



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Työhönvalmennus asiakkaan näkökulmasta

Vaarna, Laura

2014 Leppävaara



Laurea-ammattikorkeakoulu
Leppävaara

Työhönvalmennus asiakkaan näkökulmasta

Vaarna Laura
Palvelujen tuottaminen ja johtami-
nen
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2014

Vaarna Laura

Työhönvalmennus asiakkaan näkökulmasta

Vuosi 2014 Sivumäärä 39

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Työ- ja elinkeinotoimiston työhönvalmennuksen asiakkaiden kokemuksia työhönvalmennuksesta. Työn lähtökohtana oli toimeksiantajan Varsinais-Suomen Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen tarve kehittää palvelua asiakaslähtöisemmäksi. Työn tarkoituksena oli löytää työhönvalmennuksen ongelmakohdat ja välittää ne työhönvalmentajien, TE-toimiston virkailijoiden ja poliittisten päättäjien käyttöön.

Opinnäytetyön tietoperustassa käsiteltiin työttömyyttä, työllistymistä ja sitä edistäviä työvoimapalveluja sekä palvelua ja sen laatua.

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä käytettiin Bikva-mallin (Brugerinddragelse i kvalitetsvurdering/Asiakkaiden osallisuus laadunvarmistukseen) mukaista kvalitatiivista ryhmähaastattelua. Bikva on arviointi malli, jossa asiakkaat toimivat oppimisen käynnistäjinä. Bikva-mallin pääpiirteinä on asiakkaiden palaute julkisesta palvelusta kokemansa perusteella ja palautteen välittäminen palveluun vaikuttaville sidosryhmille.

Ensimmäisen vaiheen haastatteluun osallistuivat työhönvalmennuksen asiakkaat. Tiedonkeruu toteutettiin avoimena ryhmähaastatteluna, jossa osallistujat kertoivat avoimesti kokemuksistaan työhönvalmennuksesta. Ensimmäisen vaiheen haastattelun tulosten pohjalta muodostui toisen vaiheen haastattelun runko. Toisen vaiheen haastatteluun osallistuivat työhönvalmentajat sekä Työ- ja elinkeinotoimiston virkailijat. Ensimmäisen ja toisen vaiheen haastatteluiden tuloksista tehtiin johtopäätökset, jotka toimeksiantaja vie eteenpäin päättäjille.

Tutkimuksen tuloksista voitiin päätellä asiakkaiden olevan melko tyytyväisiä työhönvalmennukseen. Esiin nousi ongelmakohtia asiakkaiden palveluun ohjaamisessa ja perusteissa, joilla asiakkaita ohjataan työhönvalmennukseen. Lisäksi työhönvalmennusta voitaisiin tuottaa ja tarjota eri muodoissa, kuten ryhmävalmennuksena. Toimeksiantaja oli tyytyväinen tutkimuksen toiminnallisen osuuden onnistumiseen ja työn tuloksiin.

Asiasanat: palvelun laatu, työhönvalmennus, työvoimapalvelut

Vaarna Laura

Job Coaching from customers' Point of View

Year	2014	Pages	39
------	------	-------	----

The objective of the thesis was to examine customer experiences off the Public Employment and Business services (TE-palvelut). The starting point for this thesis was the commissioner's, the Centre for Economic, Transport and the Environment objective to develop more customer oriented services. The purpose of the thesis was to find the hindrances of job coaching and then forward them to job coaches, TE office clerks and decision makers.

The knowledge base of the research consists of unemployment, employment and Public services that benefit employment, service and the quality of the service are being looked into as well.

The research method of the thesis were qualitative group interviews according to the Bikva model (Brugerinddragelse i kvalitetsvurdering/quality assurance of participating customers). The Bikva model is an evaluation model in which the customers start the development process. The main characteristics of the Bikva model is customer feedback on their experiences of public services and delivering that information to the appropriate stakeholders.

Job coaching customers took part in the first stage of interviews. The information was gathered as an open group interview. Participants were to openly discuss their experiences of job coaching. On the basis of the first set of interviews the structure for the second set of interviews was formed. The second stage interviewees were job coaches and Work and Employment Office clerks. From these interviews conclusions were drawn up made that will be presented to political decision makers by the commissioners.

The conclusions of the research were that the customers are somewhat satisfied with job coaching. Problems arose in the customer guiding process and on what grounds customers were routed to job coaching. In addition, job coaching could be offered and produced in different forms such as group coaching. The commissioner was satisfied with the results and functionality of the research.

Keywords: quality of service, job coaching , public employment and business services

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Toimeksiantajan esittely	7
3	Työhönvalmennus työnhakijan työvoimapalveluna	8
3.1	Työttömyys	8
3.2	Työllistyminen	10
3.3	Työvoimapalvelut	11
3.4	Työhönvalmennus	12
3.5	Palvelu ja palvelun laatu	14
4	Tutkimuksen kuvaus	16
4.1	Bikva-malli tutkimusmenetelmänä.....	16
4.2	Tutkimuksen toteutus ja tulokset	19
4.2.1	Vaihe 1: Työhönvalmennettavien ryhmähaastattelun toteutus ja tulokset	20
4.2.2	Vaihe 2: Työhönvalmentajien ja TE-toimiston virkailijoiden ryhmähaastattelun toteutus ja tulokset	23
5	Johtopäätökset	26
	Lähteet	28
	Kuviot	30
	Taulukot	31
	Liitteet.....	32

1 Johdanto

Varsinais-Suomen Työ- ja elinkeinotoimisto tarjoaa asiakkailleen erilaisia työvoimapalveluita edistääkseen työllistymistä. Näistä yhtenä on työhönvalmennus, joista suurin osa toteutetaan ostopalveluna. Työhönvalmennuksessa valmentaja perehtyy asiakkaan tilanteeseen ja tukee asiakasta hänen työhaussaansa tavoitteena löytää asiakkaalle työpaikka.

Varsinais-Suomen ELY-keskus oli kiinnostunut selvittämään TE-toimiston työhönvalmennuksen hyötyjä asiakkaalle ja miten asiakkaat kokevat kyseisen palvelun. Lähtökohtana oli saada asiakkaan mielipide palvelusta ja sen avulla kehittää palvelua asiakaslähtöisemmäksi.

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten asiakkaat kokivat työhönvalmennuksen. Tarkoituksena löytää työhönvalmennuksen ongelmakohdat ja tuoda nämä esille työhönvalmentajille, Työ- ja elinkeinotoimiston virkailijoille ja ylemmille päättäjille.

Opinnäytetyön aiheena oli selvittää 1.12.2013 - 31.3.2014 työhönvalmennukseen osallistuneiden tai ohjattujen 25 - 30 - vuotiaiden kokemuksia ja mielipiteitä palvelusta. Työn ryhmähaastattelut toteutettiin toukokuun 2014 aikana. Työn toimeksiantaja oli Varsinais-Suomen Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. Työn toiminnallisessa osuudessa ja rahoittajana on lisäksi mukana Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen ESR-hanke ”Palvelujärjestelmien kehittäminen työvoiman saatavuuden turvaamiseksi”.

Työn toiminnallinen osuus pohjautuu neliportaiseen Bikva-malliin. Tässä työssä toteutetaan yhdessä Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen kanssa kaksi ensimmäistä vaihetta, joista opinnäytetyön tekijä tekee yhteenveton, jonka Elinkeino-, liikenne ja ympäristökeskus vie eteenpäin päättäjille.

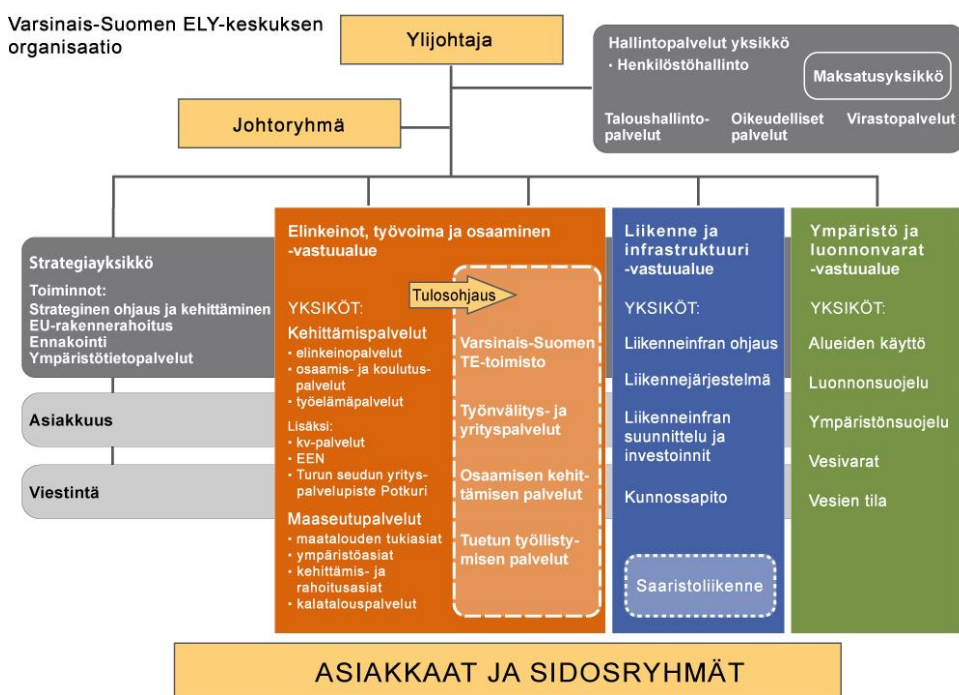
Raportti alkaa toimeksiantajan Varsinais-Suomen Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen esittelyllä. Seuraavana käsitellään työn tietoperustaa, joka koostuu työttömyydestä ja työllistymisestä, työvoimapalveluista sekä palvelusta. Tämän jälkeen kuvataan työn toiminnallinen osuus, jonka jälkeen yhteenveto ja johtopäätökset.

2 Toimeksiantajan esittely

Tässä luvussa esitellään työn toimeksiantaja Varsinais-Suomen Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksesta käytetään myöhemmin virallista lyhennettä ELY-keskus. Työssä myöhemmin esiintyvistä Työ- ja elinkeinotoimistosta käytetään virallista lyhennettä TE-toimisto. Varsinais-Suomen ELY-keskus on kehittämis- ja palvelukeskus, jonka tarkoituksena on edistää kestävää hyvinvointia Varsinais-Suomen ja Satakunnan maakunnassa. ELY-keskuksen toiminnan tarkoituksena on verkostomaisen yhteistyön avulla varmistaa jatkuva hyvinvointi, vireä elinkeinoelämä, vetovoimaisen asuinympäristön kautta tyytyväiset asukkaat. (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2013.)

Varsinais-Suomen ELY-keskuksen vastuualueita ovat elinkeino, työvoima ja osaaminen, liikenne ja infrastruktuuri sekä ympäristö ja luonnonvarat. Vastuualueen ylittäviä tehtäviä ovat strategia- ja aluekehitystehtävät, alueellinen tieto- ja ennakkointipalvelu, EU:n rakennerahastotehtävät ja asiakkuus ja viestintä. Elinkeino, työvoima ja osaaminen - vastuualueeseen kuuluvat muun muassa työmarkkinoiden toiminta ja työllisyys sekä osaamisen ja koulutus. (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2013.) ELY-keskuksen toimintaa säätelee ja velvoittaa laki työvoima ja yrityspalveluista (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 2012/916).

Kuviossa 1 kuvataan Varsinais-Suomen ELY-keskuksen organisaatorakenne. Kuviossa näkyy Varsinais-Suomen TE-toimisto osana elinkeino, työvoima ja osaaminen - vastuualuetta.



Kuvio 1: Varsinais-Suomen ELY-keskuksen organisaatio (ELY-keskus 2013).

Kuviossa 1 näkyy ELY-keskuksen kolme vastuualuetta, joista jokaisella on oma johtotiimi, jossa yhteen sovitetaan vastualueen toiminta ja säädetään tehtävien sijoittuminen. Vastuualueiden sisällä on lisäksi pienempiä yksiköitä kuten esimerkiksi elinkeinot, työvoima ja osaaminen - vastuualueeseen kuuluvat kehittämispalveluiden ja maaseutupalveluiden yksiköt. (Varsinais-Suomen ELY-keskus 2014a.) Seuraavassa kappaleessa keskitytään tarkastelemaan Elinkeinot, työvoima ja osaaminen - vastualueen kehittämispalveluiden yksikköä.

Kehittämispalveluiden yksikön tehtävät määrätään Työ- ja elinkeino ministeriön työjärjestyksessä 2.1.2014, joka perustuu lakiin elinkeino-, liikenne ja ympäristökeskuksista (2009/897). Yksikön tehtäviin kuuluvat muun muassa työmarkkinoiden toimivuuden ja yrittäjyyden edistäminen, työelämän laadun kehittäminen, kotouttamiseen ja maahanmuuttoon liittyvät tehtävät, pk - yritysten kehittämispalvelut. Lisäksi tehtäviin kuuluvat TE-toimiston toimipaikkojen ja palvelulinjojen ohjaus ja valvonta, TE-toimiston palvelujen rakennetta koskevat päätökset ja palveluverkon kehittäminen ja TE-toimiston henkilöstön kehittäminen yhdessä TE-toimiston kanssa. Tehtäviin on listattu lisäksi työttömyysturvaan, innovaatiotoimintaan ja tukeen liittyviä asioita. (Varsinais-Suomen ELY-keskus 2014a.)

ELY-keskus ohjaa ja valvoo TE-toimiston toimintaa. ELY-keskus on tulosvastuullinen TE-toimiston toiminnasta. Tämä on havaittavissa kuviossa 1. ELY-keskusten roolista TE-toimistojen ohjauksessa on säädetty laissa elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksista (2009/897).

3 Työhönvalmennus työnhakijan työvoimapaikana

3.1 Työttömyys

Työtön on tilastokeskuksen määritelmän mukaan henkilö, joka on työtä vaille ja sitä aktiivisesti etsinyt viimeisen neljän viikon ajan. Henkilön tulee olla valmis vastaanottamaan työtä kahden viikon kuluessa. Työttömäksi luetaan myös henkilö, joka on työtä vaille ja odottaa työn alkamista tai henkilö, joka on työstään lomautettu. (Tilastokeskus 2009.) Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta määrittelee työttömän olevan henkilö, joka ei ole työsuhteessa tai päätoimisesti työllistynyt yritystoiminnassa, omassa työssään tai päätoimisena opiskelijana. Laki pitää työttömänä myös henkilöä, joka on kokonaan lomautettu tai jonka viikkotyöaika on alle neljä tuntia. (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 2012/916.)

Työttömyys on yhteiskunnallinen ongelma, joka aiheuttaa erilaisia kustannuksia. Itse työttömälle aiheutuu tulojen menetystä ja mahdollisesti elämän laadun heikkenemistä. Julkiselle sektorille aiheutuu kuluja työttömyyden hoitamisesta sekä menetetyt verotulot voidaan laskea kuluiksi. Kansantaloudellisesti työttömyys merkitsee tuotannollisten voimavarojen tuhla-

usta. (Hulkko & Tossavainen 2009, 183.) Muutamien viime vuosikymmenten aikana Suomen talous on muuttunut merkittävästi. Se on järjestänyt uusiksi työmarkkinat sekä suomalaisen yhteiskunnan. 1990- luvun laman seurauksena työttömyys nousi räjähdysmäisesti ja työttömyys on ollut korkeimmillaan 15 prosenttia. 1990- luvun lopun lamasta elpyminen toi lisää työpaikkoja, mutta ei kuitenkaan poistanut yhteiskunnallista ongelmaa työttömien määrästä. (Parpo 2007, 12.)

Työttömyys muodostui yhteiskunnalliseksi ongelmaksi Suomessa 1900 - luvulla. Työttömyys onkin pääasiallisesti länsimaisten, teollisten maiden ongelma. Työttömyystutkimukset aloitettiin Suomessa vuonna 1959. (Hulkko & Tossavainen 2009, 183.) Työllisyyttä mitataan työttömyysasteella. Työttömyysasteella tarkoitetaan työttömien prosenttiosuutta työvoimasta. Tilastokeskuksen mukaan työttömiä oli Suomessa maaliskuun 2014 lopussa 252 000. Maaliskuun 2014 työttömyysaste oli 9,5 %. Työvoimaksi tässä tilastoissa lasketaan kaikki 15 - 74 - vuotiaat henkilöt. (Tilastokeskus 2014.)

		Vuosi/Kuukausi		Muutos
2013/03	2014/03	2013/03 - 2014/03		
1000 henkeä		Prosenttia, %		
Työttömät työnhakijat		287	316	10,0
- yli vuoden työttömänä olleet		68	86	26,6
Palveluissa yhteensä		107	129	20,9
- työllistetyt		28	36	28,3
- työvoimakoulutuksessa, valmennuksessa		29	33	13,1
- työharjoittelussa, työ- ja koulutuskokeilussa		13	13	0,8
- vuorotteluvapaasijaisena, kuntouttavassa työtoiminnassa, omaehtoisessa opiskelussa työttömyysetuudella		36	47	28,6
Uudet avoimet työpaikat te - toimistoissa		49	47	-4,4

Taulukko 1: Työttömät työnhakijat maaliskuu 2013 ja 2014 (Tilastokeskus 2014).

Taulukossa 1 voidaan havaita työttömyyden kasvu viime vuodesta. Taulukosta voidaan myös havaita mihin työvoimapaikoihin työttömiä TE- toimiston asiakkaita on ohjattu. Lisäksi taulukossa on vertailukohtana uusien avoimien työpaikkojen määrä. Kaikki taulukon luvut ovat suhteutettu 1000 henkeä kohti.

	2013 Maaliskuu	2014 Maaliskuu
Yhteensä	3011	3160
Miehet	1814	1849
Naiset	1197	1311

Taulukko 2: Työttömät työnhakijat Varsinais-Suomessa (Varsinais-Suomen Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2014b).

Taulukossa 2 on kuvattuna työttömät 25 - 30 - vuotiaat Varsinais-Suomessa. Taulukosta voi huomata työttömien lukujen pysyneen suurin piirtein samana. Tästä voidaan tulkita, että työllistymishankkeista huolimatta ei ole pystytty työttömyyttä vähentämään.

3.2 Työllistyminen

Työllistyminen on prosessi, jota tässä tarkastellaan työttömän näkökulmasta. Työllistyessään työntekijä solmii työsuhteen työnantajan kanssa. Prosessissa työtön henkilö tarjoaa oman työpanoksensa ja ammattitaitonsa työnantajan käyttöön korvausta vastaan. (Palosuo 2009, 35.) Parpo (2007) viittaa julkaisussaan ”työllisyyden edistämisen tavoitteet” Suomen perustuslakiin, jonka mukaan jokaisella suomalaisella on perusoikeus hankkia itselleen toimentulo valitsemallaan työllä, ammatilla tai elinkeinolla.

Työllisyyden turvaamiseksi valtio edistää työmarkkinoita yhdessä kuntien, työmarkkinajärjestöjen, yritysten ja muiden työnantajien sekä kansalaisten kanssa. Te-toimisto, elinkeinohallinnon asiakaspalvelukeskus ja ELY-keskus tarjoavat julkisia työvoima- ja yrityspalveluita tämän lain säätämällä tavalla. Julkisenä työvoima- ja yrityspalveluna turvataan osaavan työvoiman saatavuutta, työtä hakeville mahdollisuus työllistyä ja edistetään uuden yritystoiminnan alkamista sekä kehitetään yritysten toimintaedellytyksiä. (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 2012/916.)

”Julkisenä työvoima- ja yrityspalveluna tarjotaan työnvälityspalveluita, tieto- ja neuvontapalveluita ja osaamisen kehittämispalveluita” (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 2012/916). Te-toimisto tekee asiakkaistaan alkukartoituksen ja tämän perusteella tarjotaan asiakkaan tarpeisiin sopivia julkisia työvoimapalveluja (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013b, 6). ”Työ- ja elinkeinoviranomaisen on tarjottava työtä ja koulutusta sekä järjestettävä työllistymissuunnitelmaan tai sitä korvaavaan suunnitelmaan sisältyviä palveluja työ- ja elinkeinoviranomaisen käytettäväksi osoitettujen määrärahojen rajoissa” (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 2012/916).

3.3 Työvoimapalvelut

TE-toimistot tarjoavat työvoimapalveluja työnhakijoille, jotka asuvat Suomessa tai haluavat Suomeen töihin (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013a). Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta (2012) määrää, että kaikki TE-toimiston palvelut on käytössä kaikille henkilöasiakkaille. Julkisen työvoimapalveluiden lähtökohtana on palvelutarve ja asiakkailla ei ole subjektiivista eli suoraa oikeutta mihinkään palveluun. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013b, 6.) TE-toimistossa työnhakijoiden palvelu on järjestetty palvelulinjoittain. Asiakkaan palvelulinja määräytyy palvelutarpeen mukaan. Jokaisella palvelulinjalla on käytössä samat julkiset työvoima- ja yrityspalvelut, vain niiden painotus eroaa palvelulinjoittain. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013c, 4.) Kuviossa 2 on kuvattuna TE-toimiston palvelulinjat.



Kuvio 2: TE-toimiston palvelulinjat (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013c, 4).

Julkisia työvoima- ja yrityspalveluita tarjotaan asiakkaan arvioitun palvelutarpeen mukaan. Asiakkaan palvelutarpeen määrittää asiakas ja TE-toimisto yhdessä. Palvelutarpeen määrittämisen lähtökohtana on asiakkaan kokonaistilanteen ja tavoitteiden monipuolinen arviointi. Jo kartoituksen seurauksena voi virkailijan avustuksella löytyä asiakkaalle uusia näkökulmia työvaihtoehtoista. Palveluntarvetta tarkastellaan säännöllisesti koko asiakkuuden ajan. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013b, 6.)

Työnhakijan asiakkuus alkaa, kun hän ilmoittaa itsensä työnhakijaksi verkossa tai TE-toimistossa. Asiakkuuden alussa tehdään alkukartoitus, jossa selvitetään asiakkaan tilanne, osaaminen sekä työnhakuun vaikuttavat asiat kuten tavoitteet ja toiveet. Alkukartoituksen tavoitteena on saada tietoja asiakkaasta, jotta osataan valita asiakkaalle oikea palvelulinja. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013c, 5.) TE-toimiston virkailija laatii yhdessä asiakkaan kanssa työllistymissuunnitelman. Tähän sisältyy asiakkaan omatoimisen työhaun eteneminen, mitä te - toimiston palveluita asiakas tulee käyttämään sekä yhteydenpito asiakkaan ja TE-toimiston välillä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013b, 6.)

3.4 Työhönvalmennus

TE-toimisto voi tarjota asiakkaalleen valmennusta, mikäli virkailija kokee asiakkaan kanssa yhdessä sen olevan hyödyllistä asiakkaan työllistymisen kannalta. Valmennuksia ovat työha-kuvalmennus apuna työn hakemiseen, uravalmennus selkiyttämään ammatinvalintaa tai am- matilliseen koulutukseen hakeutumisen apuna ja kolmantena työhönvalmennus apuna työhön sijoittumisessa sekä työpaikalla suoritettavassa koulutuksessa. (Laki työvoima- ja yrityspalve- luista 2012/916.)

Julkisena työvoimapalveluna hankittava työhönvalmennus on suunnattu henkilöasiakkaille, jotka tarvitsevat tukea työllistymiseen ja työssä pysymiseen. TE-toimistosta tarjotaan työhönvalmennusta, kun asiakas tarvitsee henkilökohtaista apua työpaikan etsimiseen, työsopi- muksen solmimiseen tai työsuhteen vakiinnuttamiseen. Valmennus alkaa yleensä ennen työ- suhdetta ja tavoitteena on työpaikan löytäminen, mutta sitä on mahdollista jatkaa tarvittaes- sa myös työsuhteen aikana. TE-toimiston virkailija ohjaa asiakkaan valmennukseen, mutta asiakas voi myös itse toivoa valmennukseen pääsyä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013b, 33.)

Varsinais-Suomen TE-toimisto tarjoaa työhönvalmennusta ostopalveluna eri palvelun tuottajil- ta kuten Askelmerkki, Työelämän Infopiste ja Turun Aikuiskoulutuskeskus. Työhönvalmennuk- sen sisältö on pääpiirteiltään aina sama, mutta sen painotukset määrittyvät yksilöllisesti asi- akkaan tarpeiden mukaan. Työhönvalmennuksen sisältö voi olla esimerkiksi yksilöllisen tavoit- teiden ja työuravaihtoehtojen kartoitusta, työnhaun asiakirjojen päivitystä, työhaastattelu- valmennusta tai työpaikkaan perehtymistä valmentajan kanssa. (Askelmerkki 2013.) Työhön- valmennuksen kesto määrätään asiakkaan palvelutarpeen mukaan, kuitenkin enintään 50 tun- tia (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013b, 32).

	2014 Maa- liskuu	2014 Hel- mikuu	2014 Tammikuu	2013 Jou- luku
	25 - 29 v.	25 - 29 v.	25 - 29 v.	25 - 29 v.
KOKO MAA	275	222	169	254
02 UUSIMAA	32	27	23	35
03 VARSINAIS-SUOMI	54	53	50	59
14 SATAKUNTA	27	24	14	8
15 HÄME	16	8	6	24

04 PIRKANMAA	21	15	9	14
05 KAAKKOIS-SUOMI	12	10	7	1
06 ETELÄ-SAVO	8	6	2	12
09 POHJOIS-SAVO	32	26	23	16
10 POHJOIS-KARJALA	9	8	8	11
08 KESKI-SUOMI	0	0	0	11
16 ETELÄ-POHJANMAA	13	13	3	22
07 POHJANMAA	13	10	6	0
12 POHJOIS-POHJANMAA	15	0	0	12
11 KAINUU	4	4	2	8
13 LAPPI	19	18	16	21

Taulukko 3: Työhönvalmennuksiin osallistuneet joulukuun 2013 - maaliskuun 2014 (Varsinais-Suomen Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2014b).

Taulukossa 3 näkyy työhönvalmennuksiin osallistuneet 25 - 29 - vuotiaat viime joulukuusta maaliskuuhun koko Suomessa. Opinnäytetyön kohderyhmänä oli 25- 30 - vuotiaat Varsinais-Suomessa samalla aikavälillä valmennuksiin osallistuneet. Taulukossa havaita työhönvalmennuksiin osallituvien tasainen määrä kuukausittain. Työhönvalmennus tosin kestää usein useamman kuukauden.

Palvelu	Alle 25v.	25-29v	30v.+
Työhönvalmennus	22	7	76
Uravalmennus	58	22	110
Työnhakuvalmennus	468	95	817
Työkokeilu	69	25	214
Palkkatuki	448	248	1977
Ammatill.työvoimakoul.	868	864	6204

Taulukko 4: TE-toimiston eri palveluihin osallistuneet vuonna 2013 Varsinais-Suomessa (Varsinais-Suomen Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2014b).

Taulukossa 4 on työhönvalmennuksiin osallistuvat verrattuna muihin valmennuksiin ja koulutuksiin osallistuviin koko vuodelta 2013 Varsinais-Suomessa. Taulukko on palvelun jo päättäneistä asiakkaista. Te-toimiston palveluihin ohjataan palvelutarpeen mukaan. Tästä voitaisiin olettaa työhönvalmennuksen olevan tarkkaan kohdennettu palvelu.

3.5 Palvelu ja palvelun laatu

Palvelu on monimerkityksellinen ilmiö. Palvelu voi olla henkilökohtaista palvelua, palvelua tuotteena tai tarjoomana. Lisäksi on olemassa ”näkymättömiä palveluja” näitä ovat esimerkiksi useat hallinnolliset palvelut kuten laskutus. Näkymättömiä palveluita mielletään harvoin palveluiksi vaan passiivisen esittelytapansa vuoksi ongelmiksi. (Grönroos 2009, 76 - 77.) Palvelun määritelmiä on useita ja ne muuttuvat palvelujen kehittyessä. Seppälä kuvaa (2009) artikkelissaan palvelua seuraavasti ”toiminta tai toimintojen yhdistelmä, jonka palveluntarjoaja toteuttaa vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa vastatakseen asiakkaan tarpeeseen”.

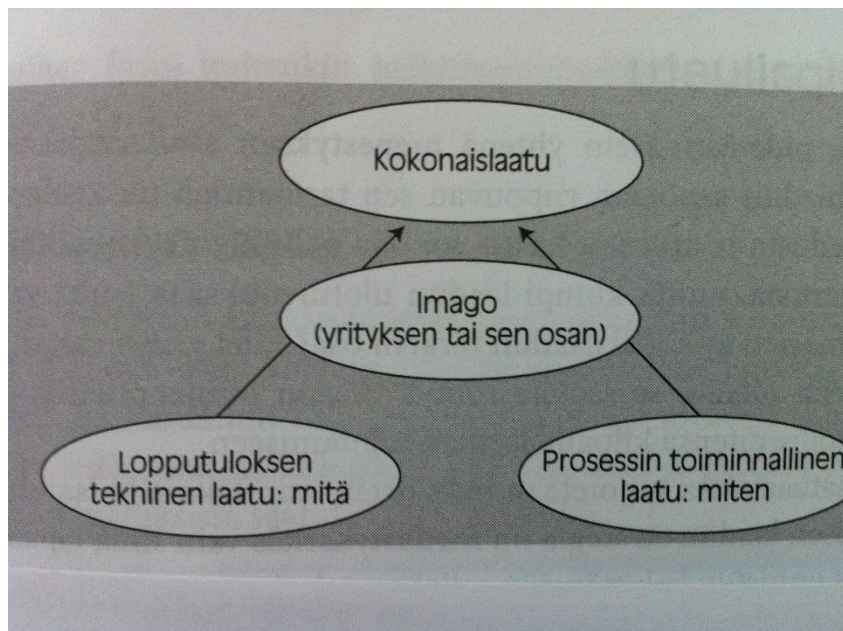
Palveluun useimmiten sisältyy vuorovaikutusta, mutta asiakas ei kuitenkaan aina ole henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa palvelun tarjoajan kanssa. Asiakkaat useimmiten kiinnittävät huomiota vuorovaikutustilanteeseen vain, jos siinä esiintyy ongelmia, tämä ei kuitenkaan poista sen tärkeyttä. Vuorovaikutustilanteessa asiakas vaikuttaa palveluprosessin etenemiseen yhtä paljon kuin syödessään ravintolassa. (Grönroos 2009, 78.)

Yleisellä tasolla palvelulle voidaan luokitella seuraavia peruspiirteitä. Palvelut ovat prosessiluontoisia ja koostuvat toiminnoista. Palvelulle ominaista on myös sen samanaikainen tuotto ja kulutus. Ominaista on myös asiakkaan osallistuminen palvelun tuotantoprosessin kanssa tuottajana. Palveluissa käytetään erilaisia resursseja, kuten fyysiset resurssit, tieto tai järjestelmät. (Grönroos 2009, 79.) Palvelua on vaikea kuvailla, siksi asiakkaat usein arvioivat sitä vain pinnallisella tasolla, kuten ”kokemus”, ”tunne”, ”luottamus” ja ”turvallisuus” (Grönroos 2009, 81). Palvelussa oleellista on asiakkaan kokemus palvelusta. Asiakaskokemus muodostuu koko yrityksen tarjoomasta; vuorovaikutuksesta ennen palvelua, asiakaspalvelun laadusta, palveluominaisuuksista, käytön helppoudesta ja luotettavuudesta. (Tuulaniemi 2013, 74.)

Palvelun laatu on yhtä monisäkeinen kuin itse palvelukin. Palvelun laatua arvioidessa tulee ymmärtää asiakkaan odotukset sekä mitä seikkoja he miettivät arvioidessaan palvelun laatua. Koetun palvelun laatu on sitä, miten asiakkaat kokevat palvelun ominaisuudet (Grönroos 2009, 98 - 99.)

Grönroos (2009, 100) viittaa alan kirjallisuuteen kirjoittamalla laadun olevan mitä tahansa mitä asiakkaat sen kokevat olevan. Usein palvelun laatua määritellään teknisillä erittelyillä vaikka asiakkaat yleensä kokevat laadun laajemmin ja arvioivat sen aivan toisten kriteerien mukaan. Laatua kehitettäessä tulisikin keskittyä määrittämään laatu niin kuin asiakas sen kokee. Koetun palvelun laadun lähtökohtana on se, mitä palvelun tarjoajan ja asiakkaan vuorovaikutuksessa tapahtuu. Asiakkaan kokema palvelun laatu voidaan jakaa kahteen ulottuvuuteen toiminnalliseen ja lopputulokseen, mikä näkyy kuviossa 3. Palvelun tarjoaja usein kiinnittää huomiota ainoastaan siihen, mitä asiakas saa palvelun vuorovaikutustilanteesta eli toi-

minnalliseen ulottuvuuteen. Tärkeätä olisi kuitenkin tarkastella myös sitä, mitä asiakkaalle jää, kun vuorovaikutustilanne on ohi ja palvelu on käytetty. Tätä kutsutaan lopputulosulottuvuudeksi. (Grönroos 2009, 100 - 101.)



Kuvio 3: Palvelun laadun ulottuvuudet (Grönroos 2009, 103).

Kuviossa 3 näkyy, mistä koostuu palvelun kokonaislaatu. Palvelun laadun kaksi perusulottuvuutta tekninen ja toiminnallinen niin kuin jo edellisessä kappaleessa mainittiin. Lisäksi imago vaikuttaa suuresti kokonaislaatuun. (Grönroos 2009, 102 - 103.)

Palvelun tarjoajan toimintatavat, resurssit ja prosessit ovat usein asiakkaalle näkyvillä. Tämän vuoksi palvelun tarjoajan tai paikallisen toimipisteen imago eli asiakkaan mielikuva yrityksestä on erittäin tärkeässä roolissa asiakkaan arvioidessa palvelukokemuksen kokonaislaatua. Mielikuvan ollessa hyvä asiakas antaa usein anteeksi pienet virheet, kun taas huonon imagon omaava palvelun tarjoaja kärsii siitä suhteessa enemmän. Imagoa voisi kutsua palvelun laadun suodattimeksi. (Grönroos 2009, 102.)

Bettencourt kuvaa asiakkaiden määrittävän palvelun laatua ja palvelun tuomaa arvoa eri osalueilla. Palvelua haluavat asiakkaat palkkaavat työn tekijän tai valmiita ratkaisuja tarpeisiinsa. Palvelun laadun mittaaminen asiakkaan näkökulmasta tapahtuu työn tai ratkaisun lopputuloksen arviointina. Vaikeuksia laadukkaasti palvelun tuottamiseen tuovat asiakkaiden yksilölliset tarpeet jotka heräävät palveluita kulutettaessa. Yrityksen on pyrittävä alituisesti kysymään itseltään miten heidän asiakkaansa määrittävät palvelun arvon. (Bettencourt 2010.)

Lämsä ja Uusitalo (2005) jakavat asiakkaan kokeman palvelun odotettuun palveluun ja koettuun palveluun. Asiakkaan odotukset ovat uskomuksia palvelusta ja sen toimittamisesta ennen palvelun käyttöä. Nämä ovat vertailukohtina sille, miten asiakas arvioi palvelua sen aikana ja jälkeen eli koetulle palvelulle. Asiakastytyväisyyden lähtökohtana on täyttää asiakkaan odotukset. (Lämsä & Uusitalo 2005, 51.)

4 Tutkimuksen kuvaus

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää työhönvalmennuksen asiakaskokemuksia. Tarkoituksena oli tuoda esille työhönvalmennuksen ongelmakohdat. Bikva-mallin mukaisesti toteutetuissa haastatteluista löytyi teemahaastattelun ja strukturoidusta haastattelun piirteitä. Ominaista strukturoidulle haastattelulle oli avoimet kysymykset ja haastattelun keskustelunomainen luonne (Hirsjärvi & Hurme 2009, 45). Tässä tutkimuksessa tiedonkeruu toteutettiin avoimella ryhmähaastattelulla, jota raportissa kutsutaan myös keskusteluksi. Teemahaastattelun ominaispiirteenä oli tieto siitä, että haastateltavat ovat kokeneet jonkin tietyn tilanteen (Hirsjärvi & Hurme 2009, 47). Tässä tutkimuksessa kaikki haastateltavat olivat osallistuneet työhönvalmennukseen.

Seuraavissa luvuissa kuvataan opinnäytetyössä käytetyn tutkimusmenetelmän teoria ja tutkimuksellisen osuuden toteutus ja saadut tulokset.

4.1 Bikva-malli tutkimusmenetelmänä

Bikva tulee sanoista ”brugerinddragelse i kvalitetsvurdering” ja tarkoittaa asiakkaiden osallisuutta laadunvarmistajana. Bikva-malli on kehitetty alun perin sosiaalipsykologian alalle ja mallin mukaan tehty tutkimus on julkaistu ensimmäisen kerran Tanskassa vuonna 1996. Bikva-mallin idea on kehittynyt 1990 - luvulla, kun asiakastytyväisyystutkimuksiin alettiin suhtautua kriittisesti. Bikva-mallin ei kuitenkaan ole tarkoitus korvata asiakastytyväisyystutkimuksia vaan on toimivampi menetelmä sosiaalityön haastamiseen ja uusien ideoiden luomiseen. (Krogstrup 2004, 7.)

Bikva-mallissa asiakkaat ovat keskeisessä roolissa, he toimivat oppimisen ja kehittymisen käynnistäjinä. Mallin avulla voidaan saada asiakailta sellaisia palautteita, jotka muussa tapauksessa jäisi saamatta tai tulkittaisi merkityksettömiksi. Asiakkaiden osallistamisella saadaan selville ongelmia, joista kenttätyöntekijöillä, johtajilla tai poliittisilla päättäjillä ei ole tietoa. (Krogstrup 2004, 7 - 8.)

Bikva-mallin oppiminen alkaa asiakkaiden avoimella ryhmähaastattelulla. Haastattelun aikana asiakkaat voivat kuvailla ja tulkita näkemyksiään kokemastaan palvelusta omasta näkökulmastaan. Asiakkaan näkökulmasta palvelu on pääosin kenttätyöntekijän ja asiakkaan välistä kans-

sakäyntiä. Tämän vuoksi ryhmähaastatteluissa asiakkaiden palautteesta suurin osa on kenttätyöntekijän ja asiakkaan välisestä suhteesta. (Krogstrup 2004, 7 - 9.)

Mallissa asiakas on henkilö, joka vastaanottaa julkisen sektorin palveluita. Julkisen sektorin tehtävänä ei ole ainoastaan huolehtia asiakkaiden eduista vaan on otettava huomioon myös kansalaisten yleinen etu. Tämän vuoksi kenttätyöntekijöiden on otettava huomioon poliittiset tavoitteet, budjetit ja lainsäädäntö. Lisäksi on toimittava yhteiskunnassa yleisesti hyväksyttävien tapojen mukaan. (Krogstrup 2004, 7 - 8.)

Kenttätyöntekijöitä haastatellaan mallissa seuraavaksi. Tämän perusteena on, että heillä saattaa olla erityisiä näkemyksiä, jotka tulee ottaa huomioon esimerkiksi lainsäädännössä ja poliittisessa päätöksenteossa. Kenttätyöntekijöitä haastatteleamalla saadaan myös selville heidän näkemyksensä työolojen kuten organisaatiokulttuurin vaikutuksesta työntekoon. Lähtökohtana haastattelussa on kuitenkin asiakkaiden haastattelun pohjalta tehty haastatteluohje. (Krogstrup 2004, 9.)

Perusteena johtajien ja poliittisten päättäjien ottamisesta mukaan arviointiin on kenttätyöntekijöiltä usein saatu palaute lainsäädännön ja päättäjien oleellisesta vaikuttamisesta työskentelyyn. Haastatteluista saadut tiedot ovat riippuvaisia palautteen antajista. Tavoitteena on selvittää, miten osallistujat kokevat päivittäiset ilmiöt sekä millaisia painoarvoja niille annetaan. Mallin avulla saadaan palautetta eri asemilla olevilta henkilöiltä ja kaikki palaute tulee käsitellä samanarvoisesti. Määritelty haastattelun eteneminen kätketään haastateltavilta ja pyritään näin tuomaan esille asioita, joita pidetään itsestäänselvyytenä. (Krogstrup 2004, 10.)

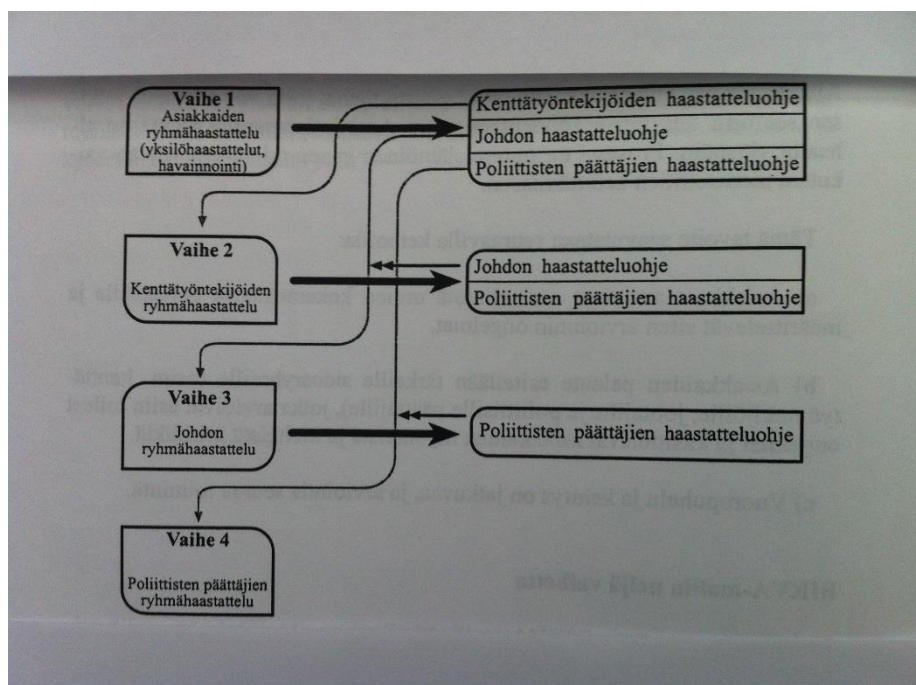
Bikva-mallissa tiedonkeruu useimmiten toteutetaan ryhmähaastatteluna. Tämä perustuu aiempiin kokemuksiin yksilöhaastattelusta, josta johtopäätöksenä oli, että se tarjoaa huonot mahdollisuudet tutkia asiakkaiden arviota sosiaalityöstä. Ryhmähaastattelun etuna on haastateltavien kannanotto muiden perusteluihin sekä yhteistyöstä syntyvä innostus monipuolisempaan palautteeseen. Lisäksi ryhmähaastattelussa palaute on vähemmän tunnepitoista. (Krogstrup 2004, 11.)

Bikva-mallin ideana on saada asiakkailta tieto julkisen sektorin toiminnan kehittämiseksi. Tämä pyritään toteuttamaan seuraavin keinoin. Asiakkaat arvioivat sosiaalityötä omien kokemuksiansa pohjalta ja näin määrittelevät ongelmakohtat. Asiakkaiden palaute esitellään kenttätyöntekijöille, johtajille ja päättäjille, jotka käsittelevät esiin tulleet ongelmat. Arviointi on jatkuvaa. (Krogstrup 2004, 15.)

Bikva-malliin kuuluu pääpiirteittäin neljä vaihetta.

- 1) Bikva-malli alkaa asiakkaiden ryhmähaastattelulla. Asiakkaat keskustelevat heihin kohdistuvan sosiaalityön positiivisista sekä negatiivisista puolista. Näin saadaan tietoa kokemuksista ja subjektiivisia laatuarvioiteja.
- 2) Asiakkailta saatu tieto esitellään kenttätyöntekijöille. Kenttätyöntekijät keskustelevat vapaasti, mihin asiakkaiden arvioinnit heidän mielestään perustuvat ja pyrkivät ensisijaisesti pohtimaan omaa toimintaansa.
- 3) Asiakkaiden sekä kenttätyöntekijöiden palautteet esitellään hallintojohdolle ja he keskustelevat syitä näihin arviointeihin
- 4) Asiakkaiden, kenttätyöntekijöiden ja hallintojohdon palaute esitellään päättäjille. Vaiheen tarkoituksena on kerätä heidän mielipiteensä edellisten arviointien syistä. (Krogstrup 2004, 15.)

Kuviossa 4 on kuvattuna Bikva-mallin eteneminen. Jokainen vaihe toteutetaan saman kaavan mukaisesti, kuten voi kuviosta 1 huomata. Ensin valitaan sidosryhmät, jotka osallistuvat arviointiin ja sovitaan ja kutsutaan ryhmähaastatteluun. Seuraavana toteutetaan ryhmähaastattelu, jonka palaute käsitellään ja systematisoidaan. Lopuksi laaditaan haastatteluohje seuraavaa sidosryhmää varten. (Krogstrup 2004, 16.)



Kuvio 4: Bikva - mallin vaiheet (Krogstrup 2004, 16).

Bikva-mallin ensimmäisen vaiheen sidosryhmä valitaan satunnaisesti, erityisten kriteerien perusteella tai mukaan valitaan eri tilanteissa olevia asiakkaita. Ryhmähaastatteluun osallistuu 4-6 asiakasta. Haastattelija esittää avoimia kysymyksiä, jotka eivät johdata asiakasta määrättyyn suuntaan. Tavoitteena on, että asiakkaat valitsevat itse keskustelun suunnan sekä mistä näkökulmasta palvelua haluavat tarkastella. (Krogstrup 2004, 18.)

Asiakkailta saatua palautetta työstetään ja käytetään perustana laadittaessa kenttätyöntekijöiden, johtajien ja poliittisten päättäjien haastatteluohjetta. Tämä näkyy kuviossa 4. Saatu palaute järjestetään aihepiireittäin. Jaottelu määräytyy sen mukaan kenelle palaute esitellään ja mihin asioihin tämä kohderyhmä pystyy vaikuttamaan. (Krogstrup 2004, 19.)

Bikva-mallin toinen vaihe on kenttätyöntekijöiden osallistaminen. Tämä eroaa ensimmäisestä siten, että ryhmähaastattelu ei perustu avoimiin kysymyksiin vaan haastattelussa on pohjana haastatteluohje. Kenttätyöntekijät pohtivat asiakkaiden palautetta heidän toimintatavoistaan ja antavat oman arvionsa tekemästään työstä. (Krogstrup 2004, 21.)

Toisen vaiheen perusteella mahdollisia jatkotoimenpiteitä on välitön toiminta suhteessa ongelmanasetteluun, näiden perusteellisempi pohdinta, joka saattaa johtaa harkitumpiin käytäntöihin ja ongelmien esittäminen eteenpäin johtajille ja poliittisille päättäjille. Kenttätyöntekijöiltä saatu palaute jaotellaan johtajien haastattelurungoksi, palautteeksi poliittisille päättäjille sekä kenttätyöntekijöiden omiin kehitysehdotuksiin. (Krogstrup 2004, 22.)

Mallin kolmas ja neljäs vaihe tehdään saman kaavan mukaan kuin aiemmatkin haastattelut. Johtajien ja poliittisten päättäjien kohdalla haastatteluun osallistuvia valittaessa otetaan huomioon aiempi palaute ja pyritään valitsemaan mukaan ne johtajat ja päättäjät, jotka voivat näihin asioihin vaikuttaa. Tiedot käsitellään ja haastatteluohjeet laaditaan samalla tavalla kuin aiemmissa haastatteluissa, niin kuin kuvioista 4 voi nähdä. Neljännessä vaiheessa voidaan myös vaihtoehtoisesti ryhmähaastattelun tilalle valita raportti, jossa esimerkiksi arviointiprosessin tiedot välittyvät johtotasolle asti. (Krogstrup 2004, 22 - 23.)

Arvioinnin tulosten välittäminen eri sidosryhmille tapahtuu pääosin jo prosessin aikana. Asiakkaille kuitenkin välitetään tulokset, jossa käy ilmi sidosryhmien reaktiot ja mihin toimiin tämä arviointi on johtanut. Arvioinnista on hyvä laatia myös yhteenvedon kaltainen raportti, jotta arviointiprosessin tuloksia voidaan käyttää tulevaisuudessa. (Krogstrup 2004, 23.)

4.2 Tutkimuksen toteutus ja tulokset

Yhdessä toimeksiantajan kanssa ensimmäisen vaiheen kohderyhmäksi valittiin työhönvalmennuksiin aikavälillä 1.12.2013 - 31.3.2014 osallistuneet ja ohjatut 25-30 - vuotiaat Varsinais-

Suomen TE-toimiston asiakkaat. Aikajakso valittiin, koska haluttiin haastateltavia, joilla on palvelu tuoreessa muistissa. 25 - 30 -vuotiaat valittiin oletuksen pohjalta, että tältä kohderyhmältä saataisiin rakentavammat mielipiteet kuin esimerkiksi alle 25 - vuotiailta asiakkailta. Tutkimusmetodiksi yhteistyössä työvoimapaivaluasiiantuntijan kanssa valittiin sosiaalialalla enemmän käytetty Bikva-malli.

Kohderyhmän määrittelyn jälkeen tehtiin toimeksiantajalle ja Työ- ja elinkeinoministeriölle tutkimussuunnitelma ja tutkimuslupahakemus. Tutkimuslupa on nähtävissä opinnäytetyön liitteenä 1. Tutkimusluvan saavuttua saatiin käsiteltäväksi ELY-keskuksen ja TE-toimiston URA -järjestelmästä asiakastiedot kohderyhmään kuuluvista henkilöistä. Nämä tiedot tarvittiin vain kutsujen lähettämistä varten. Asiakkaat osallistuivat tutkimukseen nimettömänä ja taustatiedot pidettiin erillään tutkimustuloksista.

4.2.1 Vaihe 1: Työhönvalmennettävien ryhmähaastattelun toteutus ja tulokset

Bikva-mallin ensimmäinen vaihe alkoi kohderyhmän valinnalla, jonka jälkeen ensimmäisen vaiheen haastattelupäiväksi valittiin 8.5.2014. Päivään valittiin aamu- sekä iltaryhmät, jotta tavoitettaisiin myös mahdollisesti jo työssä olevat asiakkaat. Asiakkaille tehtiin kutsut, jotka lähetettiin ELY-keskuksen kautta postitse 24.4.2014. Näitä kutsuja lähetettiin yhteensä 58 asiakkaalle. Kutsussa kerrottiin lyhyesti hankkeesta ja mihin haastattelutuloksia käytetään. Kutsu liitteenä 2. Lisäksi kutsu lähetettiin myös sähköpostitse opinnäytetyön tekijän omasta sähköpostista, jotta kutsu olisi tavoittanut mahdollisimman monta henkilöä. Ilmoittautumispäivään 30.4.2014 mennessä ilmoittautuneita oli vasta kaksi. Vähäisen ilmoittautumisen takia asiakkaita tavoiteltiin vielä soittamalla. Heille keitä ei soittamalla tavoitettu lähetettiin tekstiviesti, jossa kerrottiin ilmoittautumisajan pidentämisestä. Yhteensä ilmoittautuneita oli 5.5.2014 kymmenen henkilöä.

Ensimmäisen keskustelun kysymykset ja apukysymykset tehtiin yhteisessä tapaamisessa ELY-keskuksen työvoimapaivaluasiiantuntijoiden sekä ESR-hankkeen projektikoordinaattorin kanssa. Haastattelulle valittiin teemat ja valmiiksi suunniteltiin apukysymyksiä keskustelun etene-
misen tueksi. Haastattelurunko on liitteenä 3.

8.5.2014 aamutilaisuuteen kello 10 - 11.30 saapui paikalle viisi henkilöä, jotka jaettiin kahteen ryhmään. Ryhmähaastattelussa oli mukana haastattelijan lisäksi kirjuri. Haastattelijoina ja kirjureina toimivat opinnäytetyön tekijän lisäksi ELY - keskuksen työvoimapaivaluasiiantuntijoita sekä ESR-hankkeen projektikoordinaattori. Haastattelussa saatu tieto kirjattiin mitään korjaamatta ylös. Tilaisuuden lopussa asiakkailla oli vielä mahdollisuus täydentää sanomiaan. Aineistoa ei eritelty henkilöiden mukaan vaan kaikki haastateltavat pysyivät nimettöminä. Iltatilaisuuteen saapui paikalle yksi henkilö. Tämä tilaisuus toteutettiin yksilöhaastattelulla.

Haastattelusta kerätty materiaali yhdistettiin aamun tuloksiin. Tilaisuuksiin saapui paikalle vähemmän kuin odotettiin, mutta kuitenkin 10 prosenttia kaikista kenelle kutsu oli lähetetty.

Tilaisuuden lopuksi tilaisuuteen osallistujilta kerättiin palaute tilaisuudesta esittämällä väittämiä. Palautteen anto toteutettiin värilapuilla. Asiakkaille oli kaikille jaettu vihreä ja punainen lappu. Näyttämällä vihreää lappua asiakas oli samaa mieltä väittämän kanssa ja näyttämällä punaista eri mieltä. Palautteen antoi kolme miestä ja kaksi naista.

Palaute tilaisuudesta oli hyvin yksimielistä. Kaikki osallistujat olivat samaa mieltä siitä, että tilaisuuteen oli mukava osallistua ja ryhmähaastattelu oli osuva keino kerätä mielipiteet. Kaikki osallistujat olivat myös yhtä mieltä siitä, että yksilöhaastattelu ei olisi ollut parempi keino. Kaikki osallistujat uskoivat heidän haastattelussa kerättyjen arviointien tavoittavan päättäjät ja kaikki olivat eri mieltä väittämän ”epäilen, että palautteillamme ei oikeasti ole merkitystä työhönvalmennusta kehitettäessä” kanssa. Jokainen osallistuja oli halukas osallistumaan vastaavaan tilaisuuteen, jos se järjestettäisiin toisesta palvelusta. Näiden palautteiden perusteella tilaisuus voitiin todeta onnistuneeksi asiakasnäkökulmasta.

Ensimmäisen vaiheen haastatteluista saatu aineisto käsiteltiin ja jaettiin teemoiksi. Teemat muodostettiin sen mukaan, että ne koskivat toisen vaiheen sidosryhmien eli työhönvalmentajien sekä TE-toimiston virkailijoiden työtä ja asioita, joihin he voivat vaikuttaa.

Osallistujat olivat eri vaiheessa valmennusjaksoa. Valmennuksen kesto vaihteli viidestä tunnista kymmeneen tuntiin aloille. ”Vasta aloittanut, viime viikolla ensimmäistä kertaa”, ”Puolesta välissä valmennusta”, ”Valmennus ohi, viime viikolla oli viimeinen kerta”. Suurimmalla osalla osallistuneista oli koulutus, osalla useampaankin ammattiin. Osalla osallistuneista oli omien puheiden mukaan koulutus vaikeasti työllistävillä aloilla.

Parempi työhönvalmennuksen markkinointi

Asiakkaat olivat ohjattu työhönvalmennukseen TE-toimiston virkailijan toimesta. Asiakkaat olivat lähteneet valmennukseen positiivisin mielin ja motivoituneina. TE-toimiston virkailijan kannustava asenne ja asiakkaan usko henkilökohtaisempaan, asiantuntijan apuun olivat olleet houkuttamina osallistua. TE-toimiston virkailijoiden tieto valmennuksen sisällöstä oli ollut osan asiakkaiden mielestä puutteellista. Työhönvalmennus ei ole erottunut muista valmennuksista. Toivottiin enemmän tietoa valmennuksen sisällöstä sitä ehdotettaessa. ”Te-toimistossa voitaisiin paremmin kuvailla kurssin sisältöä, tuntuu, että edes omat virkailijat eivät tiedä sisällöstä”, ”ei erotu joukosta”.

Valmentajan tsemppi ja yhteydenpito

Valmennus koettiin positiivisena ja hyödyllisenä kokemuksena. Valmentaja oli ollut kannustava, iloinen ja aidosti kiinnostunut asiakkaan tilanteesta. Työhönvalmennus oli koettu hyödyllisimpänä Te-toimiston palveluista. Erityisesti onnistunut yhteydenpito valmennustuntien ulkopuolella oli koettu erittäin hyvänä. Osallistujat olivat olleet tyytyväisiä työhönvalmennuksen aloitukseen. Valmentaja oli ollut iloinen, kuunnellut asiakkaan ammatillisia kiinnostuksen kohteita sekä kartoittanut asiakkaan tilanteen. Valmennuksessa oli edetty asiakkaan tahtiin, kannustettu ja ymmärretty. Valmentajan oli ottanut realistisen otteen asiakkaan tilanteesta. Valmennuksessa oli konkreettisesti autettu CV:n työstämisessä ja asiakkaat olivat saaneet uusia näkökulmia sen tekoon. Valmentajaan oli pidetty yhteyttä sähköpostitse ja hänelle oli voinut tapaamisaikojen ulkopuolella lähettää CV luettavaksi. Valmentaja oli ollut aidosti kiinnostunut asiakkaan työllistymisestä. ”Valmentaja ollut hyvä tyyppi”, ”vieläkin saa ottaa yhteyttä vaikka valmennus on jo loppu”.

Asiakkaaseen tutustuminen

Asiakkaat olivat pääosin hyvin tyytyväisiä työhönvalmennukseen. Lähes jokainen kuitenkin mainitsi, että ensimmäinen henkilökohtainen tapaaminen meni valmentajan tutustuessa asiakkaaseen. Asiakkaat toivoivat, että valmentaja olisi tutustunut asiakkaan tietoihin jo etukäteen. ”Olisi voinut tutustua minuun jo etukäteen”, ”Valmentajat voisivat lukea CV:n ennen tapaamista samoin kuin rekrytoijat. Sen jälkeen tapaamisessa voitaisi miettiä välittykö hakija CV:stä”. Suorana kehitysehdotuksena tuli valmentajien profilointi. Asiakkaiden mukaan Te-toimiston virkailijan valintaan oli vaikuttanut asiakkaan koulutus. Asiakkaat toivoivat tätä myös valmentajan valintaan, jotta valmentaja voisi vielä paremmin ymmärtää asiakkaan tilannetta.

Te-toimiston virkailija

Suurin osa asiakkaista oli kokenut TE-toimiston virkailijan ystävälliseksi ja hänellä on riittänyt aikaa asiakkaalle. Eräs asiakas kuitenkin kertoi saaneen muutamia vuosia sitten huonoa palvelua ollessaan nuorempi. Koki, että häntä ei otettu tosissaan ja virkailijat eivät edes halunneet ymmärtää. Työttömyys laitettiin hakijan oman asenteen piikkiin. Nyt myöhemmin ”aikuisena” hänet oli otettu tosissaan ja asiakkaan tilanne ymmärretty. Jotkut asiakkaat kertoivat TE-toimiston virkailijan ensin olleen kannustava ja neuvonut kärsivällisesti jatkamaan oman alan töiden hakua, kun niitä ei löytynyt virkailija oli vaihtanut kantaa ja yrittänyt löytää asiakkaalle minkä tahansa työn. Virkailija ei ollut pysynyt kannassaan.

Osa asiakkaista koki myös, että virkailija ei ollut perehtynyt lainkaan asiakkaan taustaan.

”Juuri, kun olin valmistunut virkailija kysyi: oletko harkinnut koulutusta?” Eräs asiakas taas toivoi virkailijan ehdottavan koulutusta ja kertovan mahdollisuuksista, kun aiempaa koulutusta vastaavaa työtä ei ollut tarjolla.

Te-toimiston verkkosivut

Te-toimiston verkkosivut koettiin sekaviksi ja vaikeaksi käyttää. Osa koki uudet sivut jopa vaikeammaksi käyttää, kuin vanhat. CV - netti ja avoimet työpaikat - sivut olivat näistä eniten käytössä. Avoimet työpaikat - sivuun toivottiin tarkempia hakuehtoja. ”Oli huumorintaju kokeuksella, kun kone hakee laajalla pohjalla”.

Valmennukset ja infot

Valmennuksia, infoja ja rekrytilaisuuksia markkinoitiin liian vähän. Tilaisuuksista sai liian vähän tietoa eikä internet - sivuilta niitä löytynyt. Valmennukset eivät erottuneet toisistaan. Osa toivoi virkailijan tarjoavan useampia vaihtoehtoja ”työnnettään liikaa CV:n tekoa”.

4.2.2 Vaihe 2: Työhönvalmentajien ja TE-toimiston virkailijoiden ryhmähaastattelun toteutus ja tulokset

Toinen vaihe toteutettiin ryhmähaastatteluna, johon osallistuivat työhönvalmentajat sekä TE-toimiston virkailijat. Kutsut tilaisuuteen lähetettiin sähköpostitse toimeksiantajan toimesta TE-toimiston virkailijoille sekä työhönvalmentajia. Kutsu lähetettiin jokaisen TE-toimiston palvelulinjan esimiehelle ja toivottiin saatavan jokaiselta palvelulinjalta henkilö osallistumaan ryhmähaastatteluun. Kutsu lähetettiin myös jokaiselle TE-toimiston käyttämälle työhönvalmennuksen palveluntuottajalle ja heiltä jokaisesta toivottiin myös osallistujaa. Tilaisuus toteutettiin TE-toimiston tiloissa 19.5.2014 kello 11 - 13. Tilaisuuteen osallistui kaksi TE-toimiston virkailijaa ja kolme työhönvalmentajaa, jokaisesta ostopalveluyrityksestä yksi. Tilaisuudessa haastattelijana toimi ELY-keskuksen työvoimapalvelu asiantuntija ja kirjuriina opinnäytetyön tekijä.

Toisen vaiheen eli TE-toimiston virkailijoiden ja työhönvalmentajien haastattelun teemat muodostettiin ottamalla huomioon poliittiset päättäjät, joille ELY-keskus tulokset esittelee.

TE-toimiston virkailijoiden työskentely ja osaaminen

Suurin osa työhönvalmennuksen aloittavista asiakkaista ei tiennyt valmennuksen sisällöstä sinne mennessä. Valmentajat kertoivat tiedustelewansa asiaa ja kertaavansa sisältöä tarpeen mukaan.

TE-toimiston virkailijan mukaan he kertoivat työhönvalmennuksen sisällön pääkohdat asiakkaalle. Yksi virkailijoista kertoi esittelevänsä valmennuksen niin kuin valmennuksen alkuinfossa on heille kerrottu. Työhönvalmennuksen sisältö vaihteli asiakkaan mukaan, joten virkailijatkaan eivät voi paljoo sisällöstä luvata. Syy asiakkaan tietämättömydessä todettiin olevan enemmän kiinni asiakkaan tiedon sisäistämässä kuin TE-toimiston virkailijoiden informaatioissa.

Valmentajien mielikuva TE-toimiston virkailijoista oli positiivinen ja osaava. Valmentajat kuitenkin kertoivat virkailijoiden tietämyksessä olevan paljon eroja. Uudet virkailijat olivat tietämättömämpiä palveluista. Työhönvalmentajat eivät kuitenkaan nähneet ongelmaa virkailijoiden osaamisessa. Ainoastaan palvelutermeistä keskusteltaessa nousi esille asiakkaiden vaikeus hahmottaa palveluita. Tästä nousi esille epäily TE-toimiston palvelujen termien sekoittamisesta ja virkailijoiden termistön hallitsemisesta.

Jotta TE-palvelut voisivat olla selkeämpiä asiakkaille, tulisi varmistaa kaikkien virkailijoiden tietämys palveluiden sisällöstä sekä palveluiden termistöstä. Termistöllä tässä tarkoitetaan palveluiden nimeä. Kurssista tulisi puhua kurssina ja valmennuksesta valmennuksena. TE-toimiston virkailijan vaihtuminen kesken palvelua koettiin lisäksi vaikeuttavan palvelukonaisuuden hahmottamista asiakkaan näkökulmasta.

Asiakkaan taustatiedot ja osaaminen

Työhönvalmentajilla ei ole ollut asiakkaiden sähköpostiosoitetta käytössä ennen valmennuksen alkua. Valmentajat kertovatkin yhteydenottojen vievän turhaa aikaa, sillä suurin osa ei vastaa puhelimeen. Asiakkaan kanssa olisi helpompi sopia tapaamisajat sekä ensimmäiseen tapaamiseen valmistautumisesta sähköpostitse.

Ensimmäisessä keskustelussa nousi esille aika, joka menee asiakkaan taustoihin tutustumiseen valmennuksen ensimmäisellä kerralla. Parempi perehtyminen asiakkaaseen ennen valmennusta veisi kuitenkin tunteja pois itse valmennuksesta. Toki valmentajat tutustuvat TE-toimistolta saatuihin tietoihin, mutta yleensä tähän on aikaa vasta juuri ennen tapaamisen alkua.

Eräs valmentaja kertoi pyytävänsä tulevaa asiakasta lähettämään CV:n aina jo etukäteen. Ongelmaksi nousi esille lähinnä asiakkaiden huono valmistautuminen. Osalla ei ole ollenkaan CV:tä valmiina. On kuitenkin asiakkaita kenelle oli jo TE-toimiston virkailijan kanssa mietitty työhönvalmennusten tavoitteet valmiiksi sekä CV tehty valmiiksi. Heidän kanssaan päästiin aloittamaan nopeammin.

Tästä voidaan tehdä johtopäätös, että TE-toimistossa voitaisiin kaikkien työhönvalmennuksiin lähtevien kanssa miettiä valmennuksen tavoitteet valmiiksi. Jos asiakkaalle ei ole lainkaan CV:tä parempi vaihtoehto saattaisi olla ohjata asiakas ensin työnhakuvalmennukseen.

Asiakkaan ohjaaminen palveluun

Valmentajat kertoivat aloittavansa valmennuksen uuden asiakkaan kanssa tiedustelemalla asiakkaan motiivia osallistua. Lisäksi he heti kättelyssä pyrkivät saamaan selville asiakkaan motivaation valmennukseen, onko asiakas halukas työllistymään oikeasti. Osa asiakkaista tuli valmennukseen vain sen vuoksi, että luulevat sen olevan pakko eikä heillä ole halua työllistyä.

TE-toimiston virkailijan mukaan hän ohjaa työhönvalmennukseen suosittelemalla palvelua asiakkaalle. Hän saattoi sanoa asiakkaalle, että hän vahvasti suosittelee, mutta ei ikinä asiakasta millään lailla valmennukseen pakota. Turhaa aikaa vei lisäksi asiakkaiden luulo työhönvalmentajien olevan TE-toimiston työntekijöitä. Virkailija kertoi aina palvelukseen lähetettävässä, että näin ei ole. Turhaa aikaa tämä luulo vei silloin, kun asiakkaalle ei ole aikomustaan työllistyä vaan on osallistunut valmennuksiin karenssin loppumisen pelossa tai virkailijan käskystä. Paljon oli kuitenkin asiakkaita, jotka tietävät minne tulevat ja ovat motivoituneita työllistymään. Valmentajat kertovat näiden työskentelyn kestävän muutaman tunnin ja tulokseksi on asiakkaan työllistyminen.

Valmentajilta tuli suoraa palautetta siitä, että virkailijoiden tulisi ohjata valmennuksiin henkilöitä joilla on mahdollisuus työllistyä. Tällä työllisyystilanteella vaikeasti työllistyvien on lähes mahdoton saada töitä. Siksi resurssit tulisi käyttää niihin, joita voidaan auttaa työllistymään. Johtopäätöksenä tästä oli, että asiakkaan työllistymisen motiivit tulisi pystyä kartoittamaan paremmin jo työhönvalmennukseen ohjatessa ja valmennukseen tulisi ohjata vain asiakkaita joille valmennus todennäköisesti tuottaisi toivotun työllistymisen. Lisäksi tulisi kartoittaa asiakkaan resurssit osallistua valmennukseen, esimerkiksi CV:n puuttuessa asiakas voitaisiin ohjata ensin työnhakuvalmennukseen, jossa laitettaisiin ensin nämä asiat kuntoon.

Valmennuksen muoto, kesto ja palautteen anto

Valmentajat totesivat palvelun kaikille asiakkaille hyödylliseksi. Osa tarvitsi ehdottomasti henkilökohtaisen avun, mutta osalle valmennuksiin osallistuvista riittäisi hyvin esimerkiksi ryhmässä toteutettava palvelu tai sähköinen palvelu. Sähköinen palvelu lisäisi myös valmentajan ajan käyttöä. Varsinkin asiakkaat, jotka tulevat suoraan työnhakuvalmennuksesta työllistyvät hyvin. Valmentajat kokivat hänen jo olevan usein motivoitunut ja valmentajilla oli enää vähän annettavaa asiakkaalle. Näiden asiakkaiden kanssa oli kuitenkin usein saatu toivottu tulos eli työllistyminen eikä heidän palveluaan voida siksi vähätellä.

Työhönvalmennukseen tuli myös asiakkaita, joilla oli kaikki asiat kunnossa työnhaun suhteen. Asiakkailta on koulutus ja työnhakuun liittyvät asiakirjat kunnossa, heille sopivaa työtä ei vain ole tarjolla. Näille asiakkaille vertaistuki olisi valmennusta parempi vaihtoehto.

Suurimman osan kanssa valmennusjakso oli riittävän pitkä, usein tunteja jää käyttämättäkin asiakkaan jo työllistyessä. Joidenkin asiakkaiden kanssa oli tarvittu lisäohjausta, tässä tapauksessa valmentaja on usein itse soittanut ja sopinut asiasta TE-toimiston virkailijan kanssa. Lisätuntien saanti oli valmentajien mielestä onnistunut tällä käytännöllä hyvin.

Johtopäätöksenä oli, että työhönvalmennuksen palvelumuotoja voitaisiin lisätä. Osa työhönvalmennuksen asiakkaista voitaisiin palvella ryhmässä tai sähköisen kanavan kautta. Näiden avulla saataisiin tehostettua palvelua ja jossain kohdin turha yksilöpalvelu karsittua pois. Asiakkaille joilla on työnhaku kunnossa, voitaisiin järjestää vertaistukiryhmiä, joissa tuettaisiin asiakkaiden aktiivista työnhakua. Valmentajat ja TE-toimiston virkailijat olivat yhtä mieltä siitä, että nykyinen käytäntö palautteen keräämisessä työhönvalmennuksesta oli hyvä ja riittävä.

Kielitaidottomat asiakkaat

TE-toimistossa sekä työhönvalmennuksessa oli noussut esille kielitaidottomat korkeakoulutetut asiakkaat. Valmentajat kokivat heillä olevan heille vähän annettavaa. Erään asiakkaan kanssa oli onnistuttu, sillä oli alennettu haettavien tehtävien vaativuutta. Korkeakoulututkinon vaativaa työtä on lähes mahdoton löytää ilman suomen kielen taitoa. Nämä asiakkaat vievät turhaa aikaa ja heitä oli lähes mahdoton työhönvalmennuksen avulla auttaa.

5 Johtopäätökset

Tässä luvussa käsitellään ryhmähaastatteluiden pohjalta tehdyt johtopäätökset työhönvalmennuksen hyödyistä asiakkaalle ja palvelukokemus asiakkaan näkökulmasta sekä TE-toimiston virkailijoiden ja työhönvalmentajien näkemyksistä ensimmäisessä haastattelussa esiin nousseista teemoista. Kaiken kaikkiaan voidaan todeta työhönvalmennus onnistuneeksi asiakasnäkökulmasta ja työhönvalmentajien taholta. Asiakkaat olivat erittäin tyytyväisiä valmentajan työskentelyyn ja kokivat palvelun kaikin puolin hyödylliseksi. Asiakkaat kehuivat valmentajan asennetta ja aitoa kiinnostusta asiakkaan tilanteeseen. Myös valmentajat kokivat tarjoamansa palvelun hyödylliseksi asiakkaille. Asiakkaat toivoivat TE-toimiston virkailijoilta parempaa perehdytystä valmennuksen sisältöön valmennukseen ohjatessa. Haastatteluun osallistuneet virkailijat kertoivat oman tapansa esitellä valmennuksia, mutta tätä ei voida tietenkään yleistää. Työhönvalmentajien mukaan suurin osa virkailijoista olivat tietoisia palvelun sisällöstä, mutta kertoivat virkailijoiden osaamisessa olevan eroja. Pääsääntöisesti valmentajat mielsivät TE-toimiston virkailijan tiedot valmennuksesta hyväksi. Johtopäätöksenä

tästä voidaan kuitenkin todeta, että TE-toimiston virkailijoiden tuntemus TE-palveluista tulisi varmistaa.

Molemmissa haastatteluissa nousi esille työhönvalmennuksen ensimmäillä kerralla asiakkaaseen tutustumiseen menevä aika. Asiakkaat kokivat taustatietojen kyselemiseen menevän turhaa aikaa ja toivoivat, että valmentajat voisivat tutustua asiakkaaseen jo etukäteen paremmin. Toisen vaiheen haastattelussa kävi kuitenkin ilmi, että tautatyöskentelyyn menevä aika olisi pois valmennusajasta ja näin laajempi taustatyöskentely mahdoton toteuttaa. Valmentajien haastattelussa tuli kuitenkin esille vaihtoehto työhönvalmennukseen ohjatessa asiakkaan työhönvalmennuksen tavoitteiden valmiiksi kartoittaminen TE-toimiston virkailijoiden toimesta. Valmentajien puolelta toivottiin lisäksi tarkempaa seulaa työhönvalmennukseen ohjatessa. Esille tuli asiakkaiden väärä motiivi osallistua valmennukseen tai asiakkaan resurssien puute. Resurssien puutteella tässä tarkoitetaan esimerkiksi CV:n puuttumista, jolloin asiakas voitaisiin ennemmin ohjata ensin työnhakuvalmennukseen.

Tuloksista tuli esille työhönvalmennuksen muoto. Valmentajien mukaan osa asiakkaista ei tarvitsisi välttämättä yksilövalmennusta. Valmentajien mukaan ryhmävalmennus ja valmennus sähköisen kanavan kautta voisi olla tehokkaampi ratkaisu joidenkin asiakkaiden kohdalla. Asiakkaat kokivat kaikki henkilökohtaisen valmennuksen onnistuneeksi ratkaisuksi. Toisaalta heille ei muita vaihtoehtoja ole tarjottu, joten ei voida todeta yksilövalmennuksen olevan ainut asiakkaan valitsema vaihtoehto.

Kokonaisuudessaan työ voidaan todeta onnistuneeksi. Toimeksiantaja oli tyytyväinen tutkimukseen osallistujien määrään ja haastatteluista saatuun aineistoon. Suoria kehitysehdotuksia tässä työssä ei anneta, vaan työn tuloksena toimeksiantajalle on haastatteluiden teemat sekä työn johtopäätökset. Työn toimeksiantaja Varsinais-Suomen ELY-keskus toteuttaa Bikva - mallin neljännen vaiheen viemällä saadut tulokset eteenpäin päättäjille.

Lähteet

- Bettencourt, L. 2010. Service Innovation. United States of America.
- Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 4 painos. Helsinki: WSOYpro.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hulkko, L. & Tossavainen, P. 2009. Työttömyys ennen ja nyt. Suomi palkkatyön yhteikunnaksi. Helsinki: Tilastokeskus.
- Krogstrup, H. 2004. FinSoc arviointiraportteja 1/2004. Asiakaslähtöinen arviointi Bikva - malli. Helsinki: Stakes.
- Palosuo, Y. 2009. Työllistymisen ja työllistämisen edellytykset. Tapaustutkimus työsuhteen muotoutumisessa pk - yrityksessä. Kuopio: Suomen graafiset palvelut.
- Parpo, A. 2007. Raportteja 11/2007. Työllistymisen esteet. Helsinki: Stakes.
- Tuulaniemi, J. 2013. Palvelumuotoilu. 2, tarkistettu painos. Helsinki: Talentum.

Sähköiset lähteet

- Askemerkki. 2013. Työhönvalmennus - tavoitteena työllistyminen. Viitattu 20.5.2014. <http://askemerkki.fi/index.php/henkilosto/tyohonvalmennus/>
- Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. 2013. Tehtävät ja toiminta - Varsinais-Suomi. Viitattu 30.4.2014 <http://www.ely-keskus.fi/web/ely/ely-varsinais-suomi-tehtavat-ja-toiminta#.U3UmVChfb9s>
- Laki elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksista. 20.11.2009/897. Finlex. Viitattu 27.5.2014. [http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090897?search\[type\]=pika&search\[pika\]=elinkeino-%2C%20liikenne-%20ja%20ymp%C3%A4rist%C3%B6keskus](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090897?search[type]=pika&search[pika]=elinkeino-%2C%20liikenne-%20ja%20ymp%C3%A4rist%C3%B6keskus)
- Laki julkisesta työvoima - ja yrityspalvelusta. 28.12.2012/916. Finlex. Viitattu 10.5.2014. [http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120916?search\[type\]=pika&search\[pika\]=ty%C3%B6tt%C3%B6myys](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120916?search[type]=pika&search[pika]=ty%C3%B6tt%C3%B6myys)
- Seppälä. 2009. Palveluliiketoiminnan sanasto - tukea uusien käsitteiden vakiinnuttamiselle. Viitattu 29.4.2014. <http://www.terminfo.fi/index.php?mid=2&pid=32&aid=2142>
- Tilastokeskus 2009. Huhtikuun työttömyysaste 9,0 prosenttia. Viitattu 6.5.2014. http://tilastokeskus.fi/til/tyti/2014/04/tyti_2014_04_2014-05-20_tie_001_fi.html
- Työ- ja elinkeinoministeriö. 2013a. TE-palvelut. Asiakkaana TE-palveluissa. Viitattu 20.5.2014. http://te-palvelut.fi/te/fi/nain_asioint_kanssamme/te_palvelut/asiakkaana_tepalveluissa/index.html

Julkaisemattomat lähteet

- Työ- ja elinkeinoministeriö. 2013c. TE-palvelujen asiakkuus linjaukset.
- Työ- ja elinkeinoministeriö. 2013b. Työ- ja elinkeinoministeriön ohje julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain ja asetuksen soveltamisesta.

Varsinais-Suomen Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. 2014a. Varsinais-Suomen Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen elinkeinot, työvoima ja osaaminen -vastuualueen työjärjestys 2.1.2014.

Varsinais-Suomen Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. 2014b. Tilastoja.

Kuviot

Kuvio 1: Varsinais-Suomen ELY-keskuksen organisaatio (ELY-keskus 2013).	7
Kuvio 2: TE-toimiston palvelulinjat (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013c, 4).	11
Kuvio 3: Palvelun laadun ulottuvuudet (Grönroos 2009, 103).	15
Kuvio 4: Bikva - mallin vaiheet (Krogstrup 2004, 16).	18

Taulukot

Taulukko 1: Työttömät työnhakijat maaliskuu 2013 ja 2014 (Tilastokeskus 2014).	9
Taulukko 2: Työttömät työnhakijat Varsinais-Suomessa (Varsinais-Suomen Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2014b).	10
Taulukko 3: Työhönvalmennuksiin osallistuneet joulukuu 2013 - maaliskuu 2014 (Varsinais-Suomen Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2014b).....	13
Taulukko 4: TE-toimiston eri palveluihin osallistuneet vuonna 2013 Varsinais-Suomessa (Varsinais-Suomen Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2014b).....	13

Liitteet

Liite 1 Tutkimuslupa.....	33
Liite 2 Työhönvalmennuksen asiakkaiden kutsu haastatteluun.....	34
Liite 3 Ensimmäisen haastattelun runko ja apukysymykset	35
Liite 4 Toisen vaiheen haastattelurunko.....	37

Liite 1 Tutkimuslupa



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus

Tutkimuslupapäätös

25.4.2014

Laura Vaarna
Agronominraitti 6 C 45
00790 Helsinki

Viite: Tutkimuslupahakemus 17.4.2014

Asia: Tutkimuslupapäätös tietojen saamisesta työ- ja elinkeinohallinnon henkilörekisteristä opinnäytetyötä varten

Laurea Ammattikorkeakoulun AMK restonomiopiskelija Laura Vaarna on hakenut lupaa saada käyttää opinnäytetyössään TE-palvelun asiakastietoja.

ELY-keskuksen varmistamien asiakastietojen määrä on suppea ja koostuu 58 työnhakijajanuoresta. URA-tietojärjestelmästä otetaan tutkimuksen käyttöön 25-27 vuotiaitten valmennukseen lähetettyjen työnhakija-asiakkaiden nimet, osoitteet ja sähköpostitiedot.

Työ- ja elinkeinoministeriön työvoima- ja yrityspalveluista annetun lain ja asetuksen soveltamisesta antaman ohjeen mukaan *Käyttöoikeuden URA-tietojärjestelmään TE-hallinnon ulkopuoliselle taholle myöntää aina joko työ- ja elinkeinoministeriö tai ELY-keskus*.

Tutkimussuunnitelman mukaisesti ELY-keskuksella ja TE-toimistolla on mahdollisuus saada hyvää aineistoa työhönvalmennuspalvelun kehittämiseen ja eritoten, koska asiakkaiden suora palautetta ei palvelusta tällä hetkellä erikseen muutoin kerätä.

Myönnän hakemuksen ja tutkimussuunnitelman pohjalta tutkimusluvan **Asiakkaiden kokemukset työhönvalmennuksesta** –opinnäytetyön tekemiseen TE-palvelun tilastoaineiston pohjalta. Opinnäytetyön ohjaajana ja yhteyshenkilönä ELY-keskuksessa toimii työvoimapalveluasiantuntija Sirkka Perho.

Varsinais-Suomen ELY-keskus
Elinkeino, työvoima ja osaaminen

Vastuualueen johtaja

Kimmo Puolitaival

Työvoimapalveluasiantuntija

Sirkka Perho

LIITTEET Hakemus tietojen saamisesta työ- ja elinkeinohallinnon henkilörekisteristä
Tutkimussuunnitelma

JAKELU Laura Vaarna

TIEDOKSI Työ- ja elinkeinoministeriö

VARSINAIS-SUOMEN ELINKEINO-, LIIKENNE- JA YMPÄRISTÖKESKUS
PL 236 kirjaamo.varsinais-suomi@ely-keskus.fi
20101 TURKU www.ely-keskus.fi/varsinais-suomi
Käyntiosoite: Ilsenäisyydenaukio 2, 20800 TURKU Puhelinvaihe: 0295 022 500

Liite 2 Työhönvalmennuksen asiakkaiden kutsu haastatteluun



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus

KUTSU

Tule keskustelemaan työhönvalmennuksesta

Hei,

olet joko osallistunut tai menossa TE-toimiston kautta työhönvalmennukseen. Olet iältäsi 25-30 vuotias. Olemme kehittämässä palvelujamme mahdollisimman hyvin työnhakijoille sopiviksi.

Työhönvalmennuksen asiakkaana on sinun mielipiteesi saamastasi palvelusta meille tärkeä ja siksi haluaisimme kuulla kokemuksistasi ja odotuksistasi.

Tarkoitus on käydä keskustelua pienissä ryhmissä ja sinun tehtävänäsi on vain ja ainoastaan kertoa omista kokemuksistasi ja kuulla samalla muiden samaa palvelua käyttäneiden kokemuksia. Kehittämistyö on sen jälkeen meidän tehtävämme, joten mitään etukäteisvalmistelua ei sinun tarvitse tehdä... paitsi tietysti ilmoittautua. Keskustelut kirjataan (ilman nimiä) ja esitellään valmentajille ja TE-toimiston virkailijoille. He jatkavat keskustelua palvelun kehittämiseksi. Halutessasi voit kertoa mielipiteitäsi myös muista TE-toimistosta saamistasi palveluista.

Aika Tiistaina 8.5.2014 klo 9.30 – 12

Paikka Valtion virastotalo, kokoushuone Ahtisaari www.virastotalo.fi
Itsenäisyydenaukio 2, Turku (ilmoittaudu ala-aulassa sijaitsevaan opastukseen)

Ohjelma

Klo 9:30 Kahvi/tee ja suolainen aamupala, johdanto ja jakautuminen ryhmiin
Klo 10:00 Keskustelua ryhmissä
Klo 11:30 Kokooneminen yhteen ja lyhyt loppukeskustelu
Klo 12:00 Buffettoulu ravintola Aitiopaikassa

HUOM: Jos haluat tulla mukaan keskusteluihin, etkä pääse päiväaikaan, järjestämme toisen ryhmän samana päivänä klo 17 – 19 välisenä aikana. Tällöin tarjoamme ainoastaan kahvin ja pienen suolaisen syötävän, emme aterialla.

Pyydämme sinua ilmoittautumaan sitovasti tiistaihin 30.4.2014 mennessä sähköpostilla laura.vaarna@laurea.fi tai puhelimella/tekstiviestillä 0400 787 595. Kerro samalla haluatko tulla päivävai iltaryhmään sekä myös mahdollisista ruoka-aineallergioista. Laura Vaarna tekee keskusteluista yhteenvedot ja opinnäytetyön, jonka saat halutessasi. Mikäli meillä on käytettävissä sähköpostiosoitteesi, saat tämän kutsun vielä sähköpostilla. Mukana toteutuksessa on myös ELY-keskuksen hanke ”Palvelujärjestelmien kehittäminen työvoiman saatavuuden turvaamiseksi”.
Toivottavasti aika sinulle sopii ja voit tulla kertomaan kokemuksistasi.

Kehittämispäällikkö
Varsinais-Suomen ELY-keskus


Kjell Henrichson

Liite 3 Ensimmäisen haastattelun runko ja apukysymykset

Työhönvalmennus/nuorten kuulemistilaisuus

Turku 8.5.2014 klo 9.30 - 12 ja klo 17 - 19

- klo 9.30 Kokoonnutaan koulutustila Ahtisaareen
Kaikille yhteinen avaus ja aamukahvit
Johdatus päivän aiheeseen ja työskentelyohjeet, Sirkka Perho
- Toimijoiden esittely
 - Muodostetaan 2 ryhmää eli ”jako kahteen” ja illalla yksi ryhmä
 - Ryhmätilaan siirtyvät nuorten lisäksi **vain** moderaattori ja kirjuri
 - Ykkösillä Sari ja Laura, kokoustila Poiju
 - Kakkosilla Sanna ja Sirkka, kokoustila Reimari
 - Illalla kolmosilla Sirkka ja Laura, kokoustila Ankkuri

klo 10 -11.30 Ryhmäkeskustelut

1. Lämmittely (5-10 min)

- esittäytyminen etunimillä, nimilappu eteen
- esim. voidaan kysellä miten päivä on lähtenyt käyntiin
- onko kaikille selvää mistä on kysymys ja tarvittaessa kerrataan alkuinfoa
- kukin hoitaa lämmittelyn itselleen sopivalla tavalla

2. Moderaattori esittelee keskustelun periaatteet

- kenenkään nimiä tai muita tunnistamiseen johtavia asioita ei kirjata (eikä kysytä)
- keskustelu on luottamuksellista, mutta muistutettava nuoria että ei aivan henkilökohtaisia asioita itsestään kannata kertoa (moderaattorin pitää lempeästi osata katkaista ko. keskustelu)
- vastaamispakkoa ei ole, mutta kaikille annetaan mahdollisuus vastata. Äänekäiden ei anneta hallita, vaan lempeästi toppuutellaan
- palautetta saa antaa ja kertoa vapaasti ja luottamuksellisesti, mutta ei henkilöistä nimillä
- kirjuri kirjaa keskustelua koko ajan ja osallistujat voivat seurata sitä valkokankaalta (huom. kirjuri sijoittuu syrjään)
- kirjuri seuraa ajankäyttöä ja huomauttaa, kun olisi aika siirtyä tarkistamaan tekstiä (jos ryhmä haluaa)
- kirjoitettu teksti on mahdollista ”vierittää” alusta loppuun eli tarkistaa keskustelun päätteeksi
- aikaa käytettävissä max. 1,5 tuntia

3. Taustoitusta – näistä aiheista on tarkoitus keskustella (moderaattori kertoo)

- miten sait tietoa työhönvalmennuksesta ja kuinka sinut ohjattiin tai saatiin kiinnostumaan
 - kuinka olet osallistunut työhönvalmennukseen (päättynyt, meneillään, menossa)
 - mitä muita TE-toimiston palveluita olet saanut/käyttänyt tai mistä palveluista on kokemuksia
 - Mihin olet tyytyväinen, mikä on hyvää? Miksi?
 - Mihin olet tyytymätön, mikä on huonoa? Miksi?
- miten valmentaja on sinut kohdannut ja ottanut vastaan?

- minkälaiset asenteet valmentajilla on, miten tilanteeseesi on suhtauduttu?
 - onko sinua kuunneltu ja koetko että olet tullut ymmärretyksi?
 - oletko saanut oikeanlaista apua tilanteeseesi ja onko siitä ollut hyötyä?
 - oli tapaamistiheys mielestäsi oikea?
 - minkälaista kieltä valmentajat/virkailijat käyttävät ja ymmärrätkö aina kaiken?
 - onko virkailijoilla/kouluttajilla kiire ja haittaako se palvelua?
 - verkkopalvelujen toteutus ja käytännöllisyys/käyttö?
 - Tuomitaanko sinua tilanteestasi?
 - Ohjataanko liikaa?
 - Ovatko valmentajat innostuneita työstään?
 - onko sinulla itselläsi halua tai motivaatiota sitoutua valmennukseen?
 - minkälaisia asenteita sinulla on valmentajia kohtaan?
 - onko riittävästi tietoa eri palveluista?
 - onko eri palveluja riittävästi saatavilla? sellaisia joihin sinä olisit halunnut?
- Apukysymyksiä: Onko muilla samanlaisia / erilaisia kokemuksia? Millaisia? Mainitsit äsken, voitko tarkentaa? Mistä olet erityisen iloinen? Mitä asioita haluaisit muuttaa? Mistä huomaa, että palvelu on onnistunut tai se epäonnistuu? Miksi asiat sujuvat tai eivät suju?

HUOM:

- **Tavoite on saada syntymään keskustelua** eikä niinkään kysymys-vastaus – haastattelua.
- Voi olla tarpeen pilkkoa asiaa esim. nostamalla keskusteluun palvelu kerrallaan eli ne palvelut jotka ryhmä alussa esitti. Tyyliin: Mieti mihin asioihin olet tyytyväinen työkkärin palvelussa? Mihin tyytymätön?
- Ei ole kuitenkaan tarpeen kysellä palvelu kerrallaan, jos keskustelu etenee nuorten voimin
- **ei johdattelua** esim. saatko mielestäsi riittävästi aikuisen aikaa tai ovatko palvelut riittävän lähellä
- henkilöön liittyvää palautetta **ei kirjata nimellä**, mutta voidaan kirjata esim. kuuraattori tai työkkärissä, esim. Alli Aakkonen ei osaa hommiaan, mutta voidaan kirjata että oppilaitoksessa/työkkärissä/sossussa tms. ei osata hommia.
- hienoa, jos rooliksenne jää vain esittää apukysymyksiä / kannustaa kertomaan enemmän

klo 11:30 - 12

Moderattori ja kirjuri valmistautuvat esittelemään tiivistetysti

- MISTÄ RYHMÄSSÄ KESKUSTELTIIN (pääpiirteittäin)
- Ryhmien jäsenet voivat halutessaan kommentoida (pyritään saamaan kommentit kirjatuiksi myös)

Sirkka ja Laura kertovat miten prosessi etenee

- mitä aineistolle seuraavaksi tehdään
- nuoret voivat pyytää valmista kokonaisuutta itselleen Lauran kautta

Sirkka/Laura toteuttaa osallistavan palautteen

- vihreät ja punaiset kortit käytössä
- jaetaan tyhjä paperi kaikille, jotta nuoret voivat halutessaan kirjata itseä askaruttavat ajatuksensa tai kokemuksensa osallistumisesta
- **Kiitos ja päivän päätös** sekä siirtyminen lounaalle

Liite 4 Toisen vaiheen haastattelurunko

Ensimmäinen keskustelu 8.5 klo.10 – 11.30 & klo.17

Kutsu lähetetty kaikille 25 – 30 – vuotiaalle työhönvalmennukseen 1.12.2013 – 31.3.2013 ohjatuille tai osallistuneille. Kutsut lähetettiin postitse sekä sähköpostitse. Lisäksi lyhyen ilmoittautumisajan ja pienen ilmoittautumismäärän vuoksi kohderyhmää lähestyttiin vielä puhelimitse. Ilmoittautumisia saatiin yhteensä 10 ja paikalle saapui aamun tilaisuuteen viisi ja illalla yksi työhön valmennuksen asiakas. Aamuryhmä jaettiin kahteen pienempään ryhmään. Ilta-tilaisuudessa koitettiin luoda rennompaa keskustelua kirjaajan osallistumisella keskusteluun sekä ottamalla esille aamulla nousseita aiheita.

Osallistujat ovat eri vaiheessa valmennusjaksoa. Valmennuksen kesto vaihteli viidestä tunnista kymmeneen tuntiin. aloille.

”Vasta aloittanut, viime viikolla ensimmäistä kertaa”

”Puolella välissä valmennusta”

”Valmennus ohi, viime viikolla oli viimeinen kerta”

Suurimmalla osalla osallistuneista oli koulutus, osalla useampaankin ammattiin. Osalla osallistuneista oli omien puheiden mukaan koulutus vaikeasti työllistävillä aloilla.

1. Parempi työhönvalmennuksen markkinointi

Asiakkaat ovat ohjattu työhönvalmennukseen Te – toimiston virkailijan toimesta. Asiakkaat ovat lähteneet valmennukseen positiivisin mielin ja motivoituneina. Te – toimiston virkailijan kannustava asenne ja asiakkaan usko henkilökohtaisempaan, asiantuntijan apuun ovat olleet houkuttimina osallistua.

Te – toimiston virkailijoiden tieto valmennuksen sisällöstä on ollut osan asiakkaiden mielestä puutteellista. Työhönvalmennus ei ole erottunut muista valmennuksista. Toivottiin enemmän tietoa valmennuksen sisällöstä sitä ehdotettaessa.

”Te – toimistossa voitaisiin paremmin kuvailla kurssin sisältöä, tuntuu, että edes omat virkailijat eivät tiedä sisällöstä”

”ei erotu joukosta”

2. Valmentajan tsemppi ja yhteydenpito

Valmennus koettiin positiivisena ja hyödyllisenä kokemuksena. Valmentaja on ollut kannustava, iloinen ja aidosti kiinnostunut asiakkaan tilanteesta. Työhönvalmennus on koettu hyödyllisimpänä Te – toimiston palveluista. Erityisesti onnistunut yhteydenpito valmennustuntien ulkopuolella on koettu erittäin hyvänä.

Osallistujat ovat olleet tyytyväisiä työhönvalmennuksen aloitukseen. Valmentaja on ollut iloinen, kuunnellut asiakkaan ammatillisia kiinnostuksen kohteita sekä kartoittanut asiakkaan tilanteen. Valmennuksessa on edetty asiakkaan tahtiin, kannustettu ja ymmärretty. Valmentajan on ottanut realistisen otteen asiakkaan tilanteesta.

Valmennuksessa on konkreettisesti autettu CV:n työstämisessä ja asiakkaat ovat saaneet uusia näkökulmia sen tekoon. Valmentajaan on pidetty yhteyttä sähköpostitse ja hänelle on voinut tapaamisaikojen ulkopuolella lähettää CV luettavaksi. Valmentaja on ollut aidosti kiinnostunut asiakkaan työllistymisestä.

”valmentaja ollut hyvä tyyppi”

”vieläkin saa ottaa yhteyttä vaikka valmennus on jo loppu”

3. Asiakkaaseen tutustuminen

Asiakkaat olivat pääosin hyvin tyytyväisiä työhönvalmennukseen. Lähes jokainen kuitenkin mainitsi, että ensimmäinen henkilökohtainen tapaaminen meni valmentajan tutustuessa asiakkaaseen. Asiakkaat toivoivat, että valmentaja olisi tutustunut asiakkaan tietoihin jo etukäteen.

”olisi voinut tutustua minuun jo etukäteen”

”valmentajat voisivat lukea CV:n ennen tapaamista samoin kuin rekrytoijat. Sen jälkeen tapaamisessa voitaisi miettiä välittykö hakija CV:stä”

Suorana kehitysehdotuksena tuli valmentajien profilointi. Asiakkaiden mukaan Te - toimiston virkailijan valintaan on vaikuttanut asiakkaan koulutus. Asiakkaat toivoivat tätä myös valmentajan valintaan, jotta valmentaja voisi vielä paremmin ymmärtää asiakkaan tilannetta.

4. Te – toimiston virkailija

Suurin osa asiakkaista kokenut Te – toimiston virkailijan ystävälliseksi ja hänellä on riittänyt aikaa asiakkaalle. Eräs asiakas kuitenkin kertoi saaneen muutamia vuosia sitten huonoa palvelua ollessaan nuorempi. Koki, että häntä ei otettu tosissaan ja virkailijat eivät edes halunneet ymmärtää. Työttömyys laitettiin hakijan oman asenteen piikkiin. Nyt myöhemmin ”aikuisena” hänet on otettu tosissaan ja asiakkaan tilanne ymmärretty.

Jotkut asiakkaat kertoivat te – toimiston virkailijan ensin olleen kannustava ja neuvonut kärsivällisesti jatkamaan oman alan töiden hakua, kun niitä ei löytynyt virkailija vaihtanut kantaa ja yrittänyt löytää asiakkaalle minkä tahansa työn. **Virkailija ei pysynyt kannassaan.**

Osa asiakkaista koki myös, että virkailija ei ollut perehtynyt lainkaan asiakkaan taustaan.

”juuri, kun olin valmistunut virkailija kysyi: oletko harkinnut koulutusta?”

Eräs asiakas taas toivoi virkailijan ehdottavan koulutusta ja kertovan mahdollisuuksista, kun aiempaa koulutusta vastaavaa työtä ei ollut tarjolla.

5. Te – toimiston verkkosivut

Te – toimiston verkkosivut koettiin sekaviksi ja vaikeaksi käyttää. Osa koki uudet sivut jopa vaikeammaksi käyttää, kuin vanhat.

CV – netti ja avoimet työpaikat – sivut olivat näistä eniten käytössä. Avoimet työpaikat – sivuun toivottiin tarkempia hakuheitoja.

”oli huumorintaju koetuksella, kun kone hakee laajalla pohjalla”

6. Valmennukset ja infot

Valmennuksia, infoja ja rekrytilaisuuksia markkinoidaan liian vähän. Tilaisuuksista saa liian vähän tietoa eikä internet – sivuilta niitä löydy.

Valmennukset eivät erotu toisistaan. Osa toivoi virkailijan tarjoavan useampia vaihtoehtoja ”työnnetään liikaa CV:n tekoa”