



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Infotilaisuuksien merkitys TE-toimiston asiakasohjauksessa

- Case: Tule töihin -valmennus

Ylälahti, Suvi

2020 Laurea



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Laurea-ammattikorkeakoulu

Infotilaisuuksien merkitys TE-toimiston asiakasohjauksessa
- Case: Tule töihin -valmennus

Suvi Ylälahti
Palvelumuotoilu YAMK
Opinnäytetyö
Huhtikuu, 2020

Suvi Ylälahti

Infotilaisuuksien merkitys TE-toimiston asiakasohjauksessa - Case: Tule töihin -valmennus

Vuosi 2020 Sivumäärä 78

Työttömyydellä on tutkimusten mukaan negatiivisia vaikutuksia sekä yksilöön että yhteiskuntaan. Työttömyys tulee kalliiksi, minkä vuoksi työllisyysasteen nostaminen 75%:iin on yksi hallituksen (2019-2023) keskeisimmistä tavoitteita. Suunnitteilla on henkilökohtaisemman palvelun tarjoaminen ja entistä tiiviimpi yhteistyö työnantajien, kouluttajien, valtion ja kuntien välillä. Kokeilukuluttuuri ja yhteistyö eri toimijoiden välillä on tarpeen, sillä tutkimukset osoittavat, että yhä useammalla työnhakijalla on puutteelliset taidot ja heikko koulutustausta, minkä vuoksi tuettua työllistymistä ja uusia toimintamalleja tarvitaan.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) koordinoima Tule töihin -hanke pyrkii vastaamaan työllisyyden haasteisiin kehittämällä Tule töihin -valmennusta, joka on suunnattu heikossa työmarkkina-asemassa oleville työnhakijoille. Uudenmaan TE-toimisto ohjaa valmennukseen asiakkaita Helsingin ja Lohjan alueella ja Eezy Ura tuottaa hankkeeseen Tule töihin -valmennusta. Hankkeen tavoitteena on työllistää kolmannes valmennukseen ohjatuista noin neljästä sadasta henkilöstä. Tavoitteena on myös rakentaa Tule töihin -valmennuksesta toimintamalli, joka on levitettävissä kaikille työllistymisen parissa työskenteleville toimijoille.

Asiakasohjaus Tule töihin -valmennukseen tehdään keskitetysti infotilaisuuksien kautta, johon TE-toimiston asiantuntijat ohjaavat asiakkaitaan. Opinnäytetyön tavoitteena oli keskittyä näihin infotilaisuuksiin ja tutkia asiakaskeskeisestä näkökulmasta, miten infot tai asiakasohjaus ylipäätään tulisi järjestää, jotta suurempi osa työnhakijoista valitsisi valmennukseen ilmoittautumisen. Lisäksi opinnäytetyön tavoitteena oli palvelumuotoilun keinoin kehittää Tule töihin -valmennuksen infotilaisuuksia ja viedä kehitystyössä syntyneitä oppeja eteenpäin Uudenmaan TE-toimiston muiden infotilaisuuksien hyödynnettäväksi.

Opinnäytetyön tavoitteeseen päätettiin vastata palvelumuotoilun prosessilla, joka noudattelee Design Counselin nelivaiheista tuplatimantti-mallia. Discover vaiheessa havainnoitiin infotilaisuuksia ja haastateltiin kymmentä infoon osallistunutta henkilöä. Define vaiheessa näistä havainnoista ja haastatteluista työstettiin persoonia ja palvelupolku, joiden tavoitteena oli ohjata Develop-vaiheen moniammatillista työpajaa. Työpajassa keskityttiin vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin, joita olivat valmennuksen aikataulutuksen ja sisällön tarkentaminen, osuvampi asiakasohjaus sekä vieraskielisten asiakkaiden huomioiminen.

Haastatteluissa selvisi, että infotilaisuudet ovat paras tapa viestiä asiakkaille valmennuksesta, minkä vuoksi infojen kehitystyötä jatkettiin. Deliver vaiheen tuotoksena oli palvelupolku, jossa kuvataan ne seikat, joiden kehittämiseen kannattaa keskittyä, jotta infot voivat tuottaa asiakkaalleen arvoa. Toisena tuloksena on yleisempi ohjeistus ja vinkit TE-toimistolle siitä, mitä infotilaisuuksia järjestettäessä (tila, tunnelma, sisältö, vetäjän asiantuntemus, tilaisuuden kesto) tulisi ottaa huomioon.

Onnistunut asiakasohjaus ja asiakkaan positiivisen kokemuksen muodostuminen vaati palvelupolun hahmottamista ja useamman kohtauspisteen jatkokehittämistä moniammatillisessa yhteistyössä. Kehitystyön jälkeen kerätty asiakaspalaute oli positiivista ja asiakkaat kokivat saaneensa infosta riittävästi tietoa päätöksentekonsa tueksi. Hankkeen alkupuolella vain 8% infoihin osallistuneista asiakkaista ilmoittautui Tule töihin -valmennukseen. Kehittämisprosessin päättyessä ilmoittautumisprosentti oli keskimäärin 61%.

Avainsanat: palvelumuotoilu, työllisyys, asiakaskeskeisyys, arvon muodostuminen

The significance of TE office infos in customer assistance - Case: Tule töihin training

Year 2020

Pages

78

Studies show that unemployment has a negative impact on both individuals and on the society at large. Unemployment is costly. Therefore, the Finnish government (2019-2023) has set a goal to raise the employment rate to 75%. The government plan calls for more personalised help and tighter co-operation between workplaces, education providers, the state and the municipalities. New ways of organising services by experimentation and co-operation is also needed. According to the studies, the number of low- or uneducated jobseekers who lack the needed skills of today's labour market is increasing. This places importance on providing new types of employment services and support models.

Finnish Institute for Health and Welfare (THL) coordinates a project called "Tule töihin". The project's intention is to create a training program to help the jobseekers, who are in a vulnerable position in the labour market to find jobs. The Unemployment Office (TE office) in the Helsinki and Lohja regions directs the jobseekers to the "Tule töihin" project, which produces a training provided by Eezy Ura. The goal of the project is to find employment for a third of the 400 jobseekers participating in the training. If successful, the project can be formulated into a model for the training, which can then be shared with other service providers working in the field of employment.

The customer assistance for "Tule töihin" training is provided in customer info sessions organised by TE office and Eezy. This thesis examines the info sessions from a customer centric point of view, to explore how the assistance should be done and what is the most effective way to get the customers to sign up to the training. The second goal is to apply service design methodology to improve the "Tule töihin" info sessions, and the third goal is to spread the "lessons learned" for the benefit of other customer info sessions organised by TE office.

To reach the goals, the methodology of this thesis was grounded on service design process, particularly on the Design Council's Double Diamond model. The 'Discover' phase was conducted by observing two "Tule töihin" info sessions and by interviewing 10 info session participants. In the 'Develop' phase, the collected customer insight was used to create three model personas and a customer journey map, which helped the 'Define' phase and the related co-designing workshop. The goal of the workshop was to find solutions for the challenges, which emerged: clarifying the training's timeline and content; to provide more precise customer assistance; and to pay closer attention to the customers not fluent in speaking Finnish.

The interviews demonstrated that the info sessions were the best way to communicate about the available training, thus giving justification to carry on with improvement of the format. The outcomes in the 'Deliver' phase were: 1) a journey map about the info sessions showing the steps, which should be focused on enabling positive customer experience and value creation. 2) Tips for the TE office about the things, which should be considered (space, atmosphere, content, organiser's expertise and time) when organising a customer info session.

Providing successful customer assistance and positive customer experiences demands that the customer process is clearly conceptualised so that each of the touchpoints can be improved with by cross disciplinary co-design process. A survey conducted after the development showed that the customers were given sufficient information in the info sessions, so that they were able to make a decision about signing up to the training. The signing up percentage was on average 8% before starting the service design process and 61% after the service design process was completed.

Keywords: service design, employment, customer centricism, value creation

Sisällys

1	Johdanto	7
2	Työnteon tulevaisuuden haasteet sekä mahdollisuudet palvelumuotoilun silmin	8
	2.3 Palvelumuotoilun monimuotoinen määritelmä	9
	2.4 Työttömyyden ratkominen on viheliäistä	12
	2.5 Työttömyys on yhteiskunnalle kallista	14
3	Työllisyysaste ja työllistymisen tavoitteet suurennuslasin alla	15
	3.1 Uudenmaan työllisyystilanne	15
	3.2 Työ- ja elinkeinotoimisto	16
	3.2.1 Määräaikaishaastattelut	17
	3.2.2 TE-toimiston palvelut	18
	3.3 Hanketoiminnalla täydennetään palvelukokonaisuutta	20
4	Tule töihin -hanke: ”Kestävää työllistämistä ja yksilöllistä valmennusta”	21
	4.1 Tule töihin -valmennus ja asiakasohjaus	21
	4.2 Opinnäytetyön tavoitteena asiakaskeskeisyyden lisääminen	23
	4.3 Kehittämisprosessi ja valitut menetelmät	24
	4.4 Muotoiluajattelun hyödyntäminen	25
5	Asiakaskeskeisyys ja arvon muodostuminen	27
	5.1 Asiakasymmärryksen kartoitus - menetelmänä havainnointi	29
	5.2 Asiakasymmärryksen kerääminen - menetelmänä haastattelut	31
6	Opinnäytetyön välituloksena asiakkaan näkökulman visualisointi	33
	6.1 Palvelupolun kuvaus	34
	6.1.1 Infotilaisuuden puitteet ja sisältö	36
	6.1.2 Infotilaisuuden merkityksellisyys ja kehitysehdotukset	38
	6.2 Persoonat	40
7	Kehityskohteet yhteistyöllä työstöön iteratiivisesti	42
	7.1 Työpajatyöskentely	44
	7.2 Opinnäytetyön kehitysehdotukset Tule töihin -hankkeelle	46
	7.2.1 Sisällön selkeyttäminen asiakkaan näkökulmasta	47
	7.2.2 TE-toimiston kannanoton merkitys	50
8	Opinnäytetyön tulokset: Vinkit onnistuneeseen infotilaisuuteen	53
	8.1 Myönteisen vaikutuksen ja arvon muodostumisen tekijät	53
	8.2 Yleiset ohjeet TE-toimiston infotilaisuuksille	56
9	Johtopäätökset ja pohdinta	60
	9.1 Pohdinta	61
	9.1.1 Opinnäytetyön prosessin arviointi ja eettisyys	62
	9.1.2 Luotettavuuden arviointi ja jatkokehityskohteet	64
10	Lähteet	67

Kuviot.. ..	71
Taulukot	72
Liitteet.....	73

1 Johdanto

Työttömät työnhakijat ovat usein TE-toimiston asiakkaita. Työnhakijoiden kirjo on laaja ja asiakkaiden tarpeet ovat keskenään hyvin erilaisia. Tästä syystä TE-toimiston palveluita on jaettu asiakkaiden työllistymisen tarpeen näkökulmasta. Työnhakijat ohjautuvat joko 'Työnvälitys ja yrityspalveluihin'; 'Osaamisen kehittämisen palveluihin' tai 'Tuetun työllistymisen palveluihin'. Tässä opinnäytetyössä keskitytään asiakkaisiin, jotka ovat Tuetun työllistymisen palveluiden asiakkaita ja joiden katsotaan tarvitsevan TE-toimiston palveluiden lisäksi usein myös muita palveluita, kuten terveystalvuujuja.

TE-toimiston asiakkailla on jokaisella nimettynä vastuuasiantuntija, jonka vastuulla on viedä asiakkaan prosessia eteenpäin kohti työllistymistä. Asiakkaat työllistyvät Tuetun työllistymisen palveluissa usein työkokeilun ja palkkatuen kautta. Lisäksi asiakkaita ohjataan erilaisiin valmennuspalveluihin ja koulutuksiin, joiden tavoitteena on kehittää työnhakutaitoja ja -valmiuksia sekä etsiä asiakkaan kanssa väyliä töihin tai opiskelemaan. Uudellamaalla toimii työvoimapoliittisia koulutuksia kuten Työ- ja Urapolku sekä yhdistysten ja säätiöiden hankkeita, joita on rahoitettu työvoimapoliittisesti. Tämän lisäksi kentällä on lukuisa määrä erilaisia työllistymistä tukevia hankkeita, joita rahoittaa esimerkiksi Euroopan sosiaalirahasto (ESR).

Tule töihin -hanke (2019-2020) on yksi ESR-hankkeista ja sen tavoitteena on luoda uudenlainen vaativan tuen valmennusmalli. Hankkeessa kohderyhmänä ovat heikossa työmarkkina-asemassa olevat työttömät työnhakijat. Yhteistyökumppaneina ovat hanketta koordinoiva Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL), Uudenmaan TE-toimisto sekä Eezy Ura. Hankkeen tavoitteena on kontaktoida 400 asiakasta kohdealueiltaan Helsingistä ja Lohjalta. Ohjaavana tahona toimii alueiden TE-toimistot ja valmentavana tahona Eezy. Ohjatuista asiakkaista kolmanneksen odotetaan työllistyvän hankkeen aikana. Hankkeessa tehty kehitystyö on julkista ja lopputuloksena rakennetaan toimintamalli, joka on levitettävissä kaikille kentän toimijoille.

Tule Töihin -hankkeen tuotteena on Tule töihin -valmennus, johon Helsingissä ohjataan asiakkaita infotilaisuuksien kautta. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on keskittyä Tule töihin -hankkeen infotilaisuuksiin ja tutkia asiakaskeskeisestä näkökulmasta, miten infot tai asiakasohjaus ylipäättään tulisi järjestää niin, että suurempi osa infoon ohjatuista asiakkaista valitsisi lähteä mukaan valmennukseen. Lisäksi opinnäytetyön tavoitteena on palvelumuotoilun keinoin kehittää Tule töihin -valmennuksen infotilaisuuksia ja viedä kehitystyössä syntyneitä oppeja eteenpäin Uudenmaan TE-toimistoon, joka järjestää lukuisia erilaisia infotilaisuuksia.

2 Työnteon tulevaisuuden haasteet sekä mahdollisuudet palvelumuotoilun silmin

Työllisyyden haasteet muuttuvat sekä globaalien että yhteiskunnallisten muutosten myötä. Teollistuminen toi ison muutoksen työelämään. Samalla tavoin teknologinen murros muovaa tällä hetkellä työmarkkinoita voimakkaasti. Teknologia luo uusia ammatteja samalla kuin se tekee tarpeettomaksi vanhoja työtehtäviä ja kokonaisia ammattialoja. Globaalit muutokset ovat vieneet työpaikkoja Suomesta ulkomaille halvemman työvoiman perässä, mutta ilmaston muutoksen myötä ekologisuus, eettisyys ja paikallisuus ovat alkaneet kiinnostaa kuluttajia entistä enemmän. Tämä on mahdollistanut taas uudenlaisten markkinoiden synnyn Suomessa.

Sitra, jonka tehtävänä on tuottaa pitkäjänteistä tulevaisuuteen luotaavaa ennakointitietoa, julkaisee vuosittain trendilistausta. Listauksen tavoitteena on esittää tulkintaa globaalien muutosilmiöiden suunnista eli megatrendeistä. Näiden trendien kautta Sitran tavoitteena on auttaa suomalaisia päätöksentekijöitä, yrityksiä, yhteisöjä ja kansalaisia varautumaan tulevaisuuteen. Moni listatuista megatrendeistä on kiinnostava myös työnteon ja työllisyyden näkökulmasta. Esimerkiksi oletukset työnrakenteiden muuttumisesta, kokeilukulttuurin voimistumisesta, eriarvoisuuden lisääntymisestä ja luovuuden mahdollisuudesta synnyttää työtä ja hyvinvointia, ovat mielenkiintoisia mahdollisuuksia ja haasteita työllisyyden kannalta. Sitra myös väittää, että merkityksellisyys liiketoiminnassa ja johtamisessa tulee korostumaan. (Sitra 2019, 2018.)

Työnrakenteen muuttumisella Sitra viittaa alustalouden ja uusien organisaatiomallien nousuun. Nämä mallit haastavat perinteistä työnantaja-työntekijä suhdetta, kun työtä organisoidaan tulevaisuudessa monin nykyisestä poikkeavin tavoin. Sitra olettaa, että perinteinen jaottelu työttömiin, palkansaajiin ja yrittäjiin ei välttämättä tulevaisuudessa päde. Tällä hetkellä on nähtävissä esimerkiksi eläkkeellä olevien freelancereiden kuten myös ”projektinomadien” lisääntyminen. Sitra olettaakin, että erilaisissa välitiloissa olevien ihmisten määrä tulee kasvamaan. Tämä trendi näkyy myös käytännön tasolla esimerkiksi vuokratyön lisääntymisenä. Vuokratyön osuus on tällä hetkellä vain prosentin luokkaa koko työstä Suomessa, mutta alan yritysten liikevaihto on kasvanut jo useamman vuoden kovaan tahtiin. (Sitra 2018, Kauppa-lehti 2018.)

Sitra ennustaa myös, että ihmiset haluavat sekä kuluttajina että työntekijöinä sitoutua johonkin merkityksellisempään kuin pelkästään voiton tavoitteluun. Yritysten ja yhteisöjen toiminnan läpinäkyvyys on entistä merkittävämpi osa liiketoimintaa. Myös arvomaailmat ovat muuttumassa, mikä näkyy siinä, ettei yrityksen arvoa mitata enää pelkästään teknologian ja talouden mittareilla, vaan rinnalle tuodaan yhä enenevässä määrin myös kestävä kehityksen ekologisia ja sosiaalisia mittareita. Sosiaaliset mittarit huomioiden, voisi ajatella, että esim. osatyökykyisillä voisi tulevaisuudessa olla paremmat mahdolliset työllistymiseen, jos yritykset haluvat luoda brändiään myös työvoimansa moninaisuuden kautta. (Miettinen 2014, 184.)

Sitra ennustaa, että työn digitalisoituessa yhä useampi työpaikka syntyy luovalle alalle, sillä ne eivät ole koneilla korvattavissa. Taide, elämykset, aistit ja tunteet ovat alueita, joilta yhä useammat etsivät merkityksellisyyttä. Tulevaisuus ei kuitenkaan ole pelkistä mahdollisuuksista rakennettu, sillä Sitra myös ennustaa eriarvoisuuden lisääntyvän. Sitra nostaa esille länsimaissa kasvan tulo- ja hyvinvointierojen haasteet ja ennustaa, että mikäli erot kasvavat siemättömiksi, voi yhteiskuntarauha heikentyä.

Sitran trendeissä on nostettu myös esille se, miten päätöksenteko on muuttumassa ongelmien ratkaisuksi. Tulevaisuudessa päätöksentekijöiden, tiedon tuottajien ja ratkaisujen muotoilijoiden tulisi kokoontua yhteen oppimaan toisiltaan. Sitra ennustaa myös kokeilukulttuurin voimistumista, jossa useampia ratkaisuja kehitetään ketterästi ja kokeillen. Kertapäätösten tekemisen sijaan tulevaisuudessa tulisi sitoutua yhteiselle oppimis- ja kehittämismatkalle. Tämä mahdollistaisi päätöksenteossakin sen, että suuntaa olisi mahdollista muuttaa tarvittaessa nopeasti ja keskeneräisyyskin voitaisiin nähdä muuna kuin pelkästään paheena.

Sitra kuvaa ongelmaratkaisun prosesseja pitkälti palvelumuotoilun menetelmien ja prosessien näkökulmasta. Työllisyys on viheliäinen ongelma, jota ratkotaan toivottavasti tulevaisuudessa entistä enemmän yhteiskehittämisen ja erilaisten kokeiluiden kautta. Monialaiset ja -ammatilliset hankkeet ovat yksi tapa, jolla päästään kehittämään uudenlaisia ratkaisuja kevyemmin yli yritys- ja organisaatorajojen. Osa hankkeista onnistuu haasteiden ratkomisessa ja pystyy vakiinnuttamaan toimintansa. Muuttuva toimintaympäristö tuo tullessaan kuitenkin jatkuvasti uusia haasteita, minkä vuoksi palvelumuotoilu on jatkuvan kehittämisotteensa vuoksi toimintatapana ja ajatusmallina relevantti tässä ajankuvassa.

2.3 Palvelumuotoilun monimuotoinen määritelmä

Kuosa & Koskinen (2012, 26) toteavat palvelumuotoilun kehittyneen vastamaan siihen haasteeseen, mitä kiihtyvä muutos yhteiskunnassa ja globaalilla tasolla tuottaa. Strateginen suunnittelutyö ei voi kestää vuottakaan, sillä haasteena on, että pitkän ja työlään valmistelun jälkeen luodut strategiat ovat jo valmiiksi vanhentuneita, ennen kuin varsinaista työskentelyä päästään edes aloittamaan. Uusien ideoiden luominen ja niiden jatkokehittäminen konseptiksi on välttämätöntä kulttuurisissa ja sosiaalisissa yhteyksissä, joissa tilanteet ja asiat muuttuvat nopeasti. Palvelumuotoilussa käytettävät työvälineet ovat suunniteltu huomioimaan tämä: nopea ideointi, prototyyppiointi ja testaus mahdollistavat jatkuvan uusien ideoiden luomisen ja testauksen.

Yksi tunnetuimpia palvelumuotoilua käsitteleviä teoksia ”This is Service Design Thinking” yhdistää termit Service Design (palvelumuotoilu) ja Design Thinking (muotoilujattelu) ja pyrkii

teorian kautta nousemaan termistöjen yläpuolelle etsiessään yhteneväisyyksiä ja ymmärrystä. *This is Service Design Doing* jatkaa palvelumuotoilun määrittelemistä toiminnan näkökulmasta. Teoksessa puhutaan palvelumuotoilusta, mutta esipuheessa niputetaan sujuvasti kaikki termit (design thinking, experience design, UX, CX) saman ilmiön alle ja todetaan, että termeillä on ajatusmaailmaltaan paljon enemmän yhteistä kuin eroavuuksia. Stickdorn ym. (2018) toteaaakin, että näissä malleissa kyse on samankaltaisen ajattelumaailman lisäksi myös konkreettisesta tekemisestä, jolla palveluita pyritään parantamaan. (Stickdorn & Shneider 2013; Stickdorn & Shneider 2018.)

Miettinen (2013, 9) toteaa, että palvelumuotoilussa käytetään monia eri teoreettisia viitekehyksiä ja palvelumuotoilua puolestaan käytetään monissa eri yhteyksissä kuten markkinoinnissa, johtamisessa, tuotteiden kehittämisessä, asiakaskokemuksen muotoilussa jne. Esimerkiksi ketterät menetelmät (mm. Lean UX, Scrum) ja palvelumuotoilu voidaan nähdä tavoiksi tehdä käyttäjäkeskeisestä muotoilua. Samalla tavoin, palvelumuotoilussa voidaan suunnata katsetta tulevaan, jolloin ollaankin tulevaisuuden tutkimuksen ja niissä käytettävien metodien parissa. Esimerkiksi Ojasalo, Koskelo, Nousiainen (2015) pohtivat artikkelissaan, miten tulevaisuuksien ajattelu (futures thinking) sekä palvelumuotoilu voivat metodeina tukea toisiaan innovaatioiden synnyttämisessä.

Määritelmä ja käytettävät metodit palvelumuotoilussa ovat moniulotteisia, mutta olennaisinta palvelumuotoilulle kuitenkin on, että fokus on oikean ongelman ratkaisemisessa - erilaiset metodit ja teoriat ovat vain keino päästä käsiksi oikeaan haasteeseen ja sen ratkomiseen. Stickdornin ym. määrittelee palvelumuotoilun olevan ihmiskeskeinen, kollaboratiivinen, eri tieteenaloja yhdistävä, iteratiivinen lähestymistapa, jossa käytetään tutkimusta, prototyyppejä sekä helposti ymmärrettäviä toimintoja ja visualisoinnin menetelmiä, jolla luodaan organisaation, käyttäjän ja sidosryhmien tarpeet tyydyttäviä kokemuksia. (Stickdorn ym. 2018, 27).

Tuulaniemi (2011, 24-25) määritelmän mukaan palvelumuotoilulla pyritään auttamaan organisaatioita havaitsemaan palveluiden strategiset mahdollisuudet sekä innovoimaan uusia palveluita tai kehittämään jo olemassa olevia. Palvelumuotoilu on konkreettista toimintaa, jonka tarkoituksena on yhdistää sekä käyttäjien tarpeet ja odotukset että palveluntuottajan tavoitteet toiminnalliseksi palveluksi.

Gibbons (2017) on samoilla linjoilla ja määrittelee palvelumuotoilun olevan toimintaa, jossa suunnitellaan ja organisoidaan liiketoiminnan resurssit (ihmiset, välineet ja prosessit) parantamaan työntekijän kokemusta, jolloin epäsuorasti vaikutetaan myös asiakkaan kokemukseen.

Gibsson kokee, että palvelumuotoilulla pystytään parantamaan sekä asiakkaan että työntekijän kokemusta muotoilemalla, linjaamalla sekä optimoimalla organisaatioiden operaatioita tukemaan paremmin asiakaskokemusta.

Gibbons nostaa esille palvelun hahmottamisen ”front stagenä” ja ”back stagenä” ja antaa esimerkin teatterista tai ravintolasta, jossa asiakkaat kokevat vain sen mitä salissa tapahtuu, mutta eivät näe kaikkea sitä palvelua mahdollistavaa toimintaa, joka tapahtuu heidän ”selkänsä takana” (esim. kulisissa tai keittiössä). Vaikka tämä tukitoiminta ei näy asiakkaalle, huomaavat asiakkaat backstagella toimimattomat prosessit huonona palveluna, tai turhautumisena, kun ongelman ilmaantuessa, sen ratkaiseminen on asiakkaalle aikaa vievää ja hankalaa ellei mahdotonta. Tämän vuoksi backstagen prosessien virtaviivaistamisella parannetaan työntekijöiden kokemusta, joka puolestaan mahdollistaa paremman asiakaskokemuksen.

Miettinen (2013, 9) toteaa, että palvelumuotoilun ensisijaisena tehtävänä on pyrkiä rakentamaan erillisistä toimijoista koostuva palvelu saumattomaksi kokonaisuudeksi asiakkaan näkökulmasta. Tämä tapahtuu palvelumuotoilun prosessissa, jossa toimintaa tai palvelua tarkastellaan ”zoom in & zoom out” menetelmällä etenemällä yksityiskohdista yleiskuvaan ja taas takaisin. Tämä prosessi puolestaan vaatii menetelmien ja terminologian jatkuvaa vaihtamista, mikä tekee palvelumuotoilun yksiselitteisestä määritelmästä haastavan. Vaikka määritelmä on moniulotteinen ja käytettäviä menetelmiä on lukematon määrä, on Stickdorn ym. (2018, 26 - 27) kuitenkin tiivistänyt keskeisimpiä piirteet (joihin myös palataan opinnäytetyön seuraavissa luvuissa) kuuteen pääkohtaan.

- Ihmiskeskeinen (*human centered*) → palvelut tulisi nähdä ja kokea asiakkaan silmin
- Yhteiskehittäminen (*co-creative*) → sidosryhmät tulisi sisällyttää palvelumuotoilun prosessiin mukaan
- Ketjutus (*sequencing*) → palvelu tulisi visualisoida toisiinsa sidoksissa olevista toiminnoista koostuvaksi ketjuksi
- Aitous (*real*) → aineettomat palvelut kuvataan fyysisten artefaktien kautta
- Holistisuus (*holistic*) → osapuolten tarpeet tulisi huomioida läpi koko palveluprosessin ja yli koko liiketoiminnan
- Iteraatio (*iteration*) → hyödynnetään nopeaa prototyyppien kokeilua sekä jatkoideointia ja -kehittämisestä

2.4 Työttömyyden ratkominen on viheliäistä

Junger (2017) pohtii artikkelissaan ”Me luomme yhdessä omat viheliäiset ongelmamme” työttömyyden rakennetta. Hän kuvaa, miten yhteiskunnan rakenteet ovat valjastaneet työttömät hakemaan rutinoituneesti työtä, saamaan rutinoituneesti kielteisiä vastauksia ja raportoimaan tästä rutinoituneesti viranomaisille. Junger kokee tämän heikentävän oma-aloitteisuutta, luovuutta ja innostuneisuutta, eli juurikin niitä asioita, joita työnantajat työnhakijoilta kaipaavat.

Junger on oikeassa todetessaan, että työttömyys lannistaa työnhakijoita. McClelland ja Macdonald (1998) kokoavat artikkelissaan ”The social consequences of unemployment” tutkimuksia työttömyydestä. Tutkimusten valossa työttömyydestä aiheutuvia ongelmia ovat mm. taloudelliset haasteet, sosiaalisten suhteiden huonontuminen, tylsistyminen, syrjäytyminen, häpeän ja stigman tunteiden syntyminen, rikollisuuden lisääntyminen, oma-arvontunnon heikentyminen, ammattitaidon ja työelämässä tarvittavien taitojen rapautuminen sekä terveydelliset ongelmat. Kari (2016, 3) tekee vastaavan listauksen puhuen tulonmenetyksistä ja elintason laskusta, ammatti- ja työelämätaitojen vanhentumisesta sekä erilaisista sosiaalisista ja terveydellisistä haitoista. Lisäksi on huomioitava, että mitä pidempi työttömyyden kesto on, sitä suuremmaksi työttömyyden kustannukset yksilölle todennäköisesti nousevat.

Työttömyyden kestolla on myös vaikutusta työttömän työllistymisen mahdollisuuksiin. Shoren ja Taschihanin (2013; 988) tekemässä tutkimuksessa todettiin, että yli puolitoista vuotta työttömänä olleen henkilön mahdollisuudet tulla kutsutuksi työhaastatteluun ja palkatuksi olivat merkittävästi huonommat kuin puoli vuotta tai vuoden työttömänä olleen henkilön. Tutkimuksessa fiktiivisiä ansioluetteloita käsitelleet henkilöt liittivät useita negatiivisia mielikuvia (kuten huonot sosiaaliset taidot, laiskuus, vanhentuneet työtaidot) pitkään työttömänä olleisiin henkilöihin. Tutkimuksen tuloksen todetaan vahvistavan sen havainnon, joka työmarkkinoilla on ollut nähtävissä jo pidempään. Erona aiempaan on vain tutkimuksen mukaan se, että työnantajat paljastavat nykyään entistä avoimemmin tämän puolueellisen näkemyksensä pitkäaikaistyöttömistä.

Myös mediassa luodaan Suomessa työttömyydestä ja työttömistä henkilöistä tietynlaista kuvaa. Mediassa otsikot työttömyydestä ovat armottomia: ”Tältä työttömyydestä kertominen tuntuu: ”kuin olisin B-luokan kansalainen” (Laukkanen / Me Naiset 2017), ”Näkökulma: Työtön - olet arvoton” (Blomqvist /YLE 2015), ”Toisen luokan kansalaisia - Työttömyys on identiteettikamppailua” (Suomen kirjallisuuden seura 2019).

Tutkimuksia ja kirjoituksia tutkittaessa voidaan todeta hankalan noidankehän työttömyyden ympärillä vahvistavan itse itseään. Miksi työnantaja palkkaisi työttömän, varsinkaan pitkään työttömänä olleen henkilön, jos työttömyydellä katsotaan olevan niin negatiivinen vaikutus

yksilöön. Samalla voidaan kysyä, mistä yksilö löytää voimia etsiä töitä tai saada edes realistisia mahdollisuuksia työllistymiseen, jos tiedossa on, että työtön ei työnantajan silmissä ole lähtökohtaisesti houkutteleva? Tämä on niin sanotusti viheliäinen ongelma (wicked problem), jonka ratkaisuun ei ole yksiselitteistä vastausta. Viheliäisen ongelman määrittivät Rittel ja Webber (1973 158-166) todeten, että mutkikkaat sosiaaliset haasteet eivät ole ratkaistavissa perinteisillä tieteellis-teknisillä lähestymistavoilla, sillä ratkaisut tällaisiin viheliäisiin ongelmiin eivät ole koskaan yksinkertaisia tai absoluuttisesti oikeita. Sosiaalisten toimintaympäristöjen muuntuessa parempia ratkaisuja joudutaan etsimään yhä uudestaan.

Työllistymisen ongelma on monitahoinen siinäkin mielessä, että työnantajillakin voi olla rekrytointiongelmia, vaikka työttömiä työnhakijoita olisikin tarjolla. Tällöin puhutaan kohtaanto-ongelmasta, kun vapaana olevat työpaikat ja työttömät työnhakijat eivät löydä toisiaan. Mitä suurempi määrä vapaita työpaikkoja ja työttömiä työnhakijoita on, sitä suurempi on kohtaanto-ongelma. Aulangon (2019, 19) mukaan rekrytointivaikeuksia kokeneet toimipaikat antavat kohtaanto-ongelman syyksi useimmin työnhakijan osaamiseen liittyvät syyt kuten puutteellinen koulutus, työkokemus, sosiaaliset taidot, kielitaito tai muu työn vaatima taito. Muita mainittuja syitä ovat palkkaus, työajat ja työpaikan sijainti. Aulanko toteaa, että annetut syyt korreloivat hyvin sen tiedon kanssa, että työnhakijoista yhä suuremmalla osalla on puutteellinen koulutus ja/tai puutteelliset taidot.

Nieminen toteaa (2019, 26-27), että pidempiä ja järeämpiä palveluita tarvitsevien ja vaikeammin työllistyvien osuus työttömistä on kasvanut selvästi. Työnantajien osaamisedellytyksiä ajatellen, näiden työnhakijoiden on vaikea saada töitä ilman aikuis- ja jatkokoulutusta. Nieminen arvioi, että tuetun työllistymisen tarve on ilmeinen, sillä vaikka erilaisia palveluita on jo käytössä, niiden tunnettuus on huono etenkin työnantajien puolella. Tämän vuoksi Nieminen peräänkuuluttaakin yhä tiiviimpää vuoropuhelua erityisesti yritysten, oppilaitosten ja julkisen puolen toimijoiden kesken. Nieminen arvioi, että jatkossa työttömien työllistyminen edellyttää yhä enemmän tukitoimenpiteitä.

Nieminen on vetänyt saamat johtopäätökset kuin Sitrakin. Työttömyyden ja työllistymisen haasteet eivät ole ratkaistavissa vain yhden tahon päätöksillä, vaan ongelma vaatii yhteistyötä eri toimijoiden välillä. Viheliäisissä ongelmissa on tyypillistä, että eri tahot näkevät ongelman eri näkökulmista, jolloin myös ratkaisutavat ovat ristiriidassa keskenään. Näitä eriäviä näkemyksiä ja arvoja ei voida muokata yhteneväiseksi perinteisellä empiirisellä tutkimuksella. Uusien ratkaisujen löytäminen vaatii holistista lähestymistapaa, jossa otetaan huomioon sekä yksilöiden, paikallisten toimijoiden (organisaatioiden) että ylemmän strategiatason (valtion ja kuntien) tarpeet sekä näkökulmat. Viheliäisen ongelman ratkaisu vaatii avointa monitieteellistä ja -alaista yhteistyötä eri tahojen välillä. (Brown, Deane, Harris & Russel 2010, 5.)

2.5 Työttömyys on yhteiskunnalle kallista

Simpson (2019) listaa artikkelissaan ”The Cost of Unemployment to the Economy” yhteisöille ja valtiolle aiheutuvia työttömyyden kustannuksia. Valtiolle aiheutuvat kustannukset syntyvät työttömille maksetuista tuista sekä verotulojen menetyksestä. Työttömyyden ja siitä aiheutuvien kulujen kasvaessa valtion tulee joko leikata muista menoista tai ottaa lainaa, mikä entistään hankaloittaa tilannetta. Simpsonin mukaan työttömyys vaikuttaa myös yhteisöihin, sillä se vähentää halukkuutta vapaaehtoistyöhön sekä lisää rikollisuutta. Jokainen valtio kuitenkin tukee työttömiään eritavoin ja Suomen sosiaaliturva on maailmanluokassa mittava. Tämän vuoksi muissa valtioissa tehdyt tutkimukset esim. vapaaehtoistyöhalukkuuden vähentymisestä eivät välttämättä ole suoraan verrannollisia Suomen tilanteeseen. Tämän vuoksi työttömyyden kustannuksia ja mahdollisia ratkaisuja on mielekästä tarkastella suomalaisen tutkimuksen ja päätöksenteon valossa.

Alasalmi, Alimov, Ansala, Busk, Huhtala, Kekäläinen, Keskinen, Ruuskanen, ja Vuori (2019, 91) arvioi tutkimuksessaan ”Työttömyyden laajat kustannukset yhteiskunnalle”, että työttömyys maksaa Suomelle vuosittain yli kymmenen miljardia. Kustannuksista noin puolet syntyy työttömien työvoimapalveluista ja työttömyysetuuksista, ja puolet maksetuista asumistuista ja toimeentulotuista, sekä menetetyistä verotuloista ja työttömyysvakuutusmaksuista. Alasalmi ym. epäilee, että kustannusarvio olisi todennäköisesti korkeampi, jos arviossa pystyttäisiin ottamaan huomioon esimerkiksi yksilöiden hyvinvointiin ja terveyteen liittyviä kustannuksia sekä työttömyyden aiheuttamaa tuotannon menetystä pitkällä aikavälillä. Alasalmi ym. toteaa, että näiden syiden takia yhteiskunnalla tulisi olla vahva intressi vähentää työttömyydestä aiheutuvia menoja ja edistää työllisyyttä.

Tutkimuksessaan Alasalmi ym (2019, 92) tulevat tulokseen, että työttömyyden kustannusten vaikutus näkyy erityisesti korkeasti palkattujen henkilöiden (menetetyt verotulot) sekä pitkäaikaistyöttömien kohdalla. Pitkäaikaistyöttömyyden vähentäminen tuottaisi tutkimuksen mukaan nettoveroilla tarkasteltuna suuria hyötyjä, koska verotulomenetykset ovat sitä suuremmat mitä kauemmin työttömyys jatkuu. Tämän vuoksi esimerkiksi ikääntyneemmät ja korkeakoulutetut työttömät sekä pitkäaikaistyöttömät olisivat ryhmiä, joiden työllistyminen tuottaisi suurimmat säästöt julkiselle taloudelle.

Hallituksen tavoitteena on nostaa työllisyysaste 75%:iin. Hallitusohjelmassa (Valtioneuvosto 2019) listataan erilaisia keinoja, miten asiaa lähdetään ratkomaan. Päävastuu pysyy edelleen valtiolla, mutta hallitus kaavailee myös kunnille kuntakokeilujen kautta isoa roolia. Lisäksi tavoitteena on uudenalaisten yhteistyön rakentaminen yksityisen, kolmannen sektorin ja järjestöjen kanssa. Tavoitteena on myös lisätä työllisyyspalveluiden valtakunnallista ohjausta ja hallintorajoja ylittävää yhteistyötä. Keinoiksi nimetään työttömien henkilökohtaiseen palveluun panostaminen ja erityisryhmien kuten pitkään hoitovapaalla olleiden, ikääntyvien ja

maahanmuuttajien palveluiden kehittäminen. Aktiivimalli purettiin vuoden 2020 alusta ja tilalle on tarkoitus rakentaa henkilökohtaisempaa palvelua TE-toimistoissa. Suunnitteilla on myös palkkatuen ja oppisopimusopiskelun käytön lisääminen ja uudistaminen.

Työllisyysasteen nostaminen edellyttää osatyökykyisten, vaikeasti työllistyvien, nuorten, ikääntyvien ja maahanmuuttajataustaisten osallistumisen lisäämistä. Toisaalta hallitus lupaa selvittää sairauspäivärahan, kuntoutustukien ja työttömyysturvan kriteerit siten, että henkilöt ovat tarkoituksenmukaisella etuudella. Julkisuudessa on ollut keskustelua perustoimeentulotuen maksamisen siirtymisestä kunnan sosiaalitoimesta Kelan vastuulle vuoden 2017 alusta. Toimeentulotuki on viimesijainen tukimuoto, minkä vuoksi Kela on ohjannut sellaisia toimeentulotuen hakijoita työnhakijoiksi TE-toimiston palveluiden piiriin, jotka aiemmin olivat pysytelleet kunnan sosiaalitoimen piirissä. Työnhakijoiksi ilmoittautuu esimerkiksi edelleen sairauslomalla olevat pitkäaikaissairaat, joiden sairauspäiväraha ja kuntoutustuki ovat jo käytetty, mutta joille Kela ei ole myöntänyt työkyvyttömyyseläkettä. (Valtioneuvosto 2019; Kela 2015; Mäntymaa 2018; Muhonen 2018.)

Työttömyyden kokonaiskustannusten näkökulmasta ei tietysti ole merkitystä, onko työtön henkilö työmarkkinatuella, sairauspäivärahalla tai esim. toimeentulotuella. Työllistymisen näkökulmasta on kuitenkin tärkeää, että esim. TE-toimistot, joiden on tarkoitus edistää työttömien työllistymistä, pystyvät keskittymään erityisesti asiakkaisiin, joiden työllistyminen on realistista ja joihin kannattaa erityisesti panostaa.

3 Työllisyysaste ja työllistymisen tavoitteet suurennuslasin alla

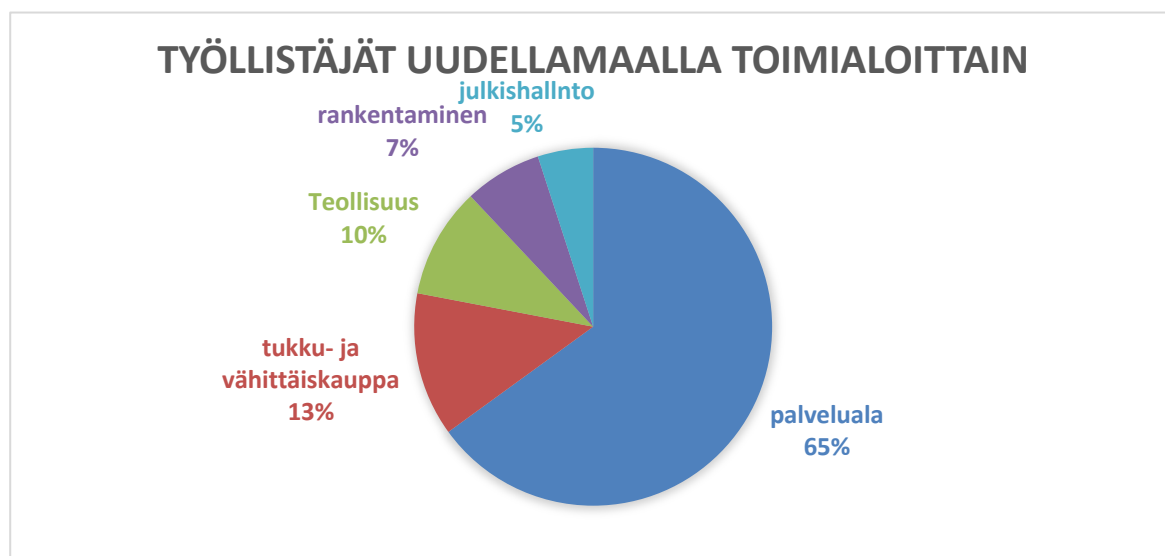
Työttömyys on alentunut Suomessa ripeään tahtiin viime vuosina kaikilla alueilla vahvan talouskasvun myötä. Useilla toimialoilla ja ammattiryhmissä on koettu työnantajien puolesta jopa rekrytointiongelmia, kun työnantajilla on ollut vaikeuksia löytää osaavaa työvoimaa. Tätä ongelmaa on ratkottu monin keinoin aina erilaisista koulutuksista ulkomaisen työvoiman houkutteluun. Sipilän luotsaaman hallituksen (2015-2019) tavoitteena oli nostaa työllisyys 72%:iin. Tämä tavoite toteutui ja keväällä 2019 uusi hallitus otti tavoitteekseen 75%:n työllisyyden. Hallitusohjelmassa yhtenä keskeisenä tavoitteena on ”luottamuksen ja tasa-arvoisten työmarkkinoiden Suomi”. (Nieminen 2019, 13-14; Talouselämä 2019; Valtioneuvosto 2019.)

3.1 Uudenmaan työllisyystilanne

Työ- ja elinkeino ministeriön julkaisussa ”Alueelliset kehitysnäkymät keväällä 2019” käydään läpi Uudenmaan tilannetta ja ennustetaan, että Uudellamaalla merkittävimmät toimialat työllisyyden näkökulmasta tulevat todennäköisesti olemaan liike-elämän palvelut, matkailu-

ja ravintola-ala, rakentaminen sekä terveydenhuolto- ja sosiaalipalvelut. Trendinä on ollut jo pidempään työpaikkojen ja -tekijöiden siirtyminen teollisuudesta ja kaupanalalta etenkin palvelu- ja rakennusaloille. Uusien avoimien työpaikkojen määrän merkittävä kasvu kertoo työntantajien valmiudesta rekrytoida yhä uusia työntekijöitä. Uudellemaalle sijoittuu noin kolmannes koko maan uusista avoimista työpaikoista ja niiden määrä on ollut jo kolme vuotta kasvussa. Vuonna 2018 avoimien työpaikkojen määrä oli 20% enemmän edellisvuoteen verrattuna. (Nieminen/ TEM 2019: 20, 24-25)

Vuosi 2018 oli työllisyyden kasvussa poikkeuksellisen nopeaa (2,8%), eikä vuoden 2019 ennusteissa odoteta pääsevän yhtä koviin lukemiin. Oletuksena kuitenkin on, että työllisyys jatkaa kasvuaan, joskaan ei niin kovalla vauhdilla. Vuoden 2018 lopussa Uudellamaalla työttömien työnhakijoiden osuus työvoimasta oli 8.5%, kun koko maan vastaava luku oli 5,4%. (Nieminen/TEM 2019: 18 - 19, Tilastokeskus 2019).



Taulukko 1: Työllistäjät Uudellamaalla toimialoittain

3.2 Työ- ja elinkeinotoimisto

Työttömäksi jäädessään moni ilmoittautuu TE-toimistoon työttömäksi työnhakijaksi. Tilastokeskuksen (2019a) tietojen mukaan heinäkuun 2019 lopulla oli 269 000 työtöntä työnhakijaa. Tämä luku on 15 000 hakijaa pienempi vuoden takaiseen verrattuna. Työnhakijaksi ilmoittautumisen yhteydessä arvioidaan asiakkaan palvelun tarve ja asiakas ohjataan hänelle sopivan palvelun piiriin. Mikäli asiakas jo tietää, että hänen työllisyystilanteensa tulee muuttumaan seuraavan kolmen kuukauden aikana, ei TE-toimisto välttämättä tarjoa henkilökohtaista palvelua. Muussa tapauksessa työnhakijalle nimetään oma vastuuasiantuntija joko ”työllisyys- ja

yrityspalveluista”, ”Osaamisen kehittämisen palveluista” tai ”Tuetun työllistymisen palveluista”.

Työnvälitys- ja yrityspalveluihin ohjautuvat asiakkaat, joilla on riittävä ammatillinen osaaminen ja työkokemus. Osaamisen kehittämisen palveluissa asiakas saa apua ja tukea lisäkoulutuksen ja osaamisen hankkimiseen tai tilanteisiin, jossa asiakas suunnittelee alan tai ammatin vaihtoa. Tuetun työllistymisen palveluihin ohjautuvat asiakkaat, jotka tarvitsevat TE-palveluiden lisäksi esimerkiksi terveystalvuuja. (TE-palvelut 2020a.)

TE-toimiston vastuuasiantuntijan vastuulla on viedä eteenpäin asiakkaan prosessia kohti työllistymistä. Asiakkaiden kanssa tehdään työllisyysuunnitelma, joka ohjaa asiakkaan prosessia. Suunnitelmaan nimetään toimia ja palveluita, joiden on tarkoitus edistää asiakkaan työllistymistä. Nämä voivat asiakkaan tilanteesta ja tarpeesta riippuen tarkoittaa työntarjoamisen lisäksi ohjausta yrittäjyyspalveluihin, ammatilliseen koulutukseen, ammatinvalinta ja -uraohjaukseen, tai työ- tai uravalmennukseen, työkokeilua tai palkkatukea, tai kuntouttavaa työtoimintaa. (TE-palvelut 2020a.)

3.2.1 Määräaikaishaastattelut

Sipilän hallitus toi muutoksia **Työ- ja elinkeinotoimiston, eli TE-toimiston** toimintatapoihin. Isompia muutoksia edellisellä hallituskaudella ovat olleet vuoden 2017 alusta aloitetut määräaikaishaastattelut sekä 2018 luotu aktiivimalli. Määräaikaishaastattelujen tarkoituksena ja tavoitteena on päivittää työttömien työnhakijoiden työllisyysuunnitelma (tai vastaava suunnitelma) vähintään kolmen kuukauden välein. Systemaattisesti suoritettavat haastattelut, jotka aloitettiin vuonna 2017 ovat paitsi lisänneet TE-toimiston asiakkaiden palveluihin ohjaamista, myös siistineet tilastoja. (Valtakari, Arnkil, Eskelinen, Kesä, Mayer, Nyman, Ålander 2019, 8.)

Tilastokeskuksen mukaan (2019b) pitkäaikaistyöttömyys on käännytynyt laskuun vuodesta 2017 lähtien, 1-2 vuotta myöhemmin kuin lyhytaikaisempi työttömyys. Pitkäaikaistyötön on Tilastokeskuksen tilastoissa henkilö, joka on ollut yhtäjaksoisesti työttömänä 12 kuukautta tai sitä pidemmän ajan. Tilastokeskus arvioi, että pitkäaikaistyöttömien määrän vähentyminen selittyy osittain määräaikaishaastatteluilla, sillä niiden myötä työnhakijarekisteristä poistettiin arviolta 20 000-30 000 henkilöä, jotka olivat aiemmin luokiteltuna erityisesti pitkäaikaistyöttömäksi. Työnhakijat eivät aina ilmoita TE-toimistoon työllistymisestään tai esimerkiksi siirtymisestään työkyvyttömyyseläkkeelle. Tällaiset henkilöt ovat aiemmin jääneet työnhakijoiksi TE-toimistoon, vaikka eivät sitä todellisuudessa enää ole olleet.

Määräaikaishaastatteluiden tavoitteena on aktiivisen työnhaun ylläpitämisen lisäksi ohjata asiakasta tarvittaessa erilaisiin palveluihin, valmennuksiin tai koulutuksiin. Tavoitteena on,

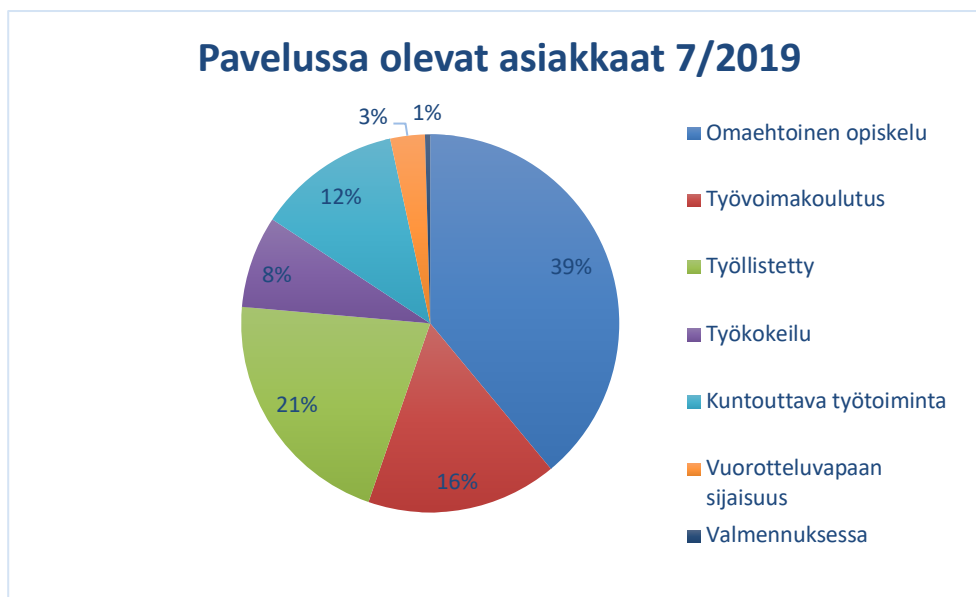
että asiakas pääsee takaisin kiinni työelämään ja että avoimet työpaikat saadaan mahdollisimman nopeasti täytettyä. Haastattelut tehdään useimmiten puhelimitse tai varatulla ajalla TE-toimistossa, myös etäyhteyksien käyttäminen on mahdollista. (TE-palvelut 2020a.)

Valtakarin ym. (2019, 8 - 9) mukaan työnhakijat kokevat määräaikaishaastattelut hyödylliseksi, jopa hyödyllisemmiksi kuin TE-toimiston asiantuntijat, jotka suorittavat haastatteluita. Asiakkaat kokevat, että yhteydenpito rytmittää työnhakua ja toimii väylänä, joka mahdollistaa henkilökohtaisen palvelun TE-toimistossa. TE-toimiston asiantuntijat puolestaan kokevat, etteivät kasvaneiden haastattelumäärien vuoksi pysty aina valmistautumaan haastatteluihin riittävän hyvin, jotta asiakkaan ohjaus olisi mahdollisimman osuvaa. Vuoden 2018 alusta voimaan tullut aktiivimalli on näkynyt myös määräaikaishaastatteluissa, sillä aktiiviehdon täyttäminen on vaikuttanut asiakkaan palveluihin ohjaamista. Aktiivimalli kuitenkin päätettiin uuden hallituksen myötä purkaa vuoden 2020 alusta.

3.2.2 TE-toimiston palvelut

TE-toimiston asiakkaita kannustetaan omatoimiseen työnhakuun sekä käyttämään Oma-asiointi-palvelua, jossa asiakas pääsee verkossa sisäänkirjaututtuaan näkemään omat ajankohtaiset tiedot tilanteestaan. Mikäli asiakas ei itse ole aktiivinen, tulee yhteydenpito TE-toimiston asiantuntijalta viimeistään siinä kohtaa, kun on aika toteuttaa määräaikaishaastattelu. Määräaikaishaastattelujen alettua 2017, on palveluihin ohjautuminen kasvanut määrällisesti 10%:lla verrattuna aikaan ennen vuotta 2017. Palvelut, joissa on tapahtunut erityisen paljon kasvua ovat omaehtoinen opiskelu ja valmennukset. (TE-palvelut 2020a, Valtakari ym. 2019, 21-22.)

TE-toimiston palveluista merkittävin on tällä hetkellä omaehtoiset koulutukset, joiden määrä on noussut erityisesti kotoutumislain mukaisia omaehtoisia opintoja opiskelevien asiakkaiden johdosta. ELY:n (2019) tekemän vertailun mukaan heinäkuussa 2019 omaehtoisia opiskelijoita oli Uudellamaalla yli 10 000 ja kasvua viime vuoteen on 8,6%. Valmennusten määrä on kasvanut puolestaan 142%, mutta määrällisesti valmennuksessa oli heinäkuussa 2019 vain 126 henkilöä. Muita TE-toimiston palveluita ovat palkkatuella työskentelevät, starttirahaa saavat sekä oppisopimuksella opiskelevat (ns. työllistetyt). Heitä oli vajaa 6000 henkilöä heinäkuussa 2019. Työvoimakoulutuksessa oli n. 4500 henkilöä, työkokeilussa n. 2200, vuorotteluvapaan sijaisena n. 800 ja kuntouttavassa työtoiminnassa n. 3500 henkilöä Uudellamaalla.



Taulukko 2: TE-toimiston palvelussa olevat asiakkaat palveluittain 7/2019

Palveluiden toistuvuuden käyttöä tutkineet Aho, Tuomala, Hämäläinen & Mäkiäho (2018, 25-26) toteavat, että palvelun tyypillä on selkeä merkitys siinä, työllistääkö se vai ohjautuuko asiakas palvelun jälkeen uuteen toimenpiteeseen. Tämä kertoo yhtä paljon palveluita käyttävästä asiakaskunnasta kuin palveluiden työllistävyyydestä. Esimerkiksi vain 20% yrittäjärahaa saaneista asiakkaista osallistui viiden vuoden seurantajakson aikana uudelleen TE-toimiston palveluun kun taas kuntouttavassa työtoiminnassa vastaava luku oli 77%. Uudelleen osallistuminen on myös keskimääräistä harvinaisempaa ammatillisen koulutuksen ja omaehtoisen opiskelun jälkeen tai yritykseen palkkatuella työllistymisen jälkeen. Tämä selittyy sillä, että kyseisten toimenpiteiden jälkeen asiakas työllistyy yleisemmin kuin muihin toimenpiteisiin osallistumalla.

Kuntouttavaan työtoimintaa osallistuvista 44% osallistui Ahon ym. (2018, 26-27) tutkimuksessa viiden vuoden seurantajakson aikana uudelleen samaan toimenpiteeseen. Aho ym. arvioi, että tässä ryhmässä on kyse enemmänkin syrjäytymisen ehkäisystä kuin työllistävästä toimenpiteistä. Mikäli asiakas on osallistunut kuntouttavan työtoiminnan jälkeen uuteen palveluun oli se 13% tapauksista palkkatuki järjestössä tai kunnalla, 12%:lla työkokeilu/harjoittelu tai valmennus ja 12%:lla koulutus (harvemmin kuitenkin omaehtoinen koulutus). Ahon ym. arvion mukaan uudelleen osallistuminen on ymmärrettävää, sillä kyseiset toimenpiteet ovat tarkoitettu ensimmäisiksi askeliksi kohti työelämää. Monen asiakkaan kohdalla useaan perättäiseen palveluun osallistuminen onkin tarkoituksenmukaista, jotta työllistyminen avoimille työmarkkinoille voisi toteutua. Kyse on silloin niin sanotusta ”polutuksesta”.

3.3 Hanketoiminnalla täydennetään palvelukokonaisuutta

Työllisyyttä koitetaan ratkoa myös hankkeissa. TE-toimistot myöntävät hankerahoitusta yhdistyksille, säätiöille ja kunnille tai kuntayhtymille, jotka pyrkivät innovatiivisella tavalla löytämään palveluita, joilla katkaistaan työttömyys. Vuoden 2020 asiakaskohderyhmä Uudella maalla ovat pitkäaikaistyöttömät ja toistuvaistyöttömät asiakkaat. Vuonna 2019 Uudella maalla myönnettiin hankerahoitus kolmelletoista hankkeelle ympäri Uuttamaata. (TE-palvelut 2020b.)

Työvoimapolitiittisten hankkeiden odotetaan tarjoavan työttömille asiakkaille henkilökohtaista, kasvokkain tapahtuvaa, räätälöityä ratkaisukeskeistä palvelua. Hankkeiden tulee edistää asiakkaiden digiosaamista, hyödyntää opinnollistamista sekä tehdä yhteistyötä yrityskentän kanssa. Hankkeiden tulee laatia yhdessä asiakkaan kanssa kirjallinen suunnitelma siitä, miten hanketoimintaa asiakkaan kanssa toteutetaan. Hankerahaa on mahdollista hakea maksimissaan kolmena perättäisenä vuotena. (TE-palvelut 2020b.)

Työvoimapolitiittisen hankerahoituksen lisäksi työttömyyden ratkaisuja haetaan myös ESR-rahoituksella. ESR-rahoitus on Euroopan sosiaalirahaston rahoitusta, jota EU myöntää jäsenvaltioilleen. ESR-rahoituksen tavoitteena on rahoittaa toimenpideohjelmilla työllisyyteen liittyviä hankkeita, jotka voivat olla sekä julkisten että yksityisten organisaatioiden tuottamia. ESR-rahoitus on aina yhteisrahoitusta, jossa hankkeelle vaaditaan ESR-rahoituksen lisäksi joko julkinen tai yksityinen rahoitus. (Euroopan sosiaalirahasto 2019)

Yksi työllisyyden saralla viime aikoina merkittävimpiä hankkeita on ollut Kohtaamo-hanke, joka on koordinoitunut Ohjaamotalo toimintaa. Ohjaamoja on alun perin rahoitettu pääosin ESR-rahoituksella. Hankerarahalla pyörineet Ohjaamot aloittivat toimintansa 2014 ja saivat rahoituksen Työ- ja elinkeinoministeriöltä toiminnan vakinaistamiseksi vuosien 2018-2021 aikana. Ohjaamon ydintoimintaan kuuluu henkilökohtainen neuvonta ja moniammatillinen tuki alle 30-vuotiaille nuorille. Ne ovat suunniteltu matalan kynnyksen palvelupisteiksi, joissa yhdistyy kuntien useiden hallintoalojen, työelämän ja kolmannen sektorin yhteistyö. Tavoitteena on, että Ohjaamoon tuleva nuori saa tukea, kunnes hänen tilanteensa löydetään pitkäkestoisempi ratkaisu esim. opiskelun tai työllistymisen myötä. (Kohtaamo 2018, Rakennerrahasto 2019.)

Hankkeet ovat aina määräaikaista, mutta toisinaan onnistuneista hankkeista muodostuu vakiintunutta toimintaa. Ohjaamojen lisäksi maahanmuuttajille suunnatut Osaamiskeskukset ovat saaneet hankerahoitusta ja herättäneet uudenlaisella toimintamallilla kiinnostusta ympäri Suomea (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2018). Molemmissa hankkeissa on ollut pohjalla kokonaisvaltaisempi näkökulma yksilön tarpeisiin vastaamisesta tavoitteenaan tarjota yhdestä

paikasta ”yhdeksi luukulta” palveluita useammanlaisiin haasteisiin. Hankkeissa haetaan selvästi tällä hetkellä palveluita, joissa asiakas tarpeineen asettuu palvelun keskiöön ja ympärille kerätyt verkostot pyrkivät vastaamaan mukautuvasti näihin tarpeisiin.

4 Tule töihin -hanke: ”Kestävää työllistämistä ja yksilöllistä valmennusta”

Tule töihin hanke on Euroopan sosiaalirahaston rahoittama hanke, jonka kaksivuotinen toiminta on alkanut vuoden 2019 alusta. Hankkeen tavoitteena on rakentaa työllisyyspalvelujen ja henkilöstöpalvelualan toimijan yhteisen toimintamalli. Toimintamalli sisältää paljon tukea tarvitseviin työnhakijoihin erikoistuneen työhönvalmentajatiimin, joka kehittää työnhakijoiden työllistämisprosessia, asiakasohjausta, asiakkaiden osaamisen ja työkyvyn tunnistamisen käytäntöjä. (THL 2019.)

Hanketta koordinoi Terveyden ja hyvinvoinnin laitos ja yhteistyökumppaneina toimivat henkilöstöpalvelualan yritys Eezy Ura (entinen VMP Varamiespalvelu) ja Uudenmaan TE-toimisto. Eezy kehittää työnhakijoille sopivaa yksilöllistä valmennusta sekä kokoaa työnantajaverkoston. Uudenmaan TE-toimisto puolestaan ohjaa hankkeeseen asiakkaita Helsingin ja Lohjan alueelta. THL arvioi hankkeessa rakennetun toimintamallin toteuttamisen kustannuksia sekä vaikuttavuutta ja luo valmennuksesta valtakunnallisen toimintamallin sekä vastaa toimintamallin levittämisestä. (THL 2019.)

”Tule töihin -hankkeen tavoitteena on rakentaa tehostetun tuen toimintamalli heikossa työmarkkina-asemassa oleville työttömille työnhakijoille yhteistyössä henkilöstöpalvelualan toimijan kanssa. Hankkeessa kehitetään asiakasohjausta, asiakasprosessia sekä työnhakijoille suunnatun valmennuksen sisältöä.”

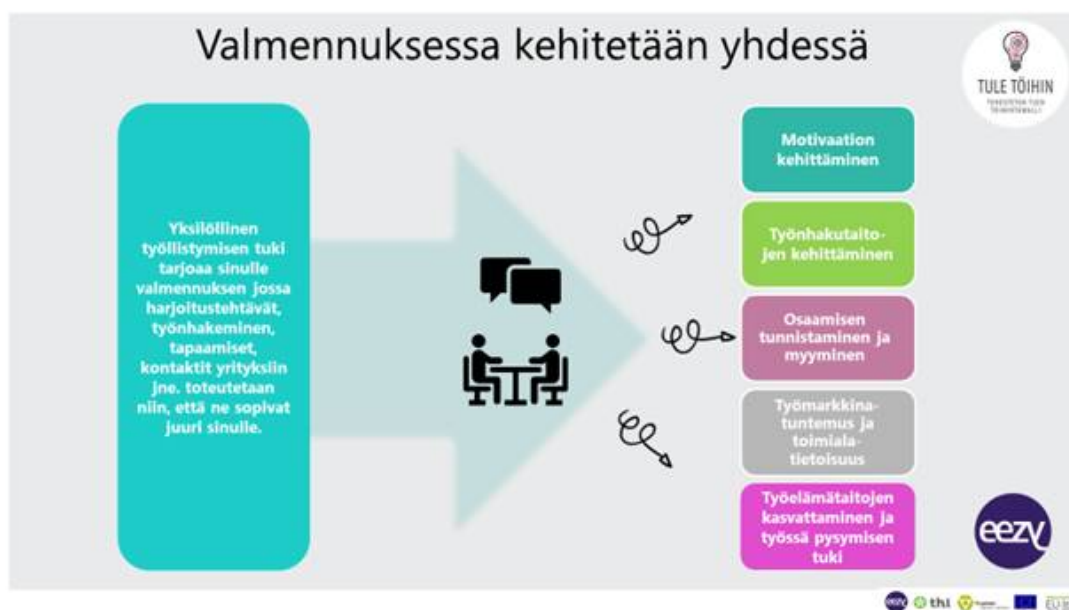
Tule Töihin hankkeen henkepäällikkö Wessman (2018) toteaa, että heikossa työmarkkina-asemassa olevat työnhakijat tarvitsevat TE-toimiston tarjoaman tuen rinnalle tehostettua työllistymisen tukea. Wessman korostaa, että kyseisillä henkilöillä on tarvetta tiiviimmälle kontaktipinnalle työnantajiin, työnhaun ja työelämätaitojen tuelle sekä osaamisen tunnistamiselle suhteessa työtehtäviin. Lisäksi Wessman huomauttaa työnantajapuolen haasteena olevan, etteivät työnantajat tunnista riittävästi heikoimmin työllistyvän työvoiman osaamista eivätkä saa rekrytoinnissa riittävästi tukea TE-toimistolta.

4.1 Tule töihin -valmennus ja asiakasohjaus

Hankkeen kohderyhmäksi on määrittelty heikossa työmarkkina-asemassa olevat työnhakijat, joten yhteistyötä TE-toimistossa tehdään Tuetun työllistymisen palveluiden asiantuntijoiden

ja asiakkaiden kanssa. Tule töihin -valmennukseen osallistuminen on asiakkaille vapaaehtoista. Mikäli asiakas päättää osallistua Eezyn tuottamaan Tule töihin -valmennukseen, tarjotaan asiakalle myös mahdollisuutta osallistua itse Tule töihin -hankkeeseen ja siinä tehtävään kehitystyöhön. Hankkeeseen osallistuminen on asiakkaalle niin ikään vapaaehtoista.

Tule töihin valmennuksen asiakkaat ovat Tuetun työllistymisen palveluiden asiakkaita, jotka ovat iältään 30-54 -vuotiaita. Tavoitteena on, että valmennukseen osallistuu 400 työtöntä työnhakijaa, joista kolmasosa työllistyy. Valmennuksen pituutta ei ole määritelty tarkasti, mutta oletus on, että valmennus kestää ajallisesti n. neljä kuukautta. Asiakkaat, jotka eivät työllisty valmennuksen aikana saavat itselleen henkilökohtaisen työllistymissuunnitelman, ohjauksen muihin palveluihin, sekä ajantasaiset ja kehittyneet työnhakutaidot. Työllistyneiden henkilöiden työnantajat saavat puolestaan tarvittaessa tuen rekrytointiin sekä valmennus tarjoaa myös tukea työllistymisen jälkeenkin. (EURA 2014.)



Kuvio 1: Tule töihin -valmennuksen sisältö Eezyn kuvaamana (lupa pyydetty)

TE-toimiston Tuetun työllistymisen palvelun asiantuntijat ohjaavat asiakkaitaan Tule töihin valmennukseen. Helsingissä tämä asiakasohjaus tapahtuu infotilaisuuksien kautta, Lohjalla puolestaan puhelimitse asiakkaita kontaktoimalla. Infotilaisuuksien järjestämiseen Helsingissä on päädytty tehokkuussyistä. Helsingin alueella toimii suuri määrä erilaisia hankkeita, jotka toivovat itselleen sopivia asiakkaita. Jokaisella hankkeella on omat määritellyt kohderyhmät ja ryhmiä rajataan usein iällä, työttömyyden kestolla, koulutustaustalla, kielitaidolla jne. Asiakasohjaustyötä tehdessään ja palveluita suositellessaan TE-toimiston asiantuntijan pitää osasta ottaa nämä kriteerit huomioon. Ohjaamalla infotilaisuuteen vastuuasiantuntija pystyy

kuitenkin luovuttaamaan palvelun sisällöstä informoimisen taholle, jolla on siitä ensikäden tietoa.

Infotilaisuuden ajatuksena on, että asiakas saa tavata palveluntuottajan, eli Eezyn valmentajan ja kuulla tältä itseltään, minkälaisesta valmennuksesta on kyse. Lisäksi TE-toimiston asiantuntijat ovat paikalla kertomassa siitä, mitä valmennukseen osallistuminen tarkoittaa asiakkaalle TE-toimiston näkökulmasta.

4.2 Opinnäytetyön tavoitteena asiakaskeskeisyyden lisääminen

Tule töihin -hanke kehittää Tule töihin -valmennusmallia heikossa työmarkkinatilanteessa oleville työttömille ja koettaa tätä kautta vastata työttömien työllistymiseen. Tämä opinnäytetyö puolestaan yrittää vastata kysymykseen, miten vaikeassa työmarkkinatilanteessa olevat TE-toimiston asiakkaat saadaan ottamaan se ensimmäinen askel, jotta Tule töihin -valmennuksella olisi ylipäättään mahdollisuus auttaa työllistymisessä.

Tule töihin Hanke alkoi tammikuussa 2019 ja asiakasohjausta hankkeeseen on tehty siitä lähtien. Hanketta koordinoiva THL huomasi jo ensimmäisten kuukausien aikana haasteita asiakkaiden ohjautuvuudessa. Helsingissä asiakkaat ohjautuvat keskitetysti yleisinfojen kautta tai palveluntuottajakohtaisen infon kautta. Hanketta koordinoiva THL:n pohti, onko valmennus riittävän houkutteleva asiakkaan näkökulmasta. Lisäksi hankkeen alkupuoliskolla oli epäselvää, sopiiko keskitetty ohjaus ja infotilaisuudet ohjauksen menetelmiksi niihin kutsutulle kohderyhmälle. THL:n mukaan keskeinen haaste hankkeessa on asiakkaan äänen puuttuminen sekä tarjotun palvelun ja asiakkaan palvelutarpeen kohtaanto.

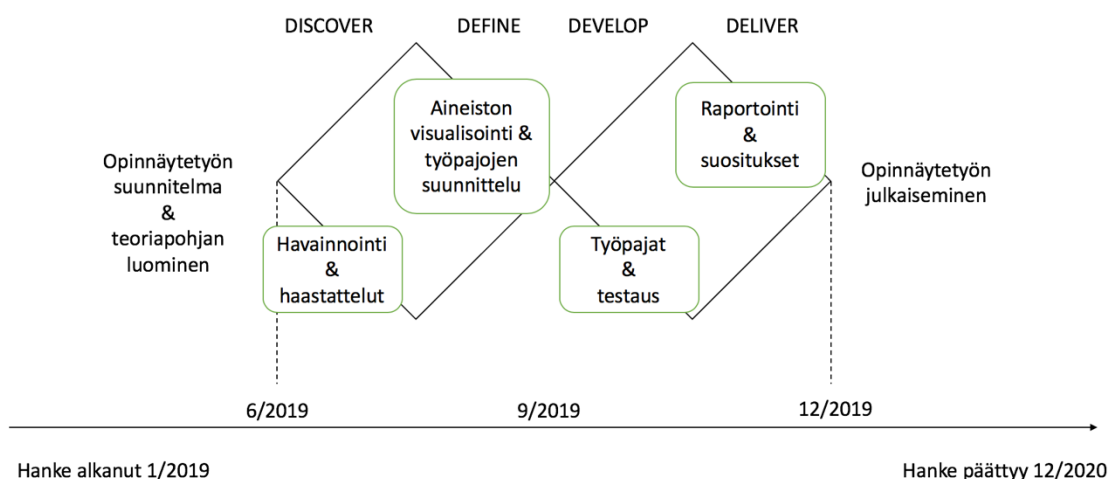
Tämän opinnäytetyön tavoitteena on keskittyä Tule töihin -hankkeen infotilaisuuksiin ja tutkia asiakaskeskeisestä näkökulmasta, miten infot tai asiakasohjaus ylipäättään tulisi järjestää niin, että suurempi osa ohjautuista asiakkaista valitsisi lähteä mukaan valmennukseen. Opinnäytetyön tavoitteena on, että palvelumuotoilun keinoin läpi viety prosessi tuottaa tietoa, jolla jatkossa:

- 1) hankkeen sopivuus asiakkaalle tulee tehokkaammin varmistettua
- 2) infotilaisuudet / muu ohjaus kehittyy niin, että entistä suurempi osa asiakkaista motivoituisi ja sitoutuisi osallistumaan valmennukseen
- 3) on mahdollista kehittää myös Uudenmaan TE-toimiston muita infotilaisuuksia

4.3 Kehittämisprosessi ja valitut menetelmät

Design Council (2020) on luonut palvelumuotoilun prosessista yleisesti käytetyn Double Diamond -mallin, jossa prosessin vaiheet on visuaalisesti kuvattu kahden timantin muotoon. Timanttien sivut jakavat prosessin neljään vaiheeseen Discover, Define, Develop ja Deliver. Discover- ja Develop-vaiheessa tapahtuu divergenssistä ajattelua, jossa luovassa prosessissa tuotetaan mahdollisimman paljon erilaisia ideoita (timantin sivut laajenevat) kun taas Define- ja Develop-vaiheissa tapahtuu konvergenssiä, jossa toteutuskelpoiset ideat kehitetään ja lopulta rajataan parhaaksi ratkaisuksi (timantin sivut kutistuvat). Timantin muoto kuvataan kahdesti, sillä ensiksi vahvistetaan ja määritellään ongelma (discover & define), jonka jälkeen luodaan ratkaisu (develop & deliver). Tupla timantin mallilla varmistetaan se, ettei palvelua kehitettäessä löydetä ratkaisua väärään ongelmaan.

Discover-vaiheessa on tarkoitus tarkastella tilannetta tuoreesta näkökulmasta ilman vahvoja omia ennakko-oletuksia sekä kerätä tietoa ja ymmärrystä asiakkailta. Define-vaiheessa yritetään hahmottaa kaikki ne mahdollisuudet, joita on avautunut Discover-vaiheessa ja selvittää, millä niistä on eniten merkitystä. Vaiheen tarkoitus on kehittää idea, jolla pystytään vastaamaan niihin haasteisiin, joita on ilmennyt. Develop-vaiheessa kokeillaan käytännössä ja testataan sitä mallia, jota ollaan luomassa. Prosessi etenee ”yritys ja erehdys” -mentaliteetillä, jolla pyritään kehittämään syntynyttä mallia toimivaan suuntaan. Delivery-vaiheessa siirrytään viimeistelemään kehitetty malli ja ottamaan se systemaattisesti käyttöön. (Design Council 2020.)



Kuvio 2: Opinnäytetyön prosessi kuva Design Councilin Double diamond -mallia mukaillen

Opinnäytetyön prosessi alkaa Discoverer-vaiheesta, jossa käytetään osallistuvaa havainnointia infotilaisuuksien puitteista sekä asiakashaastatteluja. Haastattelujen ja havainnointien pohjalta työstetään define -vaiheessa persoonia ja palvelupolku, jolla visualisoidaan kerättyä tietoa. Develop vaiheessa järjestetään hankkeen työntekijöille työpaja, joissa asiakasohjausta ja infotilaisuutta kehittää kerätyn asiakasymmärryksen pohjalta. Työpajatyöskentelyn tuloksena tulisi olla uusi tai paranneltu malli, jota lähdetään kokeilemaan asiakkailta.

Deliver vaiheessa luodaan

- 1) Ehdotus mallista, jolla infotilaisuuksia tai muuta vastaavaa toimintaa järjestetään jatkossa
- 2) Suositukset, mitä on tärkeää ottaa huomioon, kun TE-toimistossa suunnitellaan / toteutetaan myös muita infotilaisuuksia

4.4 Muotoiluajattelun hyödyntäminen

Palvelumuotoiluun on vaikuttanut suuresti muotoiluajattelu, jonka tunnetuimmat vaikuttajat ovat IDEO:n David Kelly ja Tim Brown. Kuosa ja Koskinen toteavat artikkelissaan ”Design Tree”, että palvelumuotoilu (Service Design), muotoiluajattelu (Design Thinking) ja yhteiskehittäminen (Co-design) ovat osittain termeinä toistensa kilpailijoita. Kuosa ja Kosinen toteavat, että muotoiluajattelulla on juuret vahvemmin Amerikassa kun taas palvelumuotoilulla on vahvemmat juuret Euroopassa. Yhteiskehittäminen jää puolestaan jonkin välimaastoon. Toisaalta Kuosa ja Koskinen (Stickdornin ym. tavoin) kuitenkin toteavat, että termit voidaan nähdä myös toistensa sisaruksina ilman hierakista järjestystä (Kuosa & Koskinen 2012, 20-25).

Brown (2008, 87) listaa artikkelissaan ”Design Thinking” viisi muotoiluajattelussa tärkeää piirrettä: empaattisuus, integroiva ajattelu, optimistisuus, eksperimentaalisuus ja yhteistyö. Kolko (2014, 21) lisää listaan myös visuaalisuuden, luovuuden ja intuition.

Muotoiluajattelussa empaattisuus on kykyä tarkastella maailmaa eri näkökulmista sekä kykyä nähdä asiakkaat ja kuulla, miten he käyttäytyvät ja mitä he tarvitsevat. Havaintojen pohjalta voidaan luoda kategorioita ja yrittää tulkita saatua tietoa. Haluttavan tuotteen tai palvelun suunnitteleminen ei ole siis kiinni hyvästä tai luovasta ideasta, vaan kyvystä tehdä mielekkäitä huomioita toisten käytöksestä ja muokata se käytös muotoon, joka on entistä toivottavampaa. Muotoiluajattelun yhteydessä puhutaan paljon luovuudesta, mutta Kolkon näkökulmasta katsottuna luovuus on prosessi, joka syntyy tarkkailemalla ja ymmärtämällä muita. (Kolko 2014, 92.)

Tässä opinnäytetyössä käytetään havainnointia yhtenä aineiston keräämisen muotona, juuri siitä syystä, että havainnoimalla saadaan ymmärrystä, mitä asiakkaat näkevät, kokevat ja toimivat, samalla kun tarkastellaan Eezyn ja TE-toimiston toimintaa palvelua tuottaessaan. Empatian ja luovuuden lisäksi muotoiluajattelu vaatii myös integroivaa ajattelua, joka voidaan Kälviäisen (2014, 46) mukaan nähdä kykyä muodostaa erilaisia ratkaisuja nähden myös harmaat alueet sekä vastakohtaisuudet. Integroiva ajattelu on taitoa olla luottamatta pelkästään analyttiseen prosessiin ja vastauksiin, jotka ovat mustavalkoisia. Muotoiluajattelussa vaaditaan kykyä etsiä runsaasti vaihtoehtoja sekä taitoa tarkastella ongelmakenttää kriittisesti. Vaikka muotoiluajattelu vaatii kriittisyyttä, tarvitaan siihen rinnalle myös optimistisuutta. Optimistisuus on uskoa siihen, että vaikka aihealue olisikin haastava, aina on mahdollista löytää ainakin yksi ratkaisu, joka on parempi kuin vallitseva tilanne. Lähtökohtana onkin usein oletus, että tilanteiden parantamiseksi on pikemminkin rajaton määrä tapoja ratkaista ongelma. Hyvänä keinona on unelmoida ja kysyä ”miten asiat voisivat olla (what might be)”. (Kolko 2014, 21-22.)

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tutkia Tule töihin -valmennuksen infotilaisuuksia ja kehittää niitä sellaiseen suuntaan, että yhä useampi infoon ohjatuista TE-toimiston työttömistä työnhakijoista valitsisi lähteä mukaan valmennukseen. Ensimmäinen kysymys infojen tutkimisessa on kuitenkin saada selville se, onko infot itsessään paras tapa viestiä asiakkaille Tule töihin valmennuksesta. Tämän vuoksi toisena aineiston keruumenetelmänä opinnäytetyössä käytetään haastatteluja. Haastattelujen tavoitteena on myös saada asiakkaat unelmoimaan ja miettimään, miten he kehittäisivät palveluita. Haastattelujen tarkoituksena ei ole pelkästään kysyä asiakkaiden ajatuksia Tule töihin infosta, vaan selvittää myös laajemmin TE-toimiston toimintaa, haastateltujen elämäntilannetta työttömänä työnhakijana ja heidän toiveitaan tulevaisuudesta.

Muotoiluajattelun experimentaalisuus näkyy esimerkiksi prototyyppien testaamisessa. Prototyyppejä tekemällä ja kokeilemalla pystytään keräämään oppia siitä, minkälaisia vahvuuksia ja heikkouksia idealla on. Testaamisen kautta pystytään etsimään idealle uutta suuntaa. (Brown 2008, 87). Kolkon mukaan (2014, 21) visualisointi on myös tapaa testata ja muokata ideoita. Visualisoimalla pystytään konkreettisemmin kommunikoimaan prosessista, ideoista ja ratkaisuisista. Visualisoimalla pystytään myös tutkimaan ja testaamaan monenlaisia vaihtoehtoja yhtäaikaaisesti.

Opinnäytetyössä prototyyppit ja visuaalisuus näkyvät palvelupolun ja persoonien luomisena ja tätä kautta jatkuvasti kehittyvinä infotilaisuuksina. Havainnoinnin ja haastattelujen pohjalta on tarkoitus luoda asiakkaan palvelupolku, joka auttaa asiakaskeskeisestä näkökulmasta tarkastelemaan, miten asiakkaan ohjausta tehdään ja mitkä kohdat palvelupolussa ovat sellaisia, joissa olisi ensisijaisesti tarvetta kehittämislle. Persoonien tehtävänä on visualisoida THL:lle,

VMP:lle ja TE-toimistolle infoihin ohjatut asiakkaat, heidän tarpeensa ja toiveensa. Tätä kautta päästään kehittämään toimintaa asiakaskeskeisestä näkökulmasta. Prototyypit tässä opinnäytetyössä ovat jokainen infotilaisuus itsessään, joita kehitetään koko Tule töihin -hankkeen ajan.

Muotoilujattelu lähtee ihmisten yhteistyöstä ja mitä moniäänisempi tiimi on, sitä laajemmilla näkökulmilla pystytään ongelmia ja tarpeita ratkomaan. Korian (2014, 179) mukaan monitieteellinen ja kollaboratiivinen työ on muotoilujattelun liima, jolla yhdistetään tarpeita ja merkityksiä ja joka mahdollistaa sekä intuitiiviseen että analyttiseen ajatteluun, jotka täydentävät toisiaan. Jokaisella on tiimissä omaa erilaista osaamista kontekstiin liittyen ja muotoilujattelun työkaluja apuna käyttäen nämä erilaiset ideat on helpompi työstää yhtenäiseksi visioksi siitä, mitä ja miten asioita lähdetään tekemään. Opinnäytetyön tavoitteena on järjestää myös Tule töihin hankkeen osapuolista koostuva moniammatillinen ja -alainen työpaja. Työpajan tavoitteena on vastata luotujen persoonien kautta esitettyihin haasteisiin ja tarpeisiin.

5 Asiakaskeskeisyys ja arvon muodostuminen

Asiakaskeskeisyys on palvelumuotoilussa yksi peruseriaate, minkä vuoksi asiakkaat otetaan aina palvelumuotoilussa mukaan jo suunnitteluvaiheessa. Tiedon ja ymmärryksen saaminen suoraan asiakkailta itseltään antaa pohjan kehittämiselle ja varmistaa sen, että palvelu muotoutuu sellaiseksi, joka tuottaa asiakkaalleen todellista arvoa. Palvelumuotoilun päätarkoitus monissa tilanteissa ei ole kuitenkaan julkaista syvällisesti tutkittua ja analysoitua tietoa, vaan esimerkiksi haastatteluja suorittamalla on tarkoitus synnyttää sellaista näkemystä, jota voidaan käyttää palvelun kehittämiseen. (Polane, Lovlie, Reason 2013, 18; 48.)

Asiakaslähtöisyydestä tai asiakaskeskeisyydestä puhuttaessa puhutaan myös arvosta, joka asiakkaalle syntyy tai muotoutuu, kun he käyttävät palveluita. Grönroos ja Gummerrus toteavat (2014, 216), että palveluita kehitettäessä tulisi miettiä, mikä niiden arvo on asiakkaan silmissä. Arvo voidaan nähdä eri näkökulmista käsin joko käsitteenä, joka muotoutuu tilanteista riippuen tai sellaisena, jota voidaan tietoisesti luoda yhdessä. Arvo ei ole pysyvä vaan kumulatiivinen tila, joka muuttuu asiakkaan kokemusten karttuessa. Arvon muodostumiseen vaikuttavat organisaation toiminnan lisäksi myös asiakkaan subjektiiviset kokemukset palvelusta sekä mahdolliset oman elinpiirin näkemykset sen arvosta. Näihin tekijöihin palvelua tuottava organisaatio ei voi suoranaisesti vaikuttaa.

Asiakaskeskeisyydestä ja arvon muotoutumisen logiikasta on olemassa erilaisia teorioita. Service Dominant Logic (SDL) -mallin kehittäjät Lusch ja Vargo (2014) väittävät että ”kaikki on

palvelua”. He esittelevät mallin, jonka mukaan koko liiketoiminta pitäisi nähdä palveluna, joka syntyy interaktiossa asiakkaan kanssa. Luschin ja Vargon väite on ollut aikanaan tuore, sillä aiemmin tyypillinen tapa on ollut jakaa liiketoiminta tuotteisiin ja palveluihin (Dhaliwal, Macintyre & Parry 2011,1)

Grönroos ja Gummerus (2014, 222) ovat puolestaan jalostaneet Luschin ja Vargon ajatusta ja puhuvat Service Logicista (SL), jossa asiakkaan aktiivinen rooli suhteessa organisaatioon korostuu entisestään. Service Logicissa asiakkaan koetaan olevan se taho, joka määrittää palvelulle arvon. Heinonen, Stradvik, Mickelsson, Edvarsson, Sundström & Andersson (2010, 532-533) puolestaan kritisoivat logiikkojen näkemystä siinä, miten palvelu nähdään edelleenkin yrityksen lähtökohdista käsin. He esittelevät Customer Dominant Logic (CDL) -mallin, jossa asiakkaan elämä ja arki asettuu keskiöön, johon yritys voi ainoastaan yrittää liittää palvelunsa.

Katsoi palveluiden tuottamista sitten SDL:n, SL:n tai CDL:n näkökulmasta, voidaan todeta, että asiakasta ei enää nähdä passiivisena tuotteiden tai palveluiden ostajana, jolle myydään markkinoinnin avulla sitä, mitä yritys haluaa myydä. Sen sijaan asiakas nähdään aktiivisena toimijana, jonka kokemus palvelusta ja sen arvosta rakentuu isommasta kokonaisuudesta kuin vain ostetun palvelun (tai tuotteen) hinnasta. Asiakasta vähintäänkin kuunnellaan palvelua kehitettäessä ja parhaimmillaan asiakas voi aktiivisella toiminnallaan vaikuttaa arvon lisäksi myös palvelun muotoutumiseen.

Tule töihin -valmennus, kuten muutkin TE-toimiston palvelut ovat asiakkailleen ilmaisia, mutta sama logiikka toimii kuitenkin arvon muodostumisen ja palvelun kiinnostavuuden taustalla, vaikka asiakas ei maksakaan palvelusta rahassa. Heinosen ja Stradvikin (2015, 112) mukaan asiakkailta on mahdollisuus tänä päivänä valita palvelunsa eri vaihtoehdoista, minkä vuoksi organisaatioiden olisi tärkeää osata tarkastella toimintaansa asiakkaan näkökulmasta käsin pärjätäkseen kilpailussa. Tämä pätee myös Tule töihin -valmennuksen kohdalla. Mikäli asiakas ei näe valmennuksen arvoa omassa elämässään, ei hän ole kiinnostunut osallistumaan valmennukseen. Infotilaisuuteen osallistuminen on velvoittava, jos siitä sovitaan asiakkaan suunnitelmassa. Palvelun aloittamisesta saa kuitenkin asiakas päättää itse. Asiakkaiden motivoituminen ja aktivoituminen on tämän vuoksi tärkeää. Infotilaisuuden tehtävänä on onnistua esittelemään Tule töihin -valmennus siinä valossa, jossa asiakkaan on mahdollista nähdä valmennuksen arvo ja tätä kautta valita valmennukseen ilmoittautuminen.

Palvelulogiikan mukaan arvoa luodaan, mutta Heinonen ja Stradvik (2015, 123) määrittelevät arvon sellaiseksi, joka muotoutuu (value formation) ja joka perustuu sekä fyysisiin että mentaalisiin kokemuksiin palvelusta. Arvon muotoutuminen ei perustu pelkästään kanssakäymiseen palveluntuottajan kanssa eikä interaktiota välttämättä luoda yhdessä. Arvo muotoutuu sen

mukaan, miten asiakkaat kokevat tarjotun palvelun arvon ja miten hyvin asiakkaat hahmottavat palvelun integroituvan omaan elämäänsä. Arvo syntyy asiakkaan omassa ekosysteemissä, jossa asiakas itse määrittelee sen, mitkä tekijät palvelusta ovat hänen omaan ekosysteemiinsä liittyen merkityksellisiä. Asiakas ja palveluntuottaja kokevat arvon eri tavoin. Palvelun tarjoajat ovat palveluiden keskiöissä, kun taas asiakkaat ovat oman ekosysteeminsä keskiössä.

Polaine ym. (2013, 132-137) esittää, että asiakkaat valitsevat oman nopeuden, polun ja tavan, jolla he käyttävät palvelua. Palveluntuottaja voi ainoastaan minimoida välin, joka on asiakkaan odotusten ja kokemuksen välillä varmistamalla palvelun johdonmukaisuuden ja konsistenssin. Siihen vaikuttaa esimerkiksi termit, mitä käytetään ja tapa, jolla asiakkaan kanssa ollaan interaktiossa. Arvoa ei voida synnyttää asiakkaan mielessä, sillä asiakas on se, joka sen itse määrittää kokemuksensa kautta. Palvelua kehitettäessä voidaan kuitenkin kiinnittää huomiota siihen, että olosuhteet hyvälle palvelukokemukselle mahdollistuvat, mitä kautta asiakas voi kokea myös arvon, jota palveluntuottaja toivookin saavuttavansa.

5.1 Asiakasymmärryksen kartoitus - menetelmän havainnointi

Havainnointi on usein käytetty tutkimusmenetelmä asiakasymmärryksen keräämisessä. Havainnointi helpottaa tutkijan tulkinnan muodostumista sekä esimerkiksi haastatteluiden tekemistä, kun tutkijalla on jo valmiiksi jonkilainen käsitys aihealueesta ja toimintaympäristöstä, jota tutkitaan. Havainnointia voidaan tehdä joko niin, että havainnointitilanteessa paljastetaan, että tutkija on tekemässä havainnointia tai sitten se voidaan jättää kertomatta. Havainnoinnissa tulee ottaa huomioon, mikä vaikutus tutkijalla on tilanteeseen, jos ihmiset ovat tietoisia tämän läsnäolosta. Havainnointia itsessään voi ja kannattaa toteuttaa kahdella tasolla: sekä objektiivisella että tulkinnallisella. (Stickdorn ym. 2018b, 20-21.)

Osallistuin kahteen infotilaisuuteen, joista toinen järjestettiin TE-toimiston tiloissa ja toinen Eezyn tiloissa. Esittelin itseni havainnointitilanteessa, sillä tavoitteeni oli samalla myös rekrytoida haastateltavia henkilöitä. Dokumentoin havaintoni kirjaamalla tekemiäni huomioita muistiin. Objektiivisessä tasossa huomioin esim. tilat, asiakkaiden määrän, tapahtumien järjestyksen, esitettyjen kysymysten määrän ja sisällön jne., kun taas tulkinnallisella tasolla havainnoin tunnelmaa, tilojen viihtyisyyttä, esittelijöiden tapaa toimia, asiakkaiden tapaa olla tilanteessa jne.

Infotilaisuuksien rakenne oli molemmissa tilaisuuksissa saman kaltainen. Eezyn valmentaja toivotti alkuun kaikki tervetulleeksi ja lähti herättelemään keskustelua kysymällä asiakkaiden kokemuksia mahdollisista aiemmista infoista / valmennuksista, johon asiakkaat olivat saattaneet osallistua. Tämän jälkeen Eezyn valmentaja esitteli Tule töihin -valmennusta ja käytti

puheessaan tukena power point -esitystä. Valmentaja pyrki kysymään pitkin matkaa asiakkaiden ajatuksia ja kannusti kysymään, jos esityksestä herää kysymyksiä. Valmentaja pyysi myös asiakkaiden toiveita siitä, mitä he odottavat valmennukselta tai minkälaisen valmennuksen asiakkaat itse kokevat hyödylliseksi. Kaikkineen tähän meni noin puoli tuntia.

Eezyn osuuden jälkeen TE-toimiston asiantuntijat esittäytyivät ja toinen heistä esitteli niinkin power point -esitys tukena TE-toimiston osuutta. TE-toimiston asiantuntija kävi läpi sitä, miten mahdollinen osallistuminen valmennukseen vaikuttaa asiakkaan statukseen ja asiakkuuteen TE-toimistossa. Asiantuntija kävi myös läpi sen, että mikäli asiakas päättää osallistua valmennukseen, tulee hänen vastuuasiantuntija TE-toimistossa muuttamaan ja uudeksi vastuuasiantuntijaksi tulee jompikumpi infoon osallistuneista TE-toimiston asiantuntijoista. Asiakkailta oli esityksen aikana mahdollisuus kysyä tarkentavia kysymyksiä. TE-toimiston osuus vei ajallisesti hieman alle puoli tuntia.

Infoon oli varattu puolitoista tuntia aikaa, mutta infot kestivät todellisuudessa vain reilun tunnin. Tunnelma molemmissa infoissa oli rauhallinen. Molemmissa infoissa osallistujista muutama oli aktiivisempi, kyseli ja esitti toiveita. Moni istui vain hiljaa kuuntelemassa. Noin puolet asiakkaista esitti kuitenkin jonkin kysymyksen infon aikana tai sen päätteeksi.

Tilat itsessään olivat melko saman kokoiset ja niissä molemmissa oli iso pöytä, jonka ääreen kaikki mahtuivat istumaan. Tyhjille paikoille oli jo valmiiksi jaettu kirjallista materiaalia. Asiakkaille oli jaettu Eezyn Tule töihin esite (Liite 3), ilmoittautumislomake Tule töihin -valmennukseen, TE-toimiston ”työnhakijan oikeudet ja velvollisuudet” - kooste sekä TE-toimiston lomake (liite 4), joka asiakkaiden tuli täyttää osoittaakseen osallistumisensa infoon. Näiden esitteiden ja lomakkeiden lisäksi oli mukana opinnäytetyötä varten tehty lomake, jossa pyydettiin lupaa lähestyä haastattelun merkeissä sekä selvitys siitä, miten haastateltavien tietoja tullaan käsittelemään (Liite 1).



Kuvio 3: Kuvat infotilaisuudesta

5.2 Asiakasymmärryksen kerääminen - menetelmänä haastattelut

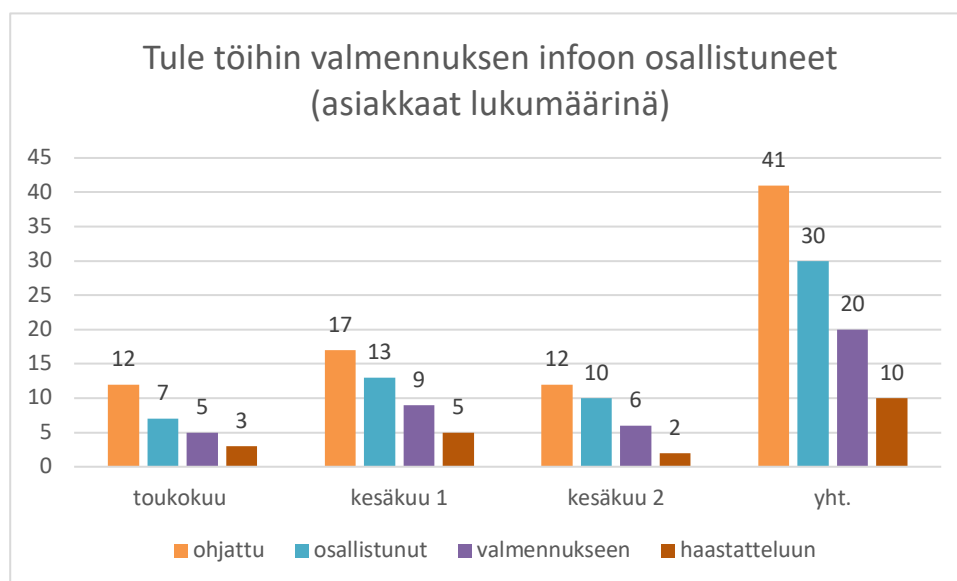
Tiedon keräämiseksi ja ymmärryksen saavuttamiseksi on olemassa erilaisia metodeja. Haastattelu on tiedonkeruumenetelmänä toimiva valinta niissä tilanteissa, joissa halutaan antaa yksilölle mahdollisuus tuoda esille itseään koskevia tietoja mahdollisimman vapaasti. Haastattelu on mahdollista tehdä puolistrukturoidusti, jolloin kysymykset on laadittu ennakkoon, mutta haastattelija voi vaihdella niiden järjestystä, sanamuotoja sekä jättää joitakin kysymyksiä pois tai kehittää uusia riippuen siitä, miten haastattelu etenee. (Ojasalo ym. 2014, 107-108).

Haastateltavat henkilöt kerättiin infotilaisuuksiin osallistuneista TE-toimiston asiakkaista. Asiakkaille kerrottiin lyhyesti infotilaisuudessa opinnäytetyöstä ja sen tavoitteesta sekä pyydettiin lupaa lähestyä asiakkaita haastattelun merkeissä (Liite 1). Haastateltavat kerättiin kolmesta aiaällöltään samankaltaisesta infotilaisuudesta. Yksi näistä on järjestetty TE-toimiston tiloissa Pasilassa ja kaksi Eezyn tiloissa Kampissa touko-kesäkuun 2019 aikana. Haastattelut suoritettiin sekä puhelinhaastatteluina että henkilökohtaisena haastatteluna. Haastattelut olivat kestoltaan keskimäärin puoli tuntia ja ne toteutettiin puolistrukturoitua haastattelua mukailten (Liite 2). Kaksi haastattelua suoritettiin englanniksi. Kahdessa tapauksessa (kesto alle 15 min) asiakkaalla ja haastateltavalla ei ollut yhteistä kieltä, jolla olisi päästy syvällisempään keskusteluun.

Kahdesta ensimmäisestä infotilaisuudesta haastatteluun suostuneet seitsemän henkilöä olivat kaikki joko ilmoittautuneet mukaan valmennukseen saman tien tai olivat aikeissa aloittaa valmennuksen kesän päättyessä. Ainoastaan yksi haastateltava ei ollut ilmoittautunut mukaan ja harkitsi vielä, onko valmis osallistumaan ollenkaan. Haastateltavat suhtautuivat pääosin erittäin positiivisesti infotilaisuuteen ja kehitysehdotuksia tuli vain vähän. Tämän vuoksi kolmannessa infotilaisuudessa, jossa rekrytoitiin lisää haastateltavia, pyydettiin erityisesti haastateltaviksi sellaisia henkilöitä, jotka päättävät olla osallistumatta valmennukseen. Tavoitteena oli saada myös tällaisten henkilöiden tarpeista ja näkemyksistä tietoa. Kolmannesta infosta suostui haastateltavaksi yksi henkilö (neljästä ei-ilmoittautuneesta), joka kertoi, ettei aio osallistua valmennukseen.

Kokonaisuudessaan aineiston keruun kohteena olleeseen kolmeen infotilaisuuteen oli ohjattu 40 TE-toimiston asiakasta. Paikalla saapui 30 asiakasta ja haastateltavaksi opinnäytetyötä varten suostui 13 henkilöä. Kymmenen haastattelua toteutui. Näistä kymmenestä haastatelluista seitsemän oli miestä ja kolme naista. Seitsemän haastatelluista aikoi osallistua valmennukseen, kaksi eivät olleet vielä päättäneet, yksi ei aikonut osallistua. Haastatelluista asiakkaista yhtäjaksoista työttömyyttä oli takana kolmesta kuukaudesta 11:sta vuoteen. Valmennus on tarkoitettu 30 -55 vuotiaille - haastateltavat olivat iältään 37 - 52 vuoden välillä. Kaikkiin

haastatteluihin pyydettiin lupa nauhoittamista varten ja kaikki myöskin antoivat luvan. Haastattelut litteroitiin jälkikäteen tulosten analysointia varten.



Taulukko 3: Valmennukseen ja haastatteluun osallistuneet työnhakijat

Haastateltavat arvioivat haastattelun aikana infotilaisuutta, kertoivat kokemuksiaan muista TE-toimiston infotilaisuuksista ja valmennuksista sekä kuvasivat TE-toimiston ohjausta Tule töihin valmennukseen. Lisäksi haastateltavat kertoivat omasta elämäntilanteestaan ja työhistoriastaan. Näistä henkilökohtaisemmista kuvauksista luotiin kolme persoonaa, joiden avulla päästiin jatkotyöstämään infotilaisuuksia. Tämän lisäksi aineistosta kerättiin yleinen data: haastateltavien sukupuoli, työttömyyden kesto, aikooko osallistua valmennukseen, missä kohtaa päätös osallistumisesta tehtiin, paras tapa viestiä Tule töihin valmennuksesta sekä osallistuminen muihin infotilaisuuksiin. Tämän lisäksi asiakkaiden kommentteja lajiteltiin seuraavien otsikoiden alle:

- 1) kokemus tule töihin valmennuksen infosta
- 2) kokemukset muista infotilaisuuksista
- 3) TE-toimiston ohjaus ja toiminta
- 4) kehitysehdotukset / toiveet valmennuksesta / infosta
- 5) muut tärkeät luokittelemattomat huomiot

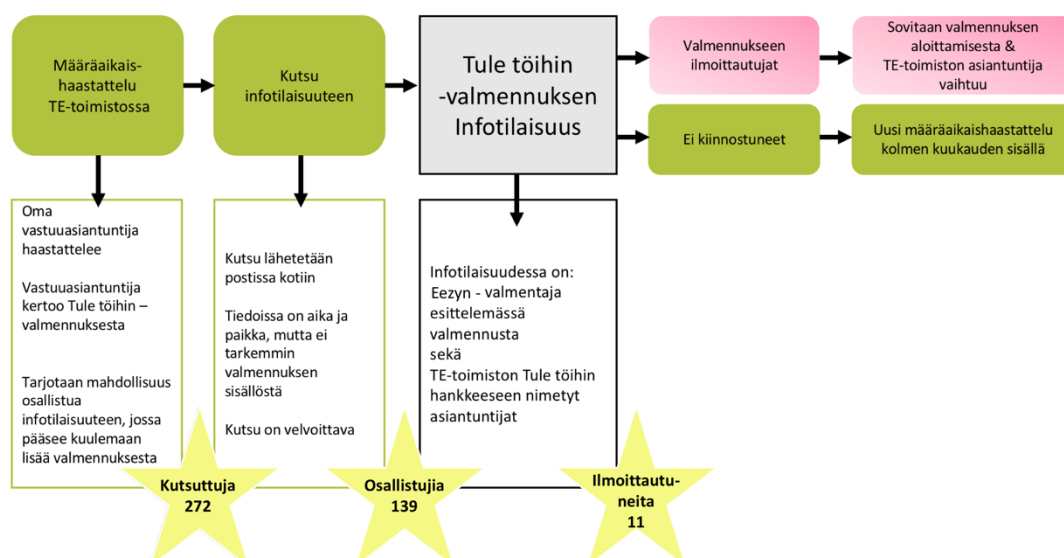
6 Opinnätetyön välituloksena asiakkaan näkökulman visualisointi

Muotoiluprosessissa vaaditaan taitoa tuoda visualisoinnin kautta jatkuvasti näkyviin palvelu lopukäyttäjän näkökulmasta. Näkökulmaa voi käyttää strategisena työkaluna, joka havainnollistamisen kautta voi vähentää epävarmuutta, jota uudet innovaatiot usein organisaatioissa synnyttävät. Tällaisia visualisointeja ovat esim. asiakaspolut, kuvakäsikirjoitukset, persoonat, protoyy-pit, service blue printit jne. (Calabretta & Gardien 2016, 46.)

Organisaatioiden ensisijainen huoli tulisi olla aina ihminen (tai asiakas, tai käyttäjä) ja kaikki muu ympärillä (kuten teknologia ja tuotteet) tulisi vain nähdä keinona löytää ratkaisu ihmisen tarpeeseen. Palveluiden muotoilussa asiakkaan näkökulman ylläpitäminen - empatian ylläpitäminen - on tärkeää. Miettinen (2013, 10) toteaa, että visualisoimalla pystymme kommunikoimaan älykkäämmällä ja paremmalla tavalla. Visualisointien avulla voidaankin luoda yhteinen ymmärrettävä kieli palvelua muotoilevien sidosryhmien välille.

Palvelupolulla (journey map) visualisoidaan joko olemassa oleva kokemus tai uusi kokemus, joka on suunniteltu, mutta jota ei ole vielä toteutettu. Palvelupolussa keskitytään asiakkaaseen ja siihen, miten palvelu näyttäytyy sarjana tapahtumia asiakkaan kokemuksesta käsin. Palvelupolku voi kuvata tapahtumia pitkällä aikavälillä tai se voi keskittyä esimerkiksi vain yhteen palvelutilanteeseen, joka kuvataan tarkasti askel askeleelta. Palvelupolun voi kuvata joko tutkimukseen perustuen tai oletusten pohjalta, mutta oletetun palvelupolun kuvaamisessa on haasteena se, että oletukset voivat olla harhaanjohtavia. Tämän vuoksi palvelupolku on aina parempi rakentaa asiakkaiden oikeista kokemuksista eikä oletuksista. (Stickdorn ym. 2018, 73-74.)

Asiakkaiden haastattelujen ja tilastoinnin perusteella muodostui kaksi palvelupolkua, jossa kuvataan miten asiakkaat kokivat Tule Töihin -valmennukseen ohjauksen. Käyn tässä luvussa läpi palvelupolun, jossa kuvataan koko infotilaisuuteen ja valmennukseen ohjauksen prosessi. Toinen palvelupolku kuvaa itse infotilaisuutta ja se esitellään tarkemmin luvussa Deliver: vinokit onnistuneeseen infotilaisuuteen. Ensimmäisessä esittelemässäni palvelupolussa kuvataan ne kosketuspisteet, jossa asiakas on yhteydessä TE-toimistoon ja Eezyn Tule töihin valmennukseen.



Kuvio 4: Infoon ohjatun työnhakijan palvelupolku: tilanne kolmen infon jälkeen

6.1 Palvelupolun kuvaus

Palvelupolku alkaa hetkestä, jossa asiantuntija TE-toimistossa tulee tulokseen, että asiakas voisi hyötyä Tule töihin -valmennuksesta. Suurimalle osalle haastatelluista osallistumista Tule töihin -valmennukseen tarjottiin määräaikaishaastattelun yhteydessä. Haastatellut kertoivat, että tämä oli ainoa vaihtoehto, mitä heille tarjottiin, mutta toisaalta heillä oli mahdollisuus (yhtä lukuunottamatta) myös kieltäytyä infoon osallistumisesta. Määräaikaishaastatelluista kysyttäessä haastatellut kertoivat, että he odottavat TE-toimiston asiantuntijalta tilanteeseensa ratkaisuehdotuksia, mutta eivät pakottamista.

Kutsusta tulee velvoittava, mikäli infoon osallistumisesta on sovittu työllistymissuunnitelmassa. Infoon paikalle tulleet henkilöt täyttävät TE-toimiston lomakkeen, josta selviää, että he todella ovat osallistuneet. Mikäli asiakas ei ilmesty paikalle, katkeaa henkilön työnhaku ja asiasta tehdään selvityspyyntö. Mikäli henkilö haluaa jatkaa työnhakijana, tulee hänen uusia työnhakunsa TE-toimistossa ja vastata selvityspyyntöön. Mikäli asiakas ei vastaa tai vastaus katsotaan työvoimapolitiittisesti moitittavaksi toiminnaksi, saatetaan asiakkaalle antaa määräaikainen karenssi, eli ajanjakso, jolloin asiakkaalla ei ole oikeutta työttömyysetuuteen.

Kutsut lähetetään postissa asiakkaalle sen jälkeen kun infoon osallistumisesta on sovittu. Asiakkaiden kanssa oli käyty läpi, että kutsu on velvoittava. Haastateltavat eivät kokeneet tätä negatiivisena asiana, koska olivat itse saaneet vaikuttaa päätökseen. Yksi haastatelluista henkilöistä oli saanut kutsun ilman, että oli keskustellut asiasta vastuuasiantuntijansa kanssa. Lisäksi yksi haastateltavista kertoi, että vastuuasiantuntija oli määrännyt hänet osallistumaan

infoon, vaikka hän oli itse ilmaissut, että ei ole kuitenkaan tällä hetkellä kiinnostunut osallistumaan valmennukseen. Useampi haastateltava totesi, että infoon osallistuminen oli ajatuk-
sena mukava, sillä osallistumalla tulee lähdettyä kotoa ja päivään tulee ohjelmaa. Näin koki
myös asiakas, jonka kanssa kutsusta ei ollut sovittu. Myöskään asiakas, joka oli velvoitettu
osallistumaan vasten tahtoaan ei ollut kokenut itse infoa tai siihen osallistumista negatiivi-
sena.

Kutsusta itsestään ei selvinnyt infotilaisuuden sisältöä tai enempää Tule töihin valmennuk-
sesta. Tämä ei vaivannut haastateltavia, koska he olivat kuitenkin valmiita osallistumaan in-
foon kuulemaan asiasta. Jokainen haastatelluista henkilöstä koki infotilaisuuden positiiviseksi
ja informatiiviseksi kokemukseksi. Asiakkaat, jotka valitsivat lähteä Tule töihin -valmennuk-
seen, täyttivät infotilaisuudessa ilmoittautumislomakkeet, jonka perusteella heihin otetaan
yhteyttä myöhemmin Eezyn toimesta ja sovitaan valmennuksen aloituksesta. Tässä tapauk-
sessa asiakkaan vastuuasiantuntija vaihtuu TE-toimistossa. Helsingin TE-toimistossa on kaksi
asiantuntijaa, jotka osallistuvat infoihin ja jotka toimivat Tule töihin -hankkeen yhteistyöku-
mappaneina. Valmenus ei ole TE-toimiston itse tuottamaa työvoimapolitiittista koulutusta, jo-
ten asiakkaiden katsotaan TE-toimiston näkökulmasta pysyvän työttöminä työnhakijoina. Se,
että asiakas pysyy työttömänä työnhakijana, velvoittaa asiakasta hakemaan ja vastaanotta-
maan kokoaikatyötä myös sinä aikana, kun he osallistuvat valmennukseen.

Haastateltujen kokemus oli, että TE-toimiston esityksestä sai hyvän ymmärryksen siitä, mitä
osallistuminen valmennukseen tarkoittaisi heidän tilanteessa ja miten se vaikuttaisi makset-
tuun työttömyysetuuteen. Yksi haastatelluista koki, että tilaisuudessa annettiin ymmärtää,
että kaikki on rentoa, vapaaehtoista ja toimii hyvässä yhteistyössä. Infotilaisuuden jälkeen
hän oli saanut kuitenkin kotiin tiukkasanaan kirjeen, jossa muistutettiin asiakkaan velvolli-
suuksista työnhakijana. Haastateltava koki, että infossa annettu tieto ja erityisesti sieltä välit-
tynyt tunnelma eivät kohdanneet kotiin lähetetyn kirjeen kanssa. Tämä laski asiakkaan tun-
nelmaa ja sai miettimään, olivatko asiat sitten kuitenkaan niin selkeitä ja yksiselitteisiä, kuin
miten hän oli ymmärtänyt tai miten hänen oli annettu ymmärtää. Muilla haastatelluilla ei kui-
tenkaan ollut syntynyt tällaista ristiriitaista tunnetta.

Asiakkaat, jotka eivät lähde mukaan valmennukseen jatkavat omatoimista työnhakuaan. Asi-
akkaat ovat tarvittaessa itse yhteydessä TE-toimistoon tai sitten heihin otetaan uudelleen yh-
teyttä viimeistään kolmen kuukauden päästä määräaikaishaastattelun merkeissä. Määräaikais-
haastattelussa mietitään uudelleen niitä toimia, jotka tukevat asiakkaan työllistymistä.

6.1.1 Infotilaisuuden puitteet ja sisältö

Molemmat tilat sinällään olivat kooltaan ja asetelmaltaan samalaiset. Infot järjestettiin Pasi-lassa ja Helsingin keskustassa. Molemmissa paikoissa tiloina toimivat neuvotteluhuoneet, jossa kaikki mahtuivat saman pöydän ympärille istumaan. Haastatellut kokivat, että molemmat paikat olivat sijainniltaan hyvät. Sillä ei niinkään ollut väliä, ovatko tilat TE-toimiston vai VMP:n. Tärkeää oli, että ne sijaitsivat hyvien kulkuyhteyksien päässä.

TE-toimistossa asiakkaat tulivat isoon aulatilaan, josta heidät käyntiin hakemassa. Moni kutsu- tuista kuitenkin etsi itse tiensä neuvotteluhuoneeseen jo ennen tilaisuuden alkua. Yksi haas- tatelluista koki tämän negatiivisena, sillä hän oli jäänyt odottamaan kutsua ja neuvotteluhuo- neeseen tullessaan huomasi, että muut ovatkin jo asettautuneet ja valinneet paikkansa. Haas- tateltava kuvasi, että tästä jäi hänelle hölmistynyt olo. TE-toimiston asiantuntijat pohtivat samaa asiaa, mutta kokivat, että olisi myös töykeää käännättää asiakkaat huoneen ovelta ja pyytää odottamaan muutaman minuutin aulassa, kun huoneesta jo näki, että kaikki on val- mista. VMP:llä sen sijaan oli vastaanotto, joka ohjasi asiakkaat yhtäaikaisesti tilaan ja saattoi paikan päälle myös tilaisuuteen myöhässä tulleet asiakkaat.

TE-toimistossa ei ollut tarjoilua, mutta VMP:llä oli kahvitarjoilu. Pöydän ääreen, johon asiak- kaat istuivat, oli jaettu kaikissa tilaisuuksissa jo valmiiksi TE-toimiston ja valmennukseen liit- tyvät esitteet ja ilmoittautumislomakkeet. Tällä tavoin asiakkaille osoitettiin, mille paikoille oli mahdollista istua. Tarjoilu koettiin positiiviseksi lisäksi, mutta ei pakolliseksi. Lomakkei- den täyttämistä varten pöydille oli jaettu kynät, mutta kynää ei ollut saanut kuitenkaan ottaa itselleen, mikä harmitti yhtä haastatelluista.

Haastatteluissa sijainti ja tilat saivat kiitosta. Moni koki, että yksi iso pöytä mahdollisti tun- nelman, jossa kaikilla oli yhtäläinen mahdollisuus osallistua tilaisuuteen. Osalla haastatel- luista oli kokemuksia myös infotilaisuuksista, joissa tilana oli ollut auditorio tai luokkamai- sempi huone, jossa istuttiin omissa ”pulpeteissa”. Tällaiset tilat eivät miellyttäneet haasta- teltuja yhtä paljon. Kokemus oli, että isoissa tiloissa keskittyminen herpaantuu, on helpompi ”piiloutua” ja oletus voi olla, että ”kyllä joku muu osallistuu tai kysyy”. Yhteisen ison pöydän ympärillä istuminen koettiin vastavuoroiseksi tavaksi toteuttaa infotilaisuus.

”Oli kiva, että tämä info oli pienempi. Siellä ei voinut piiloutua, vaan oli pakko osallistua.”

Nainen 1,5 v. työttömänä

Kaikki kolme infotilaisuutta oli sisällöltään kutakuinkin samankaltaisia. Infotilaisuuksissa pää- vetovastuu oli VMP:n valmentajalla. Henkilö, joka esitteli valmennusta tuli olemaan sama henkilö, jonka Tule töihin -valmennukseen osallistuvat henkilöt kohtaavat, kun aloittavat val-

mennuksen. Lisäksi paikalla oli kaksi TE-toimiston virkailijaa, joista toinen esitteli TE-toimistoon liittyvät asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet, mikäli asiakas päättää lähteä mukaan Tule töihin -valmennukseen.

Infotilaisuuteen oli varattu 1,5 tuntia, mutta todellisuudessa tilaisuus kesti noin tunnin verran. Haastatellut olivat tyytyväisiä sekä tilaisuuden pituuteen että kestoan. Kaikki haastatelluista olivat tyytyväisiä siihen, että aikaa oli varattu hieman yläkanttiin ja ajassa oli varauduttu siihen, että asiakkailta saattaa tulla paljon kysymyksiä. Tunnin kestänyt tilaisuus koettiin sopivan napakaksi. Haastatellut kuvasivat, että mielenkiinto ja keskittyminen jaksoivat pysyä yllä koko tilaisuuden ajan. Lisäksi haastatellut kokivat, että puitteet ja tunnelma oli luotu sellaiseksi, että heillä oli matala kynnyksellä osallistua ja kysyä.

Olen ollut TE-toimiston "alkuinfossa". Siinä oli niin hirveän paljon asiaa. Tämä oli tarkempi, kun keskittyi yhteen asiaan. Oli helpompaa, kun ei tullut montaa eri juttua. Edellinen ei innostanut lähteä mihinkään mukaan.

mies, 4v. työttömänä

Sekä Eezyn että TE-toimiston osuudet koettiin tärkeiksi ja sisällöltään selkeiksi. Lisäksi haastatellut kokivat, että läsnä olleet henkilöt olivat oikeasti osaavia, innostuneita ja motivoituneita. Tämä koettiin erittäin tärkeäksi. Haastattelussa ei varsinaisesti kysytty mitään infotilaisuuden vetäjistä tai heidän ominaisuuksistaan, mutta useampi haastatelluista kuvasi spontaanisti, että henkilöt vaikuttivat siltä, että oikeasti välittävät ja haluavat auttaa. Valmennus personoitui VMP:n valmentajaan ja moni koki helpotukseksi sen, että tietää kuka ja minkäläinen henkilö on auttamassa, jos valitsee lähteä Tule töihin -valmennukseen mukaan.

"Olen ollut joissakin infoissa. Se sellainen power point -esitys ei ehkä ole paras tapa selvittää sitä juttua. Se on liian geneeristä. Tässä oli yritystä. Se, joka sitä veti, niin se tuntui mukavalta ja asiantuntevaltakin. Jos esitys on huonosti suunniteltu, niin ei sitä paraskaan virkamies pelasta. Oli se freesimmän tuntuinen. Kaikilla oli enemmän panoksia kuin normaalisti"

Mies 5kk työttömänä

"Minusta info oli erittäin hyödyllinen. En odottanut siitä paljoakaan, mutta yllätyin iloisesti. Yleensä ne on niin virallisia, mutta nyt he (Eezy & TE-toimisto) itsekkin vaikuttivat siellä siltä, että ovat kiinnostuneita."

Nainen 1,5 v. työttömänä

Power point -esitykset ja mukaan otettavat esitteet koettiin tilaisuutta ja esityksiä hyvin tukeviksi. Haastatellut olivat ottaneet esitteet mukaansa ja säästäneet ne, vaikka harva oli niihin palannut enää uudestaan.

6.1.2 Infotilaisuuden merkityksellisyys ja kehitysehdotukset

Haastatelluilta kysyttiin sitä, mikä olisi ollut paras tapa saada riittävästi tietoa Tule töihin -valmennuksesta, että he olisivat osanneet tehdä päätöksen siitä, ilmoittautuvatko valmennukseen vai eivät. 80% haastatelluista koki, että vastaavanlainen infotilaisuus, johon he osallistuivat oli paras tapa saada tietoa. Haastatelluille ehdotettiin myös vaihtoehtoina, että TE-toimiston vastuuasiantuntija olisi esitellyt määräaikaishaastattelun yhteydessä Tule töihin -valmennusta tai pyytänyt lupaa, että Eezyn valmentaja voisi soittaa ja kertoa valmennuksesta. Vaihtoehdoksi esitettiin myös kirjettä kotiin, jossa esitellään Tule töihin -valmennus tarkasti. Yksi haastatelluista koki, että olisi hyötynyt enemmän puhelinoitosta, jossa valmennuksen sisältö olisi käyty englanniksi läpi, mikäli Tule töihin -valmennukseen ei ole mahdollista saada englanninkielisiä infotilaisuuksia. Toinen haastateltavista koki, että olisi voinut saada saman informaation myös puhelimitse, mutta koki, ettei infoon osallistumisesta ollut mitään haittaakaan.

”En olisi itse ottanut yhteyttä, jos olisin vain saanut esitteen. Siinä mielessä info oli merkityksellinen. Myös se, että Eezyltä oli esittelijä, niin tietää kuka on maanantaina vastassa. En myöskään olisi lähtenyt, jos olisi puhelimesta annettun infon jälkeen pitänyt päättää. Mulle tämä info oli hyvä tapa.”

Mies 4v. työttömänä

Haastatellut pitivät siitä, että infotilaisuus itsessään ei vielä velvoittanut osallistumaan valmennukseen. Tällä tavoin infoon osallistumiseen oli matala kynnyks. Haastatellut myös kokivat, että tilaisuudessa sai niin kattavasti tietoa, että se olisi ollut erittäin vaikeaa saada välitettyä puhelimitse. Esitteestä kotiin asiakkaat puolestaan kokivat, että vaikka valmennus olisi vaikuttanut kiinnostavalta, olisi ilmoittautuminen todennäköisesti kuitenkin jäänyt tekemättä. Asiakkailla oli mahdollisuus ilmoittautua heti infon yhteydessä tai ottaa ilmoittautumislomake mukaansa, siltä varalta, että haluaa vielä harkita rauhassa asiaa.

Haastatelluilta kysyttiin, missä vaiheessa he tekivät päätöksen siitä, aikovatko he osallistua vai eivät. Seitsemän henkilöä kymmenestä kertoi tehneensä päätöksen infon aikana. Päätökseen oli ensisijaisesti vaikuttanut valmennuksen sisältö ja sen räätälöityvyys sekä valmentajan ammattimaisuus. Kaksi henkilöä jäivät vielä pohtimaan osallistumistaan ja yksi haastateltavista oli tehnyt päätöksen siitä, että ei aio osallistua jo ennen infotilaisuutta.

Haastatelluista henkilöistä seitsemän aikoi osallistua valmennukseen, kaksi vielä mietti päätöstään ja yksi oli päättänyt, että ei aio osallistua. Se, että suurin osa haastatelluista oli valmis lähtemään mukaan valmennukseen näkyi siinä, että he olivat tyytyväisiä infotilaisuuteen eivätkä esittäneet paljoakaan kehitysehdotuksia. Kaksi kehitystarvetta nousi kuitenkin haastatteluista esiin. Toinen oli se, miten suomea heikommin puhuvat asiakkaat huomioidaan infotilaisuudessa ja miten varsinaisen valmennuksen sisältöä saataisiin esiteltäviä konkreettisemmin.

Haastatelluista kymmenestä henkilöstä neljä puhuivat äidinkielenään muuta kuin suomea. Näistä kaksi puhuivat sujuvaa englantia, mutta toiset kaksi eivät puhuneet englantia, vaan haastattelut tapahtuivat selkosuomella. Tule töihin -valmennusta järjestetään myös englanniksi, mutta infossa ei puhuttu englantia eivätkä jaetut esitteet myöskään ole englanniksi. Haastatellut kertoivat ymmärtäneensä esityksistä noin puolet tai alle sen. He kokivat, että power point -esitykset olivat tukeneet jonkin verran ymmärtämistä. Asiakkailta kysyttiin infotilaisuuden alussa, onko läsnä englannin kielisiä asiakkaita. Heille kerrottiin, että tilaisuuden jälkeen voidaan keskustella englanniksi.

“I decided to start the training, but I don’t know when it will start... I didn’t understand much because they spoke only Finnish. I don’t know if the training is in Finnish or in English. I hope it will be in English. They just said that they will contact me.”

Mies 1,5v. työttömänä

Muutamalla oli kieliongelma. Jatkoa ajatellen kannattaisi ottaa selvää, että mikä on kielitaito, että pystyykö osallistumaan. Ne olivat ikään kuin tyhjän panttina. Ei se mua häirinyt, mutta tuli vähän paha mieli niiden puolesta, jotka eivät siitä hyötyneet.

Nainen 7v. työttömänä

Toinen mihin toivottiin selkeyttä oli valmennuksen sisältö. Haastatellut ymmärsivät infosta, että Tule töihin -valmennus on räätälöitävissä asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Räätälöitävyys ymmärrettävästi johtaa siihen, että valmennuksen sisältöä ei voi kuvata yksiselitteisesti. Haastatellut kuitenkin kaipasivat jonkinlaisia raameja siihen, kuinka velvoittavaa ja säännöllistä toiminta on. Etenkin ne henkilöt, jotka eivät olleet vielä varmoja osallistumisestaan mieltivät näitä ja kokivat, että eivät olleet saaneet riittävästi tietoa, jotta olisivat kyenneet tekemään päätöksen osallistumisesta heti infotilaisuudessa. Haastatellut toivoivat myös TE-toimiston asiantuntijoilta vahvempaa kannanottoa tai ikään kuin mainostusta siihen, miksi heidän kannattaisi lähteä mukaan valmennukseen.

”Räätälöitävyyden vuoksi valmennuksen sisältö jäi todella ohueksi. Siellä infossa oli kyllä tällainen esimerkkitapaus, mutta se oli enemmän sellaista mainospuhetta”

Mies 3v. työttömänä

”Esityksestä ei saanut selvää ollaanko siellä kerran viikossa, kolme kertaa viikossa vai kerran kuukaudessa. Jäi epämääräiseksi. Sitten jos sinne kerran menee, niin ei sieltä oikein voi pois-kaan olla. Siinä tulee ajan tuhlaamista, että vien paikan joltain pois, jos joku haluaa ja tarvitsee sitä enemmän kuin minä.”

Mies 4kk työttömänä

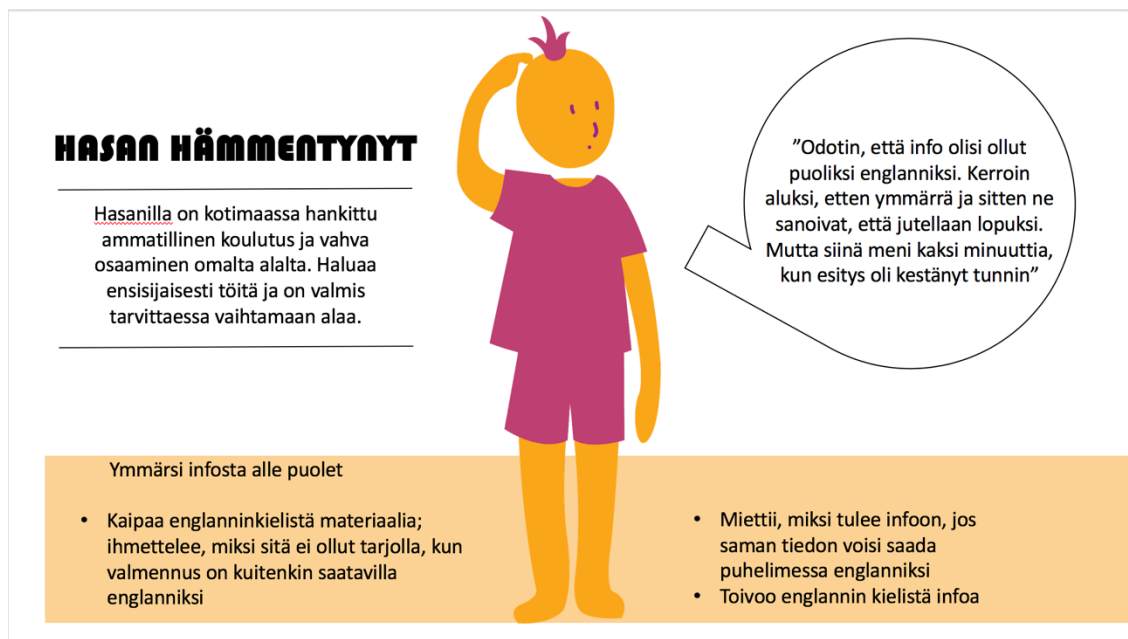
”TE-toimiston pitäisi mainostaa ihan yhtä voimakkaasti tätä kuin niiden omia juttuja. Se visio pitää myydä ihmisille, jos on sellaisia fifty/sixty ihmisiä niin kuin minä olen.”

Mies 4kk työttömänä

6.2 Persoonat

Persoonat on kuvitteellisia asiakasprofiileja, jotka on luotu edustamaan tiettyä asiakasryhmää ja heidän jakamia odotuksiaan ja toiveitaan palvelusta. Persoonien tarkoitus on tarjota palvelua kehittäväälle ryhmälle näkökulmia, joissa keskiössä on asiakas ja hänen tarpeensa. Vaikka persoonat ovat kuvitteellisia, heidän motiivinsa ja reaktionsa ovat oikeita, sillä ne koostuvat siitä palautteesta, jota haastettelemalla on kerätty. (Stickdorn & Schneider 2013: 178).

Infoon osallistuneiden henkilöiden haastatteluista syntyi kolme persoonaa, jotka kuvastavat niitä tarpeita ja toiveita, joita haastatellut esittivät. Hasan Hämmentyneen persoonalla kuvaataan niitä asiakkaita, jotka olivat sinällään kiinnostuneita valmennuksesta, mutta epävarmoja suomenkielen taidon puutteen vuoksi. Tiina Toiveikas edustaa suurinta osaa haastateluista henkilöistä. Tiinaa kuvaavat henkilöt olivat tyytyväisiä infoon ja osallistumassa valmennukseen odottavin mielin. Erkki Epäilijän persoona koostui henkilöistä, jotka vielä pohtivat valmennukseen osallistumista.



Kuvio 5: Persoona Hasan Hämmennyntyt



Kuvio 6: Persoona Tiina Toiveikas



Kuvio 7: Persoona Erkki Epäilijä

7 Kehityskohteet yhteistyöllä työstöön iteratiivisesti

Sangiorgi (2013,96) tiivistää artikkelissaan ”value co-creation in design for services”, että enää arvoa ei nähdä tuotteen kautta vaan sen nähdään muotoutuvan palveluita käytettäessä. Tämän vuoksi palvelun ei niin ikään nähdä olevan muotoilun kohde vaan pikemminkin keino, jota muotoilemalla voidaan kehittää yhteisöllisempää ja luovempaa yhteiskuntaa ja taloutta. Tämän ”kohteesta keinoksi” -ajatusmallin muutoksen vuoksi yhteiskehittämisestä on tullut strateginen toimintamalli palveluja muotoiltaessa.

Yhteiskehittämisen (co-creation) määritelmä ei ole yksiselitteinen ja sitä käytetään lavasti monissa eri yhteyksissä. Yhteiskehittämisellä voidaan viitata yhteiskehittämiseen esim. yhteisöissä tai organisaatioiden sisällä, yhteiskehittäminen voi olla myös organisaatioiden / näiden sidosryhmien välistä tai sillä voidaan viitata yhteiskehittämiseen, jota tapahtuu organisaation ja asiakkaiden/käyttäjien/kuluttajien/ loppukäyttäjien yms. välillä (Sanders & Stapper 2014, 25). Sillä tähdätään 1) parantamaan ryhmän yhteistyötä 2) luovaan ajatteluun ja käyttäjälähtöiseen asenteeseen 3) uusiin näkökulmiin 4) lisätiedon saamiseen ja ymmärryksen kehittämiseen sekä 5) uusien toimintamallien luomiseen (Mattelmäki & Vaajakallio 2011, 81.)

Palvelumuotoilussa yhteiskehittämistä on tyypillistä toteuttaa esim. työpajatyöskentelyllä, jossa palvelumuotoilija fasilitoi työpajaa ja auttaa erilaisia metodeja hyödyntäen ryhmää pääsemään siihen tavoitteeseen, joka työpajalle on annettu. Usein yhteiskehittämisen tuloksena on jokin idea, malli tai ratkaisu haasteeseen, jota lähdetään seuraavaksi kokeilemaan

käytännössä. Näissä tilanteissa puhutaan protypoinnista, eli prototyyppien luomisesta ja testaamisesta käytännössä.

Lerwick, Link ja Leifer esittelevät teoksessaan *The Design Thinking Playbook* (2018, 108-109) prototyypin kolme pääperiaatetta. Ensimmäinen periaatteista on ”love it, change it, leave it”. Prototyyppien tarkoitus on mahdollistaa ideoiden nopea kokeileminen ja muokkaus. Testaamalla ideoita prototyyppien muodossa niiden oikeassa toimintaympäristössä tai oikeilla käyttäjillä, saadaan arvokasta tietoa siitä, mikä ideoista on toimiva, mikä vaatii vielä muokkausta ja mikä kannattaa unohtaa. Mitä nopeammin tämä tulee testattua, sitä helpompaa ja halvempaa toimimattomista ideoista luopuminen on. Toinen periaatteista on vapaasti käännettynä ”älä ikinä rakastu prototyyppiisi”. Prototyypin tavoitteena on tuottaa tietoa siitä, miten idea toimii käytännössä. Prototyyppiä tulisikin arvioida aina kolmesta eri näkökulmasta 1) inhimillisen haluttavuuden 2) taloudellisen kannattavuuden 3) teknologisen toteutettavuuden kautta. Vasta kun prototyyppi täyttää nämä kaikki kriteerit, voidaan sen todeta olevan oikeilla jäljillä. Kolmas periaate on, että prototyyppi jatkuvan iteraation vuoksi päättymätön tarina.

Iteraatiossa on puolestaan kyse nopeasta prototyyppien kokeilusta. Samalla kun testauksen kautta saadaan uutta tietoa ja ymmärrystä, kehitetään jälleen uusia ideoita. Tästä testauksen, ideoinnin ja uuden testauksen kehästä syntyy iteraatio. Iteraation tavoitteena on, että prototyypeistä kehittyy matkanvarrella sellaisia, jotka otetaan osaksi toimintaa. Tavoitteena ei ole keksiä yhtä täydellistä ratkaisua kerralla, vaan kehittää paljon vaihtoehtoja ja luottaa siihen, että ne strukturoidun prosessin kautta muokkautuvat tarjoamaan oikeita tai parempia ratkaisuja. (Stickdorn ym. 2018, 14; 26.)

Prototyyppiä voi tehdä monin tavoin. Pilotin julkaiseminen on konkreettisin tapa kokeilla, onko suunniteltu palvelu käytännössä toimiva. Pilotointi ei ole palvelun simulointia, vaan todella palvelun viemistä oikeille asiakkaille, jotka sitä käyttävät. Pilotoinnilla voidaan konkreettisesti kokeilla, mikä suunnitellussa mallissa toimii ja mikä ei kun yritetään tavoittaa oikean asiakkaan tarpeet. Pilotointi on iteratiivinen tapa, jossa koko pilotoinnin ajan on mahdollisuus kehittää ja muokata sekä kokeilla erilaisia tapoja ongelman ratkaisemiseksi, niin että palvelusta voidaan lopulta muokata toimiva kokonaisuus. (Polaine 2013, 143.)

Tässä opinnäytetyössä prototyyppinä toimivat infotilaisuudet itsessään. Infotilaisuuksia järjestetään noin kolmen viikon välein, joten jokaisessa infotilaisuudessa on mahdollisuus kokeilla edelliskerroista opittua ja tätä kautta kehitettyä versiota uudestaan. Tätä infojen prototyypointia ja pilotointia on tehty iteratiivisesti koko Tule töihin -hankkeen toimintakauden ajan. Infojen kehittymisen myötä tilat ja esityksen sisältö ovat vaihtuneet useaan otteeseen tehtyjen havaintojen ja asiakkailta saatujen palautteiden perusteella. Infoa on muokattu

koko hankkeen ajan monen eri tahon toimesta. Uusia ideoita ja prototyyppejä kehitettiin myös yhteissuunnittelun voimin, joka on palvelumuotoilussa yksi keskeinen toimintamuoto.

7.1 Työpajatyöskentely

Eezy tarttui heti oma-aloitteisesti toimeen saatuaan haastattelujen pohjalta luodut persoonat käyttöönsä. Eezy lähti itsenäisesti muokkaamaan infojen sisältöä ja huolehti siitä, että infoista tehtiin englanninkieliset esitteet ja myös power point -esitykseen tehtiin muutoksia persoonien pohjalta. Lohjalla, joka kuuluu Helsingin lisäksi Tule töihin -valmennuksen toimialueisiin, päätettiin ottaa myös infot käyttöön. Hankkeeseen nimetty TE-toimiston asiantuntija Lohjalla oli aiemmin soittanut asiakkaille ja etsinyt tätä kautta osallistujia valmennukseen. Lohjan Eezyn Tule töihin -valmennuksen edustaja kävi Helsingissä seuraamassa infotilaisuutta ennen Lohjan infojen alkamista.

Eezy ikään kuin tuotti välissä muutaman kierroksen prototyyppejä itsenäisesti. Kehittämiseen haluttiin kuitenkin jatkaa myös moniammatillisesti. Tämän vuoksi THL:n tiloissa järjestettiin fasilitoimani työpaja, johon osallistui THL:n edustaja, valmentaja ja projektipäälliköitä Eezyiltä sekä Helsingin että Lohjan toimipisteistä kuten myös TE-toimistosta asiantuntijoita, kehittämiskoordinaattori ja palvelupäällikkö. Työpajan tavoitteena oli jatkokehittää yhteissuunnittelun ja persoonien kautta infojen sisältöä. Työpajaan osallistui kymmenen henkilöä ja heidät jaettiin kolmeen ryhmään, joissa oli sekaisin TE-toimiston, Eezyn ja THL:n henkilökuntaa.

Yksi ryhmistä lähti työstämään Hasanin persoonaa ja vastaamaan kysymykseen: millä tavoin voidaan huomioida henkilöt, joilla on puutteita suomenkielessä?

HASAN HÄMMENTÄYTY

Hasanilla on kotimaassa hankittu ammatillinen koulutus ja vahva osaaminen omalta alalta. Haluaa ensisijaisesti töitä ja on valmis tarvittaessa vaihtamaan alaa.

Ymmärsi infosta alle puolet

- Kaipaa englanninkielistä materiaalia; ihmettelee, miksi sitä ei ollut tarjolla, kun valmennus on kuitenkin saatavilla englanniksi
- Mietti, miksi tulee infoon, jos saman tiedon voisi saada puhelimesta englanniksi
- Toivoo englannin kielistä infoa

"Odotin, että info olisi ollut puolienglanniksi. Kerroin aluksi, etten ymmärrä ja sitten ne sanoivat, että jutellaan kopuksi. Mutta siinä meni kaksi minuuttia, kun esitys oli kestänyt tunnin"

Millä tavoin voidaan huomioida henkilöt, joilla on puutteita suomen kielessä?

- Mieti vastauksia kysymykseen ensiksi itsenäisesti n. 3 min kirjoita ratkaisut post-it -lapuille (yksi ratkaisu / lappu)
- Esitellään ratkaisut toisillemme ja miettikää tämän jälkeen yhteisesti ratkaisuja
- Kirjoittakaa ratkaisuehdotuksenne whiteboardille

Eezy oli jo ratkaissut ilmeisimmän ongelman: englannin kielisten esitteiden puuttumisen. Eezy oli myös kääntänyt power point -esityksensä englanniksi. Infoon ei ohjaudu niin suuria määriä vain englanninkieltä puhuvia, että pelkän englannin kielisen infon järjestäminen olisi kann-

taavaa. Tämän vuoksi power point -esitys oli päätetty tulostaa paperiversioksi, josta englannin kieliset asiakkaat voivat seurata esityksen etenemistä. Tämä myös mahdollistaa asiakkaille tarkentavien kysymysten esittämisen ”oikea aikaisesti”.

Työpajassa Hasanin kohdalla keskeiseksi keskustelun aiheeksi nousivat asiakkaat, joilla on vain heikko suomen kielen taito eikä englannin taitoa. Selvisi, että moni tällainen infosta valmennukseen ilmoittautunut henkilö ei valitettavasti päässyt valmennuksessa alkua pidemmälle kielitaidon puutteen vuoksi.

Toinen ryhmistä lähti työstämään Tiinan persoona. Tiina persoonana, kuten useimmat haastatellut henkilöt, oli tyytyväinen infoon ja sen sisältöön. Siksi toinen ryhmä lähtikin pohtimaan, miten infoihin saataisiin ohjattua lisää Tiinoja.



TIINA TOIVEIKAS

Tiina on ollut pitkään työttömänä ja hän kaipaa rytmää ja sisältöä elämäänsä. Tiina on varovaisen toiveikas, mutta tietää työllistymisen olevan vaikeaa.

”Oli kiva, että tämä info oli pienempi. Siellä ei voinut piiloutua, vaan oli pakko osallistua. Siellä kysyttiin ja pyydettiin osallistumaan, tarjottiin kahvia jne. Pieniä juttuja, mutta niillä on psykologinen vaikutus”

- Valmis valmennukseen; toivoo valmennuksen lunastavan lupauksia
- Motivoitunut työllistymään
- Ei anna kehitysideoita infon suhteen; on tyytyväinen siihen mitä infolla on ollut tarjottavanaan ja kokee tilaisuuden merkityksellisenä
- Positiivisen ylittynyt; infon vetäjien motivoituneisuudesta, lähestytävyydestä sekä aidosta välittämisestä

Miten saadaan lisää Tiinoja infoon?

Alla on kaksi välttämää sekä tehtävänannot. Voitte valita tehtävistä jommankumman tai molemmat

Jos asiantuntijalla on selvänä mielessä, kenelle valmennus sopii, sitä on myös helpompi ”markkinoida”

Selkeyttäkää millaiset ihmisryhmät ovat Tule töihin -valmennuksen asiakkaita

Asiakkaat kaipaavat suoraa ja rehellistä vertailua eri palveluiden välillä

Miksi asiakas osallistuisi Tule töihin -valmennukseen eikä esim. TE-toimiston omaan työ/urapolkuun?

Vastaustyyli ja toteutus on vapaa. Voitte kerätä ajatuksia post it -lapuille, kirjoittaa suoraan tekstiä whiteboardille, keksiä ”mainoslauseita”, kuvailla asiakkaita yms.

Tiinan ryhmä lähti ratkaisemaan tehtävää miettimällä, kenelle tai minkälaisessa elämäntilanteessa olevalle henkilölle palvelu sopii ja kenelle taas ei. Ryhmän tavoitteena oli kirkastaa valmennuksen kohderyhmän määrittystä. Ryhmä loi listauksen niistä tilanteista, joissa valmennus voisi hyödyttää infoon ohjattua työnhakijaa sekä listauksen tilanteista, joissa asiakas hyötyy enemmän jostakin muusta palvelusta.

Kolmas ryhmä lähti työstämään Erkin ongelmaa. Tehtävänantona oli rakentaa Erkille malliviikko tai mallikuukausi, joka kuvastaa valmennuksen sisältöä ja rytmää.



ERKKI EPÄILIJÄ

Edellinen työsuhde päättyi alle vuosi sitten. Erkille on aiempaa työkokemusta, mutta tällä hetkellä lisäksi oma elämäntilanne (perhe ja harrastukset)

”Räätälöityvyyden vuoksi valmennuksen sisältö jäi todella ohueksi. Siellä infossa oli kyllä tällainen esimerkkitapaus, mutta se oli enemmän sellaista mainospuhetta”

Osallistunut etenkin valmennuksiin

- Ei halua tuhata aikaansa
- Kaipaa konkreettisia tekoja, ei niinkään keskusteluja ”fiilikistä”
- Ei saanut riittävän tarkkaa kuvaa mitä valmennus antaa
- Kaipaa tarkempaa tietoa ryhmistä, aikatauluista, sisällöstä, sitovuudesta

Rakenna Erkille malliviikko / -kuukausi, joka kuvaa valmennuksen sisältöä ja rytmää

Miettikää kaikki toiminnot, joita valmennuksessa tarjotaan ja kirjoittakaa toiminnot post it -lapuille (yksi toiminto / lappu)

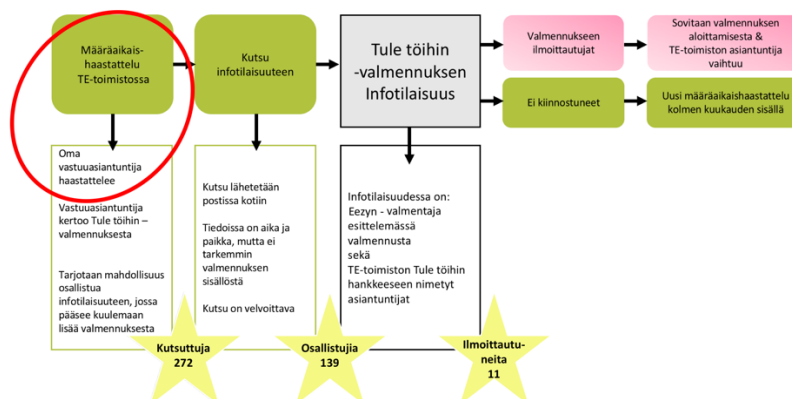
Päätäkää onko sisältö ja rytmi parempi kuvata viikko- vai kuukausitasolla vai molempina

Lisätäkää post it -laput pohjaan / pohjiin niille paikoille, jossa toimintoa järjestetään (sama toiminto voi toistua monessa kohdassa)

Malli viikon / kuukauden rakentaminen tuotti haasteita ryhmälle. Ryhmässä lähdettiin rakentamaan kalenterimaista kuukausinäkömää, jossa on esitetty tapaamiset, kotitehtävät ja työpajat, joita valmennukseen sisältyy. Tavoitteena oli, että visualisoimalla valmennuksen elementit, saataisiin kuvattua aikataulullisesti ne valmennuksen reunaehdot, joihin asiakkaan odotetaan valmennuksessa sitoutuvan.

7.2 Opinnäytetyön kehitysehdotukset Tule töihin -hankkeelle

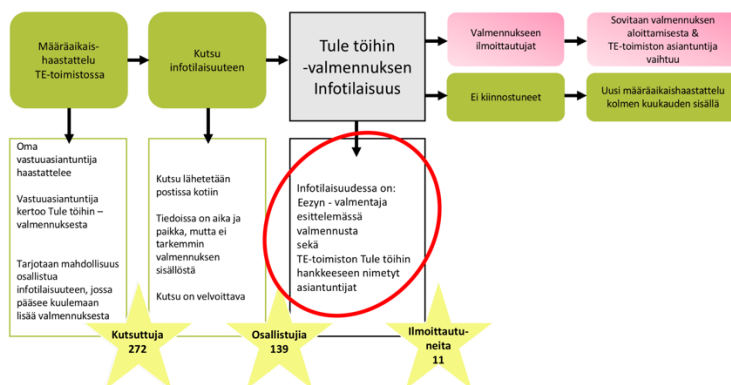
Asiakashaastatteluiden perusteella tehdyssä palvelupolussa nousi useampi kohta, jotka kaipaivat vielä kehittämistä. Tämä ymmärrys vahvistui entisestään työpajassa erityisesti sen osalta, minkälaisia TE-toimiston asiakkaita infoon tulisi oikeastaan ohjata. Eezy koki, että heillä on kykyä motivoida asiakkaita, mutta asiakkaiden puutteet kielitaidossa ja perustavanlaatuisissa it-taidoissa ovat valmennukseen osallistumisen kannalta ylitsepääsemättömiä esteitä. Näissä haasteissa siirrytään takaisin palvelupolun alkuun ja TE-toimistoon.



Työpajassa pohdittiin sitä, miten valmennus, johon ei ole määritelty kielitaitovaatimusta, ilmaisee kuitenkin sen, että jonkintasoista kielitaitoa vaaditaan. Todettiin, että riittävä kielitaito olisi tärkeä havaita ennen kuin asiakasta ohjataan infoon. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että TE-toimiston asiantuntijalla pitäisi olla valmius ja tarkempi ymmärrys siitä, minkälaiset asiakkaat ovat Tule töihin valmennuksen asiakaskuntaa.

Tule töihin -hanke oli päättänyt pitää Skype-infoja TE-toimiston asiantuntijoille asiakasohjauksen tehostamiseksi. Työpajassa työstettiin materiaalia myöskin tätä infoa varten. Jatkoisin tätä materiaalin kehittämistä vielä työpajan jälkeen ja keräsin siihen kommentteja työpajaan osallistuneilta henkilöiltä. Ensimmäinen ”Tule töihin hanke esittäytyy TE-asiantuntijoille” -skype toteutettiin joulukuussa 2019 ja siihen osallistui yli 50 TE-toimiston työntekijää.

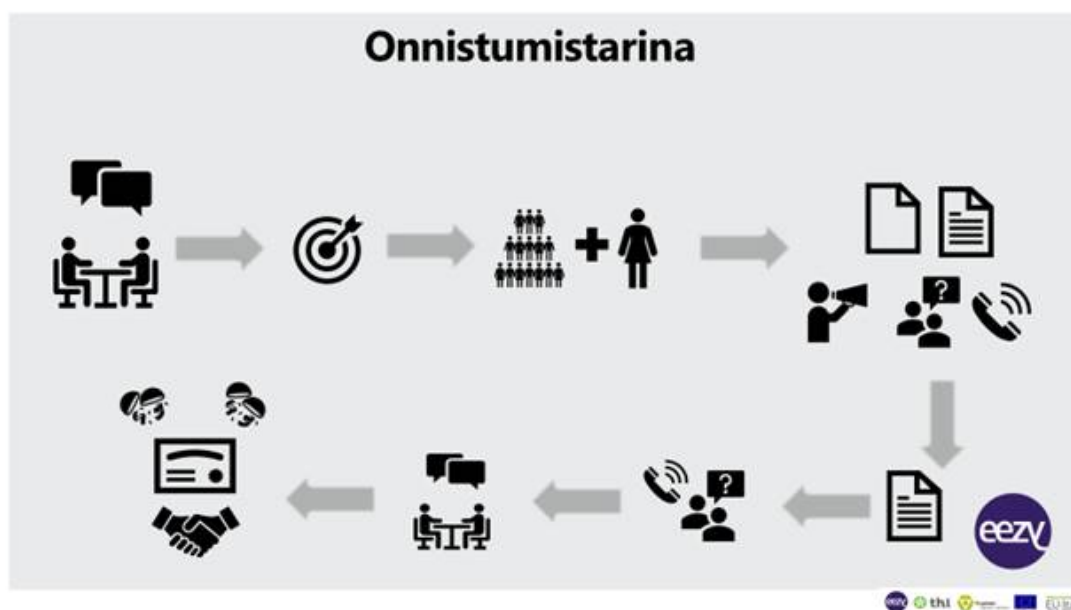
7.2.1 Sisällön selkeyttäminen asiakkaan näkökulmasta



Valmennukseen ilmoittautumiseen varauksellisesti suhtautuvat kokivat, etteivät saaneet infosta riittävästi irti konkreettista tietoa siitä, kuinka paljon valmennus tulee viemään heidän aikaansa, kuinka sitovaa se on ja mitä valmennuksen sisältö on käytännössä. Tähän haasteeseen oli tärkeä puuttua muokkaamalla infotilaisuuden sisältöä. Infotilaisuudessa kuvattiin aiemmin infon sisältöä ja aikataulua seuraavilla power point -kalvoilla.



Kuvio 8: Kalvo valmennuksen aikataulusta ennen kehitystyötä (lupa pyydetty Eezyltä)



Kuvio 9: Kalvo, jolla kuvataan valmennusta tarinana (lupa pyydetty Eezyltä)

Jälkimmäisessä kalvossa ei ole tekstiä, vaan Eezy:n valmentaja kertoo vaihe vaiheelta sanallisesti, miten valmennus alkaa alkuhaastattelulla, jonka jälkeen sovitaan yhdessä tavoitteet, jotka valmennukselle annetaan ja mihin sillä pyritään. Tämän jälkeen asiakas osallistuu sekä workshoppeihin että yksilötapaamisiin. Asiakkaan kanssa laiteaan kaikki työnhakuun vaadittavat asiakirjat kuntoon, laaditaan ajantasainen CV ja keskitytään oman osaamisen esittelytuomiseen. Tämän jälkeen haetaan työpaikkoja. Tarinan asiakas sai soiton työnantajalta ja kutsun työhaastatteluun, jonka jälkeen haastattelutilannetta treenattiin vielä Tule töihin -valmentajan kanssa. Viimeisessä kuvassa kuvataan, miten asiakas sai työsopimuksen ja valmennus päättyi asiakkaan työllistymiseen.

Infotilaisuudessa keskityttiin siihen, mitä Tule töihin -valmennuksella on tarjottavanaan ja miten asiakas hyötyy valmennukseen osallistumisesta. Tätä viestiä kirkastettiin paljon sen jälkeen, kun Eezy sai haastatteluista syntyneet persoonat käsiinsä. Asiakkaat halusivat kuulla, miten Tule töihin -valmennus eroaa muista vastaavista valmennuksista ja Eezy itse koki, että heillä käytössään oleva Foreammatti on sellainen työkalu, josta on todellista hyötyä valmennukseen osallistujille, ja jota muilla vastaavilla valmennuksilla / palveluilla ei ole käytössään. Tämän vuoksi infoon lisättiin kalvo, jossa esitellään tarkemmin Foreammattia ja sen hyötyjä.

Kalvot eivät kuitenkaan konkreettisesti tasolla vielä kuvanneet sitä arkista tekemistä ja valmennuksen aikatauluttamista asiakkaiden omaan elämään. Tämän vuoksi työpajassa kehitettiin kalenterinäkömää, joka antaisi suuntaa siitä, kuinka usein valmennusta on ja mikä sen sisältö

on. Valmennuksen räätälöitävyyden vuoksi kalenterinäköymästä päädyttiin tekemään esimerkinomaisesti kaksi erilaista versiota, joka konkretisoi sekä valmennuksen räätälöitävyyden että aikataulutuksen ja läsnäolon tarpeellisuuden.

Tule töihin –valmennus käytännössä

ALOITUS-
TAPAAMINEN

KESTO 4-6 kuukautta

LOPETUS-
TAPAAMINEN

VALMENNUS KOOSTUU

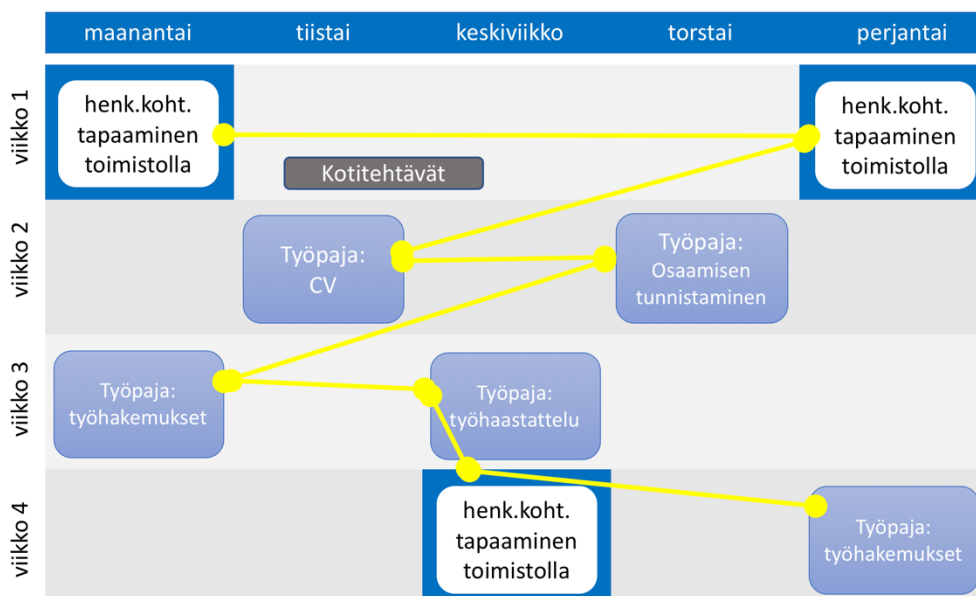
- Henkilökohtaisista tapaamisista
- Työpajoista
- Kotitehtävistä
- Voit painottaa valmennuksessa esim. tapaamisia ja työpajoja
- Tai voit valita itsenäisemmän tyylin, jolloin teet enemmän tehtäviä kotona ja pidät yhteyttä puhelimitse



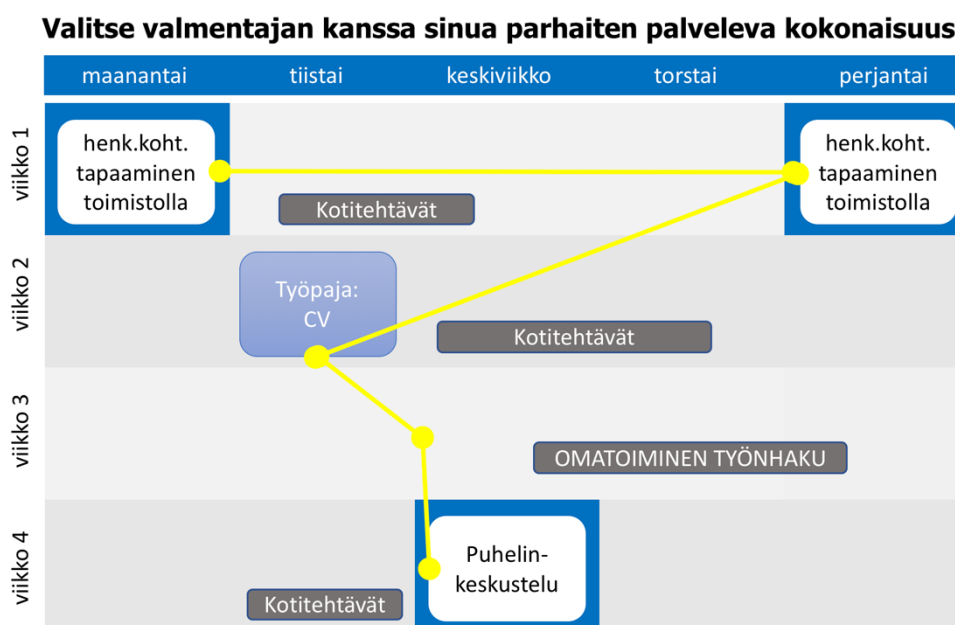
**Eezyn toimisto Helsingin
Ruoholahdessa
Itämerenkatu 3 krs. 5**

Kuvio 10: Tule töihin valmennuksen keston kuvaus

Valitse valmentajan kanssa sinua parhaiten palveleva kokonaisuus



Kuvio 11: Tule töihin valmennuksen kuvaus kalenterinäköymässä 1/2



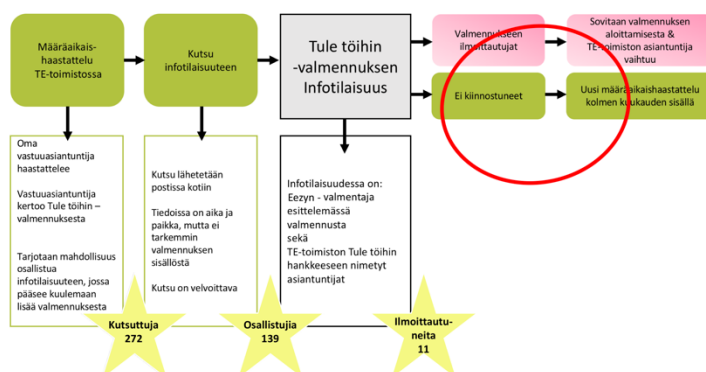
Kuvio 12: Tule töihin valmennuksen kuvaus kalenterinäkyessä 2/2

Infossa ei ollut aiemmin kuvattuna workshoppien sisältöjä eikä sitä, kuinka usein niitä järjestetään. Workshopit eivät toistu samansisältöisinä ja tiettyinä viikonpäivinä, mutta kalenterinäkyä johdattaa valmentajan kuvaamaan tarkemmin sitä, miten valmennuksessa reagoidaan aina valmennettavien sen hetkiseen tarpeeseen ja minkälaisia mahdollisuuksia ylipäätään on olemassa työpajojen sisältöjen suhteen. Myös kotitehtävät tulevat kuvatuksi tarkemmin sekä se mahdollisuus, että kotitehtävien sijaan asiakas voi tulla työpajoihin työstämään ”koti-tehtäviä”, jos koee, että niiden tekeminen on helpompaa tällä tavoin.

Kalenterinäkymissä tulee kuvatuksi sekä polku, jossa asiakas on aktiivinen ja toivoo valmennuksen lisäksi rytmiä elämäänsä sekä polku, jossa asiakas haluaa edistää omaa tilannettaan valmennuksen avulla, muttei ole valmis tiukkaan aikatautulukseen ja haluaa edetä mieluummin itsenäisemmin. Näkymissä on pyritty kuvaamaan se, miten valmennuksella on raamit ja minkälaisista toiminnoista se koostuu, mutta toisaalta se, miten paljon liikkumavaraa raameissa on, kun otetaan huomioon asiakkaan toiveet ja sen hetkinen elämäntilanne.

7.2.2 TE-toimiston kannanoton merkitys

Infotilaisuudessa on tärkeää ottaa kantaa siihen, kenelle valmennus sopii, mutta myös siihen kenelle se ei sovi. Erityisen tärkeää asiakaskeskeisyyden näkökulmasta on myös pohtia, mikä asiakkaalle voisi sopia, jos Tule töihin valmennus ei ole oikea vaihtoehto.



Haastatteluissa tuli esille haasteet suomenkielen taidossa ja työpajatyöskentelyssä tuli näkyville valmennukseen ilmoittautuneiden asiakkaiden puutteellinen teknologinen osaaminen. Monet Tule töihin -valmennuksen toimintatavoista ja valmennuksessa annettavista kotitehtävistä ovat sähköisiä ja verkossa tapahtuvia tehtäviä. Valmennukseen ei ole mitoitettu aikaa eikä resursseja it-taitojen parantamiseen, jos taidot ovat lähtökohdiltaan olemattomat. Tämä on myös asia, joka Eezy mainitsee infotilaisuudessa, mutta joka ei selvästi ole tullut riittävän painokkaasti esille asiakkaiden näkökulmasta.

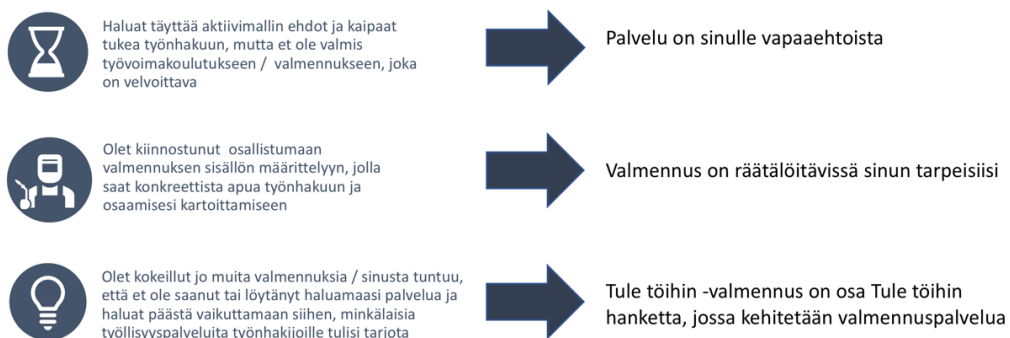
Haastatteluiden yhteydessä asiakkailta nousi toive siitä, että TE-toimiston asiantuntijat ottaisivat vahvemmin kantaa siihen, miksi asiakkaiden kannattaisi valita Tule töihin -valmennus. Työpajassa nousi puolestaan esille se, että myös Tule töihin -valmennuksen sopimattomuus asiakkaille pitäisi ottaa jollakin tavoin selkeämmin esille. 80% haastatelluista asiakkaista oli itse saanut valita infoon osallistumisen. Tästä näkökulmasta ajatellen voisi kuvitella, että infoon tulevat asiakkaat toivovat tilanteeseensa apua ja ovat valmiita aktiivisiin toimenpiteisiin. TE-toimistolla on mahdollisuus pitää asiakkaiden aktiivisuutta yllä sillä, että asiantuntijat vinkkaavat jo infossa, mihin suuntaan katsetta kannattaa kääntää, jos Tule töihin -valmennus ei ole sopiva.

Haastatellut toivoivat TE-toimistolta selkeää kannanottoa siihen, miksi Tule töihin -valmennukseen kannattaisi osallistua. Haastatellut ymmärsivät, että Eezyllä on tarve mainostaa omaa valmennustaan, minkä vuoksi he toivoivat kuulevansa myös TE-toimiston objektiivisemmän mielipiteen. Sama toive syntyi myös havainnoidessani infotilaisuutta, jossa läsnäolijat pyysivät TE-toimiston mielipidettä ja avointa vertailua esim. työvoimapolitiittisesti järjestettävän valmennuksen välillä.

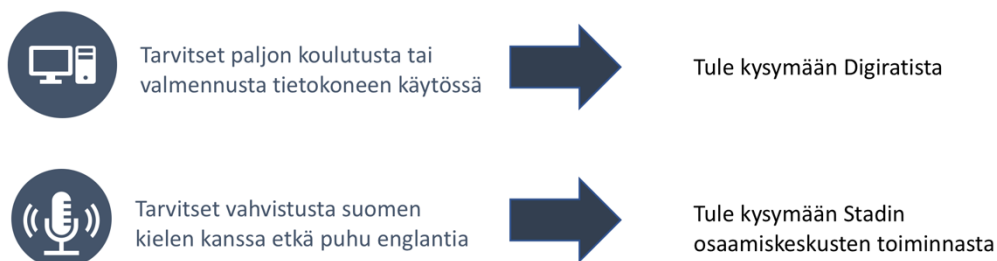
Infotilaisuudessa Eezy esittelee ensiksi Tule töihin -valmennuksen, minkä jälkeen on TE-toimiston vuoro. Kehityskohteeseen ”miten viestiä siitä, kenelle Tule töihin -valmennus sopii” vastaaminen jää ensisijaisesti TE-toimiston vastuulle. Tehdyn kehitystyön jälkeen ehdotuksena on, että uudenmallisessa infotilaisuudessa TE-toimisto aloittaa esityksensä ottamalla

kantaa siihen, kenelle valmennus sopii. Tämän jälkeen TE-toimisto ottaa myös kantaa siihen, kenelle valmennus ei sovi. Tässä TE-toimistolla on samalla mahdollisuus ohjata asiakkaita muihin palveluihin. Suurimmat haasteet ”väärin” ohjatuissa asiakkaissa ovat olleet atk-taitojen ja suomen kielen taitojen puute.

Kenelle Tule töihin -valmennus sopii?



Näissä tilanteissa kannattaa miettiä muita vaihtoehtoja:



Kuvio 13: Kenelle Tule töihin -valmennus sopii

TE-toimistolla on mahdollisuus tehdä nopeaa jatko-ohjausta ja vinkata, että asiakkaat, jotka kiinnostuivat muista vaihtoehtoista voivat tulla juttelemaan infon jälkeen ja pyytämään esimerkiksi esitteitä. Asiakkaat voivat sitten jatkaa oman vastuuasiantuntijansa kanssa keskustelua, jos kokevat, että jokin muu palvelu sopisi heille paremmin. Tällä tavoin infotilaisuuteen aktivoituneet asiakkaat eivät joudu lähtemään infosta tyhjin käsin, vaikka Tule töihin -valmennus ei olisikaan ollut heitä varten.

8 Opinnäytetyön tulokset: Vinkit onnistuneeseen infotilaisuuteen

Tärkein palaute Tule töihin -valmennuksen infoista on ollut se, että asiakkaat ovat kokeneet ne hyödyllisiksi. Olisi ollut täysin mahdollista, että asiakkaat olisivat todenneet infojen olevan turhia, koska saman tiedon olisi voinut antaa myös esimerkiksi puhelimitse. Näin ei kuitenkaan ollut, vaan haastatellut henkilöt kokivat, että infotilaisuus oli tärkeä järjestää, jotta päätöksenteon tueksi sai riittävästi tietoa. Erityisen hyväksi koettiin se, että paikan päällä olivat esittelemässä toimintaa juuri ne henkilöt, jotka tulevat itse olemaan yhteydessä asiakkaaseen myös jatkossa, mikäli tämä päättää lähteä mukaan valmennukseen. Sekä Eezyn että TE-toimiston läsnäolo ja puheenvuorot koettiin tarpeelliseksi ja tärkeäksi.

Haastatteluista selvisi, että merkityksellistä infotilaisuuden onnistumisen kannalta oli vetäjien ammattitaito ja heidän oma innostuneisuus sekä aito auttamisen halu, joka välittyi myös asiakkaille. Myös tunnelmalla ja tilalla koettiin olevan merkitystä. Useampi haastatelluista kertoi olevansa uusissa sosiaalisissa tilanteista vetäytyvä tai ujo, minkä vuoksi oli hyvä, ettei tilassa päässyt piiloutumaan massaan. Tämä tieto on mielenkiintoinen ja voisi olettaa kertovan siitä, että luonteenpiirteestään huolimatta asiakkaat haluavat osallistua ja toivovat puitteita, jotka tukevat sitä. Samat haastatellut kuvasivat, että uskaltautuivat kysymään kysymyksensä vasta tilaisuuden loppupuolella tai lopuksi, kun osa asiakkaista oli jo lähtenyt. Haastatellut pitivät siitä, että puheiden tukena oli power point -esitykset ja jokaiselle oli jaettu esitteet, jotka pystyi ottamaan mukaansa.

8.1 Myönteisen vaikutuksen ja arvon muodostumisen tekijät

Tehdyn kehitystyön perusteella syntyi palvelupolku, jossa on kuvattu tarkasti jokainen infon vaihe asiakkaan näkökulmasta. Haastatteluissa nousseet tärkeät, positiivisen vaikutuksen tehneet kohdat infotilaisuudessa, on kuvattu keltaisella värillä. Punertavalla sävyllä on puolestaan kuvattu kohdat, joista löytyi vielä kehittämistä ja joita kehitettiin työpajassa. Palvelupolku muodostaa kokonaisuuden, joista jokainen kohta tukee toinen toistaan. Infot saivat asiakkailta kiitosta nimenomaan siitä, miten info oli rakennettu kokonaisuudessaan. Eri kohdat auttoivat luomaan sen myönteisen, selkeän ja napakan vaikutelman, jota monet haastatteluista kuvasivat.



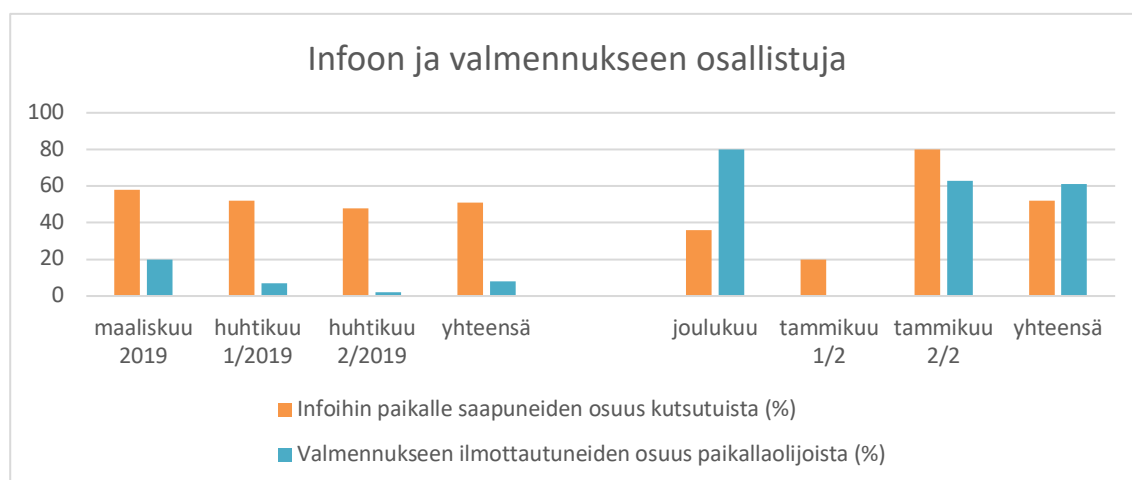
Kuvio 14: Tule töihin -valmennuksen infotilaisuuden palvelupolku

Palvelupolussa on kuvattu keltaisella kolme kohtaa eri vaiheissa infotilaisuutta. Kohdat ”asiakas ohjataan ottamaan itselleen kahvia / teetä / vettä”, ”Esityksen edetessä asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus kysyä ja kertoa toiveistaan ja ajatuksistaan sekä aiemmista kokemuksistaan” & ”Mahdollisuus jäädä kysymään henkilökohtaisesti kysymyksiä joko Eezyn tai TE-toimiston henkilöiltä”. Nämä kaikki kolme kohtaa kuvaavat sitä tapaa, jolla asiakkaille osoitettiin, että he ovat tervetulleita, heidän ajatuksistaan ollaan kiinnostuneita ja infotilaisuuden järjestäjät ovat helposti lähestyttäviä henkilöitä, joilta on matala kynnys kysyä meiltä askarrettavia asioita. Eleet ovat pieniä, mutta niillä onnistuttiin luomaan sopiva tunnelma, josta välittyi inhimillisyys ja empatia, jonka haastateltavat nostivat todella tärkeäksi kriteeriksi infon onnistumisen sekä valmennukseen osallistumishalukkuuden kannalta.

Ensimmäisenä punertavana kohtana on ”odotellaan, että kaikki pääsevät asettautumaan paikoilleen → mahdollisuus tutustua papereihin, jotka on jaettu istumapaikoille”. Tämä kohta ei vaadi erityisesti kehitystyötä, mutta sen ääreen on kuitenkin tärkeä pysähtyä hetkeksi. Havainnoimassani infotilaisuudessa Eezyn valmentaja unohti mainita asiakkaita varten esille laitettun tarjoilun. Eezyn valmentaja huomasi unohduksena vasta tilaisuuden päättyessä. Haastateltuja tämä unohdus ei haitannut, eikä sillä ollut vaikutusta infon onnistumiseen. Unohdus kuitenkin aiheutti sen, että valmennuksen esittely alkoi lähes saman tien ja esitys keskeytyi alussa useaan otteeseen, sillä paikalle saapui ripoitellen muutamia minuutteja myöhässä olevia henkilöitä. Valmentaja otti heidät vastaan ja kävi läpi nopeasti ne asiat, joista oli jo puhuttu. Tältä toistolta olisi vältytty ja alkua olisi saatu rauhallisesti liikkeelle, mikäli kahvin ottoon olisi käytetty alusta hetki.

Infotilaisuuden oikeanlaisen tunnelman luomista kuvastaa kokonaisuus, jonka onnistuminen koostuu monesta eri kohdasta. Niissä varmistetaan asiakkaiden sujuva pääsy tilaisuuteen, mahdollisuus osallistumiseen ja aito kohtaaminen. Tällätavoin rakennettussa infotilaisuudessa ei haittaa, jos yksi kohdista ei toteudukaan inhimillisen unohduksen vuoksi. Pyrkimys miellyttävän ensivaikutelman luomiseen on tärkeää, mutta yhtä lailla on tärkeää pysähtyä useamassa kohdassa tilaisuutta varmistamaan, että asiakkaat saavat sitä tietoa ja kokemusta, jota ovat tulleet hakemaan. Näin mahdollistetaan ja varmistetaan se, että asiakkaat kokevat tilaisuuden merkitykselliseksi ja sellaiseksi, johon osallistuminen on tuottanut heille arvoa.

Tehtyä kehitystyötä on mahdollista vertailla asiakasohjauksen ja infosta Tule töihin -valmennukseen ilmoittautuneiden henkilöiden määrässä. Otin tarkastelun kohteeksi kolmen ensimmäisen infon sekä kolmen viimeisimmän infon luvut. Ensimmäiset infot olivat yleisinfoja, minkä vuoksi asiakasohjausmäärät ovat huomattavasti korkeammat. Tämän vuoksi vertailu tapahtuu prosentuaalisella tasolla eikä lukumäärissä. Lukuja tutkittaessa voidaan todeta, että molemmissa tilanteissa noin 50% infoihin kutsutuista henkilöistä saapuu tilaisuuteen. Sen sijaan valmennukseen mukaan ilmoittautuneiden määrässä on merkittävä ero. Yleisinfoista ilmoittautui mukaan valmennukseen vain 8% kun Tule töihin -valmennuksen omista infoista mukaan ilmoittautui keskimäärin 61%.



Taulukko 4: Infoon ja valmennukseen osallitujien määrät

Vaikka ilmoittautumisprosentti on kasvanut merkittävästi, näkyy luvuissa hyvin myös asiakasohjauksen haavottavuus. TE-toimiston asiantuntijoille pidetyn Skype infon jälkeen olisi voinut olettaa, että asiakasohjaus infoihin kasvaisi. Sen sijaan tammikuun ensimmäinen info oli koko hankkeen historian huonoin: paikalle tuli vain kaksi osallistujaa, joista kumpikaan ei ilmoittautunut mukaan valmennukseen. Tähän vaikuttaa todennäköisesti pitkälti se, että asiantuntijoista useat ovat olleet lomalla, jolloin ohjausten määrä ja erityisesti aika, jota menee

asiakkaiden motivoimiseen, on jäänyt toteutumatta. Tulos osoittaa hyvin sen, miksi jatkuva viestintä hankkeesta ja sen kohderyhmästä on tarpeen, jotta riittävä ohjaus toteutuisi.

Vertailussa tulee toki ottaa myös huomioon lukumäärät: hankkeen alkupuolella 11 henkilöä ilmoittautui mukaan 272:sta infoon osallistuneesta. Vastaavasti tehdyn kehitystyön jälkeen 14 henkilöä ilmoittautui mukaan 44:stä infoon osallistuneesta. Lukumääriä tarkastellessa voidaan siis kysyä, onko järkevää panostaa omiin infoihin, jos lopulta voluumeissa ei ole suurta eroa? Asiakaskeskeisesti ajatellen vastaus on: kyllä. Moni haastattelemani henkilöistä koki, ettei olisi ilmoittautunut yleisinfosta mukaan valmennukseen. Haastattelemani henkilöt olivat kuitenkin juuri heitä, joita valmennus parhaiten palvelee. Keskitettyjen infojen merkitys onkin juuri osuvammassa asiakasohjauksessa.

8.2 Yleiset ohjeet TE-toimiston infotilaisuuksille

Haastatteluissa kysyttiin asiakkaiden kokemuksia myös muista TE-toimiston järjestämistä infoista, joihin he ovat mahdollisesti osallistuneet. Kymmenestä haastatellusta yhdeksän muisti osallistuneensa johonkin muuhunkin infoon. Haastateltavat kuvasivat, mikä infoissa oli jäänyt mieleen hyvässä tai pahassa sekä vertailivat muita infoja Tule töihin -valmennuksen infoon. Olin myös itse havainnoimassa kahta infoa. Haastatteluiden ja havainnoinnin sekä tehdyn kehitystyön perusteella kokosin seuraavat suositukset ja loin muistilistan infonjärjestäjälle.

MUISTA MYÖS:

Infon järjestäjän check-list:

ENNEN INFOA:

- mieti, miten infon olemassa olosta on parasta viestiä --> tavoittaako viestisi sen tahon, jota tavoitellaan (myös sen tahon, joka ohjaa infoon)
- Valmistele esitykseen sekä visuaalista materiaalia (kuten power point -esitys) että konkreettista materiaalia, kuten esitteet, jotka voi infon jälkeen ottaa mukaan ja johon voi palata
- Varaa tila ja varmista, että se palvelee osallistujia ja mahdollistaa matalalla kynnyksellä vuorovaikutuksellisuuden

INFON SISÄLTÖ:

- Selvennä mikä infossa esiteltävä asia on ja kenelle se on esisijaisesti suunnattu
- Selitä selkeästi, missä palvelu tms. sijaitsee, kuka siitä vastaa ja miten tämän tahon voi tavoittaa
- Pysy konkretiassa ja anna eläviä esimerkkejä esim. aiemmista asiakaskokemuksista
- Tee vertailua mikä esiteltävässä asiassa on samakalaista tai erilaista kuin muissa vastaavissa
- Noin tunnin kesto on sopiva → kerro tilaisuuden kesto etukäteen myös osallistujille

- Pysähtyä kysymään, onko esitetty asia ymmärretty
- Mieti, miten voit tehdä infosta osallistavan → varaudu, että kysymyksiisi ei vastata, jolloin sinulla on mahdollisuus antaa itse esimerkkivastaus omaan kysymykseesi → voit myös pyytää osallistumaan esim. viittaamalla
- Jos olet epävarma osaamisestasi, pyydä toinen asiantuntija mukaan, vaikka vain kommentoimaan tarvittaessa yleisön joukosta → tällä tavoin saat myös aikaan vuorovaikutusta
- Jos saat hankalan kysymyksen tai asiakkaan, lupaa palata asiaan myöhemmin tai keskittyä tarkemmin asiakkaaseen henk.koht. tilaisuuden jälkeen
- Jos et enää jaksa innostua infosta, pyydä tilallesi joku toinen, joka haluaa saada lisää esiintymiskokemusta

Kuvio 15: Infon järjestäjän check-list

”Puitteet kuntoon”

Infotilaisuuksia on järjestetty sekä TE-toimiston että Eezyn tiloissa. Haastatellut kokivat, että sijainnilla sinänsä ei ole väliä, kunhan se on hyvien kulkuyhteyksien päässä. Tieto oli sinällään hieman yllättäväkin, koska oletin asiakkaiden haluavan nähdä Eezyn tilat. Oletin, että sillä olisi merkitystä. Asiakkaat kuitenkin kokivat, että tilat ehtii nähdä myöhemminkin, jos valmennus oikeasti kiinnostaa. Tämä on tärkeä tieto siinä mielessä, että infoja ei ole välttämättömän järjestää esim. jonkin tietyn palvelua tarjoavan kouluttajan tiloissa, jos se logistisesti tuottaa haasteita syystä tai toisesta. Toisaalta, jos palvelu, johon pyritään infotilaisuudella ohjaamaan, on jotenkin sijainniltaan syrjässä, voi tilaisuuden järjestää TE-toimistossa. Asiakkaat ovat valmiita palveluun sitouduttuaan liikkumaan kauemmaskin, kun ovat saaneet tehdä päätöksen infotilaisuuden perusteella itse.

Tilalla on väliä. Muihin infoihin osallistuneet haastatellut kokivat, että pienehkö tila, johon mahtuu alle kaksikymmentä henkilöä, on sopiva. Myös se, että asiakkaat istuivat yhden pöydän ääressä ja näkivät toisensa, koettiin hyväksi. Tämä mahdollisti paremman vuorovaikutuksen, kun vertaa esimerkiksi tilaan, jossa istutaan riveittäin.

”Innostunut ammattilainen asialle”

Infotilaisuuden vetäjän tulisi olla kokenut ja kiinnostunut. Tämä sinällään itsestään selvä ohje ei valitettavasti toteudu aina käytännössä. Haastatellut nostivat vahvasti esille vetäjien roolin infotilaisuuden onnistumisen ja motivoitumisen näkökulmasta. Useampi haastateltava kuvasi vetäjien persoonaa, vaikka haastatteluissa ei asiaa edes kysytty. Uskoisin tämän kertovan siitä, että asiakkaat haluavat tiedon lisäksi tulla kohdatuksi ja kohdata itse henkilöitä, joilla on mahdollisuuden lisäksi myös aito halu auttaa.

Eräs asiakas kuvasi suurempaa infotilaisuutta ja sitä, kuinka oli lähtenyt infotilaisuuteen toiveikkaana, mutta tullut sieltä pois pettyneenä. Asiakas uskoi, että hänen lisäkseen myös moni muu oli tullut kuuntelemaan infoa siinä toivossa, että saisi apua tilanteeseensa. Infoa oli kuitenkin ollut vetämässä henkilö, joka oli haastatellun mukaan antanut vaikutelman siitä, että hän on infossa vain suorittamassa omaa työtään eikä ollut kiinnostunut siitä, miten infoon osallistujia voisi auttaa työllistymään. Asiakas kuvasi, että infon sisältö sinällään oli relevantti, mutta esittäjä omalla olemuksellaan ikään kuin pilasi sisällönkin.

Tule töihin -valmennuksen infotilaisuudessa yksi suuri päätöksentekoon vaikuttanut tekijä oli se, että valmentajasta välittyi uskottavuuden lisäksi kuva siitä, että hän on innostunut ja kiinnostunut auttamaan. Infotilaisuuksissa sisältö on keskeisessä osassa ja voisi ajatella, että jos esitys on rakennettu power point -esityksineen hyvin, pystyisi sen esittämään periaatteessa kuka tahansa vähänkin asiaan vihkiytynyt. Vetäjän kokeneisuus ja kiinnostuneisuus kulkevat

kuitenkin käsi kädessä onnistuneessa infotilaisuudessa. Asiakkaat haluavat tavata ”aidon ihmisen” mutta samalla kokeneen työntekijän. Tämän vuoksi ei riitä, että esiintyjäksi valitaan joku mukava ja esiintymistaitoinen, jos substanssiosaaminen on jollakulla toisella. Parhaaseen tulokseen ei myöskään päästä sillä, että esiintyjäksi laitetaan henkilö, jolla on valtava kokemus, mutta ei aitoa halua esiintymiseen tai esilläoloon. Mikäli nämä kaksi asiaa eivät yhdisty yhdessä henkilössä, niin niissä tapauksissa infoon kannattaa ottaa vetäjiksi molemmat. Vetäjiä on myös tärkeää kierrättää tai vaihtaa, jos heistä itsestään alkaa tuntua siltä, että enää ei jaksakaan olla innostunut.

Infotilaisuuksissa on tärkeää, että paikalla on henkilö, jonka puoleen voi jatkossa kääntyä tai joka tulee olemaan yhteydessä asiakkaaseen jatkossa, jos asiakas on kiinnostunut infossa esitellystä asiasta. Tämä madaltaa huomattavasti kynnystä, kun asiakkaat ovat jo henkilökohtaisesti tavanneet työntekijät ja saaneet nimelle kasvot.

”Rento ja osallistava tunnelma”

Haastatellut eivät odottaneet tarjoilua, mutta kokivat sen positiivisena lisänä infotilaisuuteen. Tarjoilulla koettiin olevan enemmänkin symbolinen ele siitä, että asiakkaiden toivotaan viihtyvän tilaisuudessa. Infotilaisuus on luontevaa aloittaa tarjoilulla, sillä se antaa asiakkaille tekemistä ja rentouttaa tunnelmaa verrattuna siihen, että asiakkaat istuvat hiljaa odottamassa tilaisuuden alkamista. Tilaisuuden alkamista voi kahvittelun turvin myös venyttää viitisen minuuttia, jolloin myös mahdolliset myöhässätulijat pääsevät alusta asti mukaan, eikä kesketyksiä esitykseen pääse syntymään.

Tarjoilua tärkeämpää oli kuitenkin se, millä tavoin asiakkaat toivotettiin tervetulleiksi ja miten jo infotilaisuuden alusta lähtien asiakkaita kannustettiin osallistumaan kyselemällä heidän kokemuksiaan ja ajatuksiaan. Mikäli asiakkaat eivät lähteneet keskustelemaan, VMP:n valmentaja osallisti esim. pyytämällä viittaamaan niitä, kenellä oli kokemusta jostakin tietystä asiasta ja jatkoi sitten luontevasti itse kertomalla esimerkin jostakin aiemmasta asiakkaasta, jos viittaaminenkaan ei tuottanut keskustelua. Tule töihin -valmennuksen infotilaisuudessa ei saatu vilkasta keskustelua aikaiseksi, mutta kannustaminen loi kuitenkin haastateltujen mielestä ilmapiirin, jossa oli matala kynnys avata suunsa, jos ja kun jokin ajatus tai kysymys tuli mieleen.

Myös heikommin suomea puhuvat on tärkeä huomioida infoissa. Ymmärtämistä tukee selkeä kirjallinen ja visuaalinen esitys sekä esim. esitteet, jotka voi ottaa mukaansa. Joissakin tilanteissa myös kirjallisten materiaalien ja esitysten kääntäminen englanniksi voi olla tarkoituksenmukaista. Osalle asiakkaista on luontevampaa jäädä tilaisuuden jälkeen keskustelemaan infosta tai esitellystä asiasta sen sijaan, että he esittäisivät kysymyksensä tai ajatuksensa

yleisesti infon aikana. Haastatellut kokivat tärkeäksi sen, että heille löytyi aikaa myös virallisen tilaisuuden loputtua kysyä tarkentavia kysymyksiä tai jotakin henkilökohtaisempaa.

”Sisältö selkeäksi”

Infotilaisuus alkoi luonnollisesti vetäjien esittäytymisellä, jonka jälkeen käytiin läpi, mitä tilaisuudessa tullaan käsittelemään ja missä järjestyksessä. Selkeä jäsenitys ja rytmitys auttavat asiakasta asettumaan tilanteeseen, kun on käsitys siitä, mitä seuraavaan tuntiin - 1,5 tunnin aikana tulee tapahtumaan. Haastatellut pitivät siitä, että infotilaisuudessa käsiteltiin vain yhtä asiaa. Lisäksi haastatellut arvostivat sitä, että sekä valmennusta tarjoava taho oli itse esittelemässä toimintaa että TE-toimisto vastaamassa siitä, mitä toimintaan osallistuminen tarkoittaa TE-toimiston näkökulmasta. Nämä kaksi osuutta olivat kutakuinkin yhtä pitkät ja toivat myös mukavasti rytmiä tilaisuuteen.

Tilaisuuden vetäjien puhetta tuki power point -esityksestä sekä kirjallinen materiaali, jota oli jaettu pöydälle istumapaikoille jo etukäteen. Haastatellut kokivat, että visuaalinen esitys tuki käsitellyn asian hahmottamista. Kirjallinen materiaali puolestaan mahdollisti sen, että asiakkaat pysyvät perehtymään valmennukseen vielä jälkikäteenkin. Haastatelluista kaikki olivat säilyttäneet esitteet. He, jotka vielä harkitsivat sitä, ilmoittautuvatko mukaan, olivat myös palanneet lukemaan esitettä uudelleen.

Sisällön selkeyteen tuli eniten kehitystoiveita. Haastatellut kaipaavat mahdollisimman konkreettista kuvausta siitä, mitä palvelu pitää sisällään, kuinka paljon se vie aikaa arjesta ja miksi siihen kannattaisi ylipäättään osallistua. Näitä asioita käsiteltiin infossa, mutta silti useampi haastatelluista koki, ettei konkretiaa ollut tarpeeksi. Tämän vuoksi infoissa on tärkeää muistaa, että asiakkaat kuulevat asioista ensimmäisen kerran. Palveluiden upeiden tavoitteiden esitleminen ja niihin keskittyminen ei yksinään riitä. Mielikuvan muodostamiseksi ja päätöksenteon pohjalle tarvitaan niinkin perusasiat, kuin kuka palvelua tuottaa, mitä palvelu oikeasti tarjoaa, missä palvelu sijaitsee ja milloin / kuinka usein asiakkaan odotetaan osallistuvan.

”Tunti on sopiva”

Infon pituudellakin on merkitystä. Haastatellut kokivat, että tunti on sopiva aika. Tule töihin - infoon oli varattu 1,5 tuntia siltä varalta, että ryhmä on keskustelevalta tai kysymyksiä tulee paljon. Todellisuudessa infot kestivät kuitenkin vain reilun tunnin. Haastateltavat olivat tyytyväisiä siihen, että aikaa oli varattu enemmän kuin mitä todellisuudessa tilaisuus kesti. Jokainen oli tyytyväinen pituuteen ja moni koki, että mielenkiinto ja keskittyminen jaksoivat pysyä yllä koko infon ajan, minkä vuoksi infosta jäi hyvä ”fiilis” jälkikäteen.

9 Johtopäätökset ja pohdinta

Opinnäytetyöllä oli kolme tavoitetta: 1) Tule töihin -valmennuksen sopivuus asiakkaille tulee tehokkaammin varmistettua. 2) Infotilaisuudet / muu ohjaus kehittyi niin, että entistä suurempi osa asiakkaista motivoituisi ja sitoutuisi osallistumaan valmennukseen. 3) Kerätyllä asiakasymmärryksellä ja tehdyllä kehitystyöllä on mahdollista kehittää myös Uudenmaan TE-toimiston muita infotilaisuuksia.

Opinnäytetyön kahden ensimmäisen tavoitteen onnistumista voi seurata asiakasohjaus - ja valmennukseen ilmoittautumismäärissä. Konkreettisin ja mitattavin opinnäytetyön tavoitteista on valmennukseen ilmoittautuneiden asiakkaiden määrän kasvattaminen. Tule töihin -hankkeen alkuvaiheessa vain 8% infoon osallistuneista asiakkaista ilmoittautui mukaan Tule töihin -valmennukseen. Tehdyn kehitystyön jälkeen ilmoittautumisprosentti oli 61%. Palvelumuotoilu on aina prosessimaista ja kehitys tapahtuu iteraation kautta monella eri tavalla. Tämän vuoksi ei voida suoraan todeta, että opinnäytetyöllä itsellään olisi ollut suurin vaikutus tähän osallistumisprosentin kasvuun. Suurin muutos on tapahtunut jo siinä vaiheessa, kun infotilaisuudet päätettiin pitää yleisinfojen sijaan pienemmissä tiloissa ja keskittyä vain Tule töihin -valmennukseen.

Ilmoittautumisprosentti kasvoi huomasti omien infojen myötä. Lukumäärällisesti ilmoittautumisten määrässä ei kuitenkaan ole suurta eroa, jos vertaillaan kolmea ensimmäistä (yht. 11 ilmoittautunutta) ja kolmea viimeisintä infoa (yht. 14 ilmoittautunutta). Asiakaskeskeisestä näkökulmasta katsottuna pienemmät infot kuitenkin palvelevat paremmin asiakkaiden tarpeita ja motivoivat myös sellaisia henkilöitä osallistumaan, jotka eivät yleisinfon perusteella ilmoittautuisi mukaan. Opinnäytetyön tärkeä havainto haastattelujen kautta on myös se, että infotilaisuudet itsessään ovat asiakkaille merkityksellisiä ja hyödyllisiä. Tämä tulos antoi pohjan infotilaisuuksien jatkokehittämiselle.

Palvelumuotoiluprosessin aikana löydettiin kaksi tärkeää kehityskohdetta: 1) infoissa tulee keskittyä entistä enemmän kuvaamaan konkreettisesti valmennuksen sisältöä, aikataulutusta ja sitovuutta sekä 2) viraskieliset asiakkaat on tärkeää huomioida paremmin. Englanninkielisille asiakkaille tehtiin kirjalliset materiaalit ja infon esitys käännettiin myös englanniksi. Heikosti sekä suomea että englantia puhuvat asiakkaat sen sijaan yritetään entistä selkeämmin ohjata muihin palveluihin, sillä todettiin, että Tule töihin -valmennus ei pystynyt auttamaan kyseisiä asiakkaita toivotulla tavalla.

Asiakasohjausmäärää ja erityisesti ”laatua” päädyttiin ratkomaan järjestämällä infotilaisuuksia Skypen välityksellä TE-toimiston asiantuntijoille Tule töihin -hankkeesta, sen sisällöstä ja sopivasta asiakaskunnasta. Asiantuntijoiden Skype infoja päätettiin järjestää reilun kuukauden välein niin kauan kuin asiakasohjausta hankkeeseen on tarkoitus tehdä. Infotilaisuudet on

tehokas tapa viestiä, sillä ensimmäiseen Skypeen osallistui 50 asiantuntijaa Helsingin Tuetun työllistymisen palveluista. Sisältöä tähän infoon tuotettiin myös opinnäytetyön prosessin aikana hanketyöntekijöille järjestetyssä työpajassa.

Kolmas opinnäytetyön tavoite oli kerätä kehitystyössä syntyneet havainnot ja ymmärrys hyödyttämään myös muita TE-toimistossa tuotettavia infotilaisuuksia. Haastatteluissa kerättiin asiakkaiden kokemuksia Tule töihin infosta sekä myös muista TE-toimiston infotilaisuuksista. Näiden havaintojen pohjalta syntyi ohjeistus, jota on mahdollista käyttää myös muissa yhteyksissä. Infotilaisuuksissa asiakkaan näkökulmasta tärkeitä tekijöitä on viisi. (1) Infotilaisuus tulee järjestää sijanniltaan helppossa paikassa ja tilana on tärkeää käyttää pienehköä tilaa, jossa tilaisuuteen aktiivinen osallistuminen mahdollistuu. Onnistumisen kannalta on myös tärkeää, että (2) asiakkaita (myös vieraskielisiä) osallistetaan ja infotilaisuuden tunnelma on rento, mutta asiallinen. (3) Infon järjestäjältä kaivataan sisällön selkeyden lisäksi (4) asiantuntemusta ja lähestyttävyyttä sekä aitoa auttamisenhalua. (5) Tilaisuuden tulisi kestää noin tunnin verran, jotta mielenkiinto ja keskittyminen jaksavat pysyä yllä.

9.1 Pohdinta

Opinnäytetyö lähtee liikkeelle kuvaamalla työllisyyden ja työttömyyden tilannetta ja haasteita tutkimusten valossa. Tutkimukset osoittavat, miten haastavaa työllistyminen on monen asiakasryhmän kohdalla ja miten tilannetta tulisi ratkoa moniammatillisella ja -alaisella yhteistyöllä, jossa otetaan huomioon niin valtion, yritysten kuin yksilöidenkin tarpeet. Tule töihin -valmennukseen osallistuvat TE-toimiston asiakkaat ovat juuri niitä tutkimuksissa kuvattuja henkilöitä, jotka eivät ole omatoimisesti löytäneet töitä vapailta työmarkkinoilta ja niitä, jotka tarvitsevat erilaisia tukitoimia, jotta työnantajat voisivat heistä kiinnostua. Tällaisten henkilöiden ensimmäinen askel on se, että he motivoituvat aktiiviseen työhakuun ja saavat siihen myös tuen.

TE-toimiston asiantuntijoiden suorittamat määräaikaishaastattelut ja niiden yhteydessä tehty ohjaustyö ei usein yksinään riitä työllistymisen toteutumiseen, minkä vuoksi on tärkeää, että Tuetun työllistymisen palveluiden työnhakijoille löytyy erilaisia palveluita, joihin matalan kynnyksen osallistuminen on mahdollista. Yhtä tärkeää on, että TE-toimiston asiantuntijoilla on osaaminen ja ymmärrys siitä, minkälaisia palveluita on olemassa ja minkälaiset asiakkaat hyötyvät mistäkin palvelusta.

Opinnäytetyön tavoitteena oli saada entistä useampi työtön työnhakija osallistumaan Tule töihin -valmennukseen, mitä kautta myös työllistyminen voisi todennäköisemmin onnistua. Koen, että tämä on tärkeä tavoite, vaikka mittakaava on yhteiskunnallisessa tarkastelussa pieni. Jo-

kainen tuettu työllistyminen on kuitenkin merkityksellinen sekä yksilön itsensä että yhteiskunnan kannalta. Mikäli Tule töihin -hanke onnistuu tavoitteissaan, on Tule töihin -valmennuksesta mahdollista luoda palvelu, joka hyödyttää jatkossa useampia tuetun työllistymisen palveluita tarvitsevia työnhakijoita.

Opinnäytetyötä varten tehtyjen asiakashaastattelujen mukaan infotilaisuudet ovat olleet tärkeässä roolissa motivoitumisen ja mukaan ilmoittautumisen näkökulmasta. Ilmoittautuminen mahdollistuu kuitenkin vasta asiakasohjauksen jälkeen, minkä vuoksi TE-toimiston asiantuntijoilla on myös merkittävä rooli hankkeen onnistumisen kannalta. Hankkeita ja palveluita on varsinkin Helsingin alueella iso määrä ja ne osittain ”kilpailevat” samoista asiakkaista. Tämän vuosi hankkeesta on tärkeää viestiä oikeanlaisella kanavaalla, säännöllisesti ja selkeällä sisällöllä. Uskon, että kodennetut Skype-infot, joita päätettiin järjestää säännöllisesti TE-toimiston asiantuntijoille, ovat hyvä tapa tavoittaa mahdollisimman moni ohjaustyötä tekevä asiantuntija. Tämänkaltaista viestintää voisi toivoa muidenkin hanketoimijoiden tekevän, jotta asiakasohjaus TE-toimistossa olisi osuvaa ja asiakkaita hyödyttävää.

Opinnäytetyön prosessissa syntyi myös yleisempi ohjeistus siitä, miten infotilaisuuksia tulisi järjestää TE-toimistossa ja mitkä elementit siinä tulisi ottaa huomioon. Haastatteluissa selvisi, että TE-toimistolla on parantamisen varaa infojen suhteen, varsinkin kun haastatteluissa samalla selvisi, että onnistuessaan, infot ovat erittäin hyvä tapa viestiä. Infoja käytetään usein TE-toimistossa isojen asiakasmäärien käsittelyyn. Asiantuntijoille vapautuu aikaa, kun samana toistuvat asiat voidaan käsitellä ryhmämuotoisesti. Asiakaskeskeisestä näkökulmasta käsin on kuitenkin tärkeää pysähtyä pohtimaan miksi infoja ensisijaisesti järjestetään - TE-toimiston omia prosesseja vai asiakkaita varten?

Palvelumuotoilun perusajatuksena on, että jokainen asiakaskohtaaminen on merkityksellinen sen kannalta, miten asiakas kokee palvelun ja minkälaista arvoa asiakas kokee siitä saavansa. Toimivilla prosesseilla, esim. hyvin tuotetuilla infotilaisuuksilla on mahdollisuus motivoida työnhakijaa, tarjota mahdollisuuksia ja uusia suuntia kohti työllistymistä. Onnistuessaan TE-toimisto voi tukea asiakkaan työllistymisenprosessia - epäonnistuessaan pahimmassa tapauksessa lannistaa ja passivoida. Tämän vuoksi on erittäin merkityksellistä palveluita tuotettaessa keskittyä siihen, että ne todella palvelevat aina asiakkaiden tarpeita.

9.1.1 Opinnäytetyön prosessin arviointi ja eettisyys

Opinnäytetyönprosessia jälkeen päin miettiessä on tärkeää arvioida, onko työ ollut oikeasti työlämää hyödyttävä ja onko sillä saavutettu sellaisia tuloksia kun lähdettiin hakemaan sekä onko valitut menetelmät olleet valideja ja prosessi eettisesti toteutettu. Opinnäytetyötä var-

ten haastateltiin asiakkaita, havainnoitiin infotilaisuuksia ja tehtiin moniammatillista yhteiskehittämistä tavoitteisiin pääsemiseksi. Kehitystyötä ohjasi haastatteluiden pohjalta luodut persoonat ja palvelupolku.

Haastattelut ja havainnointi

Haastattelin asiakasymmärryksen keräämiseksi kymmentä henkilöä. Opinnäytetyötä varten ei tarvinnut hankkia tutkimuslupaa, sillä en esim. käyttänyt TE-toimiston asiakasrekisteriä. Infotilaisuuteen osallistuneet asiakkaat saivat itse valita, haluavatko osallistua haastatteluun. Lisäksi asiakkaat saivat kirjallisena tiedon, miten haastatteluissa syntynyttä tietoa tullaan käsittelemään, ennen kuin he tekivät päätöksen siitä, ovatko valmiita haastateltaviksi. Osallistuin itse infotilaisuuksiin havainnoimalla niitä, minkä uskon olleen merkityksellistä haastateltujen kokemusten ymmärtämisen näkökulmasta. Havoinnin tueksi päädyin tekemään vain kirjallisesti muistiinpanoja. Koin, ettei asiakkaiden kuvaaminen olisi ollut eettistä, sillä TE-toimiston asiakkaiden identiteetit ovat salassapidettävää tietoa. Kuvasin kuitenkin tilaa etukäteen, jotta myös opinnäytetyön lukijalle muodostuisi jonkinlainen käsitys esim. infotilaisuuksien puitteista. Tilan koolla ja viihtyisyydellä kuitenkin koettiin olevan suuri merkitys infon onnistumisen kannalta.

Persoonat ja palvelupolut

Haastateltavat olivat valmiita antamaan hyvinkin henkilökohtaista tietoa, minkä vuoksi koin, että persoonien rakentaminen on järkevä tapa välittää tätä henkilökohtaista tietoa eteenpäin Tule töihin -hankkeen työntekijöille, ilman että yksittäisten henkilöiden tiedot paljastuvat. Persoonat kuvitti hankkeen graafikko antamieni tietojen pohjalta, jonka jälkeen loin persoonakortit. Persoonissa ei haluttu käyttää valokuvia, vaan abstraktimpaa tapaa luoda mielikuva asiakkaista ja heidän tarpeistaan. Koin, että persoonat olivat koko opinnäytetyöprosessin merkittävimpiä tutoksia, sillä niiden kautta toimintaa päästiin kehittämään aidosti asiakaskeisistä ajattelusta käsin. Persoonilla varmistettiin se, että infoja lähdettiin kehittämään todellisten (eikä kuviteltujen) tarpeiden pohjalta.

Palvelupolun kuvaaminen mahdollisti puolestaan prosessin tarkemman tarkastelun. Ongelma-kohtiin on helpompi pureutua, kun ensiksi on kuvattuna, mitä palvelun aikana tapahtuu ja minkälaisiin hetkiin tai kohtaamisiin se kulminoituu. Opinnäyteyössä keskityttiin kehittämään kokonaisvaltaisesti sekä prosessin alkua (asiakasohjausta), itse infotilaisuutta että asiakaskeisistä näkökulmasta myös tilannetta, jossa asiakas ei valitse ilmoittutumista Tule töihin -valmennukseen. Samalla tavoin palvelupolku, jossa on kuvattu itse infotilaisuus nostaa esille ne tärkeät kohdat, joista hyvä info muodostuu sekä kohdat, johon tulisi keskittyä infon kehittämisen mielessä.

Työpaja ja yhteiskehittäminen

Moniammatillinen ja -alainen työpaja mahdollisti palvelupolun ongelmakohtiin ja persoonien esittämiin toiveisiin pureutumisen. Työpajoja järjestettiin vain yksi aikataulullisten haasteiden vuoksi. Samasta syystä työpaja oli ajallisesti varsin tiivis. Ajan huomioon ottaen jouduin pelkistämään työpajassa käytettyjä metodeja ja tehtävänantoa. Mikäli aikataulullisesti olisi ollut mahdollista, olisin kierrättänyt kaikki ryhmät työstämässä jokaista tehtävänantoa (esim. Learning cafe -menetelmällä) sen sijaan, että jokaista tehtävänantoa työsti aina vain yksi ryhmä. Lisäksi olisin keskittynyt ideointivaiheeseen enemmän ja käyttänyt erilaisia menetelmiä (esim. crazy 8's tai brainstorming) ideoiden määrän ja ”laatikon ulkopuolelta” tulevien ajatusten luomiseksi.

Katsoimme hankkeen projektipäällikön kanssa, että oli tärkeämpää luoda yksi (vaikkakin tiivis) yhteinen työpaja kuin esim. joka toimijalle omansa, sillä yhteiskehittämisen näkökulma ei olisi toteutunut samalla tavoin. Pyrin ottamaan lyhyen ajan huomioon tehtävänantojen selkeydessä. Pyrin myös kompensoimaan tuloksien analysoinnille jääneen ajan lyhyttä sillä, että raportoin tulokset ja keräsin niistä kommentteja useammalla sähköpostin välityksellä käydylle kommentti- ja kehityskierroksella. Pohdimme myös, olisiko työpajaan pitänyt kutsua Tule töihin -valmennuksen asiakkaita, mutta saman ajan rajallisuuden sekä kohderyhmän vuoksi arvioimme, että persoonista saadaan riittävästi pohjaa asiakaskeskeisen kehitystyön tueksi.

Keräsin työpajassa tehdyt tuotokset ja työstin niistä syntyneiden ajatusten pohjalta ensimmäisen version työpajan tuloksista, jonka tein power point -muotoon. Sain palautetta usealta taholta ja jatkoin tulosten työstämistä niiden pohjata. Haastattelin myös Eezyn valmentajaa vielä erikseen saadakseni oikeanlaista sisältöä erityisesti kalenterinäköymän luomiseen.

9.1.2 Luotettavuuden arviointi ja jatkokehityskohteet

Yksi tapa arvioida tehdyn kehitystyön prosessin luotettavuutta on, että lukijalle kuvataan sekeästi käytetyt menetelmät, prosessin vaiheet sekä esitettyihin tuloksiin johtanut analyysi. Olen pyrkinyt näin tekemään käymällä läpi sekä käyttämäni Design Counselin tuplatimantin mallin että siinä käytetyt vaiheet (discover, define, develop, deliver) ja menetelmät.

Opinnäytetyössä syntyneet kehitystarpeet olivat todellisia, mutta ongelmana on, että osa haasteista jäi varmasti havaitsematta, sillä moni haastatelluista oli halukas osallistumaan valmennukseen ja lähtökohtaisesti varsin tyytyväinen infotilaisuuteen. Havaitsin tämän ongelman jo haastatteluja tehdessäni ja yritin vaikuttaa siihen pyytämällä myöhemmässä vaiheessa nimenomaan sellaisia henkilöitä haastatteluun, jotka eivät olleet halukkaita ilmoittautumaan Tule töihin -valmennukseen. Olin varautunut myös siihen, etten pyynnöstä huolimatta saa

näitä haastateltavia, joten jatkokehitin ilmoittautumislomakkeen toiselle puolelle (Liite 3) kysymyksen ja vastausvaihtoehdot niistä syistä, miksi asiakas ei ole kiinnostunut osallistumaan valmennukseen. Tämä ei tuottanut kuitenkaan tilastoitavaa tulosta, sillä ainoastaan kaksi henkilöä vastasi tähän kyselyyn, eikä sen pohjalta voi tehdä johtopäätöksiä.

Isoimmat asiakasohjausvolyymit olivat hankkeen alussa, kun Tule töihin -hanke esiteltiin osana isompaa yleisinfoa. Nämä luvut onnistunutta asiakasohjausta tarkasteltaessa eivät ole suoranaisesti verrattavissa infotilaisuuksiin, jotka ovat järjestetty nimenomaan Tule töihin -valmennusta varten. Vertailin näitä lukuja (kolmen ensimmäisen ja kolmen viimeisimmän infon välillä) siitä syystä, että niissä tulee näkyviin kohdennetun palvelun arvo. Luvuissa näkyy, mikä merkitys sillä on, että palveluita ja niistä tiedottamisia kohdennetaan tarkemmin asiakkaan omien tarpeiden mukaisesti, eikä ns. ”tarjota kaikkea kaikille”. Onnistunutta ohjausta voisi vielä syvällisemmin tarkastella, jos vertaisi valmennukseen ilmoittautuneiden henkilöiden keskeyttämisprosenttia, mutta koen, että keskeytymiseen vaikuttaa niin monta muutakin tekijää, ettei tilastoinnin tekeminen antaisi riittävän valideja tuloksia.

Kävin tammikuussa 2020 seuraamassa infotilaisuuden ja pyysin vielä infoon osallistuneita henkilöitä arvioimaan tilaisuuden onnistumista. Opinnäytetyön tulosten analysoinnin valossa olisi ollut mielekästä käyttää vastaavaa lomaketta (Liite 4) myös alkuvaiheessa. Näin olisi saatu vertailukelpoista dataa. Toisaalta tekijät (tilan viihtyvyys, tunnelma, infon sisältö, vetäjän asiantuntemus ja kesto), joiden perusteella asiakkaita pyydettiin infoa arvioimaan, syntyivät vasta opinnäytetyön prosessin tuloksena. Kyselyyn vastasi kahdeksan henkilöä.

Kaikki kyselyyn vastanneet kokivat saaneensa riittävästi tietoa infosta päätöksentekonsa tueksi. Parhaiten infossa onnistuttiin vetäjän asiantuntemuksessa (6 vastausta) sekä tunnelmassa (5 vastausta). Sen sijaan tilaisuuden kesto sai ristiriitaista palautetta, kun kaksi vastaajista koki, että tilaisuuden pituudessa epäonnistuttiin ja yksi puolestaan koki, että siinä onnistuttiin. Puolet vastaajista koki, ettei infossa ollut yhtään tekijää, jossa olisi epäonnistuttu. Yleisesti ottaen merkityksellisenä kriteerinä infon onnistumisen kannalta pidettiin sisältöä (4 vastausta) sekä vetäjän asiantuntemusta että tilaa (3 vastausta).

Pienen otannan perusteella voi arvioida, että tehdyssä kehitystyössä on onnistuttu, jos vastaajista kukaan ei kokenut saaneensa riittämättömästi tietoa. Yksi haastattelujen pohjalta luoduista persoonista Erkki Epäilijä kuvasi niitä henkilöitä, jotka haastatteluissa toivat ilmi, etteivät osanneet päättää ilmoittautuvatko valmennukseen. Erkin kaltaiset henkilöt kokivat, etteivät olleet saaneet käsitystä siitä, kuinka paljon Tule töihin -valmennus vie heidän aikansa. Asiakkaita pyydettiin myös arvioimaan niitä tekijöitä, jotka ovat tärkeitä infon onnistumisen kannalta. Hajonta vastauksissa oli suuri. Ainoastaan kohta ”kesto” ei saanut yhtään

vastausta. Muut tekijät saivat 2-4 ääntä. Tämän voisi ajatella tarkoittavan sitä, että myös opinnäytetyössä nostetuissa tärkeiden elementtien määrityksessä on onnistuttu.

Tule töihin -hankkeessa tehtiin yhtäaikaaisesti palvelumuotoilun keinoin kehitystyötä itse valmennuksen sisältöön. Selkeyden vuoksi tämä opinnäytetyö rajattiin koskemaan vain infon sisältöä eikä varsinaisen valmennuksen sisältöä. Jatkotutkimuksen kannalta olisi mielenkiintoista haastatella uudelleen samoja henkilöitä ja saada palaute heiltä, onko Tule töihin -valmennus vastannut niitä odotuksia ja lupauksia, joita asiakkaille muodostui infotilaisuuden perusteella. Tätä kautta päästäisiin sekä kehittämään valmennuksen sisältöä että vastaamaan myös infotilaisuuden sisältöön uudesta näkökulmasta.

Yhtä lailla olisi mielenkiintoista tutkia muita TE-toimiston infotilaisuuksia haastatteluilla ja havainnoilla peilaten tuloksia niihin suosituksiin, joita tämän opinnäytetyön prosessin aikana syntyi. Uskon tämän kehitystyön tehneenä, että infotilaisuuksilla on paikkansa TE-toimiston toiminnassa, minkä vuoksi niiden vaikuttavuutta olisi mielekästä tutkia laajemminkin.

10 Lähteet

- Aho, S., Tuomala, J., Hämäläinen, K. ja Mäkiaho, A. (2018). Työvoimapalvelujen kohdistuminen ja niihin osallistuvien työllistymisen. Valtioneuvoston kanslia, Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 19/2018. Helsinki. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160639/19-2018-Tyovoimapalvelujen%20kohdistuminen-pdf.pdf>
- Alasalmi, J., Alimov, N., Ansala, L., Busk, H., Huhtala, V., Kekäläinen, A., Keskinen, P., Ruuskanen, O. & Vuori, L. 2019: Työttömyyden laajat kustannukset yhteiskunnalle. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 16/2019. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161296/16-2019-Tyottomyyden%20laajat%20kustannukset%20yhteiskunnalle.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aulanko, T. 2019: Rekrytointiongelmien Uudellamaalla. Selvitys Uudenmaan toimipaikkojen rekrytointiongelmista vuosina 2016 ja 2017. RAPORTTEJA 11 | 2019. ELY. https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/168681/Rekrytointiongelmien%20Uudellamaalla%207_5_19docx.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Blomqvist, S. 2015: Näkökulma: Työtön - olet arvoton. <https://yle.fi/uutiset/3-7914365>
- Brown, T. 2008: Design Thinking. Harvard Business Review, June, 84-95. http://www.ideo.com/images/uploads/thoughts/IDEO_HBR_Design_Thinking.pdf
- Brown, V., Deane, P., Harris, J. & Russel J. 2019: Towards a Just and Sustainable Future. Teoksessa Tackling Wicked Problems: Through the Transdisciplinary Imagination. (toim. Harris, Brown & Russell). Earthscan, New York.
- Calabretta, G. & Gardien, P. 2016: Co-creating and prototyping to Trigger innovative thinking and Doing. Teoksessa Strategic Design, Eight Essential Practices Every Strategic Designer Must Master (toim. Calabretta, Gemser, Karpen). BIS Publishers. Amsterdam.
- Design Council 2020: What is the framework for innovation? Design Council's evolved Double Diamond. <http://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/design-process-what-double-diamond>
- Dhaliwal, J., Macintyre, M. & Parry, G. 2011. Understanding Services and the Customer Response. Teoksessa Service Design and Delivery. Toim. Macintyre, Mairi. Parry, Glenn. Angelis, Jannis. Springer New York Dordrecht Heidelberg London
- ELY 2019: UUSIMAA Työllisyyskatsaus Heinäkuu 2019. <http://www.ely-keskus.fi/documents/10191/37276623/Tyollisyyskatsaus+Uusimaa+heinakuu+2019/b4dec243-187b-4b79-9561-58721c481924>
- EURA 2014: Vipuvoimaa EU:lta 2014-2020. <https://www.eura2014.fi/rrtiepa/projekti.php?projektkoodi=S21468>
- Euroopan sosiaalirahasto 2019: Miten ESR-toimii. <https://ec.europa.eu/esf/main.jsp?catId=525&langId=fi>
- Gibbons, S. 2017: Service Design 101. <https://www.nngroup.com/articles/service-design-101/>.
- Grönroos, C. & Gummerus, J. 2014: The service revolution and its marketing implications: service logic vs service-dominant logic. Managing Service Quality, Vol. 24 Issue: 3

- Heinonen, K. & Stradvik, T. 2015: Essentials of customer dominant logic. Teoksessa The Nordic School - Service Marketing and Management for the Future. Toim. Johanna Gummerus & Catharina von Koskull. Hanken School of Economics. Helsinki.
- Heinonen, K., Strandvik, T., Mickelsson, K., Edvardsson, B., Sundström, E. & Andersson, P. 2010: A customer-dominant logic of service. *Journal of Service Management*, Vol. 21 Issue: 4
- Junger, M. 2017: Mikael Jungner: Me luomme yhdessä omat viheliäiset ongelmamme. Verkkouutiset. <https://www.verkkouutiset.fi/me-luomme-yhdessa-omat-viheliaiset-ongelmamme/>
- Kari, M. 2015: Työttömyyden kustannukset, työttömyysturvan vaikutus työmarkkinakäyttäytymiseen ja työvoimapalvelut. Palkansaajan tutkimuslaitos. https://www.la-bour.fi/?wpfb_dl=3156
- Kauppalehti 2018: Henkilöstövuokrauksen osuus alan liikevaihdosta kasvanut taas - viime vuoden huhtikuuhun verrattuna kasvua 17 prosenttia. <https://www.kauppalehti.fi/uutiset/henkilostovuokrauksen-osuus-alan-liikevaihdosta-kasvanut-taas-viime-vuoden-huhtikuuhun-verrattuna-kasvua-17-prosenttia/a6685d3c-11d9-3fb1-a67c-c0d4f13cae0d>
- Kela 2015: Toimeentulotuki siirtyy Kelan hoidettavaksi vuonna 2017. <https://www.kela.fi/-/toimeentulotuki-siirtyy-kelan-hoidettavaksi-vuonna-2017>
- Kohtaamo 2017: Ohjaamojen vakinaistamisen toimeenpano täsmentyy. https://kohtaamo.info/home/-/asset_publisher/zJCWPGOcV1WA/content/ohjaamojen-vakinaistamisen-toimeenpano-tasmentyy?inheritRedirect=false
- Kolko, J. 2014: Well designed: How to use empathy to create products people love. Boston: Harvard Business Review Press.
- Koria, M. 2014: Muotoiluajattelu x5: Teesit kansainvälisessä liiketoiminnassa. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Muotoiluajattelu. Tammerprint oy, Tampere 2014. Teknologiainfo Teknova Oy.
- Kälviäinen, M. 2014: Muotoiluajattelua vai muotoilutoimintaa. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Muotoiluajattelu. Tammerprint oy, Tampere 2014. Teknologiainfo Teknova Oy.
- Lewrick, M., Link, P. & Leifer, L. 2018: The design thinking playbook. Mindful digital transformation of teams, products, services, businesses and ecosystems. John Wiley & Sons Inc. New Jersey.
- Lusch, R. & Vargo, S. 2014: Service Dominant Logic - Premises, Perspectives, Possibilities. University Printing House. Cambridge, UK
- Mäntymaa, E. 2018: Kela leikkaa yhä useamman toimeentulotukea, eikä se naurata leipäjonon asiakkaita - "Jos se tästä vielä pienenee, on kuin mentäisiin sisällissota-aikaan". <https://yle.fi/uutiset/3-10415254>
- Mattelmäki, T. & Vaajakallio, K. 2011: Yhteissuunnittelu ja palveluiden ideointi. Teoksessa Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen (toim. Miettinen, Satu). 2. painos. Tammerprint Oy.
- McClelland, A. & Macdonald, F. 1998: The social consequences of unemployment. Business Council of Australia. http://library.bsl.org.au/jspui/bitstream/1/266/1/social_consequences_of_unemployment_AMcClelland.pdf
- Miettinen, E. 2014: Muotoiluajattelu kansainvälisenä kilpailukykytekijänä. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Muotoiluajattelu. Tammerprint oy, Tampere 2014. Teknologiainfo Teknova Oy.

Miettinen, S. 2013: Discussions on Change, value and methods. Teoksessa: Service Design with Theory. Discussions on Change, value and methods. (toim). Miettinen, Satu & Valtonen, Anu. HansaBook. Vantaa.

Muhonen, T. 2018: Tiina, 49, on lääkärin mukaan työkyvytön - aktiivimalli uhkaa silti leikata tukea. Talous Sanomat. <https://www.is.fi/taloussanomat/art-2000005539886.html>

Nieminen, J. 2019: Alueelliset kehitysnäkymät keväällä 2019. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161538/TEM_28_19_Alueelliset_kehitysnakymat_Kevat_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ojasalo, K., Koskelo, M. & Nousiainen, A. 2015: Foresight and Service Design Boosting Dynamic Capabilities in Service Innovation. The Handbook of Service Innovation.

Ojasalo, K. Moilanen, T., Ritalahti, J. 2014: Kehittämistyön menetelmät, uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Sanoma pro. 3. Uudistettu painos.

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2018: Tidote: Osaamiskeskukset vauhdittavat maahanmuuttajien polkuja koulutukseen ja työhön. Opetus- ja kulttuuriministeriö, Työ- ja elinkeinoministeriö. https://minedu.fi/artikkeli/-/asset_publisher/osaamiskeskukset-vauhdittavat-maahanmuuttajien-polkuja-koulutukseen-ja-tyohon

Polaine, A., Lovlie, L. & Reason, B. 2013: Service design - From insight to implementation. Rosenfeld Media, NY

Rakennerahasto 2019: Ohjaamot ja verkko-ohjaus palvelut. <https://www.rakennerahastot.fi/web/valtakunnalliset-teemat/ohjaamot#.XgSHji2B3q0>

Rittel, H. & Webber, M. 1973: Dilemmas in a General Theory of Planning. Teoksessa Policy Sciences, Vol. 4, No.2. Elsevier Scientific Publishing Company, Amsterdam.

Sanders, E. & Strappers, P. 2014: Convivial Toolbox. Generative research for the front end of design. BIS Publishers. Amsterdam.

Sangiori, D. 2013: Value co-creation in design for services. Teoksessa: Service Design with Theory. Discussions on Change, value and methods. (toim). Miettinen, Satu & Valtonen, Anu. HansaBook. Vantaa.

Shore, T. & Taschchian, A. 2013: Perceptions Of Unemployed Workers: Unemployment Duration, Volunteerism, And Age. The Journal of Applied Business Research - July/August 2013. Volume 29, Number 4.

Simpson, S. 2019: The Cost of Unemployment to the Economy. <https://www.investopedia.com/financial-edge/0811/the-cost-of-unemployment-to-the-economy.aspx>

Sitra 2018. Megatrendikortit. Matka tulevaisuuteen. 3. painos. <https://media.sitra.fi/2018/09/03142041/megatrendikortitwebfin31-08-2018.pdf>

Sitra 2019: Megatrendikortit. <https://www.sitra.fi/julkaisut/megatrendikortit/>

Stickdorn, M. & Schneider, J. 2013: This is Service Design Thinking. Basics - Tools - Cases. 4. Painos. BIS Publishers. Amsterdam.

Stickdorn, M., Hormess, M., Lawrence, A. & Schneider, J. 2018a: This is service design doing. Applying service design thinking in the real world. A practitioners' handbook. O'Reilly Media Inc. Canada.

Stickdorn, M., Hormess, M., Lawrence, A. & Schneider, J. 2018b: This is service design Methods. Expanded service design thinking methods for real projects. O'Reilly Media Inc. Canada.

Suomen kirjallisuuden seura 2019: Toisen luokan kansalaisia - Työttömyys on identiteettikamppailua. <https://www.finlit.fi/fi/ajankohtaista/uutiset/toisen-luokan-kansalaisia-tyottomuus-identiteettikamppailua#.Xbisky2B2qB>

Talous Elämä 2019: Ekonomisti: ”hallitus sai huomenlahjan” - työllisyys nytkähti eteenpäin. <https://www.talouselama.fi/uutiset/ekonomisti-hallitus-sai-huomenlahjan-tyollisyys-nytkähti-eteenpäin/3cffffa46-05a2-48e9-b9c6-70bf8f09b1ec>

TE-palvelut 2020a: Asiantuntijapalvelua tarpeesi mukaan. http://www.te-palvelut.fi/te/fi/nain_asiot_kanssamme/te_palvelut/asiakkaana_tepalveluissa/asiantuntijapalvelu/index.html

TE-palvelut 2020b: Työllisyyspoliittiset avustukset Uusimaa. <https://toimistot.te-palvelut.fi/tyollisyyspoliittiset-avustukset-uusimaa>

THL 2019: Tule töihin. <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/tule-toihin>

Tilastokeskus 2019a: Työllisten määrä pysyi lähes ennallaan, työttömyys väheni vuoden takaiseen verrattuna. http://tilastokeskus.fi/til/tyti/2019/07/tyti_2019_07_2019-08-20_tie_001_fi.html

Tilastokeskus 2019b: Työttömyys kääntynyt laskuun pitkäaikaistyöttömienkin osalta. http://www.stat.fi/til/tyokay/2018/02/tyokay_2018_02_2019-05-24_tie_001_fi.html

Tilastokeskus: Käsitteteet: pitkäaikaistyötön. <https://www.stat.fi/meta/kas/pitkaaikais-tyot.html>

Tuulaniemi, J. 2011: Palvelumuotoilu. Talentum Media oy. BALTO print 2013 Liettua. 2, tarkistettu painos

Valtakari, M., Arnkil, R., Eskelinen, J., Kesä, M., Mayer, M., Nyman, J. & Alander, T. 2019: Työttömien määrääikaishaastattelujen arviointi. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2019:26. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161431/26_2019_VNTAES_Tyottomien%20maaraaikaishaastattelujen%20arviointi_netti.pdf

Valtioneuvosto 2019: Hallituksen työllisyysastetavoite edellyttää, että osatyökykyisten, vaikeasti työllistyvien, nuorten, ikääntyvien ja maahanmuuttajataustaisten osallistumista työmarkkinoille lisätään. <https://valtioneuvosto.fi/rinteen-hallitus/hallitusohjelma/luottamuksen-ja-tasa-arvoisten-tyomarkkinoiden-suomi>

Wessman, J. 2018: Euroopan sosiaalirahaston (ESR) rahoittaman hankkeen kuvaus. <https://www.eura2014.fi/rrtiepa/projekti.php?projekтикoodi=S21468>

Kuviot

Kuvio 1: Tule töihin -valmennuksen sisältö Eezyn kuvaamana (lupa pyydetty).....	22
Kuvio 2: Opinnätetyönprosessi kuva Design Councilin Double diamond -mallia mukaillen..	24
Kuvio 3: Kuvat infotilaisuudesta	30
Kuvio 4: Infon ohjatun työnhakijan palvelupolku: tilanne kolmen infon jälkeen	34
Kuvio 5: Persoona Hasan Hämmäntynyt.....	41
Kuvio 6: Persoona Tiina Toiveikas	41
Kuvio 7: Persoona Erkki Epäilijä.....	42
Kuvio 8: Kalvo valmennuksen aikataulusta ennen kehitystyötä (lupa pyydetty Eezytä)....	47
Kuvio 9: Kalvo, jolla kuvataan valmennusta tarinana (lupa pyydetty Eezytä)	48
Kuvio 10: Tule töihin valmennuksen keston kuvaus.....	49
Kuvio 11: Tule töihin valmennuksen kuvaus kalenterinäkyvässä 1/2.....	49
Kuvio 12: Tule töihin valmennuksen kuvaus kalenterinäkyvässä 2/2.....	50
Kuvio 13: Kenelle Tule töihin -valmennus sopii.....	52
Kuvio 14: Tule töihin -valmennuksen infotilaisuuden palvelupolku	54
Kuvio 15: Infon järjestäjän check-list.....	56

Taulukot

Taulukko 1: Työllistäjät Uudellamaalla toimialoittain	16
Taulukko 2: Palveluissa olevat asiakkaat	19
Taulukko 3: Valmennukseen ja haastatteluun osallistuneet työnhakijat	32
Taulukko 4: Infoon ja valmennukseen osallitujien määrät.....	55

Liitteet

Liite 1: Haastatteluun osallistuminen	74
Liite 2: Haastattelukysymykset.....	76
Liite 3: Syyt olla ilmoittautumatta valmennukseen.....	77
Liite 4: Palautelomake.....	78

Liite 1: Haastatteluun osallistuminen

KERRO MIELIPITEESI INFOSTA

HAASTATTELUT OVAT
LUOTTAMUKSELLISIA



OLEN VALMIS HENKILÖHAASTATTELUUN



OLEN VALMIS PUHELINHAASTATTELUUN



EN HALUA OSALLISTUA

Jätäthän tietosi, niin otan sinuun yhteyttä. Sovitaan haastattelua varten sopiva aika ja paikka kesäkuun alkupuolelle.

NIMI

NUMERO /
SÄHKÖPOSTI

TOIVE HAASTATTELU-
PAIKASTA

Tietoa haastattelujen luottamuksellisuudesta ja tietojenkäsittelystä

Opiskelen Laureassa palvelumuotoilua (restonomi YAMK). Olen tekemässä opinnäytetyötä Tule töihin hankkeeseen. Kerään hankkeeseen ohjattujen TE-toimiston asiakkaiden näkemyksiä ja kokemuksia järjestetystä hankeinfosta. Olen kiinnostunut kuulemaan, valitsitko lähteä hankkeeseen mukaan vai et sekä syistä, jotka johtivat tähän päätökseen.

Haastattelut ovat täysin anonyymejä. Kerään taustatiedoksi ainoastaan iän, sukupuolen ja kuinka kauan olet ollut TE-toimistossa työttömänä työnhakijana. Tämäkin tieto kerätään luokiteltuna eli esim. ikä: "30-39 -vuotta" ja asiakkaana "1-2 vuotta". Pyydän erikseen luvan haastattelun nauhoittamiseen, jotta haastattelutilanteessa voin keskittyä muistiinpanojen tekemisen sijaan kuuntelemiseen. Säilytän mahdolliset nauhoitukset ja niistä tehdyt muistiinpanot itselläni ja hävitän ne asianmukaisesti 4kk:n sisällä niiden taltioinnista.

Haastattelua varten kerätyt yhteystiedot hävitän saman tien sen jälkeen kun haastattelu on tehty. En yhdistä nimiä missään vaiheessa haastatteluihin / nauhoituksiin. Kaikki käyty keskustelu on luottamuksellista, eikä sillä ole vaikutusta TE-toimiston asiakkuuteen.

Tulen muodostamaan haastatteluista kertyneestä aineistosta "persoonia" ja palvelupolkuja. Persoonat eivät perustu yksittäiseen haastateltavaan henkilöön vaan mahdollisiin samankaltaisuuksiin, joita haastateltujen väliltä löytyy. Palvelupoluissa on tarkoitus kuvata minkälaisia asioita matkan varrella kohti työllistymistä haastatelluille on tullut vastaan ja miten hankkeeseen ohjaus on koettu.

Kerättyä aineistoa tullaan käyttämään Tule töihin -hankkeen kehittämistyössä luomieni persoonien ja palvelupolkujen kautta.

Ystävällisin terveisin:

23.5.2019, Helsinki

Suvi Ylälahti
suvi.ylalahti@student.laurea.fi

Liite 2: Haastattelukysymykset

Taustakysymykset:

Ikä:

Työttömyyden kesto:

Mitä päätit, lähdetkö mukaan valmennukseen?

Missä vaiheessa teit päätöksesi?

- Mikä vaikutti päätökseesi?
- Mitkä tekijät saivat sinut lähtemään /olisivat saaneet sinut lähtemään mukaan?
- Oliko infotilaisuudella vaikutusta päätökseesi?

Infoon ohjaus:

Kerro, miten päädyit infotilaisuuteen?

Keneltä kuulit valmennuksesta? Mitä ajatuksia sinulla heräsi / Palauta mieleen keskustelu TE-toimiston kanssa valmennuksesta, mitä muistat?

Kuka päätti ensisijaisesti infoon osallistumisesta? Mitä muita vaihtoehtoja sinulle esiteltiin / minkälaisia toiveita / ajatuksia sinulla oli?

- Mitä sinulle kerrottiin etukäteen infosta / valmennuksesta, jota esitellään infossa?
- Minkälaisia ennako-oletuksia sinulla oli infoa kohtaan?
- Kuinka moneen infotilaisuuteen olet osallistunut? Kuvaa sellainen info, joka on ollut mielestäsi onnistunut

Info tilaisuus:

Mitä tilaisuudesta jäi mieleen?

- Mikä onnistui?
- Mikä ärsytti?
- Vastasiko sisältö sinun ennako-oletuksia?
- Jäikö jotakin tiedosta puuttumaan/oliko jotain liikaa?
- Mitä mieltä olit infon rakenteesta ja esityksistä (ensin tietoa valmennuksesta & hankkeesta ja sitten TE-toimiston osuus)?
- Mitä mieltä olit sijainnista, tilasta, kestosta, tunnelmasta ja kirjallisesta materiaalista?
- Oliko tilaisuudella merkitystä ja minkälaista?

Tuleeko sinulle vielä mieleen yleisellä tasolla, millä tavoin toivoisit saavasi tukea työnhakuun?

Liite 3: Syyt olla ilmoittautumatta valmennukseen

En ole kiinnostunut Tule töihin - valmennuksesta:

- Oman elämäntilanteeni takia
- Valmennuksen sisältö ei ollut kiinnostava
- En ymmärtänyt mistä valmennuksessa oli kyse ja miten se hyödyttäisi minua
- Muu syy, mikä?:

Liite 4: Palautelomake

TULE TÖIHIN -valmennuksen infotilaisuuden palaute

Aion osallistua tule töihin valmennukseen: kyllä / ei

Sain infosta riittävästi tietoa päätökseni tueksi: kyllä / ei

Mikä seuraavista infossa onnistui:

- Tilan viihtyisyys
- Tunnelma
- Esityksen sisältö
- Esittelevien henkilöiden asiantuntemus
- Tilaisuuden kesto

Mikä seuraavista infossa ei onnistunut:

- Tilan viihtyisyys
- Tunnelma
- Esityksen sisältö
- Esittelevien henkilöiden asiantuntemus
- Tilaisuuden kesto

Mikä edellä mainituista tekijöistä on sinulle merkityksellinen infon onnistumisen kannalta. Voit valita 1-5

- Tilan viihtyisyys
- Tunnelma
- Esityksen sisältö
- Infon vetäjien asiantuntemus
- Tilaisuuden kesto

Tähän voit halutessasi jättää vapaamuotoisen palautteen infosta. Kiitos!
