

Jaana Uotinen

OSALLISUUDELLA PALVELUT PAREMMAKSI - TYÖELÄMÄPALVELUIDEN PALVELUKUVAUKSEN LUOMINEN

Opinnäytetyö

Sosiaali- ja terveysalan ylempi ammattikorkeakoulututkinto
Monialainen toimintakyvyn edistäminen YAMK

2021



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tekijä/Tekijät	Tutkinto	Aika
Jaana Uotinen	Sosionomi (YAMK)	Helmikuu 2021
Opinnäytetyön nimi Osallisuudella palvelut paremmaksi – työelämäpalveluiden palvelukuvauksen luominen		61 sivua 31 liitesivua
Toimeksiantaja Sulkavan kunta		
Ohjaajat Merja Reunanen ja Johanna Hirvonen		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Asiakslähtöinen palveluiden kehittäminen on tämän päivän palveluiden edellytys. Tämä vaatii asiakkaiden ja ammattilaisten keskinäistä asiantuntijuutta ja yhteistyötä. Asiakkaiden osallisuus ja yhteiskehittäminen ovat tärkeitä asioita palveluiden parantamisessa. Asiakkuus ja asiantuntijuus tulee nähdä toisiaan rakentavasti tukevinä käsitteinä. Asiakkaiden tulee tietää, millaisia palveluja on saatavilla, ja jokaisen palvelun tuottajan tulee tietää, mitä on tekemässä ja ketä varten. Näiden asioiden vuoksi tarvitaan palvelukuvauksia.</p> <p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selkeyttää Sulkavan työelämäpalveluiden palvelukokonaisuutta sekä vastuunjakoa, ja tarkoituksena oli luoda palvelukuvaus. Palvelukuvaus luotiin palvelumuotoilua käyttäen yhdessä asiakkaiden ja työelämäpalveluiden henkilöstön kanssa. Tiedonhankinnan menetelminä käytettiin asiakkaiden teemahaastattelua ja työntekijöiden kanssa työpajatyöskentelyä. Työpajoissa työskenneltiin ideapiirimetelmällä. Käytetyt menetelmät ovat yhteensopivia, osallistavia ja vuorovaikutteisia. Teemoina haastattelussa oli asiakasosallisuus, asiakslähtöisyys ja asiakaspalvelu. Työpajoissa työstettiin samoja teemoja sekä työelämäpalveluiden toimintatapoja. Tutkimuskysymyksiä oli; mitkä ovat työelämäpalveluiden työnkuvat ja vastuualueet, miten Sulkavan kunnan strategia näkyy työelämäpalveluissa, miten asiakkaat ovat kokeneet työelämäpalvelut, miten palveluprosessia tulisi kehittää ja millainen on asiakslähtöisyyttä ja asiakkaiden osallisuutta osoittava palvelukuvaus.</p> <p>Palvelumuotoilun avulla asiakkaita ja työntekijöitä osallistaen saatiin aikaan asiakslähtöinen palvelukuvaus. Palvelukuvauksessa kuvattiin työelämäpalveluiden kannalta keskeiset asiat lyhyesti ja ytimekkäästi. Sen toteutukseen käytettiin palvelumuotoiluprosessin aikana saatuja tutkimustuloksia. Asiakkaiden tuomia parannusehdotuksia otettiin huomioon palvelukuvausta luotaessa, ja heiltä saatuja kehittämisideoita vietiin käytäntöön jo prosessin aikana. Työntekijät halusivat palvelukuvaukseen oman toimintansa kuvattavan palvelukupauksena. Se on iso lupaus ja vaatii asian jatkuvaa työstämistä jatkossakin. Palvelulupauksessa huomioitiin asiakashaastattelussa esille nousseet asiat: asiakkaan kuunteleminen, mielipiteen huomioiminen sekä asiakkaan arvostaminen. Palvelukuvauksen luominen koettiin sekä työelämäpalveluiden työntekijöiden että johtotiimin keskuudessa tarpeelliseksi asiaksi ja sen tuotos on hyödynnettävissä muussakin toiminnassa. Myös yhteistyötahot ovat olleet kiinnostuneita kuulemaan palvelumuotoiluprosessista sekä siinä esille nousseista tuloksista.</p>		
<p>Asiasanat</p> <p>Asiakas, asiakasosallisuus, asiakslähtöisyys, asiakaspalvelu, palvelukuvaus, työelämäpalvelut</p>		

Author (authors) Jaana Uotinen	Degree Master of Social Services	Time February 2021
Thesis title Better services through participation - Service description for working life services		61 pages 31 pages of appendices
Commissioned by Municipality of Sulkava		
Supervisors Merja Reunanen and Johanna Hirvonen		
Abstract <p>Customer-oriented service development is a prerequisite for today's services. This requires mutual expertise and cooperation between clients and professionals. Customer involvement and collaborative development are important factors in improving services. Customer-ship and expertise should be seen as concepts that constructively support each other. Customers need to know what kind of services are available and every service provider needs to know what is being offered and for whom. For these reasons, service descriptions are needed.</p> <p>The objective of this thesis was to clarify the service package and division of responsibilities of Sulkava's working life services, aiming to create a service description. The service description was created using service design together with customers and working life service personnel. The methods of information acquisition were themed interviews with customers and workshops with employees. The workshops used the idea circle method. The methods used are compatible, inclusive and interactive. The themes of the interviews were customer involvement, customer orientation and customer service. The workshops were based on the same themes as well as the policies of the working life services. The research questions were; what are the job descriptions and responsibilities of working life services, how is the strategy of the municipality of Sulkava reflected in working life services, how have customers experienced working life services, how should the service process be developed and what is a service description that demonstrates customer orientation and customer involvement like.</p> <p>With the help of service design and by involving customers and employees, a customer-oriented service description was created. The service description described the key issues for working life services briefly and concisely. The research results obtained during the service design process were used for its implementation. Suggestions for improvement brought up by customers were taken into account when creating the service description, and some ideas received from them were put into practice when the process was still ongoing. Employees wanted the service description to describe their own activities as a service pledge. It is a big promise and will require continued work. The service pledge took into account the issues raised in customer interviews; listening to the customer, noticing their opinion and valuing the customer. The creation of a service description was considered necessary by both the employees and the management team of the working life services, and its output can also be utilized in other activities. Collaborators have also been interested in hearing about the service design process and the results that have emerged from it.</p>		
Keywords Customer, customer involvement, customer orientation, customer service, service description, working life services		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY	8
3	TYÖLLISTYMISTÄ EDISTÄVÄT PALVELUT	9
4	ASIAKAS OSALLISENA PALVELUITA PARANTAMASSA	14
4.1	Asiakaasta asiakkuuteen	15
4.2	Asiakkaan osallisuus	16
4.3	Asiakaslähtöisyys ja sen kehittäminen työelämäpalveluissa	19
4.4	Yhdessä kehittäen	22
5	PALVELUKUVAUS.....	24
6	OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA TARKOITUS	25
7	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS.....	25
7.1	Palvelumuotoilu	26
7.2	Palvelumuotoilun toteutus.....	27
7.2.1	Määrittelyvaihe.....	28
7.2.2	Tutkimusvaihe.....	30
7.2.3	Suunnittelu- ja tuotantovaihe	32
7.2.4	Arviointivaihe	33
8	TUTKIMUSTULOKSET	33
8.1	Asiakashaastattelujen tulokset	33
8.2	Työpajojen tulokset.....	39
8.3	Yhteenveto tuloksista.....	44
8.4	Sulkavan työelämäpalveluiden palvelukuvaus.....	49
9	POHDINTA.....	51
9.1	Tulosten tarkastelu suhteessa viitekehykseen.....	51
9.2	Toteutustavan ja menetelmien arviointi	54
9.3	Eettisyys ja luotettavuus	57

9.4	Jatkotutkimus- ja kehittämiskohteet.....	59
9.5	Oman osaamisen kehittyminen opinnäytetyöprosessin aikana	60
LÄHTEET.....		62
KUVALUETTELO		71

LIITTEET

Liite 1	Työelämäpalveluiden henkilöstölle ennen työpajoja toimitettu materiaali koskien työpajatyöskentelyn aloittamista
Liite 2	Työelämäpalveluiden tiimin suostumuslomake saadun aineiston käyttöön opinnäytetyössä
Liite 3	Työpajan 2 PowerPoint-esitys
Liite 4	Opinnäytetyön viitekehukseen perustuvat arviointikriteerit palvelukuvauksen luomisessa
Liite 5	Kooste opinnäytetyössä käytetyistä tutkimuksista
Liite 6	Opinnäytetyön tiedote asiakkaille
Liite 7	Asiakkaiden suostumus haastatteluun
Liite 8	Teemahaastattelun runko
Liite 9	Näyte sisällön analyysistä
Liite 10	Palvelukuvaus

1 JOHDANTO

Mitä on hyvä palvelu ja mitä se pitää sisällään? Tänä päivänä ihmiset odottavat saavansa hyvää palvelua. Palveluiden tulisi olla helposti saatavilla, ja palvelupolkujen tulisi olla sujuvia. Asiakslähtöisyys ja palvelujen kehittäminen siihen suuntaan on tämän päivän palvelujen edellytys. Osallisuus ja yhteiskittäminen ovat tärkeitä asioita palveluiden parantamisessa ja asiakkaiden tulisi olla osallisia tähän. Asiakkaiden osallistumisessa palveluiden parantamiseen on kyse heidän mielipiteensä esille tuomisesta ja huomioimisesta palveluja suunniteltaessa ja tarjottaessa. (Leeman & Hämäläinen 2016, 586 - 587; Helminen 2017, 17, 33; Kinnunen 2017.) Palveluiden tuottajilla tulisi olla selkeä käsitys tuottamistaan palveluista sekä niiden sisällöistä.

Kuntasektorilla on pitkään vallinnut organisaatiolähtöinen tapa johtaa ja työskennellä. Toki tämän suhteen on tullut jo paljon muutosta, mutta edelleenkin asiakslähtöisyyden lisääminen kuntapalvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa vaatii muutosta. Kunnissa laaditaan strategioita, mutta otetaanko ne työvälaineiksi, kuten tarkoitus olisi? Avataanko ne siten, että ne kirkastuisivat kaikille toiminnan tasolla? Sulkavan kunnassa on laadittu kuntastrategia vuosille 2018 - 2021, jossa visiona on, että ”Sulkavalla olemme kaikki yhteisönä samassa veneessä, meillä on intoa ja uskoa soutaa yhdessä eteenpäin”. Kunnan tavoite on, että strategiat otettaisiin oikeasti osaksi toiminnan suunnittelua.

Kuntastrategian pohjalta Sulkavalle on laadittu elinvoimastrategia, joka on osa kuntastrategiaa. Se luo toimintalinjat Sulkavan elinvoiman kehittämiseen.

”Sulkavan kunnan elinvoima riippuu oleellisesti kunnan asukasmäärästä, vapaa-ajan asumisesta, yritysten toiminnasta, yhteisöistä sekä alueen asukkaiden aktiivisuudesta ja elämän hallinnasta. Kunnan tehtävänä on tarjota mahdollisimman hyvä alusta ja mahdollisuudet tähän.” (Sulkavan elinvoimastrategia 2018.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus luo paineita asiakslähtöisyyden lisäämiselle palveluja kehitettäessä. Alan uudistuksilla tavoitellaan parempia ja yksilöllisempiä palveluja, hyvinvointi- ja terveyserojen kaventamista sekä palveluiden parempaa saavutettavuutta (Helminen 2017, 33). Edellä mainittujen

asioiden lisäksi yhtä tärkeää on myös se, että jokainen palvelun tekijä tietää, mitä on tekemässä, ketä varten ja mitä tekijältä odotetaan. Kaikkien edellä mainittujen asioiden vuoksi tarvitaan palvelukuvauksia.

Sulkavalla työelämäpalvelut aloittivat toiminnan vuoden 2018 alussa. Aikaisempaa toimintamallia ei ole, ja työtä lähdettiin tekemään kokeillen. Työelämäpalveluiden palvelukuvausta ei myöskään ole, ja tarve sen luomiselle tuli sekä työnantajalta että työntekijöiltä. Palvelukuvauksen avulla palvelu tuotteistetaan sekä tehdään näkyväksi ja helpommin ymmärrettäväksi. Palvelua tuotteistettaessa on tärkeää luoda selkeä tavoite tuotteistamiselle. (Tuominen ym. 2015, 5.) Tässä opinnäytetyössä se on tuotteistettavan palvelun ymmärtäminen asiakaslähtöisesti.

Palvelukuvaus Sulkavan työelämäpalveluille luodaan yhdessä työntekijöiden ja asiakkaiden kanssa. Asiakkaiden sekä työntekijöiden osallistaminen ja yhteiskehittäminen vastaavat hyvin Sulkavan kunnan strategioiden tavoitteisiin sekä tänä päivänä vallitsevaan asiakasosallisuuteen. Asiakkaiden ja kuntalaisten ääni on tärkeää saada kuuluviin kaikessa toiminnassamme sekä palveluiden kehittämisessä. Uudenlaisella yhteiskehittämisen ajattelu- ja toimintamallilla mahdollistetaan kaikkien osapuolien osallistuminen palveluiden kehittämiseen siten, että siitä voi tulla osa organisaation jokapäiväistä perustoimintaa. (Hietala 2018, 160 - 161; Kinnunen 2018, 178.) Pascalenin mukaan (2020, 80) asiakkailla on halua yhteiskehittämiseen, kun heille vaan annetaan siihen soveltuvat puitteet ja mahdollisuus.

2 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

Sulkavan kunta sijaitsee Etelä-Savon maakunnassa. Asukkaita kunnassa on noin 2500. Sulkava on itsenäinen kunta. Osa kunnan palveluista on ulkoistettu ja osa yhtiötetty. Kunta järjestää omana toimintana sivistystoimen palvelut, nuorisopalvelut ja hallinnonpalvelut. Kunnan virastolla toimii asiointipiste, jonka kautta kuntalaiset voivat hoitaa Kelan, poliisin, työ- ja elinkeinohallinnon, verohallinnon, maistraatin sekä oikeusaputoimiston asioita. Sosiaali- ja terveyspalvelut on ulkoistettu, ja niitä Sulkavalle tuottavat Terveystalo ja Itä-Savon sairaanhoitopiiri (Sosteri). Teknisen toimen palveluja tuottaa Järvi-Saimaan palvelut (JSP), joka on Juvan, Rantasalmen ja Sulkavan kuntien sekä Etelä-Savon sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymän (Essote) omistama yhtiö (Järvi-Saimaan palvelut s.a). Sulkavan kunnassa aloitettiin uutena palveluna työelämäpalvelut vuonna 2018. Työelämäpalveluiden henkilöstöön kuuluu kaksi työvalmentajaa, palveluohjaaja, ja esimiehenä toimii kunnan kehittämispäällikkö. Tässä opinnäytetyön raportissa heistä käytetään jatkossa nimekettä tiimi.

Sulkavan työelämäpalveluiden kehittäminen lähti liikkeelle Sulkavan osallistuksessa ESR-rahoittamaan TOTTA! – Työllisyydenhoidon toimivat ohjauspolut Etelä-Savossa -hankkeeseen 2017- 2018 yhdessä Juvan, Rantasalmen ja Puumalan kanssa. Hankkeen aikana kuntia aktivoitiin käymään läpi omia työllisyyspalveluita ja miettimään niiden toteutusta jatkossa. Kunnissa tarkasteltiin kokonaisvaltaisesti työllisyyden eri osa-alueita ja työllisyyden polkuja. Hankkeen aikana kartoitettiin sekä mallinnettiin työllistymistä tukevia ja siihen vaikuttavia ohjauspolkuja, kehitettiin samanaikaisesti työllisyydenhoidon monialaista verkostoyhteistyötä sekä ohjaustyön osaamista ja toimintatapoja. (Rakennerrahasto 2017.) Hankkeen tavoitteena oli parantaa työllistymistä sekä luoda paikallisia työelämäpalveluja, joissa asiakkaiden on helppo asioida.

Sulkavan kuntastrategiassa missiona on edistää kuntalaisten hyvinvointia ja visiona on viihtyisä ja turvallinen kunta, jossa kaikista kuntalaisista pidetään hyvää huolta. Arvoiksi sinne on kirjattu tasapuolisuus, yhteisöllisyys, yritysmönteisyys sekä luonto ja päämääräksi kunnan vetovoimaisuuden ja elinkei-

noelämän kehittäminen sekä kuntalaisten kannustaminen aktiivisuuteen. (Sulkavan kuntastrategia, 2018 - 2021.) Kun tätä strategiaa miettii työelämäpalveluiden kannalta, niin palvelukuvausta mietittäessä tulee huomioon ottaa palveluiden tasapuolisuus ja toiminnan yhteisöllisyys. Työelämäpalvelut tarjoavat palveluja myös työnantajille ja yrittäjille. Heidän näkökulmastaan katsottuna on tärkeää miettiä, kuinka tukea kunnan vetovoimaisuutta, kehittää elinkeinoelämää ja lisätä kuntalaisten aktiivisuutta. Tässä työssä keskitytään nyt kuitenkin miettimään palvelukuvausta yksilöasiakkaiden näkökulmasta.

Elinvoimastrategia luo kunnan toiminnalle toimilinjat. ”Sulkavan kunnan elinvoima riippuu oleellisesti kunnan asukasmäärästä, vapaa-ajan asumisesta, yritysten toiminnasta, yhteisöistä sekä alueen asukkaiden aktiivisuudesta ja elämän hallinnasta. Kunnan tehtävänä on tarjota mahdollisimman hyvä alusta ja mahdollisuudet tähän. Elinvoiman kehittämiseksi ja ylläpitämiseksi tarvitaan yhteistyötä ja positiivista ilmapiiriä.” Kuntastrategiakyselyssä tärkeimpänä asiana pidettiin kunnan palveluja. (Sulkava elinvoimastrategia 2018.) Asiakkaiden elämänhallinnan tukeminen, asiakkaiden osallisuus palveluissa ja niiden kehittäjänä sekä aktiivisuuden lisääminen tulee myös ottaa huomioon. Uusien käytäntöjen kokeileminen on hyvin suositeltavaa.

3 TYÖLLISTYMISTÄ EDISTÄVÄT PALVELUT

Työllistymistä edistäviä palveluja on Suomessa hyvin tarjolla ja ne ovat asiakkaille ilmaisia. **Työ- ja elinkeinopalvelut** (TE-palvelut) tarjoavat palveluja sekä työnhakijoille sekä työnantajille. Palveluja tuottavat työ- ja elinkeinotoimistot (TE-toimistot) sekä työllisyyttä edistävä monialainen yhteispalvelu (TYP). Yhteistyössä edellisten lisäksi työllistymistä edistäviä palveluja tuottavat kunnat, kansaneläkelaitos (Kela), eri oppilaitokset, yhteispalvelupisteet, asiointipisteet, yrityspalvelut sekä erilaiset hankkeet. (Sosiaaliturvaopas 2020; TE-palvelut s.a.a.) Digitaalisia palveluja on työelämäpalveluissa lisätty ja niihin panostetaan. Tavoitteena on, että kohdistetaan digitaalisuutta järkevästi ja sitä kautta vapautetaan asiantuntijoiden resursseja muihin tehtäviin (TYVA-tutkimus 2016, 42 - 43).

Työvoimapolitiittinen palvelujärjestelmä jakautuu työ- ja elinkeinoministeriön, opetus- ja kulttuuriministeriön, sosiaali- ja terveysministeriön sekä kuntien vastuulle. Yhteistyö on keskeinen asia näiden välillä. Työvoimapolitiikalla on suuri vaikutus yhteiskunnan elinvoimaisuuteen. Yhteiskunta ja sen tarpeet muuttuvat koko ajan, ja sen vuoksi myös työvoimapolitiikan tulee muuttua ja mahdollistaa palvelutarpeisiin vastaaminen. Palveluiden tuottamiseen tarvitaan entistä monialaisempaa yhteistyötä. Tämä edellyttää asiakaslähtöisyyden ja verkostoitumisen lisäämistä palvelutuotannossa sekä toimintakulttuurin muutosta myös organisaatioissa. (TYVA-tutkimus 2016, 35 - 36.) Työpolitiikan palvelurakenteiden kansainvälisen vertaisarvioinnin mukaan Suomen tulisi vahvistaa työelämäpalveluiden yhteistyötä ja kumppanuutta eri toimijoiden kesken palveluiden suunnittelun ja toiminnan tasolla. Suomessa olisi myös opittavaa sähköisten palveluiden käytössä työnhakijoiden sekä työntekijöiden työskentelyä ohjaavina työkaluina. (Oosi 2014, 36 - 37, 40.)

Työllistymistä edistävien palvelujen käyttäminen on vapaaehtoista. Kun asiakas valitsee palveluiden käytön, on hänellä sen jälkeen palveluiden suhteen sekä oikeuksia että velvollisuuksia. Ilmoittauduttuaan TE-palveluihin työttömäksi työnhakijaksi asiakas saa osallistua TE-palveluiden tarjoamiin palveluihin. Hänellä on oikeus saada apua kaikissa työllistymiseen liittyvissä asioissa, sekä hänellä on oikeus työttömyysturvaan, mikäli hän täyttää sen saamisen edellytykset. **Työttömyysturva** tarkoittaa työttömälle maksettavaa työttömyysetuutta työnhaun ajalta. Työttömyysetuus voi olla työmarkkinatukea tai työttömyyspäivärahaa. Työttömyyspäiväraha on joko perus- tai ansiopäivärahaa. Työttömyysetuus riippuu asiakkaan työhistoriasta sekä siitä, onko asiakas työttömäksi jäädessään työttömyyskassan jäsen. (Kela s.a.a; Kela s.a.b; TE-palvelut s.a.b.) Jos asiakas hakee työttömyysturvaa, tulee asiakkaan hakea aktiivisesti kokoaikatyötä. Lisäksi hänen tulee huolehtia, että työnhaku on voimassa, työnhakusuunnitelma on päivitetty ja hän sitoutuu tehtyyn suunnitelmaan. (Sosiaaliturvaopas 2020; Kela s.a.b; TE-palvelut s.a.a; TE-palvelut s.a.b.)

Aktiivisen sosiaali- ja työvoimapolitiikan myötä kuntien tehtävät työllisyyden hoidossa ovat laajentuneet 2000-luvulla ja laajenevat koko ajan työllistämistä edistävien palveluiden järjestämisessä. Kunnat osallistuvat nykyisin myös entistä suuremmalla panoksella työttömyysajan toimeentuloturvan kustannuksiin.

Tämä johtuu vuonna 2006 työmarkkinatuen maksuosuuden uudistuksesta, jonka myötä osan pitkäaikaistyöttömien työmarkkinatuesta maksaa kunta. Työttömyys lisää myös toimeentulotuen tarvetta. (Arnkil ym. 2015, 29 - 30.) Työllistymistä edistävien palveluiden tulee perustua luottamuksellisuuteen sekä oikeudenmukaisuuteen. Nämä tarkoittavat asiakkaiden yhdenvertaisia oikeuksia ja velvollisuuksia sekä asianmukaista kohtelua. (Rajavaara ym. 2019, 118.)

Työllisyyttä edistäviä palveluita TE-toimiston kautta ovat työnhaku- ja uravalmennus, työ- ja koulutuskokeilu, työvoimakoulutus, omaehtoinen opiskelu työttömyysetuudella tuettuna, maahanmuuttajan tuettu omaehtoinen opiskelu sekä kuntouttava työtoiminta. Näiden palveluiden ajalta asiakas saa samaa työttömyysetuutta, kuin työttömänä työnhakijanakin. Joihinkin palveluihin kuuluu myös kulukorvausta. (TE-palvelut s.a.a.)

Uudelleen kouluttautuminen on yksi keino työllistymisen edistämiseksi. TE-palveluiden kautta on tarjolla työvoimakoulutuksia, yrittäjäkoulutusta, kotoutuskoulutusta sekä mahdollisuus omaehtoiseen opiskeluun työttömyysetuudella. Omaehtoinen opiskelu työttömyysetuudella eroaa näistä muista siten, että siinä opiskelija itse valitsee koulutuksen ja oppilaitos tekee opiskelijavalinnat. Näihin muihin opiskelijat ohjautuvat TE-palveluiden kautta. Ennen omaehtoista opiskelua työttömyysetuudella TE-palveluista arvioidaan, parantaako koulutus asiakkaan ammattitaitoa ja mahdollisuuksia työllistyä avoimille työmarkkinoille sekä täytyvätkö kaikki edellytykset omaehtoisen opiskelun tukemiselle. Muussa omaehtoisessa koulutuksessa päätoimisen opiskelija ensisijainen tuki on opintotuki ja sitä haetaan Kelan kautta. (TE-palvelut s.a.a.)

Palkkatuki on TE-palveluiden tarjoama tuki työnantajalle. Työnantaja voi saada palkkatukea työllistäessään työttömän työnhakijan. Palkkatuki on rahallinen korvaus asiakkaan palkkakustannuksista, ja sen saatavuus ja suuruus riippuvat asiakkaan työhistoriasta. Tuki voi olla 30 %, 40 % tai 50 % palkkakustannuksista. Yhdistysten on mahdollista saada 100 %:n palkkatuki työllistäessään pitkäaikaistyöttömiä. (TE-palvelut s.a.b.)

Kelan kuntoutus voi toimia apuna etsittäessä uusia uria työmarkkinoille. Se voi tulla kyseeseen, jos jokin sairaus tai vamma vaikeuttaa asiakkaan työssä, opiskelussa tai arjessa selviytymistä. Kuntoutus perustuu aina yksilölliseen

suunnitelmaan, ja sitä varten tarvitaan lääkärin lausunto kuntoutustarpeesta. Poikkeuksena tässä on nuorten ammatillinen kuntoutus. Tätä varten ei tarvita lääkärinlausuntoa, mutta suunnitelma on aina tehtävä. Nuorten ammatillinen kuntoutus on tarkoitettu 16 - 29 vuotiaille, joilla on haasteita opiskelujen tai töiden saannin suhteen. Kuntoutuksen tavoitteena on auttaa nuoria suunnittelemaan omaa tulevaisuutta ja elämää eteenpäin. Kelan järjestämä kuntoutus on aina asiakkaalle ilmaista, ja sen ajalta voi saada korvauksena kuntoutusrahaa. (Kela s.a.a.)

Työllisyyttä edistäviä hankkeita ja kuntakokeiluja on ollut ja on suunnitteilla koko ajan. Toiset hankkeista jäävät elämään, toiset eivät. Työllisyyden kuntakokeilu vuosina 2012 - 2015 sai aikaan sen, että kunnissa alettiin kiinnittämään entistä enemmän huomiota työllisyysasioiden edistämiseen. Monissa kunnissa otettiin tämän jälkeen työllisyysasiat osaksi kuntastrategiaa ja alettiin aktiivisesti tehdä töitä kuntien työelämäpalveluiden parantamisen suhteen. (Arnkil ym. 2015, 12.) Monissa kunnissa on perustettu kunnan omia työelämäpalveluja tarjoavia yksiköitä työllisyyttä edistävien palveluiden tukipalveluiksi, näin myös Sulkavalla.

Sulkavalla työelämäpalveluiden tarkoitus on toimia asiakkaille lähipalveluna omalla paikkakunnalla työllistymistä edistävissä asioissa. Toiminta perustuu tiiviiseen yhteistyöhön TE-palveluiden, Kelan, sosiaalitoimen ja terveydenhuollon kanssa. Toiminta ei ole velvoittavaa. Asiakkaat tulevat asiakkaaksi joko itse ohjautuen, TE-palveluiden suosituksesta tai sosiaalitoimen kautta. Monet asiakkaistamme ovat pitkäaikaistyöttömiä. Pitkäaikaistyötön on henkilö, joka on ollut yhtäjaksoisesti työttömänä 12 kuukautta tai pidemmän ajan (TE-palvelut s.a.a). Monien asiakkaiden kohdalla työelämäpalvelut ovat sosiaalipalvelujen tukipalvelua.

Sulkavan työelämäpalveluissa toteutetaan työnhakuvalmennusta, työkokeilua ja työllistymistä edistävää monialaista yhteispalvelua (TYP) sekä kuntouttavaa työtoimintaa (KUTY). Työttömyysturvaan liittyvät asiat asiakas hoitaa edelleen TE-palveluiden kautta. Työelämäpalveluiden toimesta kunnassa toimii ympäristöryhmä sekä vanha kunnantupa toimintoineen. Ympäristöryhmässä tehdään kiinteistö- sekä ympäristönhoidollisia töitä kunnan eri toimipisteissä ja kiinteistöissä. Vanhalla kunnantuvalla toimii kirpputori, ruokajakelu sekä ryh-

mätoimintaa. Molemmista toiminnoista vastaavat työvalmentajat yhdessä työllistettyjen kanssa. Sekä ympäristöryhmän että vanhan kunnantuvan toimintaan osallistuu työkokeilussa ja kuntouttavassa työtoiminnassa olevia sekä palkkatuella palkattuja työelämäpalveluiden asiakkaita. Toimintaa räätälöidään aina asiakkaiden tarpeiden mukaan. Palveluohjaajan työajasta 50 % on työelämäpalveluille. Hän vastaa Sulkavalla kunnan TYP-työstä, kuntouttavan työtoiminnan järjestämisestä, kunnan palkkatukiasioista sekä näihin liittyvistä hallinnollisista töistä.

Työnhakuvalmennuksella tarkoitetaan asiakkaan ohjaamista työhaullisissa asioissa. Asiakasta ohjataan arvioimaan omaa osaamistaan ja muotoilemaan oma ansioluettelo eli CV (*Curriculum Vitae*). Asiakkaan kanssa käydään keskustelua siitä, mitkä asiat ovat tärkeitä tämän päivän työelämässä ja millaisia työnhakukanavia on käytössä. (TE-palvelut s.a.a.) Asiakasta autetaan tarvittaessa työhakemusten teossa sekä käydään asiakkaan kanssa läpi avoimet työpaikat ja koulutusmahdollisuudet. Asiakasta voidaan auttaa myös työnhakusuunnitelman teossa ja päivityksessä.

Työkokeilussa asiakas voi selvittää ammatinvalinta- ja uravaihtoehtoja sekä mahdollisuuksiaan palata uudelleen työelämään kokeilemalla työntekoa. Työkokeilu on mahdollista silloin, kun asiakkaalta puuttuu ammatillinen koulutus tai hän suunnittelee alan vaihtoa. Työkokeiluun voidaan myös lähteä, jos asiakas on ollut pitkään poissa työmarkkinoilta tai on ollut toisen maan työmarkkinoilla. Työkokeilusta tehdään aina sopimus työpaikan ja TE-palveluiden kanssa. Sen myöntää TE-palvelu ja se voi enimmillään olla 12 kk, mutta saman työnantajan palveluksessa enintään 6 kk. (TE palvelut s.a.a.)

Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu (TYP) toteutetaan yhdessä kunnan, työ- ja elinkeinotoimiston sekä Kelan kanssa. Toiminta on lakisääteistä ja sitä ohjaa laki työllistymistä edistävästä yhteispalvelusta. Laissa määritellään myös asiakkuuden kriteerit. Ennen TYP-asiakkuutta arvioidaan aina asiakkaan tarve moniammatilliselle tuelle. TYP-työssä palvelu on henkilökohtaista, ja siinä kartoitetaan asiakkaan palvelutarve sekä suunnitellaan työllistymisen kannalta tarkoituksenmukaiset palvelukokonaisuudet. ”Palvelun tavoitteena on edistää työttömien työllistymistä tarjoamalla heille heidän palvelu-

tarpeensa mukaisia julkisia työvoimapalveluja sekä sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluja.” (Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta 1369/2014, 1 § ja 2 §.)

Kuntouttava työtoiminta (KUTY) on lakisääteistä sosiaalihuoltolain mukaista sosiaalipalvelua, ja sen järjestämisestä vastaa aina kunta. Sosiaali- ja terveysministeriö vastaa sen lainsäädännöstä ja lakien kehittämisestä. Toiminnan tavoitteena on ehkäistä asiakkaiden syrjäytymistä, vahvistaa arjenhallintaa sekä ehkäistä työttömyyden aiheuttamia kielteisiä vaikutuksia. Kuntouttavasta työtoiminnasta säädetään kuntouttavasta työtoiminnasta annetussa laissa, ja sen keskeisin ajatus on tiivis yhteistyö asiakkaan, kunnan ja TE-palveluiden kesken. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189, 2 §.) Toiminta voidaan järjestää kunnan omana toimintana tai se voidaan ostaa toisesta kunnasta, kuntayhtymältä, rekisteröityneeltä yhdistykseltä tai valtiolta. Yrityksiltä kuntouttavaa työtoimintaa ei voida ostaa. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189, 5 §.)

Työttömien terveystalveluiden järjestäminen on kunnan vastuulla. Sulkevalla tästä on sovittu terveystalvelujen tuottajan kanssa. Terveystalveluilla on tarkoitus tukea työttömien työ- ja toimintakykyä sekä ehkäistä sairauksia. Työttömien työ- ja toimintakykyä arvioidaan käyttäen perus- sekä tarvittaessa erikoissairaanhoidon. Terveysthuollon on tarvittaessa ohjattava asiakas hoitoon tai kuntoutukseen. Vastuu työ- ja toimintakyvyn arvioinnin koordinoimisesta on TE-toimistolla. (STM s.a.)

4 ASIAKAS OSALLISENA PALVELUITA PARANTAMASSA

Asiakkuus ja asiantuntijuus tulisi tänä päivänä nähdä toisiaan rakentavasti tukevinä käsitteinä. Vastakkainasettelun aika on ohi. Asiakas on aina oman elämänsä asiantuntija. (Korkeamäki ym. 2002, 125.) Tämä tulisi muistaa ja sitä pitäisi kunnioittaa. Asiakkuudessa on lähtökohtaisesti kyse siitä, että asiakas saa jotain vastinetta asiakkuudelleen. Jos tässä ei onnistuta, asiakkuus ei tuota hyötyä puolin eikä toisin. Onnistuneessa asiakkuudessa sekä asiakas että palvelun tuottaja hyötyvät. (Korkeamäki ym. 2002, 125.)

Työllisyyden kuntakokeilun 2012 - 2015 loppuraportissa todetaan: ”Ainoastaan laadukas asiakastyö on vaikuttavaa, pinnallinen asiakastyö menee hukkaan” (Arnkil ym. 2015, 136). Asiakkuuksissa saatua tietoa voidaan hyödyntää uusissa asiakkuuksissa. Palautteen saaminen on hyvin tärkeää toiminnan kehittämistä ajatellen. (Hietala 2018, 119 - 120; Storbacka & Lehtinen 1997, 27.) Asiakkuudet kannattaa nähdä resursseina, joita kannattaa kehittää ja jalostaa.

4.1 Asiakaasta asiakkuuteen

Asiakasnäkökulma palveluiden suhteen on rantautunut Suomeen 70 - 80 -lukujen taitteessa. Tällöin julkisen hallinnon aloilla alettiin pyrkiä pois perinteisestä byrokraattisesta katsantokannasta ja alettiin kiinnittämään huomiota laadulliseen kehittämiseen. (Huuskonen ym.1997, 10.) 1980-luvulla kiinnitettiin erityistä huomiota hallinnon laadulliseen kehittämiseen ja asiakkaiden asemaan siinä. Katseet suuntasivat asiakaspalvelun kehittämiseen ja asiakkaan asemaan palveluprosessissa. (Nousiainen 1983, 10 - 11.) Tämän myötä nähtiin tarvetta kiinnittää erityistä huomiota asiakaspalveluun. Aktiivinen palvelujen kehittäminen aloitettiin 1986, jolloin valtio ja kunnat käynnistivät yhteisen kampanjan, ”Parempaa julkista palvelua”. Kampanjan keskiössä oli nimenomaan asiakas ja asiakkuuden kehittäminen. (Valtiovarainministeriö 1993, 9 - 11.)

Jokainen kansalainen kuuluu johonkin alueelliseen tai seutukunnalliseen väestöön ja on sen seurauksena osa yhteiskuntaa. Jokainen on ainutkertainen yksilö ja näin hänet tulee myös huomioida ja nähdä. Kaikilla on voimavaroja ja mahdollisuuksia, kun ne vain saadaan esille ja niitä osataan hyödyntää. (Kiikkala 2000, 117 - 118.) Asiakkaan elämäntilanne vaikuttaa asiakkuuteen ja siihen, miten hänet nähdään ihmisenä ja yhteisön jäsenenä. Tunne on hyvin merkittävä asia synnyttäessä asiakkuutta. Usein ensimmäinen kohtaaminen on hyvin ratkaiseva. On hyvä miettiä, miten asiakkuus saadaan syntymään ja miten se saadaan toimimaan niin, että kokemus on positiivinen. Positiiviset kokemukset edesauttavat uusien asiakkuuksien syntymistä. (Storbacka & Lehtinen 1997, 39.) Asiakkaan rooli palveluiden kehittäjänä jää helposti suunnitelman tasolle. Jotta näin ei kävisi ja saataisiin syntymään uusia toimivia työkaluja palveluiden parantamiseen, tarvitaan uusien toimintamallien käyttöönoton hyväksyntää myös päättäjiltä. (Häytiö 2017, 23 - 24).

4.2 Asiakkaan osallisuus

Osallisuus on osa kansanvaltaa: ”Julkisen vallan tehtävänä on edistää yksilön mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja vaikuttaa häntä itseään koskevaan päätöksentekoon” (Suomen perustuslaki 11.6.1999/131, 14§; Pernaa, 2020, 14). Osallistuminen ja vaikuttaminen ovat osa demokratiaa. Palveluita kehittäessämme ei kuitenkaan edelleenkään tarpeeksi korosteta asiakkaan osallisuutta palveluiden parantamisessa. (Leeman & Hämäläinen 2016, 586 - 587.) Osallisuus on kasvamista, vastuun kantamista ja vaikuttamista. On hallittava ja ymmärrettävä asioita, jotta voi vaikuttaa niihin. (Isola ym. 2017, 24 - 25.)

Osallisuus jokaisen omassa elämässä lähtee liikkeelle siitä, että voi elää kuuluna, nähtynä, arvostettuna sekä ymmärrettynä. Ihmisten kokema osallisuus on osa kokonaisvaltaista hyvinvointia. On tärkeää, että voi vaikuttaa oman elämänsä kulkuun sekä omaan toimintaansa. Ihmisille on tärkeää ryhmään kuuluminen sekä sen tuoma merkityksellisyys. (Hietala 2018, 154 - 155; Isola ym. 2017, 24-25; Kinnunen 2018, 180 - 181; STM 2018,11.) Vihtarin mukaan (2019, 50 - 51) asiakasosallisuutta on asiakkaiden kuuleminen ja heiltä tiedon kerääminen palvelujen suhteen. Asiakasosallisuus on keino yhteisen ymmärtämisen luomiseen. Vuorovaikutus sekä asioista keskusteleminen ja tiedottaminen lisäävät osallisuutta. Kun palvelujen järjestämisestä muodostetaan asiakkaan kanssa yhteinen näkemys, se tukee asiakkaan osallisuutta (Helminen 2017, 25).

Asiakasosallisuudesta puhutaan paljon, mutta näyttöä aidosta asiakkaiden vaikuttamisesta palveluihin on vielä hyvin vähän. Asiakasosallisuuden merkitys on vaikeaselkoinen asia käytännön tasolla. (Pohjola ym. 2017, 9.) Osallistamisen lisääminen on organisaatiossa kaikkien vastuulla. Osallistava johtaminen hyödyntää kaikkia ja poikii osallisuutta käytännön asioihin, suunnitteluun ja toteutukseen. Samanvertaisuus ja oikeudenmukaisuus eivät riitä palveluja parannettaessa vaan tarvitaan osallistavaa ajattelua ja siitä poikivia käytäntöjä. Osallistavaan malliin pääseminen lähtee liikkeelle palvelurakenteiden muuttamisesta sekä palveluiden tuottajien ajatusmallin muuttamisesta. (Kumpulainen-Santos 2020; Pohjola ym. 2017, 9.) Tällainen toiminta vaatii varmasti

enemmän työtä ja yhdessä tekemistä, mutta myös palvelee kansalaisia parhaiten.

Vihtari (2019, 69 - 74) on pro gradu -tutkimuksessaan tutkinut asiakasosallisuuden merkitystä ja toteutumista palveluissa ja verrannut saamiaan tuloksia kansainvälisiin tutkimuksiin. Tutkimuksessa käy ilmi, että asiakasosallisuudesta puhutaan, mutta silti se koetaan vielä melko uutena ilmiönä. Asenne asiakasosallisuutta kohtaan koettiin kuitenkin varsin myönteiseksi. Asiakas nähtiin aktiivisena toimijana palveluja parannettaessa ja asiakasosallisuudella nähtiin päästävän parempiin palveluihin. Asiakkaan kohtaaminen oli tärkeässä roolissa osallisuuden kokemuksia kuvattaessa, ja siinä tärkeänä pidettiin asiakkaan kuulemista, kunnioittamista, ymmärtämistä sekä asiakkaan mielipiteen huomioimista. Asiakasosallisuus nähtiin tutkimuksen mukaan myös hyvänä keinona uudistaa palveluja sekä kehittää asiakkaiden ja ammattilaisten välisiä suhteita. Sen avulla voidaan yhdenvertaistaa palveluja ja niiden saatavuutta. Tutkimuksessa käy ilmi, että asiakkailta saatua tietoa ei osata vielä tarpeeksi hyödyntää palveluja parannettaessa. Asiasta puhutaan, mutta käytännön tasolle vieminen vaatii vielä suunnittelua ja asennemuutoksia.

Osallisuudesta keskusteltaessa siihen voidaan liittää kolme käsitettä: osallisuus, osallistaminen ja osallistuminen. Nämä ovat varsin erilaisia sisällöltään. **Osallisuuden** (involvement) käsite kuvaa kiintymistä, kuulumista tai mukanaoloa johonkin prosessiin. Tähän tarvitaan sitoutumista. Osallisuuden käsite on myös syrjäytymisen vastakohta. (Närhi ym. 2014, 232.) **Osallistamisesta** (inclusion) nousee ajatus asiakkaasta passiivisena toimijana, jota joku ulkopuolinen kehottaa tai vaatii tekemään asioita. Tähän liitetään myös ajatus, että osallistamisen tarve on tullut muulta taholta kuin asiakkaalta. Usein tähän liitetään joku aktiivinen pyrkimys saada asiakas osallistumaan. (Närhi ym. 2014, 232 - 233.) Osallistaminen voi johtaa osallisuuteen ja osallistumiseen, mutta näin ei automaattisesti tapahdu.

Osallistuminen (participation) kytketään helposti kansalaisten demokraattista roolia koskevaan keskusteluun. Tämä on osallisuutta konkreettisempi termi. Osallistuminen perustuu vapaaehtoisuuteen. Asiakkaalla on oikeus osallistuaan päättää asioista itse. Osallistamalla voi tuoda julki itselleen tärkeitä

asioita ja edesauttaa tai hidastaa asioiden etenemistä. (Aalto-Matturi & Wilhelmsson 2010, 30 - 31, 39 - 42.) Asiakkaan osallisuutta voidaan lisätä antamalla hänelle mahdollisuus vaikuttaa palveluihin ja yhteiseen toimintaan. Mahdollisuudet lisäävät kiinnostavuutta ja kiinnostavuuden lisääntyminen lisää motivaatiota. Motivaatio voi olla joskus pienestä kiinni, sen voi herättää palvelutilanteessa esimerkiksi hyväksyvä katse. (Isola ym. 2017, 60 - 61.)

Asiakasosallisuutta ohjaavat monet lait. Kuntalain (365/1995, 22 §) mukaan kunnan asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa palveluihin suunnittelemalla ja kehittämällä palveluja yhdessä palvelujen tuottajan kanssa. Perustuslain (731/1999, 2 § ja 14 §) mukaan yksilöllä on oikeus osallistua ja vaikuttaa yhteiskunnan ja elinympäristön kehittämiseen. Lain mukaan julkisen vallan tehtävänä on edistää yksilön mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja vaikuttaa häntä itseään koskevaan päätöksentekoon. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812, 1 §) edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun. Sosiaalihuoltolaki (30.12.2014/1301, 1 §) velvoittaa toimijoita edistämään ja ylläpitämään hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta. Se velvoittaa vähentämään eriarvoisuutta ja edistämään osallisuutta sekä asiakaskeskeisyyttä. Tämän lain tarkoituksena on myös edistää yhteistyötä sosiaalihuollon ja kunnan sekä muiden eri toimijoiden kesken. (Kinnunen 2018, 182.)

Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta (2011, 9) suosittelee, että mahdollistetaan asiakkaalle osallistuminen palvelujen suunnitteluun. Osallisuus on käsitteenä hyvin monivivahteinen. Tämän vuoksi onkin erityisen tärkeää, että osallisuus käsitteenä avataan kaikille työyhteisön jäsenille siten, että kaikilla on yhteinen käsitys siitä, mitä se tuotettavassa palvelussa tarkoittaa. On tutkittu, että asiakaspalvelua parannettaessa asiakkaan osallisuus palvelujen suunnitteluun vahvistaa asiakkaan roolia sekä lisää sitoutumista ja yhteenkuuluvuutta. Osallisuus edellyttää, että asiakas osallistuu päätöksien tekoon ja hänellä on mahdollisuus vaikuttaa palveluprosessiin. (Leeman & Hämäläinen 2016, 586 - 587.) Pernaan (2020, 58) tekemän tutkimuksen pohjalta voidaan kuitenkin todeta, että Suomessa osallisuuden ottaminen mukaan päätöksen tekoon on vasta alkutekijöissä.

4.3 Asiakslähtöisyys ja sen kehittäminen työelämäpalveluissa

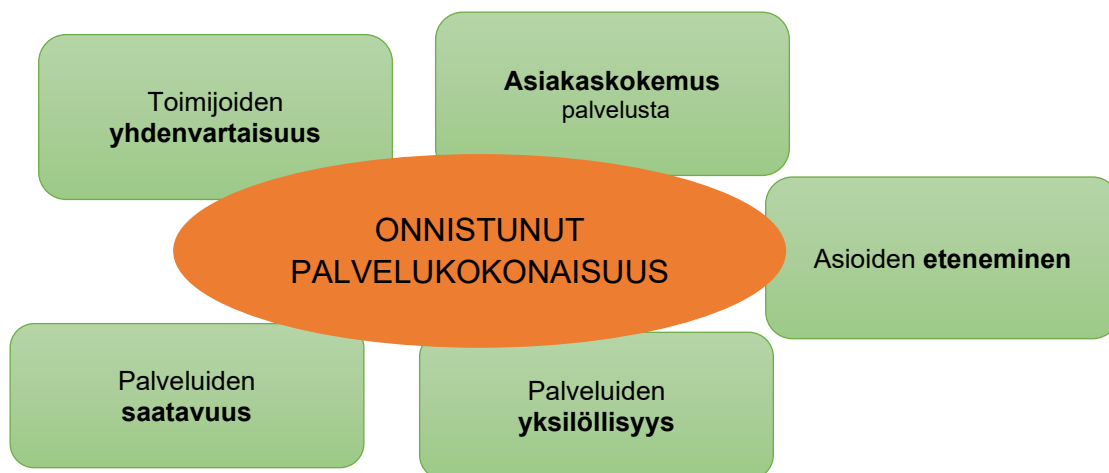
Palveluiden kehittämisessä niiden käyttäjillä on nykyään entistä suurempi rooli. Puhutaan kumppanuusajattelusta, joka tarkoittaa, että yhdistetään asiakkuuksien, työntekijöiden ja organisaation kehittäminen. Tässä tärkeää on avoimuus ja monimuotoisuus. (Hietala ym. 2018, 23 - 25; Kinnunen 2018, 180 - 181; STM 2018, 14; Virtanen ym. 2011,9.) Palvelukokonaisuudessa on tärkeää asiakslähtöisyys ja asiakkaan osallisuuden tukeminen. Ei riitä, että asiakkaan näkemys huomioidaan, vaan tärkeää on, että asiakas tuntee tulleensa kuulluksi ja arvostetuksi. Asiakslähtöisyys vaatii koko yhteisön osallistumista kehittämiseen jollain tavalla. Asiakkaan mukaan ottaminen palveluiden parantamiseen lisää asiakkaiden arvostamista ja vaikutusmahdollisuuksia palveluihin. Sitä kautta lisääntyy myös asiakkaan henkilökohtainen vastuu palvelujen suhteen. Näin palveluja voidaan uudistaa asiakslähtöisesti. (Leeman & Hämäläinen 2016, 590 - 592; Virtanen 2011, 20 - 21.)

Asiakslähtöisyydellä voidaan tarkoittaa hyvin erilaisia asioita, mutta on hyvä muistaa, että vaikuttavuuteen ja kustannustehokkuuteen päästään vain asiakslähtöisesti toteutetuilla palveluilla (Sihvo ym. 2018, 8; Virtanen ym. 2011, 15). Usein asiakslähtöisyys kirjataan organisaation arvoihin ja sen ajatellaan näin olevan myös työntekijöiden arvoissa ja asenteessa. Asiakslähtöisessä palvelussa lähtökohtana ovat aina asiakkaan toiveet ja tarpeet. Näiden toteutuminen tulee näkyä palvelun lisäksi palvelupoluissa ja -kokonaisuuksissa. (Sihvo ym.2018,12.) Edellä oleviin asioihin viitaten palveluiden tuottajien on hyvä välillä pysähtyä miettimään, millaisia palveluja tuotetaan ja tuotetaanko niitä asiakslähtöisesti. Häytiön mukaan (2017, 16 - 18) suuri haaste onkin, kuinka työntekijät saadaan muuttamaan ajatusmaailmaansa ja toimimaan uudella tavalla.

Virtasen ym. mukaan (2011, 20 - 21) asiakslähtöisyys koostuu monien asioiden yhteisvaikutuksesta. Siinä on tärkeää kiinnittää huomiota asiakkaan itsemääräämisoikeuteen ja sen kunnioittamiseen. Asiakkaan mielipiteen kysyminen on aina tärkeää, kuten myös asiakkaan voimavarojen huomiointi sekä niiden kehittäminen. Inhimillisyys, luottamus, palvelun tuottajan asenne sekä asiakkaan kohtaaminen ovat myös keskeisiä asioita palvelukokonaisuuden luomisessa. Luottamus on näistä ensiarvoisen tärkeä asia, ja se syntyy parhaiten

ihmisten kohdatessa kasvokkain. Palveluntarjoajan tulee olla kiinnostunut asiakkaan tilanteesta ja asioiden etenemisestä. Asiakkaasta välittäminen merkitsee paljon. Näistä syntyy asiakkaan kokemus saamastaan palvelusta. Asiakas on vastaanottavainen, kun hän kokee, että häntä arvostetaan ja hänen asioistaan ollaan aidosti kiinnostuneita. (Hietala ym.2018, 23 - 25; Uitto 2019, 21 - 22.)

Onnistunut palvelukokonaisuus on puolin ja toisin tärkeä asia. Asiakkaalle merkityksellisintä on kokemus palvelusta. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakas kokee itsensä arvostetuksi ja osalliseksi palvelukokonaisuutta. Palvelun tulee olla asioita edistävää sekä tiedon pitää kulkea joustavasti. Palveluiden tulee olla helposti saavutettavia, yksilöllisiin tarpeisiin vastaavia sekä joustavia. (Garrett 2010, 252; Virtanen ym. 2011, 20 - 21.) Asiakkaan tarpeiden huomioiminen ja niitä vastaavien palveluiden järjestäminen edellyttää vastavuoroisuutta ja yhteisen ymmärryksen syntymistä. Asiakaan tulisi aina olla palvelukokonaisuudessa yhdenvertainen toimija palveluntuottajan kanssa. (Virtanen ym.2011, 11,18 - 19.) Palveluita tulisi kehittää yhdessä asiakkaita kuunnellen ja heidän asiantuntijuuttaan hyödyntäen. (Kuva 1.)



Kuva 1. Onnistuneen palvelukokonaisuuden keskeiset asiat (Behm 2016, 14 - 17, 52 - 53; Garrett 2010, 252; Laitinen 2008, 20 - 23, 141 - 143; Isola ym. 2017, 24 - 25; Virtanen ym. 2011, 18 - 21)

Asiakaslähtöisessä palvelussa on tärkeää palveluiden yksilöllisyys. Kaikille eivät sovi samanlaiset palvelut. Asiakkaan elämäntilanne vaikuttaa tarvittaviin palveluihin, ja tämä tulee ottaa huomioon. On tärkeää osata asettua asiakkaan asemaan ja ymmärtää hänen elämäntilanteensa. (Behm 2016, 14 - 17.) Tutkimuksissa nousi esille, että monet pitkäaikaistyöttömät kokevat olevansa

muiden silmissä yhteiskunnan pohjasakkaa ja tämän myötä arvostus ihmisenä pidemmän päälle laskee. Jotta asiakas voi kokea osallisuutta palvelujen suhteen, hänen tulee ensin voida kokea aitoa arvostusta ja sitä, että hänestä ja hänen elämäntilanteestaan ollaan aidosti kiinnostuneita. Asiakkaan elämönhallintaa ja asioiden ymmärrystä voidaan edesauttaa hyvällä palvelulla. (Isola ym. 2017, 24 - 25.)

Asioiden eteneminen ja palveluiden saatavuus ovat oleellisia osia onnistuneessa palvelukokonaisuudessa. On tärkeää, että palveluiden piiriin on helppo päästä ja palvelut ovat tarvittaessa helposti saatavilla. (Garrett 2010, 252; Virtanen ym. 2011, 20 - 21.) Kun asiat esitetään asiakkaalle kunnioitavasti ja annetaan aikaa niiden käsittelyyn, asian kokonaisuuden hallinta lisääntyy. On tärkeää ilmaista asiat selkeästi ja rauhallisesti. Näin toimittaessa asiakas ottaa informaation paremmin vastaan, pystyy käsittelemään sitä sekä kokee voivansa vaikuttaa asioihin. Näin myös vastuunkantaminen asian suhteen lisääntyy. Asioiden tulee edetä ja johtaa johonkin. (Isola ym. 2017, 24 - 25.) On tärkeää pitää ja luoda uskoa tulevaisuuteen yllä koko asiakasprosessin ajan. Tässäkin työntekijän asenne on hyvin oleellisessa osassa. (Behm 2016, 52 - 53.) Palveluidentarjoajia velvoittavat lait ja säädökset, joiden mukaan palvelujen käyttäjien osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia on edistettävä (Sihvo ym. 2018, 13 - 14).

Virtasen ym. tutkimuksen mukaan (2011, 18 - 20) asiakkaan kokemus omasta roolistaan palveluprosessissa on vahvasti sidoksissa organisaation palvelukulttuuriin. Tutkimuksessa asiakkaiden kokemus asiakaslähtöisyydestä ilmeni yksilöllisenä palveluna, asiakkaan arvostuksena ja asiakkaiden kuulemisena. Asiakkaat kokivat itsensä toimijoiksi, eivätkä palveluiden kohteiksi. Parhaimmillaan asiakaslähtöisyys koettiin olevan palveluissa, joissa asiakas sai osallistua palveluiden toteuttamiseen tasavertaisena kumppanina. Avoimuus, palveluiden saatavuus ja joustavuus koettiin myös nostavan asiakaslähtöisyyttä.

Laitinen (2008, 20 - 23) on lisensiaattitutkimuksessaan tutkinut työttömien kokemuksia asiakaslähtöisestä palvelusta. Siinä esille nousi valtasuhteet palveluiden tuottamisessa. Asiantuntijoilla on usein työn mukanaan tuomaa valtaa, ja se luo jo tietyn asetelman asiakkaan ja työntekijän välille. Työntekijöiden tu-

lisikin kiinnittää huomiota siihen, miten asiakastilanteissa toimii valta-ase-mansa suhteen. Monet työttömät kokevat asiantuntijan vallan kynnykseksi tasavertaiselle toimijuudelle palvelutilanteissa. Tärkeiksi asioiksi Laitisen tutkimuksessa (2008, 141 - 143) nousi myös asiakkaan ja työntekijän välinen kohtaaminen ja siinä jo aikaisemminkin esille nousseet asiat: ymmärrys, luottamus, arvostus, aitous sekä välittäminen. Asiakaslähtöisessä työskentelyssä työntekijän tulisi olla läsnä sekä asiantuntijana että ihmisenä. Vuorovaikutus asiakkaan ja työntekijän välillä tulisi olla voimaannuttavaa. Asiakastapaaminen on yhteistyösuhde, jossa keskusteluyhteys tulisi olla avoin ja asioita eteenpäin vievä.

4.4 Yhdessä kehittäen

Yhteiskehittämisessä on tärkeää yhdessä tekeminen ja yhdessä saatujen tulosten hyödyntäminen (Kinnunen 2017). Aaltosen ym. mukaan (2016) se on eri osapuolien tavoitteellista toimintaa jonkin yhteisen asian saavuttamiseksi. Se on enemmän kuin eri osapuolten kuulemista. Yhteiskehittäminen edellyttää, että tavoite on kaikille selkeä ja vaatii osapuolten tasavertaista osallistumista tavoitteen saavuttamiseksi. Yhteiskehittämisessä opetellaan olemaan avoimia uusille ideoille. Siinä on tärkeää asioiden läpinäkyvyys ja viestintä. (Alander 2018; Hietala 2018, 157 - 158; Kinnunen 2017, 178; Kinnunen 2018.)

Yhteiskehittämisessä merkittävää on eri osapuolten osallisuuden tunnistaminen kehitettävää asiaa kohtaan. Tämä tarkoittaa asiakastyössä käytännössä sitä, että asiakas ei ole enää palvelun kohde ja käyttäjä, vaan hänet nähdään palvelun kehittäjänä. Kehitettäessä palveluita vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeisiin tarvitaan sekä asiakkaiden että ammattilaisten asiantuntijuutta. (Helminen 2017, 38; Kinnunen 2018, 190 - 191; Koinsaari & Rautio 2018, 45 - 47; Pohjola ym. 2017, 7 - 9, 32.) Yhteiskehittämisessä on kyse toimintakulttuurin muutoksesta, mikä edellyttää toimijoilta halua ja avoimuutta toimia yhdessä. Sillä tarkoitetaan tasaveroista vuorovaikutusta asiakkaiden, työntekijöiden ja päättäjien kesken. Se tarjoaa asiakkaille mahdollisuuden vaikuttaa palveluihin ja osallistua niiden suunnitteluun. (Hietala ym. 2018, 7 - 8; Kinnunen 2018, 191; Pascalen 2020, 85.)

Työllistymistä edistävät palvelut koostuvat eri tahojen tarjoamista palveluista sekä heidän yhteistyöstään. Yhteistyö vaatii eri asiantuntijoiden työn yhteensovittamista sekä asiakkaan kokonaistilanteen ja palvelutarpeen kartoittamista. Asiakkaan asioiden tulee edetä sujuvasti hyvässä yhteistyössä. (Rajavaara ym. 2019, 125 - 126.) Kunnan työelämäpalveluiden kehittämisessä tärkeä kumppani on TE-palvelut. Perinteisesti kansan keskuudessa on vallinnut ajatus, että TE-palvelut on organisaationa byrokraattinen ja joustamaton. Tämä saattaa olla vanhentunut mielikuva, sillä nykyään TE-palveluilla on hyvä tahtotila palvelujen kehittämiseen yhdessä muiden toimijoiden kanssa. TE-palveluissa on siirrytty kumppanuusajatteluun, joka tarkoittaa, että hyödynnetään ulkopuolisia kumppaneita ja käynnistetään palveluiden tuottajien kanssa työllisyyspilotteja. Kuntakokeilut ja TYP-toiminnan valtakunnallistaminen ovat myös olleet edistämässä kuntayhteistyötä. Verkkopalveluihin on panostettu ja asiakailta on kerätty palautetta palveluiden parantamiseksi. (Pitkänen ym. 2016, 8 - 9.)

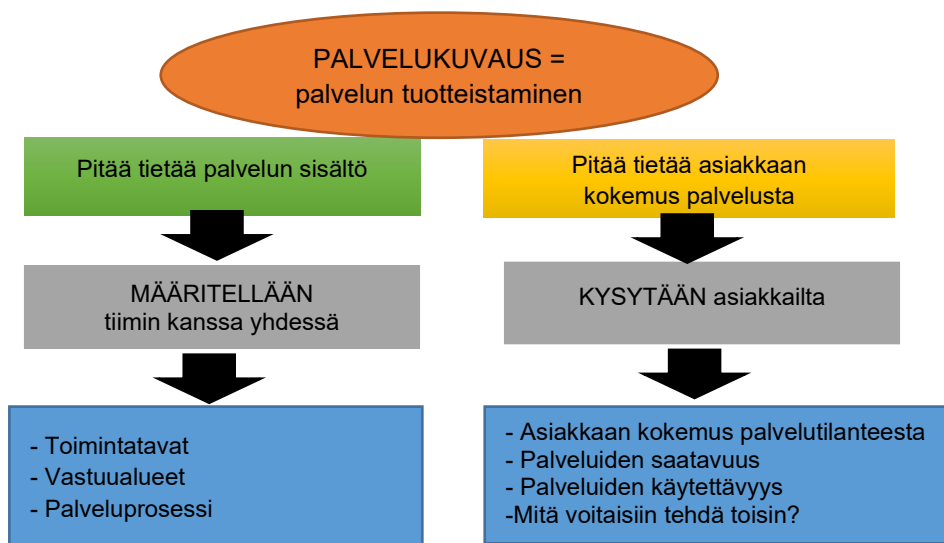
Valtioneuvoston julkaiseman TYVA-tutkimuksen (Työpolitiikan vaikutukset ja vaihtoehdot, tutkimus työpoliittisten toimenpiteiden toimivuudesta, tuloksista ja tulevaisuudesta) mukaan (2016, 42 - 43, 74) työllisyyden hoidossa on eniten tapahtunut muutosta TE-palveluiden, kuntien ja KELA:n välisessä yhteistyössä. Kaikkien taholta asiakasta halutaan osallistaa enemmän palvelutapahintaan sekä palveluiden kehittämisen. Yhteisen ymmärryksen luominen työllistymistä edistävien palveluiden suhteen nähdään nykyään monialaisena yhteistyönä. Palveluja yhdessä kehittämällä saadaan aikaan yhteinen ymmärrys työllisyydenhoidon resurssoinnista. Tavoitteena on päästä palveluiden johtamisesta asiakkuuksien johtamiseen. Palveluissa panostetaan asiakaslähtöisyyteen ja kiinnitetään huomiota vuorovaikutus- ja palautemekanismiin sekä asiakastietojen välittymiseen ja hyödyntämiseen eri toimijoiden välillä. (TYVA-tutkimus 2016, 42 - 43, 74.)

Suomessa työvoimapolitiikan ja työelämäpalveluiden haasteena on niukka työvoima ja sen mahdollisimman hyvä käyttö työmarkkinoilla. Yhdessä eri toimijoiden kanssa tulisi pohtia, miten työvoimasta pidetään mahdollisimman hyvää huolta, miten osatyökykyiset saadaan töihin, miten osaaminen turvataan ja miten työvoimavarojen lisätään. (Arnkil ym. 2019, 18 - 19.) Työelämäpalve-

luissa tulisi panostaa erityisesti asiakkaiden palveluohjaukseen ja saumattomiin palveluketjuihin. Keskinäisten palveluiden tuntemien on tärkeää hyvän palvelun ja sen kehittämisen kannalta. (Tonttila 2019, 7.)

5 PALVELUKUVAUS

Palvelukuvaus on palvelun tuotteistamista, ja sitä tehdessä on tärkeää tietää palveluun liittyvien tuotteiden sisältö. Palvelukuvausta varten tarvitaan tietoa palvelun tuottajilta sekä käyttäjiltä. Palvelua tuotteistettaessa on tärkeää luoda selkeä tavoite tuotteistamiselle. (Shostack 1982, 49 - 63; Tuominen ym. 2015, 5 - 6.) (Kuva 2.)



Kuva 2. Palvelukuvauksen sisältö (Shostack 1982, 49 - 63; Tuominen ym. 2015, 5 - 6)

Tuotteistamisen avulla voidaan välittää tietoa palvelusta ja saadaan toiminnan sisällöt sekä merkitys esille. (Shostack 1982, 49 - 63; Tuominen ym. 2015, 5.) Palveluiden tuotteistaminen voi olla sisäistä ja ulkoista. Tässä opinnäytetyössä tuotteistaminen rajataan sisäiseen tuotteistamiseen. Sisäinen tuotteistaminen tarkoittaa palveluprosessin, toimintatapojen sekä vastualueiden kuvaamista ja määrittämistä yhdenmukaisesti. Ulkoisessa tuotteistamisessa puolesta kuvataan ja määritellään asiakkaalle näkyvät palveluprosessit. (Tuominen ym. 2015, 5 - 6.)

Hyvässä palvelukuvauksessa huomioidaan ja hyödynnetään asiakkaan näkökulma ja toiveet palveluiden suhteen. Siinä kuvataan palveluiden tuottajien keskeiset toimintatavat, vastualueet ja se, kuinka asiakkaan palveluprosessi etenee. Mitä tehdään, miksi ja miten? Palvelukuvausta luotaessa tulee miettiä

asiakslähtöisyyttä ja asiakasosallisuutta palveluiden suhteen. Kenelle palveluita tarjotaan, miten niitä tarjotaan ja kuinka asiakas voi vaikuttaa palveluihin? Oleellista on miettiä, millaista hyvän palvelun haluttaisiin olevan ja miten siihen päästäisiin. (Shostack 1982, 49 - 63; Tuominen ym. 2015, 5.)

6 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA TARKOITUS

Opinnäytetyön **tavoitteena** oli palvelukuvauksen avulla selkeyttää työelämäpalveluiden palvelukokonaisuutta ja vastuunjakoa. **Tarkoituksena** oli luoda Sulkavan työelämäpalveluille palvelukuvaus. Kuvaus luotiin palvelumuotoilun ajatuksella kunnan strategiat huomioiden, asiakaslähtöisesti ja yhdessä kehittäen. Tarkoitus oli, että tuotettavaa palvelukuvausta voitaisiin hyödyntää Sulkavalla myös muita palveluita kuvattaessa ja kehitettäessä.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset:

1. Mitkä ovat työelämäpalveluiden työnkuvat ja vastuualueet?
2. Miten Sulkavan kunnan strategia näkyy työelämäpalveluissa?
3. Miten asiakkaat ovat kokeneet työelämäpalvelut?
4. Miten palveluprosessia tulisi kehittää?
5. Millainen on asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaiden osallisuutta osoittava palvelukuvaus?

7 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

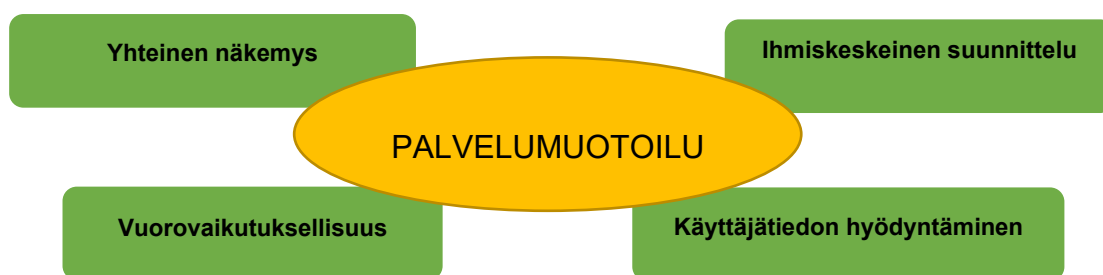
Kehittämistyöhön valittiin laadullinen tutkimusote. Se antaa mahdollisuuden ymmärrettävälle kuvaukselle tutkittavasta ilmiöstä (Vilkkä 2005, 97). Asiakaslähtöisessä toiminnan kehittämisessä muutos tapahtuu ottamalla kaikkien osapuolien näkökulmat huomioon ja näin toimittaessa lähestymistapa on konstrukttiivinen (Toikko & Rantanen 2009, 97). Henkilöstön, joka tuottaa palveluita, olisi aina hyvä olla mukana miettimässä, miten palveluita tuotetaan entistä paremmin (Tuominen ym. 2015, 21; Tuulaniemi 2013, 132 - 136). Tässä opinnäytetyössä otettiin asiakkaita ja työelämäpalveluiden henkilöstö mukaan kehittämään palvelukuvausta.

Palvelukuvaus luotiin mukailen Tuulaniemen (2013, 126 - 131) palvelumuotoilun työvaiheita. Tiedonhankinnan menetelminä käytettiin asiakkaiden teema-haastattelua ja tiimin työpajatyöskentelyä. Työpajoissa menetelmänä käytettiin ideapiirimenetelmää. Menetelminä nämä ovat yhteensopivia, osallistavia ja vuorovaikutteisia tutkimusmenetelmiä. Opinnäytetyöntekijä toteutti asiakas-haastattelut sekä toimi työpajojen suunnittelijana, ohjaajana ja kirjurina.

7.1 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu on innovatiivinen työmenetelmä palvelujen kehittämiseen. Siinä on käyttäjälähtöinen näkökulma, ja sen avulla voi suunnitella ja tuottaa erilaisten palveluja. (Ahonen 2017, 6; Tuulaniemi 2013, 58.) Palvelumuotoilua on tutkittu 1980-luvulta lähtien. Silloin tutkimukset olivat keskittyneet enemmän tuotteisiin ja niiden ominaisuuksiin, ei niinkään koko palveluprosessiin. (Shostack 1982, 49 - 63.) Tänä päivänä palvelumuotoilussa on keskeistä käyttäjätiedon hyödyntäminen. Yhteinen näkemys palveluprosessista tukee asiakaslähtöistä palveluprosessia (Helminen 2017, 25; Ruuska & Miettinen 2011, 27).

Palvelumuotoilussa pyritään ihmiskeskeisen suunnittelun avulla tekemään uusia havaintoja, joita hyödynnetään uuden luomisessa. Kun yhteistyössä muodostetaan yhteinen näkemys tarvittavasta palvelusta, se tukee asiakaslähtöistä palveluprosessia. (Blomkvist ym. 2010; Helminen 2017, 25; 1 - 2; Ruuska & Miettinen 2011, 27.) Sangiorgin mukaan (2009, 415 - 420) palvelunkäyttäjän ja sen tuottajan välinen vuorovaikutus on keskeinen osa palvelumuotoilua. (Kuva 3.)



Kuva 3. Palvelumuotoilun keskeiset lähtökohdat (Ahonen 2017, 6; Blomkvist ym. 2010, 1 - 2; Helminen 2017, 25 - 27; Ruuska & Miettinen 2011, 27; Sangiorg 2009, 415 - 420; Tuulaniemi 2013, 58)

Yhdistämällä eri teorioita palvelumuotoilulla pyritään vastaamaan palvelujen moniulotteisiin haasteisiin. Niiden avulla luodaan toimivia malleja ja viitekehysä muotoilun tueksi. Asiakkaiden ja palvelujen tuottajien välisellä yhteistyöllä pyritään lisäämään tietoisuutta ja luovuutta palvelujen kehittämisen suhteen. (Tuulaniemi 2013, 12.) Keskeistä palvelumuotoilussa on, että tunnistetaan haluttu tulevaisuus, kehitetään toimintaa sen suuntaan ja tehdään asiakaskokemuksen kannalta oikeita asioita. Tärkeää on myös saada johdon tuki näille asioille (Kytö 2018).

7.2 Palvelumuotoilun toteutus

Palvelukuvauksen luominen eteni mukaillen Tuulaniemen (2013, 126 - 131) palvelumuotoilun viittä eri työvaihetta (taulukko 1). Palvelumuotoilun menetelminä käytettiin työntekijöiden kanssa työpajatyöskentelyä ja niissä ideapiirimeetelmää. Asiakkailta tietoa haettiin teemahaastattelulla. Työntekijöiden tiimissä palvelukuvausta oli työstämässä kaksi työelämäpalveluiden työvalmentajaa ja esimies.

Taulukko 1. Palvelumuotoilun toteutus soveltaen Tuulaniemen (2013, 126 - 131) mallia

Määrittelyvaihe	Tutkimusvaihe	Suunnitteluvaihe	Tuotantovaihe	Arviointivaihe
Hankittiin aikaisempaa tutkimustietoa ja luotiin viitekehys.	Työelämäpalveluiden asiakkaiden haastattelut.	Palveluiden kehittäminen	Palvelukuvauksen työstäminen.	Palvelukuvauksen viimeistely. Valmis palvelukuvaus esiteltiin johtoryhmälle.
Tiimin työpaja 1	Tiimin työpaja 2	Tiimin työpaja 3	Tiimin työpaja 4	Tiimin työpaja 5
Mitkä ovat työelämäpalveluiden työnkuvat ja vastuualueet? Miten Sulkavan kunnan strategia näkyy työelämäpalveluissa?	Miten asiakkaat ovat kokeneet työelämäpalvelut? Miten palveluprosessia tulisi kehittää?	Miten palveluprosessia tulisi kehittää?	Millainen on asiakaslähtöisyttä ja asiakkaiden osallisuutta osoittava palvelukuvaus?	Millainen on asiakaslähtöisyttä ja asiakkaiden osallisuutta osoittava palvelukuvaus?
kevät ja kesä 2020	kesä- ja elokuu 2020	elokuu 2020	elokuu 2020	syyskuu 2020

7.2.1 Määrittelyvaihe

Palvelumuotoilussa määrittelyvaihe pitää sisällään tiedonhankinnan ja viitekeh-
yksen luomisen (Tuominen ym. 2015, 21; Tuulaniemi 2013, 132 - 136).

Tässä opinnäytetyössä määrittelyvaiheessa luotiin viitekehys ja käynnistettiin
tiimin kanssa työpajatyöskentely.

Työpajatyöskentelyssä on tärkeää, että toiminta on suunniteltu hyvin etukä-
teen ja toiminnan tarkoitus sekä tavoitteet ovat kaikilla tiedossa. Jos näin ei
ole, voi käydä niin, ettei osallistujilta saada haluttua tietoa. Työpajan kokoontu-
miset ja aikataulut tulee suunnitella etukäteen. Tilan suhteen tulee huomioida,
että valitut menetelmät voidaan tilassa toteuttaa. (Kantojärvi 2012, 41 - 53).
Tässä opinnäytetyössä työpajat toteutettiin ennalta sovittuina aikoina kunnan
yleisessä kokoontumistilassa. Ajat työpajoille varattiin jokaisen osallistujan
henkilökohtaisen sähköisen kalenterin kautta, ja jokainen osallistuja oli niistä
tietoinen hyvissä ajoin ennen ajankohtaa. Ennen ensimmäistä työpajaa opin-
näytetyöntekijä laittoi tiimin jäsenille sähköpostissa alustavaa materiaalia ai-
heesta (liite 1). Tiimin jäseniltä pyydettiin kirjallinen suostumus osallistumi-
sesta työpajatyöskentelyyn sekä siinä saatujen tulosten käyttämiseen palvelu-
kuvasta luotaessa (liite 2). Kaikissa työpajoissa työskentely aloitettiin Power-
Point esityksellä, jolla orientoitiin tiimin jäsenet työskentelyyn. PowerPoint-esi-
tyksien avulla kerrottiin, mitä oltiin tekemässä, ja kerrattiin saatuja tuloksia.
Liitteenä toisen työpajan PowerPoint -esitys (liite 3).

Työpajojen tulokset teemoiteltiin ja tuloksia verrattiin asiakashaastattelujen tu-
loksiin sekä viitekehuksesta nostettuihin arviointikriteereihin (liite 4). Arviointi-
kriteerit on koottu opinnäytetyössä käytetyistä tutkimuksista (liite 5). Työpaja-
työskentelyyn varattiin aikaa 3 t/kerta, ja työpajoja pidettiin viisi. Ne toteutettiin
tiivissä aikataulussa elo-syyskuun aikana. Työpajoissa oli tarjolla virvokkeita
ja pientä purtavaa, joita sai nauttia vapaasti työpajan aikana.

Työpajoihin työskentelymenetelmäksi valittiin **ideapiirimenetelmä**. Se on ket-
terän kehittämisen menetelmä ja antaa jokaiselle tasapuolisen mahdollisuu-
den osallistua. Asiat, jotka pitää työn ohessa tehdä, tulisi olla menetelmiltään
sellaisia, että ne motivoisivat tekijöitään. Ketterät menetelmät ovat joustavia,

koska niissä harvoin on tarkoin määriteltyjä ohjeita siitä, miten missäkin tilanteessa pitää toimia. (Haapamäki 2016.) Ketteryys palveluja kehitettäessä tulisi nähdä toimintamallina, ei projektina. Toimintojen ketteröittämisessä keskeisenä tavoitteena on luoda helposti parempia palveluita. (Alander 2018.)

Ideapiirissä työskentely tapahtui hiljaisuudessa opinnäytetyöntekijän valitsemien asiakokonaisuuksien parissa. Äänetön työskentely on nopeaa, ja silloin kukaan ei voi vaikuttaa toisen mielipiteisiin kommentoimalla toisen ajatuksia. Työskentelypisteitä ideapiireissä oli kolme. Jokainen ideapiiriin osallistuva kirjasi sovituissa ajassa omat ajatuksensa asiakokonaisuudesta ylös tarralapuille. Kun jokainen oli saanut ideansa kirjattua jokaisessa pisteessä, aineistot teemoiteltiin osallistujien toimesta ja laitettiin tärkeysjärjestykseen. Teemoittelua suositellaan aineiston analysointitavaksi silloin, kun kyseessä on käytännöllisen asian ratkaiseminen. Tällöin tutkimuksen materiaalista voidaan poimia kätevästi tutkimusongelman kannalta olennainen tieto. Tuloksista pyritään löytämään ja erottelemaan tutkimuskysymysten sekä palvelun käyttäjien kannalta olennaiset aiheet. (Eskola & Suoranta 2014, 175 - 176, 178 - 179.)

Asioiden ajattelemisen on palvelukuvauksen suunnittelun kannalta tärkeä osa prosessia. Raamin mukaan (2016, 18) ajattelu voidaan jakaa kahteen prosessiin, tiedostamattomaan ja tietoiseen. Tiedostamattomalla tarkoitetaan intuitiivista ajattelua, jossa kyse on siitä, että tiedetään, mutta ei pystytä kertomaan mitä tiedetään. Nämä kaksi muodostavat ihmisen ajattelun. Arvion mukaan 98% ajattelustamme on tiedostamatonta. (Nurminen 2000, 21.) Tiedostamattoman ja tietoisin ajattelun yhdistäminen on valttikortti työelämässä ja varsinkin uuden ideoinnissa. On tärkeää rohkaista ihmisiä käyttämään intuitiota. Usein intuitio auttaa päätösten teoissa, ongelmanratkaisuissa ja saa visioimaan sellaista, mihin looginen ajattelu ei yllä. (Juvonen 2018; Raami 2016, 200 – 201.)

Opinnäytetyöntekijä toimi ideapiirissä ohjaajana ja seurasi ajankäyttöä. Työskentely päättyi, kun kukaan ei enää siirtänyt lappuja. Tämän jälkeen käytiin tulokset läpi keskustellen asiasta. Tuloksia verrattiin asiakkaiden haastatteluista saatuihin tuloksiin sekä viitekehuksesta nousseisiin tutkimustuloksiin. Opinnäytetyöntekijä kirjasi itselleen ylös havaintoja ja ajatuksia ideapiiriin työvaiheista.

Ensimmäisessä työpajassa työstettiin tutkimuskysymyksiä: mitkä ovat työelämäpalveluiden työnkuvat ja vastuualueet sekä miten Sulkavan kunnan strategia näkyy työelämäpalveluissa. Työnkuvat tarkastettiin ja käytiin läpi keskustellen niiden sisällöstä ja vastuualueista. Työnkuvien läpikäymisellä selkeytettiin työntekijöiden vastuualueita. Tiimi työsti työpajassa Sulkavan kunnan strategiasta opinnäytetyöntekijän toimesta kolmea esille nostettua teemaa: tasaapuolisuus, yhteisöllisyys ja tukeminen.

7.2.2 Tutkimusvaihe

Tutkimusvaiheessa etsitään aitoa tietoa asiakkailta. Tämä auttaa ymmärtämään paremmin palvelun tarkoitusta ja tuottamista. Palautteen saaminen on hyvin tärkeää toiminnan kehittämistä ajatellen. Asiakkaiden kuuleminen sekä heidän tarpeidensa ja odotustensa huomioiminen palvelua kehitettäessä on tärkeää, ja se lisää palvelun käytettävyyttä (Kinnunen 2017; Korkeamäki ym. 2002, 152; Ruuska & Miettinen 2011, 31). Asiakasta tarvitaan kertomaan, mikä tuo palveluun eniten arvoa ja miten asiakkaan tarpeet parhaiten tyydytetään. Näin toimittaessa yhdessä tehty työ palveluiden parantamiseksi lisää palvelun arvoa. (Alander 2018; Hietala 2018, 157 - 158; Kinnunen 2017.)

Tutkimusvaihe oli kaksivaiheinen. Asiakkaille suoritettiin opinnäytetyöntekijän toimesta haastattelut ja työntekijät työstivät asioita työpajassa ideapiirimenetelmällä. Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina. **Teemahaastattelu** on hyvin yleinen laadullisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmä. Se on joustava, keskustelunomainen tapa kerätä tietoa, ja sen avulla saadaan käytännön ymmärrystä ilmiöstä. (Kananen 2015, 81; Talvela & Stenman 2012, 45.) Siinä kysymykset voidaan tarvittaessa toistaa ja apuna voidaan käyttää tarkentavia kysymyksiä. Myös kysymysjärjestystä voidaan tarpeen vaatiessa muuttaa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 84 - 86.)

Asiakkaiden haastattelut toteutettiin kesäkuussa. Haastatteluilla haettiin vastauksia tutkimuskysymyksiin, miten asiakkaat ovat kokeneet työelämäpalvelut ja miten palveluprosessia tulisi kehittää. Haastattelut olivat yksilöhaastatteluja. Tähän päädyttiin siksi, että yksilöhaastatteluun on helpompi löytää osallistujia kuin ryhmähaastatteluun. Haastateltavia valittaessa käytettiin eliittiotantaa.

Eliittiotannassa haastateltaviksi valitaan asiakkaita, joilta oletetaan saatavan parhaiten tietoa (Tuomi & Sarajärvi 2018, 99). Työelämäpalveluiden työvalmentajat etsivät haastateltavat. Mukaan ilmoittautuneista haastateltaviksi valittiin viisi työelämäpalveluiden pidempiaikaisia asiakkaita, koska heillä odotettiin olevan eniten käyttäjäkokemusta palveluista. Laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää, että tietoa kerätään niiltä henkilöltä, joilla on tutkittavasta asiasta mahdollisimman paljon tietoa ja kokemusta. Tämän vuoksi kohderyhmän valinnan ei tarvitse olla sattumanvaraista vaan se voi olla harkittua ja tarkoituksenmukaista. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85 - 86.) Vallitsevan koronatilanteen vuoksi kaksi haastattelua suoritettiin etänä kuva- ja ääniyhteydellä ja kolme Sulkavan kunnan virastolla lähitapaamisina. Haastateltaville kerrottiin tiedotteella haastattelun tarkoituksesta ja vapaaehtoisuudesta (liite 6) sekä heiltä pyydettiin kirjallinen suostumus haastatteluun (liite 7). Haastatteluajat sovittiin etukäteen.

Kysymykset teemoiteltiin työn aiheen mukaisesti ja teemojen alle luotiin haastattelun runko (liite 8). Haastattelun runko testattiin opinnäytetyöntekijän toimesta etukäteen ennen varsinaisia haastatteluja vapaaehtoisella työelämäpalveluiden entisellä asiakkaalla. Haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin. Haastattelun tulokset analysoitiin aineistolähtöisellä sisällön analyysillä. Aineistolähtöinen sisällön analyysi tarkoittaa, että aineisto pelkistetään, eli siitä etsitään tutkimuskysymyksiä kuvaavia ilmaisuja. Tämän jälkeen seuraa ryhmittely, eli aineistosta etsitään samankaltaisuuksia kuvaavia ilmiöitä. Samaa ilmiötä kuvaavat asiat ryhmitellään ja niistä saadaan alaluokka. Alaluokat nimetään niitä kuvaavalla käsitteellä, minkä jälkeen ne käsitteellistetään, eli erotellaan tutkimuksen kannalta oleellinen tieto ja muodostetaan teoreettinen käsite. Käsitteitä yhdistellään ja näin saadaan vastaus tutkimuskysymyksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 108, 122 - 127.) Aineiston analyysistä näyte liitteenä (liite 9).

Tutkimusvaiheen toteutettiin myös tiimin toinen työpaja. **Toisessa työpajassa** tiimi työsti tutkimuskysymystä; miten palveluprosessia tulisi kehittää. Ideapiirin aiheina olivat samat teemat, kuin haastateltavilla; asiakaslähtöisyys, asiakasosallisuus ja asiakaspalvelu. Työpajassa työstettiin näitä teemoja miettien, mitä nämä asiat tarkoittavat työelämäpalveluissa asiakasnäkökulmasta ajateltuna. Työpajassa käytiin ideapiirityöskentelyn jälkeen läpi asiakashaastattelujen tulokset.

7.2.3 Suunnittelu- ja tuotantovaihe

Suunnitteluvaiheessa hyödynnetään kerättyä tutkimustietoa ja ymmärrystä asian suhteen sekä ideoidaan erilaisia ratkaisuehdotuksia kerätyn aineiston pohjalta (Tuulaniemi 2013, 131, 180 - 193). Suunnittelu- ja tuotantovaiheissa toteutettiin tiimin kolmas ja neljäs työpaja. Apuna käytettiin tutkimustietoa, aikaisemmin työstettyä aineistoa sekä saatuja tutkimustuloksia.

Kolmannessa työpajassa työstettiin edelleen tutkimuskysymystä, miten palveluprosessia tulisi kehittää työstämistä. Työpajan aiheina oli: mitä teemme, miksi teemme ja miten teemme. Tässä työpajassa keskityttiin miettimään työelämäpalveluiden toimintatapoja. Työpajassa oli nähtävillä edellisten työpajojen ja asiakashaastattelujen tulokset sekä muistutuksena palvelukuvauksen sisältö (kuva 2, s. 25).

Neljännessä työpajassa lähdettiin työstämään tutkimuskysymystä, millainen on asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaiden osallisuutta osoittava palvelukuvaus. Työpajan aiheina oli, miksi palvelu on olemassa, miten se palvelee asiakkaita ja miten työntekijät toimivat. Saatujen tulosten avulla lähdettiin työstämään palvelukuvausta. Palvelukuvaus luotiin viittä eri osa-alueita apuna käyttäen. (Kuva 4.)



Kuva 4. Palvelukuvauksen laatimisessa apuna käytetyt kysymykset ja osa-alueet

Työpajan jälkeen opinnäytetyöntekijä kävi läpi saadun aineiston ja tarkisti, että kaikkiin tutkimuskysymyksiin oli vastattu. Saadun tutkimustiedon pohjalta opinnäytetyöntekijä kirjasi ehdotuksen palvelukuvauksesta seuraavaa työpajaa varten.

7.2.4 Arviointivaihe

Arviointivaiheessa palvelun toteutusta sekä toteutumista arvioidaan sekä tarvittaessa palvelua hienosäädetään saadun palautteen perusteella (Tuulaniemi 2013, 128). Tässä opinnäytetyössä arviointivaiheessa tiimi kokoontui viidennen työpajaan työstäen vielä tutkimuskysymystä, millainen on asiakaslähtöisyttä ja asiakkaiden osallisuutta osoittava palvelukuvaus. Opinnäytetyöntekijän kirjaama ehdotus palvelukuvauksesta käytiin läpi tiimin kanssa ja siihen tehtiin viimeiset korjaukset.

Arviointivaiheessa tiimin jäseniltä kerättiin palautetta työpajatyöskentelystä, menetelmästä ja lopputuloksesta. Jokainen sai antaa nimettömästi palautetta opinnäytetyöntekijälle. Arviointivaiheen lopuksi valmis palvelukuvaus esiteltiin johtoryhmän jäsenille. Esittely tapahtui johtoryhmän palaverissa PowerPoint -esitystä apuna käyttäen. Esittelyn ohessa asiasta keskusteltiin.

8 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä luvussa on kuvattu palvelumuotoiluprosessin aikana saadut tutkimustulokset, tulosten yhteenveto sekä luotu palvelukuvaus.

8.1 Asiakashaastattelujen tulokset

Asiakkaiden haastatteluilla haettiin vastauksia kysymyksiin: **miten asiakkaat ovat kokeneet työelämäpalvelut ja miten palveluprosessia tulisi kehittää.** Haastattelujen tuloksista kävi ilmi, että Sulkavan työelämäpalvelut koettiin hyvin positiivisena asiana. Palvelu on ollut haastateltavien mukaan hyvää. Asiakkaita on palvelujen piirissä kuultu, ja he kokevat tulleen ymmärretyksi. He ovat saaneet vaikuttaa omiin asioihinsa. Asiakkaiden mielestä palveluiden piiriin on ollut helppo tulla. Tässä koettiin auttaneen se, että tutut ihmiset ovat

palveluiden tuottajina. Asiakkaat kokivat, että heidät on otettu palveluiden piirissä hyvin vastaan ja he ovat saaneet vaikuttaa omiin asioihinsa ja palveluiden sisältöön. (Kuva 5.)



Kuva 5. Asiakkaiden kokemuksia Sulkavan työelämäpalveluista

Asiakkaiden mielestä tärkeintä asiakaspalvelussa on asiakkaan kuuleminen ja kuunteleminen, mielipiteen kysyminen sekä ymmärretyksi tuleminen. Nämä tulokset nousivat esille kaikkien haastatteluista. Ymmärretyksi tuleminen vaatii kuuntelemista ja läsnäoloa. Nämä puolestaan vaativat keskittymistä ja kiinnostuneisuutta asiakasta kohtaan. Empatiakykyä pidettiin tärkeänä asiana. Asiakkaat toivat esille, että ennakkosenteiden ei pitäisi antaa vaikuttaa palveluihin. (Kuva 6.)



Kuva 6. Asiakkaiden näkemyksiä asiakaspalvelusta

Haastatteluissa nousi esille, että asiakkaan elämäntilanne vaikuttaa valintojen tekemiseen elämässä. Ymmärrys asiakkaan tarpeista vaatii ymmärrystä asiakkaan tilanteesta ja erilaisista tavoista elää. Mikä on yhdelle hyvä, ei välttämättä sovi toiselle. Pitää olla vaihtoehtoja. Toiset myös tyytyvät vähempään kuin toiset.

”Kaikkia ei pitäis kohdella samalla tavalla, vaikka kuiteski pitäis kohdella kaikia samanarvosesti. Mikä on yhelle hyvä, ei oo välttämättä toiselle hyvä.”

”Pitäis olla riittävästi aikaa paneutua asiakkaan tilanteeseen.”

Asiakkaiden mielestä palveluiden tulee olla asioita eteenpäin vieviä sekä asiakkaan toiveita ja tarpeita huomioivia. Asiakkaat kokivat, että yksilöllisyys sekä asiakkaan toiveiden ja tarpeiden huomioiminen ovat keskeisiä asioita hyvässä asiakaspalvelussa. Asiakkaat pitivät tärkeänä, että työntekijöillä on aikaa heille. Toivottiin, että esimerkiksi kuntouttavan työtoiminnan puitteissa pidettäisiin enemmän keskustelutuokioita.

”Ois hyvä, että se tieto kulkis paikasta toiseen, turha pyörittely pois. Hidastaa ja sotkee asioita.”

”Ois hyvä, jos vois aina toiminnan välilläkin käydä keskusteluja...tällaisia keskusteluja.”

Kysyttäessä asiakkailta, mitä palveluihin osallistuminen heidän mielestään tarkoittaa, moni mietti hetken, ennen kuin vastasi. Ensimmäisenä nousi esille, että osallistuminen tarkoittaa paikalle saapumista. Tehdään asioita yhdessä, kuunnellaan ja tullaan kuulluksi. Osallistuminen vaatii ymmärretyksi tuleamista. Jos asiakas kokee, ettei häntä ymmärretä, motivaatio osallistumiseen laskee heti.

”Asioiden pitää kiinnostaa ja olla mielekkäitä, jotta viittii osallistua.”

”Osallistuminen vaatii keskustelua asioista. Tarvii kuunnella ja tulla kuulluksi.”

Haastatteluissa nousi esille osallisuuden termit osallistuminen ja osallistaminen. Osallistuminen käsitteenä yhdistettiin vapaaehtoisuuteen. Haastateltavat pohtivat, että osallistuminen työelämäpalveluihin ei ole aina vapaaehtoista. Esimerkiksi TYP -tapaamiset ovat velvoittavia. Jos asiakas ei saavu sovituille ajalle, joutuu hän selvittämään, miksi on jättänyt tulematta. Tapaamiset eivät perustu vapaaehtoisuuteen.

”Eihän nää kaikki jutut vapaaehtoisia oo. TYP-kutsu ku tulee, niin silloin on tapaamiselle mentävä. Samoin on toimintaan osallistuttava, vaikka onhan se yhdessä niin sovittu. Mut jos et mee tai tuu, niin joudut selvittää.”

"TYP-tapaamisille on tullava tai siitä seuraa aina selvitysten tekemistä."

Asiakkaiden mielestä työelämäpalvelut ovat vastanneet heidän tarpeisiinsa osittain. Yleensä työtön työnhakija haluaisi päästä töihin. Työpaikkoja kaivattiin enemmän, mutta ymmärrettiin, että työpaikkojen lisäämiseen ei paikallisilla työelämäpalveluilla voida kovin suuresti vaikuttaa. Palveluihin vaikuttaminen koettiin asiakkaiden keskuudessa hieman vieraammaksi aiheeksi. Asiakkaat myös pohtivat, että aina ei voi kaikkeen vaikuttaa. Osa asiakkaista oli sitä mieltä, että ei haluakaan niin kovasti vaikuttaa asioihin ja palveluihin.

"Onhan se tärkeätä, että mä saan vaikuttaa omiin asioihin, vaikka se ehkä onkii mulle vähän vierasta."

"Eihän aina voi vaikuttaa. On asioita, jotka vaan menee ja kuuluu mennä tietyllä tavalla, halus niin tai ei."

"Musta on ihan hyvä, että mun ei ite tarvii vaikuttaa niin kovin. Mulle sopii, että joku sanoo mitä tehdä ja millo."

Vaikuttaminen yhdistettiin palautteen antamiseen. Palautteen antamisen pitäisi olla helppoa, mutta yhtä ainoaa hyvää tapaa ei ole. Vaihtoehtoja pitäisi olla useampia. Keskustelutuokiot toiminnan ja työn ohessa nousivat esille yhtenä vaihtoehtona. Palautetta ei pidä kerätä keräämisen vuoksi, vaan palautteet pitäisi käydä läpi ja viedä käytäntöön. Ylipäätään koettiin, että jos mielipidettä kysytään, sillä pitäisi olla sitten jotain vaikutusta asioihin. Palautteen antaminen koettiin hyväksi, mutta myös vaikeaksi asiaksi. On kiva saada hyvää palautetta, mutta sen vastaanottaminen saattaa olla myös vaikeaa. Hyvää palautetta annetaan niin harvoin, että sitä saadessaan saattaa herätä epäilyksen todennäköisyydestä. Vaikeaksi koettiin myös negatiivisen palautteen antaminen. Helpompi on puhua porukassa ja valittaa. Rakentavan palautteen antamiseen ei ole oikein opittu.

"Kai se palautteen antaminen on yks tapa vaikuttaa."

"Ei se oo helppoa antaa suoraan palautetta. Mieluummin valitaan jossain nurkan takana, vaikka se nyt ei mitään autakaan."

Kaikkien polku ei kulje samalla tavalla. Yleensä ihmisillä on tavoitteena työ ja itsenäinen elämä, mutta haastatteluissa nousi esille, että elämä voi olla ihan hyvää ja palkitsevaa myös muiden työllisyyttä tukevien toimenpiteiden avulla. Jokaisen ei tarvitse mennä normaalin kaavan mukaisesti kokeakseen onnistumisia. Elämässä eteenpäin pääsyyn ei tarvita aina palkkatyötä, myös muut työelämää tukevat palvelut voivat viedä eteenpäin ja tuoda elämään sisältöä. Haastateltavien mukaan palveluiden sisältöön vaikuttaminen riippuu paljon käytettävästä palvelusta. Jos on kuntouttavassa työtoiminnassa, sen sisältöön voi vaikuttaa enemmän kuin palkkatyön sisältöön.

”Oon saanu vaikuttaa ja ehottaa eri juttuja täällä toiminnassa.”

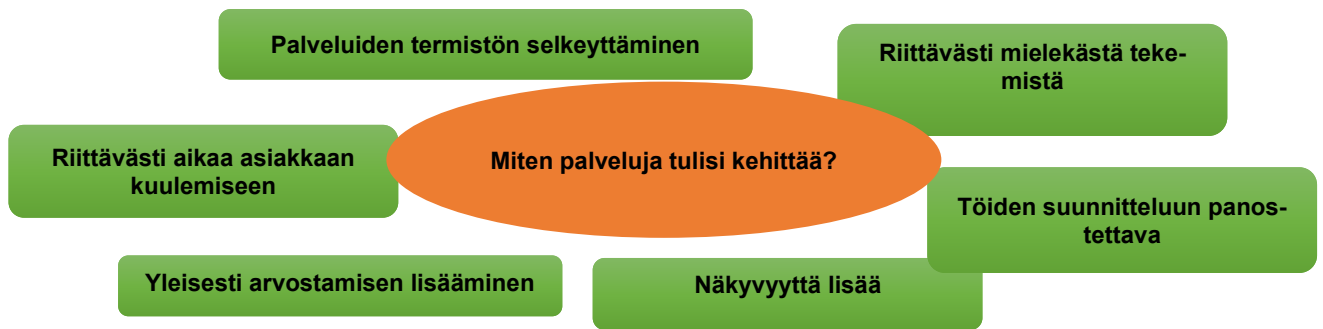
”Mä oon saanu tehdä täällä niin paljon erilaisia hommia ja oon oppinu paljon uusia asioita, joita en ois ehkä muuten oppinu.”

Yhdenvertaisuus koettiin tärkeäksi asiaksi. Asiakkaita pitää kohdella samanarvoisesti ja säännöt pitää olla kaikille samat. Asiakkaan ja palveluiden tuottajien välinen tasa-arvoisuus mietitytti ja nosti esille kysymyksen, voiko näin edes olla. Voiko pitkään työttömänä ollutta kohtaan kokea tasavertaisuutta henkilö, joka on koko ikänsä ollut työssä? Voiko hyvin toimeentuleva henkilö kokea tasavertaisuutta vähävaraisen kanssa? Mitä tasavertaisuus oikeastaan tarkoittaa? Nämä kysymykset herättivät mietintää työntekijöiden arvoperustasta ja siitä, miten sitä työssä käytetään.

”Voiks sitä sellanen henkilö, joka ei koskaan oo ollu tässä asemassa kokeekaakaan tasavertaisuutta meikäläisen kaltaisten kaa?”

”Jos on ollu aina vähävarainen, niin ei se vaan oo tasavertainen kaikissa asioissa hyvin toimeentulevien kanssa.”

Kysyttäessä asiakkailta, **miten palveluprosessia tulisi kehittää**, nousi haastatteluissa esille, että työn ja toiminnan mielekkyys olivat tärkeitä asioita. Niiden suunnitteluun toivottiin panostettavan enemmän. Töitä pitää olla riittävästi, ja ne pitäisi olla suunniteltu etukäteen. Asiakkaat kokivat, että sekin on asiakkaiden arvostamista, että töitä on, ne on suunniteltu ja niitä ei keksimällä tarvitse keksiä. (Kuva 7.)



Kuva 7. Asiakkaiden näkemyksiä palveluiden parantamisesta

Haastateltavat toivat ilmi, että aina kaikki tekeminen ei voi olla mukavaa, mutta kun tekeminen antaa itselle onnistumisen kokemuksia, niin silloin se on mielekästä. Heidän mielestään kaikkea tekemistä tulisi arvostaa. Arvostaminen ja työn mielekkyys lisäävät työssä viihtymistä. Haastateltavat kokivat, että työelämäpalveluiden työntekijät arvostavat heitä, mutta yleisesti asenne työelämää tukevia toimenpiteitä kohtaan ei ole aina hyvä. Haastatteluissa nousi vahvasti esille, että myös kuntouttavassa työtoiminnassa voi kokea onnistumisia ja uuden oppimista.

”Ei aina kaikki tekeminen voi olla kivaa, mutta kun senkin homman hoitaa, niin tuntee onnistuneensa. Pahinta on, ettei oo sitä tekemistä.”

”Kuntouttavassa tehhään paljon kaikenlaista, mut ei ihmiset sitä tiijä eikä sitä sillei arvosteta.”

Työelämäpalvelut Sulkavalla ovat vielä palveluna melko uusi asia ja siksi kokonaisuutena vielä vieras useille. Näkyvyyttä toivottiin enemmän. Haastateltavat toivat esille, että eri käsitteet palveluista ovat epäselviä ja menevät helposti sekaisin. Niiden avaamista toivottiin. Kritiikkiä tuli myös käsitteiden nimeistä. Esimerkiksi kuntouttava työtoiminta koettiin epäselväksi, leimaavaksi ja harhaanjohtavaksi.

”Välillä menee sekaisin termit, mitä mikin tarkoittaa.”

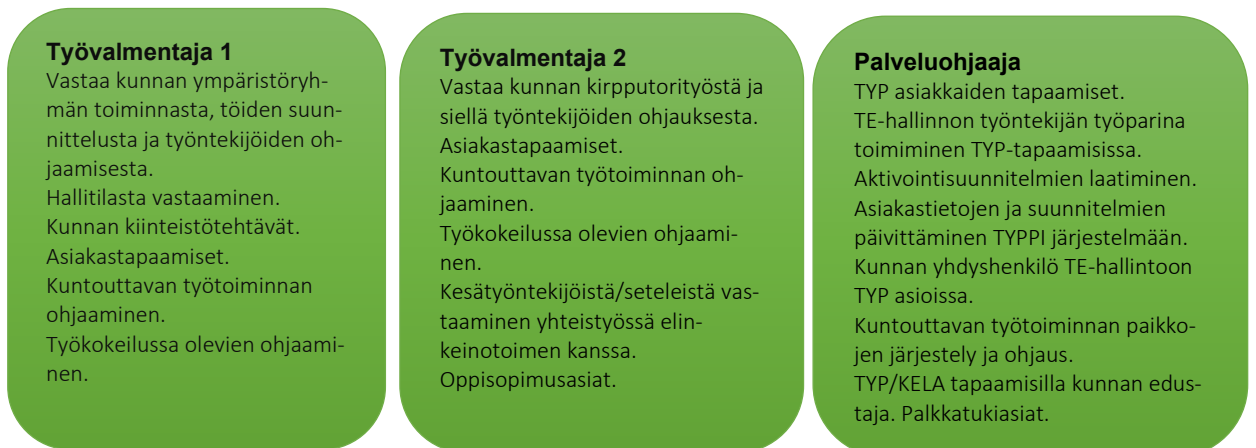
”Ihmiset ei tiijä, mitä KUTY tarkoittaa, meitä ei pidetä työntekijöinä.”

Tuloksista nousi esille, että olisi hyvä, jos työntekijöillä olisi enemmän aikaa keskustella asioista ja kuunnella asiakkaita. Toivottiin myös, että ennako- asenteiden ei annettaisi vaikuttaa asiakkaiden kohtaamiseen ja palveluun. Työntekijöiltä toivottiin avointa suhtautumista, erilaisuuden hyväksymistä ja asiakkaiden arvostamista sellaisena, kuin he ovat.

8.2 Työpajojen tulokset

Työpajoissa haettiin vastauksia tutkimuskysymyksiin, **miten palveluproses- sia tulisi kehittää ja millainen on asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaiden osal- lisuutta osoittava palvelukuvaus.**

Ensimmäisessä työpajassa käytiin läpi työntekijöiden työnkuvat ja työstettiin strategiaa. Työnkuvat oli käyty läpi aikaisemmin keväällä yksilötasolla esi- mies-alaiskeskusteluissa. Nyt ne käytiin läpi keskustellen koko tiimin kanssa ja niihin tehtiin pieniä tarkennuksia. Näin saatiin avoimesti ottaa kantaa jokaisen työnkuvaan, niiden sisältöön ja vastuualueisiin, ja nämä tulivat kaikille selviksi. Työntekijöiden vastuualueet kirjattiin ylös (kuva 8).



Kuva 8. Työelämäpalveluiden työntekijöiden vastuualueet

Kuntastrategiasta oli valittu työstettäväksi arvot yhteisöllisyys ja tasapuolisuus sekä strategian päämääristä kannustaminen aktiivisuuteen. Näitä tiimi lähti työstämään miettien asiakasnäkökulmasta, mitä yhteisöllisyys ja tasapuoli- suus tarkoittavat työelämäpalveluissa sekä miten työelämäpalveluilla tuetaan kuntalaisia aktiivisuuteen (kuva 9).



Kuva 9. Ensimmäisen työpajan tulokset, aiheena kuntastrategista yhteisöllisyys, tasapuolisuus ja kannustaminen aktiivisuuteen

Yhteisöllisyys on käsitteenä hyvin laaja, ja sille ei ole olemassa yhtä ainoaa määritelmää. Hyvin usein sitä käytetään yleiskäsitteenä kuvaamaan ihmisten välistä yhteistyötä. Sillä tarkoitetaan sujuvaa yhdessä tekemistä ja toimimista jonkun päämäärän eteen. Yhteisöllisyydellä voidaan tukea työelämässä hyvinvointia, terveyttä, oppimista ja tuloksellisuutta. (Kaivola & Launila 2007, 77; Paasivaara & Nikkilä 2010, 30 - 31, 37.) Yhteisöllisyys luo yhteenkuuluvuutta ja luottamusta sekä tarjoaa turvaa ja tukea yhteisön jäsenille. Yhteisön perusta on yksilöiden erilaisuus, joka tuo yhteisöön energiaa. (Kaivola & Launila 2007, 78 - 79; Paasivaara & Nikkilä 2010, 12.)

Työelämäpalveluiden tiimin mielestä yhteisöllisyys työelämässä on asiakkaan arvostamista ja joukkoon kuulumista. Se pitää sisällään sekä ihmisen että hänen mielipiteensä arvostamisen, kuulluksi tuleminen, tasapuolisen kohtelun, asiakkaan tukemisen ja toimintaan mukaan ottamisen. Yhteisöllisyyteen kuuluu yhdessä suunnitteleminen ja tekeminen, yhteiset säännöt ja avoimuus kaikkia edellä mainittuja asioita kohtaan. Yhteisöllisyys on monialaista. Se on hyvä kokemus työelämään liittyvistä asioista.

Tasapuolisuus työpaikoilla ihmisiä kohtaan nousee meillä esille jo työsopimus- sekä yhdenvertaisuuslaissa. Työsopimuslaissa yhdenvertaisuutta koskevat säännökset sekä syrjintäkielto löytyvät lain toisesta luvusta ja yhdenvertaisuuslain ensimmäisestä luvusta. Lakien tarkoituksena on edistää yhdenvertaisuutta ja ehkäistä syrjintää (Työsopimuslaki 2001, 2 §; Yhdenvertaisuuslaki 2014, 1 §). Tiimin mielestä tasapuolisuus nähtiin yhdenvertaisuutena ja tasa-

arvona. Tasavertainen kohteleminen tarkoittaa toisten kuulemista, mielipiteiden arvostamista ja avoimuutta. Tasavertaisuudessa tulee ottaa huomioon ihmisten erilaisuus ja kulttuurierot. Tasapuolisuutta on kohdella kaikkia syrjimättä, ikään ja kansallisuuteen katsomatta. Palveluiden näkökulmasta tasapuolisuus tarkoittaa avointa tiedottamista ja helposti saavutettavissa olevia palveluja.

Asiakkaan kannustaminen aktiivisuuteen tarkoitti tiimin jäsenten mukaan asiakkaan kokonaisvaltaista huomioimista. Asiakkaan kuuntelemista, asioista keskustelemista ja kannustamista, asiakkaasta välittämistä. Tähän päästään miettimällä, mistä lähdetään liikkeelle ja ottamalla huomioon asiakkaan voimavarat. Välitetään asiakkaasta ja hänen asioitaan. Tuetaan asioiden eteenpäinmenossa ja luodaan tavoitteita yhdessä. Työtä tehdessä tulee muistaa, että olemme asiakkaita varten, ei päinvastoin.

Toisessa työpajassa tiimi työsti aiheita asiakasosallisuus, asiakaslähtöisyys ja asiakaspalvelu. Aiheita työstettiin miettien tutkimuskysymystä, miten palveluprosessia tulisi kehittää. Tutkimustiedon mukaan asiakasosallisuus on siitä, että voi elää nähtynä, kuultuna, arvostettuna sekä ymmärrettynä. On tärkeää, että voi vaikuttaa asioihin. Jokaiselle on tärkeää johonkin ryhmään kuuluminen sekä sen elämään tuoma merkityksellisyys. (Hietala 2018, 154 - 155; Isola ym. 2017, 24 - 25; Kinnunen 2018, 180 - 181; STM 2018,11.) Asiakkaita osallistavaan malliin pääseminen palveluiden kehittämisessä lähtee liikkeelle palvelurakenteiden muuttamisesta sekä palveluiden tuottajien ajatusmallin muuttamisesta. Tämä vaatii työtä ja yhdessä tekemistä, mutta myös palvelee kansalaisia parhaiten. (Kumpulainen-Santos 2020; STM 2018,11.)

Työpajojen aiheista asiakasosallisuus aiheutti selkeästi eniten pohdintaa. Asiakasosallisuudesta puhutaan paljon, mutta kun sitä lähdetään käytännön tasolla miettimään, niin se ei olekaan niin helppo asia. Tiimin mielestä asiakasosallisuus tarkoitti tasavertaisuutta ja asiakkaan mukaan ottamista palvelujen suunnitteluun. Tärkeäksi koettiin, että asiakas osallistuu päätösten tekemiseen ja saa vaikuttaa asioihin. Yhteisen näkemyksen ja yhdessä tekemisen nähtiin tukevan asiakasosallisuutta. Asiakkaita tulee kuunnella palvelujen ja niiden kehittämisen suhteen.

Tutkimustiedon mukaan asiakaslähtöisyys palveluissa tarkoittaa sitä, että toiminta organisoidaan asiakkaan tarpeet huomioon ottaen. Asiakas saa vaikuttaa palveluihin, ja hän on tietoinen palveluiden kokonaisuudesta ja niiden etenemisestä. Tärkeää on huomioida yksilöllisyys ja asiakkaan kunnioittaminen. Itsemääräämisoikeus, yhdenvertaisuus ja neuvotteleva yhteistyö ovat tärkeitä asioita ottaa huomioon asiakaslähtöisyydessä. (Kokko 2018, 123.) Tiimin mukaan asiakaslähtöisyydessä on kyse yksilöllisestä asiakkaan palvelemisesta. Asiakkaan kuuleminen, hänestä välittäminen ja hänen voimavarojensa huomiointi ovat tiimin mukaan keskeisiä asioita asiakaslähtöisyydessä. Palveluiden tulee olla helposti saatavia ja asiakkaiden tarpeet huomioivia. Asiakaslähtöisyys on yksilöllistä palvelua. Aina asiakkaat eivät ole asiakkainamme täysin vapaaehtoisesti, mutta silloinkin asiakkaan yksilöllinen huomiointi on tärkeää.

Asiakaspalvelu pitää sisällään asiakaslähtöisyyden ja asiakasosallisuuden. Nykyään puhutaan jaetusta asiantuntijuudesta, palveluohjauksesta ja kumppanuudesta. Dialogisuus asiakaspalvelussa on tärkeä asia. (Kokko 2018, 125.) Tiimin mielestä asiakaspalvelussa on tärkeää palveluiden yksilöllisyys ja asiakkaan tarpeisiin vastaaminen. Asiakkaan asioista pitää olla kiinnostunut ja asiakastilanteissa tulee olla läsnä. Palveluiden tulee olla helposti saatavilla ja palvelukäytäntöjen yhtenäisiä. Asiakkaiden tasapuolinen kohtelu on tärkeää.

Kolmannessa työpajassa mietittiin, miten palveluprosessia tulisi kehittää, ja työstettiin kysymyksiä, mitä teemme, miksi teemme ja miten teemme. Tiimin mielestä palveluprosessissa palvelutarpeen kartoitus on tärkeää. Selvitetään, mitä asiakas haluaa ja mihin hän tarvitsee apua. Ohjataan asiakas oikean palvelun piiriin. Asiakasta ei jätetä yksin. Tiimin mielestä työelämäpalveluilla tuetaan kuntalaisten osallisuutta ja lisätään hyvinvointia. Palveluita tuotetaan huomioiden laadukkuus, tasapuolisuus ja yksilöllisyys. Palveluita tulee kehittää ajan hengen mukaisesti. Pitää olla vaihtoehtoja hoitaa asioita joko sähköisesti tai kasvokkain. Asioita tulee tehdä asiakasta tukien, ei asiakkaan puolesta.

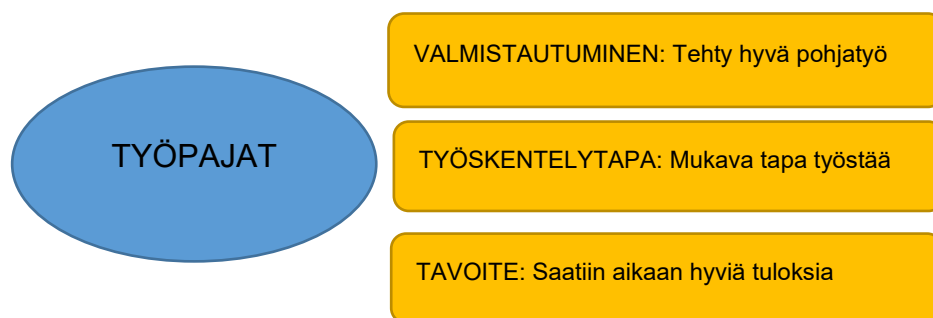
Neljännessä työpajassa jatkettiin asioiden työstämistä miettien jo tulevaa palvelukuvausta. Työpajan aiheina olivat, miksi palvelu on olemassa, miten se

palvelee asiakkaita ja miten työntekijät toimivat. Tiimin mielestä työelämäpalvelut ovat olemassa, koska kuntalaisille halutaan tarjota työelämän liittyviä palveluja lähipalveluna. Näillä palveluilla tuetaan kuntalaisten hyvinvointia ja osallisuutta sekä pyritään lisäämään kunnan elinvoimaisuutta. Palvelu on yksilöllistä, asiakkaan toiveet ja tarpeet huomioivaa. Asiakkaita kohdellaan tasapuolisesti ja ollaan aidolla tavalla kiinnostuneita heidän asioistaan. Työntekijät suunnittelevat ja kehittävät palveluja asiakkaiden toiveiden mukaisesti. Toiminnan ja töiden suunnittelu etukäteen on tärkeää. Asiakkailta kerätään palautetta ja pyritään ottamaan ne huomioon toimintaa kehitettäessä. Sekä asiakkaiden että toisten työntekijöiden arvostaminen on tärkeää. Ideapiirin jälkeen hahmoteltiin palvelukuvausta ja hahmotelman perusteella opinnäytetyöntekijä kirjasi ehdotuksen valmiiksi seuraavaa työpajaa varten.

Viidennessä työpajassa luotiin palvelukuvaus, miettien tutkimuskysymystä, millainen on asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaiden osallisuutta osoittava palvelukuvaus. Opinnäytetyöntekijän tekemä ehdotus palvelukuvauksesta käytiin yhdessä läpi ja siihen tehtiin viimeiset korjaukset. Tässä vaiheessa työntekijöiden toiminnan kuvaus muutettiin palvelulupaukseksi.

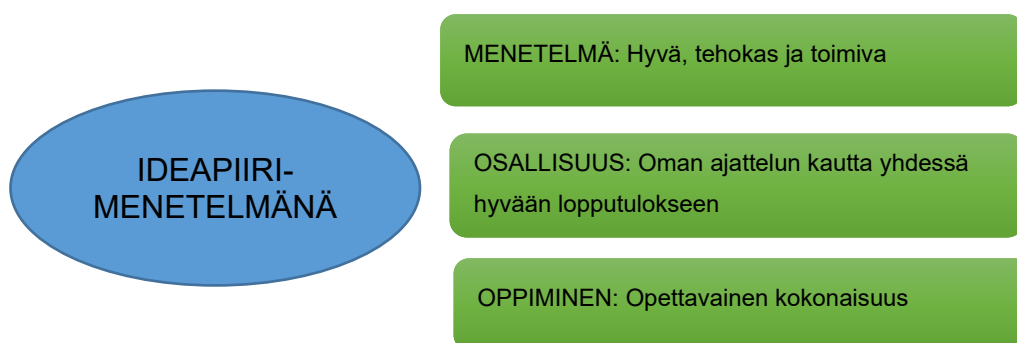
Tiimin jäsenet saivat antaa palautetta palvelukuvauksen toteutuksesta ja lopputuloksesta. Palvelukuvauksen luominen lähti liikkeelle työelämäpalveluiden henkilöstön ja esimiehen toiveesta. Tämä tietenkin helpotti tiimin jäsenten orientoitumista palvelukuvauksen luomiseen. Tiimin jäsenet eivät kuitenkaan saaneet vaikuttaa siihen, miten ja millä menetelmillä palvelukuvaus luotiin. Tämän päätöksen teki opinnäytetyöntekijä. Palaute työpajojen suhteen oli kokonaisuudessaan hyvin positiivista.

Työpajatyöskentely oli kaikille jollain tapaa tuttua. Työskentely sujui mukavasti, ja kaikki olivat työskentelyyn hyvin orientoituneita. Asioita mietittiin koko ajan työelämäpalveluiden ja asiakkaan näkökulmasta sekä luotavaa palvelukuvausta ajatellen. Työpajatyöskentely kehittämismenetelmänä osoittautui tässä palvelumuotoiluprosessissa hyväksi työtavaksi (kuvat 10).



Kuva 10. Tiimin jäseniltä saatu palaute työpajoista

Ideapiirimenetelmä oli osalle tiimin jäsenistä uusi tapa työskennellä. Tämä oli mukava ja palkitseva asia työpajojen suunnittelijalle sikäli, että sai esitellä työntekijöille uuden ketterän työtavan työstää asioita. Ideapiirimenetelmä koettiin hyväksi tavaksi työskennellä. Ideapiirin ajatuksena on oma rauhallinen hetki työstää asioita, ja tämä nousi esille positiivisena asiana tiimin jäseniltä saaduissa palautteissa (kuva 11).



Kuva 11. Tiimin jäseniltä saatu palaute ideapiirimenetelmästä

Tulosten teemoittelu työpajoissa sujui asioista keskustellen. Tiimin jäsenet otivat toisensa hyvin huomioon, ja jokainen sai äänensä kuuluviin. Tuloksien teemoittelussa ryhmän tuki koettiin hyväksi asiaksi. Tiimin jäsenet olivat hyvin tyytyväisiä palvelukuvauksen työstämiseen ja lopputulokseen.

8.3 Yhteenveto tuloksista

Palvelukuvauksen luomisessa kiinnitettiin huomiota asiakasosallisuuteen, asiakaslähtöisyyteen sekä asiakaspalveluun. Työelämäpalveluiden halutaan palvelevan kuntalaisia asiakaslähtöisesti. Asiakkaiden haastatteluilla sekä tiimin työskentelyllä saaduista tuloksissa nousi esille asioita, jotka sopivat jokaisen edellä mainitun teeman alle.

Teemoista **asiakasosallisuus** aiheutti eniten mietintää sekä asiakkaille että työntekijöille. Tiimin mielestä asiakkaiden mahdollisuus vaikuttaa palveluihin oli osallisuuden kannalta tärkein asia. Asiakkaat kokivat vaikuttamisen hieman vieraammaksi asiaksi, mutta se nousi kuitenkin esille vahvasti tuloksista. Tiimin jäsenet pitivät asiakkaan osallisuutta omien palveluiden suunnitteluun ja päätöksien tekoon tärkeämpänä kuin asiakkaat. Asiakkaat kokivat, että he ovat saaneet vaikuttaa omiin asioihinsa sekä työelämäpalvelujen toiminnan sisällön kehittämiseen hyvin. (Kuva 12.)



Kuva 12. Asiakasosallisuudesta esille nousseet keskeiset tulokset

Yhteinen näkemys asioista oli tiimin mielestä tärkeää hyvän lopputulokseen pääsemiseksi. Asiakkaat toivat esille, että yhteinen ymmärrys asioiden suhteen lisää ymmärrystä ja halua osallistua asioihin ja niiden hoitamiseen. Asiakkaiden mielestä kuulluksi tuleminen on tärkeää. Kuulluksi tuleminen ja ymmärrys ovat asioita, mitkä johtavat osallistumiseen ja sitä kautta edesauttavat osallisuutta. Tutkimustiedon mukaan ihmisille on tärkeää ryhmään kuuluminen sekä sen tuoma merkityksellisyys. (Hietala 2018, 154 - 155; Isola ym. 2017, 24 - 25; Kinnunen 2018, 180 - 181; STM 2018,11.) Ryhmään kuulumisen tärkeys nousi esille myös haastatteluissa.

Tutkimusten mukaan osallisuus lähtee siitä, että voi elää kuultuna, nähtynä, arvostettuna sekä ymmärrettynä. Kun palvelujen järjestämisestä muodostetaan asiakkaan kanssa yhteinen näkemys, se tukee asiakkaan osallisuutta. Asiakasosallisuus nähtiin tutkimustiedon mukaan hyvänä keinona uudistaa palveluja sekä kehittää asiakkaiden ja ammattilaisten välisiä suhteita. (Helminen 2017, 25; Hietala 2018, 154 - 155; Isola ym. 2017, 24 - 25; Kinnunen 2018, 180 - 181; Kumpulainen-Santos 2020; STM 2018,11; Vihtari 2019, 69 - 74.)

Asiakslähtöisyydessä asiakkaat ja tiimin jäsenet pitivät tärkeänä asiana asiakkaan kuulemista ja kuuntelemista. Asiakkaiden mielestä asiakslähtöisyyteen kuuluu asiakkaan mielipiteen kysyminen, arvostaminen, avoimuus ja luottamus puolin ja toisin. Aitoa välittämistä kaivattiin ja toivottiin, että ennakkoasenteiden ei annettaisiin vaikuttaa asiakkaan kohtaamiseen. Tiimin tuloksista nousi esille, että erityisesti tulisi kiinnittää huomiota asiakkaan voimavaroihin ja niiden tukemiseen. Asiakkaasta välittäminen nousi esille molempien tuloksista. Se yhdistettiin asioiden hoitamiseen ja asioiden etenemiseen halulla tavalla. Välittämiseksi koettiin asiakkaiden taholta, että työntekijät tekevät, mitä lupaavat. Myös töiden ja toiminnan suunnittelu koettiin välittämisenä ja arvostamisena. (Kuva 13.)



Kuva 13. Asiakslähtöisyydestä esille nousseet keskeiset tulokset

Tutkimusten mukaan asiakaslähtöisyys on asiakkaan toiveiden ja tarpeiden huomioimisesta. Asiakkaan mielipiteen kysyminen, kuuntelemien ja näiden kunnioittaminen ovat tärkeitä asioita. Asiakkaan ja työntekijän välinen luottamus ja avoimuus johtavat hyvään yhteistyöhön. Asiakas on vastaanottavainen, kun hän kokee, että häntä arvostetaan ja hänen asioistaan ollaan aidosti kiinnostuneita (Hietala ym. 2018, 23 - 25; Kinnunen 2018, 180 - 181; Leeman & Hämäläinen 2016, 590 - 592; Sihvo ym. 2018, 12; Virtanen ym. 2011, 9; Uitto 2019, 21.)

Asiakaspalvelussa on asiakkaiden ja tiimin mielestä on tärkeää palveluiden saatavuus, yksilöllisyys ja asiakkaan huomioiminen. Tiimin mielestä asiakaspalveluiden tulee vastata asiakkaiden tarpeisiin. Asiakkaiden mielestä asiakaspalvelussa on tärkeää asioita eteenpäin vievä palvelu, palveluiden yhdenvertaisuus ja hyvä tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Myös palveluihin vaikuttaminen nousi haastattelutuloksissa tärkeäksi asiaksi, vaikka se asiakkaiden keskuudessa koettiin hieman vieraampana asiana. (Kuva 14.)



Kuva 14. Asiakaspalvelusta esille nousseet keskeiset tulokset

Tutkimustiedon mukaan hyvä asiakaspalvelu vastaa asiakkaan toiveisiin ja tarpeisiin. Palveluiden tulee olla joustavia, yksilöllisiä ja helposti saavutettavia. Niiden tulee olla asiakkaan asioita eteenpäin vieviä. Tavoitteena on yksilölliset, asiakkaan toiveisiin ja tarpeisiin vastaavat palvelut. (Helminen 2017, 38; Kinnunen 2017; Koinsaari & Rautio 2018, 45 - 47; Pohjola ym. 2017, 7 - 9,

32.) Asiakaspalvelussa tulee kuunnella asiakkaita sekä hyödyntää heidän asiantuntijuuttaan. Palveluiden tehtävänä on tuottaa kuntalaisille elämään lisäarvoa ja tavoitteena on lisätä hyvinvointia. (Garrett 2010, 252; Virtanen ym. 2011, 18 - 21.)

Työelämäpalveluiden kehittämisessä tulisi asiakkaiden mielestä kiinnittää huomiota enemmän toiminnan ja töiden suunnitteluun etukäteen. Asiakkaat kokivat, että palvelut ovat vielä melko tuntemattomia ja palveluiden termistö menee helposti sekaisin. Näkyvyyttä palvelujen suhteen sekä ulkopuolisten tahojen arvostamista toivottiin lisää. Työntekijöiltä toivottiin enemmän aikaa asiakkaiden kuuntelemiseen ja asiakkaiden kanssa keskustelemiseen. (Kuva 15.)



Kuva 15. Yhteenveto asiakkaiden ja henkilöstön näkemyksistä palveluprosessin kehittämisestä

Tiimin mielestä palveluprosessissa on tärkeää kiinnittää huomiota asiakkaan palvelutarpeeseen, laadukkaaseen palveluun ja yhteistyöhön. Palvelutarpeen kartoitus palvelujen alkaessa nähtiin tärkeänä asiana. Tiimin mielestä työntekijän tulee olla aidosti kiinnostunut asiakkaan asioista ja tarjota heille heidän tarvitsemiaan palveluja. Asiakkaita tulee palvella siten, että asiat etenevät. Asiakkaita tulee kuunnella ja kohdella tasavertaisesti. Tiimi piti tärkeänä myös palvelujen saatavuutta. Asiakkaiden mielestä Sulkavan työelämäpalvelut ovat

helposti saavutettavaksi. Asiakkaat pitivät palveluiden paikallisuutta ja työntekijöiden tuttuutta hyvänä asiana. Asiakkaat toivat esille, että on työlästä kertoa omia asioita aina uusille ihmisille.

8.4 Sulkavan työelämäpalveluiden palvelukuvaus

Sulkavan työelämäpalveluiden palvelukuvaus on asiakkaiden ja työntekijöiden yhteistyöllä aikaan saatu kuvaus tämän hetken työelämäpalveluista Sulkavalla (liite 10). Se on kuvaus, joka muuttuu matkan varrella, jonka pariin tulee palata ja jota tulee päivittää. Työelämäpalveluiden tiimin työskentely on kirjattu siihen tiimin toiveestaan palvelulupauksena. Tämä osoittaa työntekijöiden halua toimia asiakkaiden parhaaksi. Palvelulupaus on askel eteenpäin palvelukuvauksesta, ja lupaus vaatii toteutuakseen tiimiltä palvelukuvaukseen palaamista, yhteistyötä, avointa keskustelua asioista ja yhdessä sovittuja toimintatapoja.

Palvelukuvauksessa on lyhyesti kuvattu työelämäpalveluiden **henkilöstö** sekä palveluiden **tarkoitus ja tavoite** (liite 10/1). Työelämäpalveluiden tarkoituksena on toimia Sulkavan kuntalaisille lähipalveluna omalla paikkakunnalla työllistymistä edistävissä asioissa. Tavoitteena on kuntalaisten hyvinvoinnin ja osallisuuden tukeminen ja lisääminen sekä kunnan elinvoimaisuuden parantaminen. Palvelukuvauksessa kuvattiin edellä mainittujen lisäksi työelämäpalveluiden asiakkuus, työelämää tukevat palvelut ja työntekijöiden toiminta.

Työelämäpalveluiden asiakkuus on tarkoitettu kaikille sulkavalaisille, joilla ilmenee kysymyksiä työelämää ajatellen (kuva 16).



Kuva 16. Työelämäpalveluiden asiakkuus

Asiakkaaksi voi tulla omasta halustaan. Asiakkuus voi alkaa myös TE-palveluiden tai sosiaalitoimen suosituksesta. Työelämäpalveluiden käyttö perustuu vapaaehtoisuuteen, ja palvelut ovat asiakkaille maksuttomia. Asiakkuus voi olla kertaluonteista tai pidempikestoista. Pidempiaikaisille asiakkaille tehdään palvelutarpeen kartoitus. Sen pohjalta laaditaan suunnitelma, kuinka asioissa

edetään. Suunnitelman pohjalla on asiakkaan ja työntekijän yhteinen näkemys asiasta. Asiakkaan luvalla suunnitelman tietoja voidaan vaihtaa eri toimijoiden kesken.

Palvelukuvauksessa kuvatut **työelämää tukevat palvelut** ovat samoja, jotka on kuvattu tässä raportissa luvussa kolme. Haastatteluissa nousi esille, että työelämäpalveluiden termit menevän helposti sekaisin ja ovat vaikeaselkoisia. Tähän asiaan kiinnitettiin erityistä huomiota palvelukuvausta tehtäessä ja palveluiden kuvaukset pyrittiin tekemään mahdollisimman selkokielisesti (liite 10/2).

Työntekijöiden toiminta työelämäpalveluissa kirjattiin palvelulupauksena (liite 10/5). Palvelulupausta luotaessa mietittiin palveluiden tuottamista huomioiden palvelumuotoiluprosessin aikana esille nousseita asioita ja näkemyksiä asiakaslähtöisyydestä ja asiakasosallisuudesta. Koko palvelukuvauksen luomisen ajan ajatuksena oli, millaista hyvän palvelun haluttaisiin olevan ja miten siihen päästäisiin. Asiakkaiden haastatteluissa nousi esille tärkeimpänä asiana asiakkaan kuunteleminen ja kuuleminen. Palvelulupauksessa luvattiin tehdä työtä asiakkaita kuunnellen. Tähän kiinnitetään huomioita etenkin asiakastapaamisilla sekä jo käytäntöön otetuilla asiakkaiden ja työntekijöiden välillä keskustelutuokioilla.

Asiakashaastatteluissa nousi esille asiakkaan arvostaminen ja tasapuolinen kohtelu. Palvelulupauksessa luvattiin tehdä työtä asiakkaita arvostaen. Asiakkaat luvattiin toivottaa tervetulleiksi toimintaan samanarvoisina toimijoina työntekijöiden kanssa. Heidän perehdytykseensä kiinnitetään huomiota toiminnan alussa ja heitä opastetaan tarpeen mukaan toiminnan aikana.

Palvelulupaukseen kirjattiin, että asiakkaat ovat tasavertaisia toimijoita kanssamme ja asiakkaan mielipide, tarpeet ja toiveet huomioidaan työn tekemistä ohjaavien yleisten lakien ja asetusten sallimissa puitteissa.

Asiakkaat toivat haastatteluissa esille töiden ja toiminnan suunnittelun tärkeyden. Haastatteluissa todettiin, että sekin on arvostamista, että tähän asiaan panostetaan. Tämä on erittäin tärkeä asia. Palvelulupauksessa luvataan, että työntekijät suunnittelevat asiakkaiden työtehtävät siten, että ne ovat heille soveltuvia, heidän osaamistaan tukevia ja töitä on riittävästi. Asiakkailta halutaan

saada palautetta, koska heidän näkemyksensä työelämäpalvelujen kehittämisen suhteen on tärkeää. Palvelulupauksessa luvataan käydä jatkossa asiakkaiden kanssa keskusteluja toiminnan aikana sekä ennen toiminnan päättymistä. Heiltä nousseet asiat sekä palaute kirjataan ylös ja käsitellään tiimipalaverissa. Työelämäpalveluiden avulla pyritään etsimään asiakkaille jatkopolkuja ja tukemaan heidän etenemistään työelämässä. Työnantajia ja yrittäjiä autetaan työntekijöiden etsinässä sekä ohjataan heitä työelämää tukevien palveluiden toteuttamisessa.

9 POHDINTA

Palveluiden tehtävänä on tuottaa ihmisille elämään lisäarvoa. Tutkimustiedon mukaan yhteiskunnallisesti on merkittävää, että julkisia palveluja kehitetään asiakkaiden tarpeisiin sopiviksi. Tavoitteena on lisätä ihmisten hyvinvointia tuottamalla asiakaslähtöisiä palveluita (Tuulaniemi 2013, 281.) Asiakaslähtöisessä palveluiden kehittämisessä merkittävin asia on asiakkaiden osallisuus. Asiakkaiden mielipiteiden esille tuominen ja niiden huomioiminen palveluja suunniteltaessa lisää asiakaslähtöisyyttä sekä asiakkaiden osallisuutta palveluja parannettaessa. (Helminen 2017, 17, 33; Kinnunen 2017; Leeman & Hämmäläinen 2016, 586 - 587.)

Asiakkaiden osallistuminen palveluiden parantamiseen on ajankohtainen ja tärkeä asia. Vain palvelujen käyttäjät osaavat sanoa, mitä tulisi tehdä toisin. Keinoja osallisuuden lisäämiseen on monia. Tämä vaatii palveluiden tuottajilta halua toimia asian edistämiseksi. Asiakkaita tulee kuunnella ja asioiden parantamiseen tulee olla riittävästi aikaa.

9.1 Tulosten tarkastelu suhteessa viitekehykseen

Tämän palvelumuotoiluprosessin päätuotos on yhteistyöllä luotu palvelukuvaus. Tuomisen ym. mukaan (2015, 5 - 6) palvelukuvaus tarkoittaa palvelun tuotteistamista. Tuotteistaminen puolestaan tarkoittaa palveluprosessin, toimintatapojen sekä vastuualueiden kuvaamista ja määrittämistä. Nämä asiat kuvattiin prosessin aikana. Palvelukuvaa haluttiin tehdä yhdessä kehittämällä. Hietalan ym. mukaan (2018) palveluiden käyttäjillä on nykyään entistä suurempi rooli palveluja kehitettäessä. Puhutaan kumppanuusajattelusta, ja se tarkoittaa, että hyödynnetään kehittämisessä yhdessä tekemistä ja yhdessä

saatuja tuloksia. Näin toimittiin. Asiakkaat ja työelämäpalveluiden työntekijät toimivat yhdessä palvelukuvauksen kehittäjinä. Asiakkaiden haastatteluilla saatuja tuloksia otettiin huomioon palvelukuvausta luotaessa ja heiltä saatuja kehittämisideoita vietiin käytäntöön jo prosessin aikana.

Käyttämäni teoria-aineiston ja aiheeseen liittyvien tutkimustulosten (liite 5) kautta nousi vahvasti esiin, että asiakasosallisuuden merkitys on vaikeaselkoinen asia käytännön tasolla. Näyttöä aidosta asiakkaiden vaikuttamisesta palveluihin on vielä hyvin vähän (Pohjola ym. 2017: 9; Vihtari 2019, 69 - 74). Vihtari (2019, 69 - 74) nostaa esille pro gradu -tutkimuksessaan, että asenne asiakasosallisuutta kohtaan koetaan varsin myönteiseksi, mutta se on käytännön tasolla vielä melko uusi ilmiö. Vihtarin mukaan (2019, 24) asiakas palveluiden parantajana on myös asia, joka toteutuu vielä huonosti käytännön tasolla. Asiakasosallisuus nähdään kuitenkin hyvänä keinona uudistaa palveluja sekä kehittää asiakkaiden ja ammattilaisten välisiä suhteita. Asiakasosallisuuden tuominen keinoksi palveluiden parantamiseen ei ole ainoastaan asiakkaan näkemysten huomioimista, vaan se vaatii koko työyhteisön toimimista ja osallistumista eri tavalla.

Tutkimustiedon mukaan palvelutilanteella on suuri vaikutus palvelukokemukseen. Palveluja kehitettäessä asiakkaiden tarpeiden ja odotusten huomioiminen lisäävät palvelujen käytettävyyttä. (Miettinen & Koivisto 2009, 62 - 64; Ruuska & Miettinen 2011, 31; Tuulaniemi 2013, 12.) Asiakkaan elämönhallintaa ja asioiden ymmärrystä voidaan edesauttaa hyvällä palvelulla (Isola ym. 2017, 24 - 25). Nämä asia nousivat esille haastattelutuloksista sekä työpajatyöskentelyn tuloksista. Palvelulupauksessa luvattiin huomioida asiakkaan mielipide, tarpeet ja toiveet. Työtä luvattiin tehdä asiakkaita kuunnellen ja arvostaen. Asiakaslähtöisessä palvelussa lähtökohtana on aina asiakkaan toiveet ja tarpeet (Sihvo ym.2018,12).

Asiakaslähtöisessä palvelussa on tärkeää palveluiden yksilöllisyys. Palvelun tuottajan tulee osata asettua asiakkaan asemaan ja ymmärtää hänen elämäntilanteensa (Behm 2016, 14 - 17). Asiakkaan elämäntilanne vaikuttaa tarvittaviin palveluihin. Tutkimuksissa nousi esille, että monet pitkäaikaistyöttömät kokevat olevansa muiden silmissä yhteiskunnan pohjasakkaa ja tämän myötä

arvostus ihmisenä pidemmän päälle laskee. Jotta asiakas voi kokea osallisuutta palvelujen suhteen, hänen tulee ensin voida kokea aitoa arvostusta ja sitä, että hänestä ja hänen elämäntilanteestaan ollaan aidosti kiinnostuneita. Asiakkaan elämönhallintaa ja asioiden ymmärrystä voidaan edesauttaa hyvällä palvelulla. (Behm 2016, 14 - 17; Isola ym. 2017, 24 - 25.) Työntekijöiden tulee olla asiakastilanteissa aidosti läsnä ja kuunnella asiakasta. Tutkimustiedon mukaan asiakkaan mukaan ottaminen palveluiden parantamiseen lisää asiakkaiden arvostamista ja vaikutusmahdollisuuksia palveluihin. Sitä kautta lisääntyy myös asiakkaan henkilökohtainen vastuu palvelujen suhteen (Leeman & Hämäläinen 2016, 590 - 592; Virtanen 2011, 20 - 21.)

Palvelumuotoiluprosessin aikana nousi esille, että työntekijät pitivät asiakkaiden mahdollisuutta vaikuttaa palveluihin tärkeämpänä, kuin asiakkaat itse. Tutkimustiedon mukaan on tärkeää, että jokainen voi vaikuttaa oman elämänsä kulkuun, siihen vaikuttaviin tekijöihin sekä omaan toimintaansa (Hietala 2018, 154 - 155; Isola ym. 2017, 24-25; Kinnunen 2018, 180 - 181; STM 2018,11). Haastatteluissa palveluihin vaikuttaminen nousi hyvin esille, mutta vastauksista kävi ilmi, että sitä ei pidetty haastateltavien keskuudessa yhtä tärkeänä asiana kuin se tutkimustiedon mukaan on. Haastatteluissa nousi esille, että aina ei halutakaan vaikuttaa itseään koskeviin asioihin. Vaikuttaminen on iso osa osallisuutta. Tämän tukemiseen tulee kiinnittää enemmän huomiota.

Palvelua tuotteistettaessa on tärkeää luoda selkeä tavoite tuotteistamiselle. (Tuominen ym. 2015, 5). Tässä opinnäytetyössä tuotteistamisen tavoitteena oli työelämäpalveluiden tuottaminen ja ymmärtäminen asiakaslähtöisesti. Asiaa työstettiin asiakkaiden sekä tiimin kanssa, ja palvelukuvaus luotiin huomioiden asiakaslähtöisyydestä esille nousseita tuloksia. Käyttämäni teoria-aineiston ja tutkimusten (liite 5) mukaan asiakaslähtöisyys on hyvin laaja asia. Asiakaslähtöisyys tulisi olla aina mielessä asiakastyössä. Se vaatii työntekijöiltä asiakkaan kuulemista, ymmärtämistä, mielipiteen kysymistä ja avoimuutta sekä koko työyhteisön yhteistyötä. Jotta nämä asiat toteutuvat jatkossakin Sulkavan työelämäpalveluissa, tarvitaan työntekijöiltä vahvaa tahtotilaa, yhteisiä käytäntöjä ja asioihin aina uudelleen palaamista.

Sulkavan työelämäpalveluiden tavoitteena on kuntalaisten hyvinvoinnin ja osallisuuden tukeminen ja lisääminen sekä kunnan elinvoimaisuuden parantaminen. Tutkimustiedon mukaan osallisuus jokaisen omassa elämässä lähtee liikkeelle siitä, että voi elää kuultuna, nähtynä, arvostettuna sekä ymmärrettynä. Ihmisten kokema osallisuus on osa kokonaisvaltaista hyvinvointia. On tärkeää, että voi vaikuttaa oman elämänsä kulkuun sekä omaan toimintaansa. Ihmisille on tärkeää ryhmään kuulumisen sekä sen tuoma merkityksellisyys. (Hietala 2018, 154 - 155; Isola ym. 2017, 24 - 25; Kinnunen 2018, 180 - 181; STM 2018, 11.) Hyvä palvelu lisää kuntalaisten hyvinvointia. Asiakkaan asioiden hoitaminen siten, että asiat etenevät lisää elinvoimaisuutta. Asiakkaan kuunteleminen, mukaan ottaminen ja yhteinen näkemys asioista lisäävät osallisuutta. Näitä asioita palvelulupauksessa luvattiin toteuttaa työelämäpalveluja tuottaessa. Toteutuakseen nämä vaativat työntekijöiltä sitoutumista ja yhteisiä toimintatapoja. Yhteistyöllä, yhteisellä tahtotilalla ja avoimuudella tämä tavoite on saavutettavissa.

9.2 Toteutustavan ja menetelmien arviointi

Palvelumuotoilu toimi hyvin toteutusmenetelmänä palvelukuvauksen luomisessa. Sen avulla opinnäytetyölle saatiin luotua hyvä runko, ja palvelumuotoilun työvaiheet rytmittivät hyvin opinnäytetyön etenemistä. Palvelumuotoilu on innovatiivinen työmenetelmä palvelujen kehittämiseen, ja siinä on käyttäjälähtöinen näkökulma. Palvelumuotoilussa on keskeistä käyttäjätiedon hyödyntäminen. Yhteinen näkemys palveluprosessista tukee asiakaslähtöistä palveluprosessia (Ahonen 2017, 6; Helminen 2017, 25; Ruuska & Miettinen 2011, 27; Tuulaniemi 2013, 58.) Kun yhteistyössä asiakkaiden kanssa muodostetaan yhteinen näkemys tarvittavasta palvelusta, se tukee asiakaslähtöistä palveluprosessia. (Blomkvist ym. 2010; Helminen 2017, 25; 1 - 2; Ruuska & Miettinen 2011, 27.)

Opinnäytetyösuunnitelmasta poikettiin sen verran, että haastattelut tehtiin ennen varsinaisen palvelumuotoiluprosessin käynnistämistä. Tämä johtui aikataulullisista syistä, mutta osoittautuikin hyväksi sikäli, että haastattelujen tulokset olivat valmiina työpajatyöskentelyn alkaessa. Työpajojen sisältöä muutettiin suunnitelmaan nähden siten, että ensimmäisessä työpajassa työstettiin työnkuvien lisäksi myös strategiaa. Muutoin palvelumuotoilun prosessi eteni

suunnitelman mukaan. Työpajat saatiin pidettyä tiiviissä aikataulussa, ja se helpotti tiimin jäsenten työskentelyä palvelukuvauksen parissa. Työpajatyöskentelyn tulokset teemoiteltiin tiimin kanssa heti työstämisen jälkeen. Tämä oli mukava ja osallistava tapa. Opinnäytetyöntekijä toimi työpajoissa ohjaajana, kirjurina ja tarkkailijana, muutoin hän ei osallistunut aiheiden käsittelyyn. Työpajojen päätteeksi kirjuri teki tuloksista yhteenvetoa ja valmisteli seuraavaa työpajaa. Edellisen työpajan aineisto kerrattiin aina uuden työpajan alussa.

Määrittelyvaihe sisälsi tiedonhankkimisen ja viitekehyksen luomisen, mikä oli iso ja työläs vaihe, mutta hyvä asia jatkotyöskentelyä ajatellen. Asiakkaiden teemahaastattelut ja tiimin työpajatyöskentely ideapiirimenetelmällä sopivat hyvin työtavoiksi palvelumuotoilun toteuttamiseen. Teemahaastattelu on hyvin yleinen laadullisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmä. Se on joustava, keskustelunomainen tapa kerätä tietoa, ja sen avulla saadaan käytännön ymmärrystä ilmiöstä. (Kananen 2015, 81; Talvela & Stenman 2012, 45.) Työpajatyöskentely menetelmänä sopii hyvin työskentelytavaksi tilanteisiin, jossa ryhmä kokoontuu saman asian äärelle yhteisen päämäärän saavuttamiseksi (Kantojärvi 2012, 41 - 53). Ideapiiri on ketterän kehittämisen menetelmä ja antaa jokaiselle tasapuolisen mahdollisuuden osallistua työskentelemään valitun aiheen äärellä (Haapamäki 2016). Nämä kaikki olivat menetelminä osallistavia ja vuorovaikutteisia, ja niillä saatiin hyvin molempien osapuolien näkemys asiaan. Ne myös tukivat palvelumuotoilun ajatusta yhteiskehittämisestä ja asiakasnäkökulman esille ottamisesta palveluja kehitettäessä.

Tutkimusvaiheessa toteutetut haastattelut olivat antoisia ja mukavia toteuttaa. Haastateltavia ei ollut kuin viisi, mutta haastattelujen tuloksissa oli havaittavissa paljon yhteneväisyyksiä tutkimustiedon kanssa. Jos haastattelut olisi tehty suuremmalle joukolle, olisi vastauksista varmasti noussut enemmän kehittämistarpeita ja kritiikkiäkin. Tämän vuoksi onkin tärkeää kiinnittää huomiota palautejärjestelmän luomiseen, jolla saadaan palautetta laajemmin. Asiakshaastattelujen tulokset olivat käytettävissä työpajoissa, ja tämä mahdollisti työpajojen pitämisen tiiviissä aikataulussa. Asiakkailta saatiin haastatteluilla hyvin tärkeää tietoa palveluiden suhteen.

Asiakkaiden teemahaastattelun runko oli testattu ennen varsinaisten haastattelujen aloittamista, ja se osoittautui silloin toimivaksi, mutta haastattelujen aikana ilmeni, että kaikkien asiakkaiden kohdalla se ei toiminut yhtä hyvin. Haastattelussa kysymykset voidaan tarvittaessa toistaa ja apuna voidaan käyttää tarkentavia kysymyksiä. Myös kysymysjärjestystä voidaan tarpeen vaatiessa muuttaa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 84 - 86.) Näiden avulla haastattelut etenivät kuitenkin hyvin, mutta tulosten käsittelyä olisi ehkä helpottanut kysymysten tarkempi asettelu ja toimivuuden miettiminen.

Haastatteluaineiston käsittely oli opinnäytetyön työläin ja haastavin osuus. Haastattelut litteroitiin, eli kirjoitettiin äänitetyt haastattelut tekstimuotoon. Litterointi oli aikaa vievää. Äänityksiä jouduttiin kelaamaan useaan kertaan, jotta saatiin kaikki tieto kirjoitettua. Tämän jälkeen aineistoa pelkistettiin, eli etsittiin tutkimuskysymyksiä kuvaavia ilmaisuja (Tuomi & Sarajärvi 2018, 108, 122 - 127). Sitten seurasi ryhmittely, eli etsittiin aineistosta samankaltaisuuksia kuvaavia ilmiöitä. Samaa ilmiötä kuvaavat asiat ryhmiteltiin ja niistä saatiin alaluokka. Alaluokat nimettiin niitä kuvaavilla käsitteellä, minkä jälkeen ne käsitteellistettiin, eli eroteltiin tutkimuksen kannalta oleellinen tieto ja muodostettiin teoreettinen käsite. Käsitteitä yhdistelemällä saatiin vastauksia tutkimuskysymyksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 108, 122 - 127.) Haastatteluissa tarkentavien kysymysten tekemisen kanssa kannattaa olla tarkkana, koska niiden myötä aineisto kasvaa huomaamatta. Haastattelujen litterointi ja pelkistäminen olivatkin osittain tästä syystä työläisiä vaiheita. Työn määrää varmasti lisäsi myös se, että aikaisempaa kokemusta tällaisesta ei juurikaan ollut.

Suunnittelu- ja tuotantovaihe olivat antoisia ja mukavia vaiheita. Yhteiskehittäminen palvelukuvauksen luomisessa oli selvää heti palvelukuvausta suunniteltaessa. Yhteiskehittäminen tarkoittaa eri osapuolien tavoitteellista toimintaa yhteisen päämäärän saavuttamiseksi (Aaltonen ym. 2016). Se edellyttää, että tavoite on kaikille selkeä, ja se vaatii osapuolten tasavertaista osallistumista tavoitteen saavuttamiseksi. Yhteiskehittämisessä on tärkeää yhdessä tekeminen, asioiden läpinäkyvyys ja viestintä. (Alander 2018; Hietala 2018, 157 - 158; Kinnunen 2017, 178; Kinnunen 2018.) Asiakkailta saatu tieto työelämäpalveluista ja niiden kehittämistarpeista oli ensiarvoisen tärkeää.

Yhteistyö ja sitoutuminen palvelukuvauksen työstämiseen toimi kaikkien osalta hyvin. Asiakkaat sekä tiimin jäsenet lähtivät innokkaasti mukaan luomaan palvelukuvausta. Asiakkaiden annettiin rauhassa kertoa omin sanoin näkemyksensä asioihin. Työpajoissa aika oli varattu työntekijöille. Tunnelma työpajoissa oli hyvä. Tiivis aikataulu työpajojen suhteen oli myös hyvä asia sekä tiimin jäsenten että palvelumuotoiluprosessin etenemisen kannalta. Työstetyt asia pysyivät mielessä, ja se helpotti työskentelyä seuraavassa työpajassa. Palaute tiimin jäseniltä oli hyvää ja positiivista.

Työpajojen valmisteluun ja menetelmiin oltiin tiimin jäsenten taholta tyytyväisiä. Näiden suunnitteluun käytettiinkin ennakkoon aikaa. Menetelmien valinnassa mietittiin menetelmiksi sellaiset, joissa jokainen saa omaa aikaa asioiden työstämiselle, mutta yhteenveto tehdään yhdessä. Jokainen työpaja aloitettiin edellisen kertaamisella ja uuden esittelyllä käyttäen apuna PowerPoint -esityksiä. Itse työpajojen suunnittelijana ajattelin etukäteen, koetaanko palvelukuvauksen luominen raskaana prosessina. Tiimin keskuudessa kuitenkin koettiin, että kohtuullisen vähällä työllä saatiin aikaan hyvä lopputulos. Palvelukuvauksen työstäminen koettiin mukavana ja opettavaisena kokonaisuutena. Kehitettäessä palveluita vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeisiin tarvitaan sekä asiakkaiden että ammattilaisten asiantuntijuutta. (Helminen 2017, 38; Kinnunen 2018, 190 - 191; Koinsaari & Rautio 2018, 45 - 47; Pohjola ym. 2017, 7 - 9, 32).

9.3 Eettisyys ja luotettavuus

Ihmisiin kohdistuvan tutkimusta ohjaa eettinen sitoutuneisuus ja eettisyys perustuu ihmisoikeuksiin (Tuomi & Sarajärvi 2018, 111, 115). ETENEn eli sosiaali- ja terveysalan eettisen neuvottelukunnan mukaan ”Eettisten näkökohtien arviointi ei ole vain ammattilaisten asia. Asiakkaiden ja potilaiden näkemyksille on annettava arvoa. On luotava tavat, joilla etsitään yhteistä ymmärrystä siitä, mikä on oikein ja oikeudenmukaista. Hyvä palvelu ja hoito nojaavat vastavuoroisuuteen ja toisen osapuolen näkemysten kunnioittamiseen.” (Sosiaali- ja terveysalan eettinen perusta 2011, 329.)

Palvelumuotoiluprosessin ajan noudatettiin tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeiden mukaisesti rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2002, 3). Lisäksi työn toteutuksessa noudatettiin

Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun opinnäytetyön raportointiohjetta 2017 sekä lähdemerkintäohjetta 2020. Lähdeviitteinä käytettiin alkupäisiä lähteitä sekä pyrittiin huolellisuuteen ja tarkkuuteen niiden merkitsemisessä.

Asiakkaita kuultiin haastatellen. Haastattelut olivat vapaaehtoisia. Haastattelu-tilanteessa haastattelija keskittyi tutkimushaastattelijan rooliin. Eettisesti on tärkeää, että haastatteluun vastaaminen on vapaaehtoista ja että asiakkaat voivat vastata siihen anonymeinä. Asiakkaille kerrottiin, mistä tutkimuksessa on kyse ja mihin tutkimustietoa käytetään. Teemahaastatteluissa etuna on se, että haastattelija voi tehdä haastattelun aikana haastateltaville lisäkysymyksiä. Näin toimittaessa voidaan lisätä tutkimustulosten luotettavuutta, sillä lisäkysymysten avulla haastattelija voi tarkentaa haastateltavien vastauksia. Tämä puolestaan lisää mahdollisuuksia oikeiden tulkintojen tekemiselle. Haastatteluaineistoa tulee käsitellä sekä säilyttää huomioiden salassapitosäännöt (Kananen 2014, 100; Kananen 2015, 81 - 84; Tuomi & Sarajärvi 2018, 84 - 86). Tämän palvelumuotoiluprosessin aineistoa on käsitelty ainoastaan opinnäytetyöntekijä. Aineisto on säilytetty lukollisessa työhuoneessaan ja siellä lukollisessa kaapissa. Tulokset on julkaistu niin, ettei niistä ei pääse kukaan päättämään vastaajien henkilöllisyyttä.

Opinnäytetyötä varten haettiin lupa Sulkavan kunnalta. Haastateltaville kerrottiin tiedotteella etukäteen haastattelun tarkoituksesta sekä vapaaehtoisuudesta. Heiltä pyydetään kirjallisesti suostumus haastatteluun ja haastatteluilla saadun aineiston käyttöön opinnäytetyössä. Tiimin jäseniä tiedotettiin palvelukuvauksen luomisesta ennen työpajatyöskentelyn alkua. Myös heiltä pyydettiin kirjallinen suostumus työpajatyöskentelyllä saadun aineiston käyttämisestä opinnäytetyössä.

Palvelumuotoilun vakuuttavuuteen pyrittiin sillä, että kaikki työn lopputulokseen liittyvät asiat ja päätökset kirjattiin ylös. Kaikkeen saatuun tietoon suhtauduttiin kunnioittavasti. Aineisto analysoitiin ja raportoitiin rehellisesti. (Toikko & Rantanen 2009, 123 - 124.) Koko työn tekemisen ajan huomioitiin, että tämän opinnäytetyön tekijä on yksi työeläpalveluiden tiimin jäsen. Tekijä otti huomioon työskentelyssä neutraaliuuden oman roolinsa suhteen. Omia mielipiteitä ja näkemyksiä ei saanut tuoda liikaa esille, jotta ne eivät vaikuttaneet toisten

tiimiläisten mielipiteisiin ja ajatuksiin. (Kananen 2014, 150 - 151). Valmis palvelukuvaus tuotettiin tasapuolisesti kaikkia osapuolia kuullen ja kaikkien näkökulmat huomioon ottaen.

9.4 Jatkotutkimus- ja kehittämiskohteet

Tässä opinnäytetyössä keskityttiin palveluiden sisäiseen tuotteistamiseen. Sisäinen tuotteistaminen tarkoittaa palveluprosessin, toimintatapojen sekä vastualueiden kuvaamista ja määrittämistä yhdenmukaisesti. Ulkoisessa tuotteistamisessa puolestaan kuvataan ja määritellään asiakkaalle näkyvät palveluprosessit. (Tuominen ym. 2015, 5 - 6.) Jatkossa Sulkavan työelämäpalveluissa on tarkoitus avata tarkemmin työllistymistä edistävien palveluiden sisältöä käytännössä. Työ on jo osittain aloitettu ja sitä pyritään osittain tekemään yhteistyössä lähikuntien työelämäpalveluiden kanssa.

Asiakashaastatteluissa nousi esille asiakaspalautteen kerääminen ja sen tärkeys. Sulkavan kunnassa asiakaspalauttejärjestelmän uudistamisen tarve oli tiedostettu jo ennen tätä palvelumuotoilua, ja asia on työn alla. Tiimin jäsenten kanssa asiakaspalautteen keräämisestä keskusteltaessa sovittiin, että työelämäpalveluiden asiakkaiden kanssa käydään jatkossa säännöllisiä keskusteluja työn ohessa kerran kuussa. Keskusteluissa nousseet kehittämissajatukset kirjataan ylös ja tuodaan tiimin jäsenille tiedoksi palavereissa. Tämä tapa on jo otettu käyttöön.

Hyvä tiedonkulku on tärkeä asia työn tekemisen kannalta. Kuten jo aikaisemmin todettiin, palvelukuvaus vaatii asioiden työstämistä ja yhteisiä toimintatapoja. Näiden varmistamiseksi sovimme työelämäpalveluiden tiimin palaverit pidettäväksi joka toinen kuukausi ja työntekijöiden säännölliset palaverit joka toinen viikko. Nämä käytännöt on myös otettu käyttöön ja viety kaikille tulevat palaverit tiedoksi sähköisen kalenterin kautta. Työelämäpalveluiden asiakkaille on aloitettu yhteisten palaverien pitäminen kerran viikossa. Niissä käydään läpi ajankohtaisia asioita ja keskustellaan mieltä askarruttavista asioista.

Palvelukuvausta työstettäessä nousi esille asiakkaan palvelutarpeen kartoitus ja sen tärkeys palveluprosessissa. Olemme keskustelleet tästä lähikuntien työelämäpalveluiden kanssa, ja tavoitteena on saada tähän yhteinen käytäntö.

Tämä jää mietittäväksi ja jatkotyöstettäväksi asiaksi. Sulkavan työelämäpalveluiden tarjoamien työllisyyttä edistävien palveluiden tarjonnasta ja niiden ajantasaisuudesta heräsi keskustelua. Opinnollistaminen on palvelu, jota meillä ei vielä ole. Opinnollistamisessa ollaan yleisesti vielä alkutaipaleella, mutta sen merkitys tulee koko ajan kasvamaan. Se on työllisyydenhoidon näkökulmasta perinteistä työllistämistä laaja-alaisempi näkökulma työttömyyden hoitoon. (Ankril ym. 2019, 6.) Tämän tuominen palveluihin on suunnitelmissa. Tässä on myös hyvä aihe jatkotutkimukselle.

Palvelulupaus on askel eteenpäin palvelukuvauksesta. Se vaatii työelämäpalveluiden henkilöstöltä yhteistä tahtotilaa ja asioiden työstämistä. Lupaus ei toteudu itsestään. Lupauksessa olleita asioita tulee pohtia yhdessä ja miettiä, mitä ne käytännössä tarkoittavat ja miten ne saadaan työssä näkyviin. Esimerkiksi asiakkaan arvostaminen, miten se näkyy ja muuttaa muotoaan käytännön työssä? Palvelulupauksen toteutuminen on hyvä jatkotutkimuksen aihe tulevaisuudessa jollekin.

9.5 Oman osaamisen kehittyminen opinnäytetyöprosessin aikana

Opinnäytetyö oli työelämälähtöinen kehittämistyö ja vastasi opintojen tavoitteeseen. Toimeksianto oli työelämälähtöinen, ja työllä kehitettiin Sulkavan työelämäpalvelujen toimintaa. Palvelukuvaus toteutettiin monialaisesti sekä asiakkaita että työntekijöitä mukaan osallistaen. Myös johto oli mukana prosessissa. Saamani palautteen perusteella työ koettiin tarpeelliseksi ja hyödylliseksi, ja sitä voidaan hyödyntää työelämässä. Palaute palvelukuvauksen työstämisestä ja lopputuloksesta oli hyvin positiivista. Henkilökohtaisesti tämän opinnäytetyön tekeminen lisäsi omaa ammatillista osaamistani sekä työntekijänä että tutkimuksen tekijänä. Sain laajennettua omaa ammatillista osaamistani sekä vahvistettua osaamistani prosessin hallinnassa. Tämä oli iso prosessi, joka sisälsi monta eri vaihetta. Toteutuakseen se vaati aikaa, suunnittelua, tiedon hankintaa, asioihin perehtymistä ja niihin uudelleen palaamista. Prosessin aikana sain uutta tietoa ja syvensin vanhaa.

Asiakkaiden haastatteluissa kiinnitin erityistä huomiota asiakkaan kuuntelemiseen ja siihen, että suljen ennakkoasenteet pois. Erityistä huomiota kiinnitin myös siihen, että en johdattele asiakasta. Haastatteluja oli mukava tehdä, ja

ne olivat hyvin antoisia. Työpajojen suunnittelu ja ohjaaminen olivat minulle uutta. Niiden suunnittelu ja valmistelu veivät aikaa, mutta helpottivat työskentelyä ja toivat varmuutta työpajojen toteuttamiseen. Hyvin etukäteen suunnitellut työpajat olivat mukavia toteuttaa, ja hyvästä valmistautumisesta tuli tiimin jäseniltä positiivista palautetta. Työpajoissa sain johtaa toimintaa, joka vahvisti organisoinnin sekä ryhmäohjaamisen taitojani. Työpajoja oli monta, ja niihin käytettiin suhteellisen paljon työaikaa. Kaikilla työpaikoilla tällainen ei olisi ollut mahdollista. Työn jatkohyödyntämisen kannalta työvaiheiden tiivistäminen ja muokkaaminen on paikallaan.

Opinnäytetyöprosessi nosti esille erityisesti suunnittelun tärkeyden. Kaiken uuden luominen vaatii aikaa ja suunnittelua. Palvelukuvauksen työstämisessä nousi esille paljon asioita, jotka ovat tärkeitä palveluiden suunnittelun, toteutuksen ja onnistuneen yhteistyön kannalta. Keskeisinä niistä nostaisin esille asioiden ja ihmisten tuntemisen, luottamuksen sekä sitoutumisen. Jos emme tunne asioita, joiden eteen työskentelemme, tai emme tunne asioiden ytimessä olevia ihmisiä, yhteistyön tekeminen on aika mahdotonta. Jos luottamusta ei synny, ei yhteistyö syvene, vaikka tuntisimmekin toisemme. Mitä paremmin luotamme itseemme ja toisiimme, sitä avoimemmin tietoa jaamme. Näiden lisäksi tarvitaan sitoutumista asioiden saavuttamisen eteen tehtävään työhön. Nämä eivät ole itsestäänselvyksiä eivätkä helppojakaan asioita. Jokainen toisen kanssa työtä tekevä on varmasti työssään näitä miettinyt ja näitä on tärkeää jatkossakin miettiä.

LÄHTEET

- Aalto-Matturi, S. & Wilhelmsson, N. 2010. Demokratiapolitiikan suuntaviivat. Oikeusministeriön julkaisuja 14. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/76229/omml_14_2010_demokratiapolitiikan_suuntaviivat_wilhelmsson.191s.8046_kt.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 2.10.2019].
- Aaltonen, S., Hytti, U., Lepistö, T. & Mäkitalo-Keinonen, T. 2016. Yhteiskehittäminen: Kaikki siitä puhuu, mutta mitä se on ja miten siinä onnistua? Turun yliopisto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjSjflLmljnAhXJepoKHSKkAtsQFjAAegQIA-xAB&url=https%3A%2F%2Fwww.utu.fi%2Ffi%2Fajankohtaista%2Fuutinen%2Fyhteiskehittaminen-kaikki-siita-puhuu-mutta-mita-se-on-ja-miten-siina&usq=AOvVaw3RBIBynI2-o8KHKZ3nkVVz> [viitattu 15.1.2020].
- Ahonen, T. 2017. Palvelumuotoilu sotessa: Palvelumuotoilun käsikirja sosi-
aali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen. 2. painos. Nummela: Painokiila Oy.
- Alander, S. 2018. Ketterän kehittämisen 12 onnen avainta ja kuusi sudenkuoppaa. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://we.knowit.fi/solutions-fi/topic/kettera-kehitys> [viitattu 12.2.2020].
- Arnkil, R., Spangar, T. & Jokinen, E. 2019. Kohti laajaa työelämä- ja ihmislähtöistä työvoimapalvelujen ekosysteemiä. Pirkanmaan työvoima- ja yrityspalvelujen alueellisen kokeilun tutkimus. Tampereen kaupunki, Työllisyyspalvelut. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.tampere.fi/tiedostot/k/eGnKPyb1v/kohti_laajaa_tyoelama_2019.pdf [viitattu 12.11.2020].
- Arnkil, R., Spangar, T., Jokinen, E., Tuusa, M. & Pitkäen, S. 2015. Kokonaisvoimavarat käyttöön työllisyyden edistämiseksi. Työllisyyden kuntakokeilu 2012-2015 seurantatutkimuksen loppuraportti. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu. Työ ja yrittäjyys 47/2015. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74965/TEM-jul_47_2015_web_10072015.pdf [viitattu 21.5.2020].
- Behm, M. 2016. Pitkäaikaistyöttömän koetut työllistymisen esteet ja elämänhallintaa tukevat tekijät. Itä-Suomen yliopisto, yhteiskuntatieteiden laitos. Progradu -tutkielma. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20160470/urn_nbn_fi_uef-20160470.pdf [viitattu 20.3.2020].
- Blomkvist, J., Holmlid, S. & Segelström, F. 2010. Service Design Research: Which direction do we want it to take? IDA, Linköpings universitet, 581-83. ServDes. 2010. Second Nordic Conference on Service Design and Service Innovation. Linköping.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2014. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 10. painos. Tampere: Vastapaino.

Garrett, J. 2010. Customer Loyalty and the Elements of User Experience. Teoksessa Lockwood, T. (toim.). Design thinking: Integrating innovation, customer experience and brand value. New York, NY: Allworth Press. 251 - 257.

Haapamäki, T. 2016. Vartissa viisaaksi - Ketterä kehittäminen. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.youtube.com/watch?v=9CCRYM36NDM> [viitattu 20.1.2020].

Helminen, J. 2017. Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa. 1. painos. Helsinki: Edita.

Hietala, O. 2018. Sosiaalisen kuntoutuksen yhteiskehittämisessä osallisuus avautuu kaikille. Teoksessa Kostilainen, H. & Nieminen, A. (toim.) Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja, DIAK TYÖELÄMÄ 13. Tampere: Juvenes Print Oy, 118 - 138. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/141721/Diak_Tyoelama_13_verkko.pdf?se [viitattu 2.4.2020].

Hietala, O., Kinnunen, S., Kauppila, R. & Karjalainen, J. 2018. Sosiaalisen kuntoutuksen yhteiskehittäminen työntekijöiden ja johdon näkökulmasta. Osallisuuden, oppimisen ja ammatillisen kasvun mahdollisuuksia. Työpaperi 26/2018. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Punamusta Oy. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137261/URN_ISBN_978-952-343-088-4.pdf?sequence=1 [viitattu 30.3.2020].

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Huuskonen, J., Ijäs, N. & Lehtoranta, O. 1997. Julkisten palvelujen laadun arviointi. Arviointikehikko ja näkökulmia. Helsinki: Tilastokeskus.

Häyhtiö, T. 2017. Osallisuutta SOTE-palveluihin palvelumuotoilulla? KAKS-Kunnallisan kehittämissäätiö. Julkaisu 4, toinen versio. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiE6bfM5-zIAhWHwMQBHZXZAR-wQFiAAeqQIABAC&url=https%3A%2F%2Fkaks.fi%2Fwp-content%2Fuploads%2F2017%2F05%2Fosallisuutta-sote-palveluihin-palvelumuotoilemalla-004-1.pdf&usq=AOvVaw3qYdGJHSxog9P4IPHd70ei> [viitattu 15.11.2019].

Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, H., Schneider, T., Valtari, R. & Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Työpaperi 33. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. Helsinki: Juvenes Print – Suomen yliopistopaino Oy. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 4.10.2019].

Juvonen, R. 2018. Terävän päättelyn ja kirkkaan intuition yhdistäminen on valttikortti työelämässä. *Life Magazine* 15.3.2018. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://uusi.mandatumlife.fi/life-magazine/2018/teravan-paattelyn-ja-kirkkaan-intuition-yhdistaminen-on-valttikortti-tyoelama-massa/?utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_campaign=life%20magazine&utm_content=56688413640&s_kwcid=AL%2110449%213%21263297309926%21b%21%21g%21%21%2Bintuitio&gclid=EAlaIqOBChMlqY_AhYDW5wl-VwaSaCh0JAw3BEAMYASAAEgKwOfD_BwE [viitattu 12.2.2020].

Järvi-Saimaan palvelut. s.a. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.jarvisaimaanpalvelut.fi/> [viitattu 20.5.2020].

Kaivola, T. & Launila, H. 2007. Hyvä työpaikka. Helsinki: Yrityskirjat.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylä: Suomen yliopistopaino Oy.

Kananen, J. 2015. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Miten kirjoitan kehittämistutkimuksen vaihe vaiheelta. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 212. Jyväskylä: Juvenes Print.

Kantojärvi P. 2012. Fasilitointi luo uutta, menesty ryhmän vetäjänä. Helsinki: Talentum.

Kela. s.a.a. Kuntoutus. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.kela.fi/mita-kuntoutus-on> [viitattu 20.5.2020].

Kela. s.a.b. Työttömät. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.kela.fi/tyottomat> [viitattu 20.5.2020].

Kela. s.a.c. Työttömyysetuudet. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.kela.fi/tyottomyysetuutta-kelasta> [viitattu 20.5.2020].

Kiikkala, I., Ruotsalainen, P. & Nouko-Juvonen, S. (toim.) 2000. Hyvinvointivaltion palveluketjut. Tampere: Tammi.

Kinnunen, O. 2017. Yhteiskehittäminen palvelumuotoilussa. Webinaari 22.8.2017. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=6&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjSjflMljnAhXJepoKHSKkAtsQwqsB-MAV6BAgKEAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.youtube.com%2Fwatch%3Fv%3Dwl0qmOj1xWY&usq=AOv-Vaw2ITG7iFoV2ccvEdaXc5U1O> [viitattu 15.1.2020].

Kinnunen, S.2018. Osaksi yhteisöjä kehittämällä – Aikuissosiaalityön uusi suunta. Teoksessa Kostilainen, H. & Nieminen, A. (toim.) Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja, DIAK TYÖELÄMÄ 13. Tampere: Juvenes Print Oy, 177 - 199. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/141721/Diak_Tyoelama_13_verkko.pdf?sequence=4&isAllowed=y [viitattu 17.1.2020].

Koinsaari, J. & Rautio, E. 2018. Osallisuus, monitoimijuus ja arjen tuki. Käsi- kirja onnistuneeseen omais- ja perhehoidon tukeen sektorirajat ylittävän palveluohjausverkoston perustamiseen. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen raportteja ja muistioita 55/2018. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4011-6> [viitattu 2.10.2019].

Kokko, R-L. 2018. Asiakaslähtöisyys tavoitteena työllistymistä edistävässä monialaisessa yhteispalvelussa. *Janus* 26 (2), 123 - 139. Helsingin yliopisto. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://journal.fi/janus/article/view/66411> [viitattu 12.8.2020].

Korkeamäki, A., Lindström P., Ryhänen T., Saukkonen M. & Selinheimo R. 2002. Asiakasmarkkinointi. Helsinki: WSOY

Kumpulampi-Santos, M. 2020. Erilaisuuden arvostaminen osana työelämää. Työeläkeyhtiö Varma. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.youtube.com/watch?v=dxPmgmUMmqY&list=PLzw0f-7DwQXBw0ZWrtwQb_A_jnOromYk&index=1 [viitattu 11.11.2020].

Kuntalaki, 410/1995. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150410> [viitattu 1.11.2019].

Kytö, A. 2018. Palvelumuotoilu ja yhteiskehittäminen boostaamaan järjestötoimintaa. *Laurea* 10.10.2018. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.sli-deshare.net/mssoste/palvelumuotoilu-ja-yhteiskehittminen-boostaamaan-jrjesttoimintaa-119009787> [viitattu 15.1.2020].

Laitinen, M. 2008. Valta ja asiakaslähtöisyys viranomaiskohtamisissa. Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Sosiaalityön ammatillinen lisensiaattitutkimus. Kuntouttavan sosiaalityön erikoisala. Ammatillinen lisensiaattitutkimus. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/76488/lisuri00081.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [viitattu 15.2.2020].

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189> [viitattu 13.3.2020].

Laki sosiaalihuoltolain asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812> [viitattu 1.11.2019].

Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta 1369/2014. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141369> [viitattu 7.10.2019]

Leemann, L & Hämäläinen, R-M. 2016. Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. *Yhteiskuntapolitiikka* 81, 586 - 592. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131350/YP1605_Leemann&Hamalainen.pdf?se [viitattu 2.10.2019].

Miettinen, S. & Koivisto, M. 2009. Designing services with innovative methods. Publication series of the University of Art and Design Helsinki B93. Savonia University of Applied Sciences, Kuopio Academy of Design. Keuruu: Otava Book Printing Ltd.

Nousiainen, J. 1983. Suomen poliittinen kulttuuri. *Politiikka* 25. 1, 6 - 15.

Nurminen, R. 2000. Intuitio ja hiljainen tieto hoitotyössä. Kuopion yliopisto. Väitöskirja. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://www.oppi.uef.fi/uku/vaitokset/vaitokset/2000/isbn951-781-839-4.pdf> [viitattu 12.2.2020].

Närhi, K., Kokkonen, T. & Matthies, A-L. 2014. Asiakkaiden osallisuus ja työntekijöiden harkintavalta palvelujärjestelmässä. *Janus* 22(3), 227 - 244. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://journal.fi/janus/article/view/51212/15670> [viitattu 1.11.2019].

Oosi, O. 2014. Työpolitiikan palvelurakenteiden kansainvälinen vertaisarviointi. TEM julkaisuja 42/2014. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://tem.fi/documents/1410877/2859687/Ty%C3%B6politiikan+palvelurakenteiden+kansainvalinen+vertaisarviointi+10112014.pdf> [viitattu 11.11.2020].

Paasivaara, J. & Nikkilä, L. 2010. Yhteisöllisyydestä työhyvinvointia. Helsinki: Kirjapaja.

Pascalén, L. 2020. Asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen sosiaalisessa raportoinnissa. Toimintatutkimus Helsingin kaupungin matalan kynnyksen palveluissa. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveystieteiden YAMK-tutkimus. Sosionomi (YAMK). Osallisuuden edistäminen ja sosiaalinen kuntoutus. Opin- näytetyö- PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/300587/Pascale%20Lena.pdf?sequence=2&isAllowed=y> [viitattu 2.4.2020].

Pernaa, H-K. 2020. Hyvinvoinnin toivottu tulevaisuus. Tarkastelussa kompleksisuus, antisipaatio ja osallisuus. Vaasan yliopisto. Johtamisen akateeminen yksikkö. Artikkeliväitöskirja. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://osuva.uwasa.fi/bitstream/handle/10024/10620/978-952-476-910-5.pdf?sequence=2&isAllowed=y> [viitattu 3.4.2020].

Pitkänen, S., Mertala, S. & Ala-Kauhaluoma, M. 2016. (toim.) TE-palveluissa vahvistettava kokeiluista kumppanuuksiin perustuvaa monikanavaisuutta ja yhteiskehittämistä. Työ- ja elinkeinoministeriö. Työpoliittinen aikakauskirja1/2016, Finnish Labour Review. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://tem.fi/documents/1410877/2874993/TAK1_2016_lr.pdf/2a7875a8-0ab8-4a47-a29e-128e8f217129 [viitattu 11.11.2020].

Pohjola, A., Kairala, M., Niskala, A. & Lyly, H. 2017. Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi: Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystieteiden palveluissa. Tampere: Vastapaino.

Raami, A. 2016. Älykäs intuitio ja miten käytämme sitä. Helsinki: S&S.

Rajavaara, M., Määttä, A., Kokko, R-L. & Tarkiainen, L. (toim.) 2019. Aktivointipolitiikkaa yhteisin palveluin. Näkökulmia työllistymistä edistävään monialaiseen yhteispalveluun. Teemakirja 17. Helsinki: Erweko. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/301617/Aktivointipolitiikkaa_yhteisin_palveluin.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 11.11.2020].

Rakennerahasto. 2017. Totta-hankkeessa päivitetään kuntien työllisyyden kokonaisvastuuta. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.rakennerahastot.fi/web/ita-suomen-suuralue/uutiskirjesisallot/-/asset_publisher/sVTd5zFU7qKP/content/totta-hankkeessa-paivitetaan-kuntien-tyollisyyden-kokonaisvastuuta/maximized [viitattu 11.11.2020].

Ruuska, J. & Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu: Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiatieto Teknova.

Sangiorgi, D. 2009. Building up a framework for Service Design research. European Academy of Design conference 1 st., 2nd. & 3 rd, April. The Rodert Gordan University. Aberdeen Scotland. 415 - 420.

Shostack, L. G. 1982. How to Design a Service. *European Journal of Marketing* 16(1), 49 - 63.

Sihvo, S., Isola, A., Kivipelto, M., Linnanmäki, E., Lyytikäinen M. & Sainio S. 2018. Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli. Loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita, 16/2018. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3927-1> [viitattu 6.10.2019].

Sosiaali- ja terveysalan eettinen perusta 2011. Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta Etene. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki. ETENE -julkaisuja 32. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3195-4> [viitattu 4.2.2019].

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301> [viitattu 1.11.2019].

Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2018. Eheä yhteiskunta ja kestävä hyvinvointi. Sosiaali- ja terveysministeriön tulevaisuuskuva. Valtioneuvoston julkaisusarja 22/2018. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-596-9> [viitattu 29.3.2020].

Sosiaaliturvaopas. 2020. Järjestöjen sosiaaliturvaopas. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://sosiaaliturvaopas.fi/tyo/#132> [viitattu 20.5.2020].

STM. s.a. Työttömien terveyspalvelut. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwivwsC2iMfpAhU14aYKHUimBasQFjA-BegQIAhAB&url=https%3A%2F%2Fstm.fi%2Ftyottomien-terveyspalvelut&usq=AOvVaw3KHgkZZdg4Ze YPB7xSQoJ> [viitattu 20.5.2020].

Storbacka, K. & Lehtinen, J.R. 1997. Asiakkuuden ehdoilla vai asiakkaiden armoilla. Juva: WSOY

Sulkavan elinvoimastrategia. s.a. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://sulkava.fi/wp-content/uploads/2019/09/Elinvoimastrategia20182021.pdf> [viitattu 1.11.2019].

Sulkavan elinvoimastrategian toimeenpanosuunnitelma. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://sulkava.fi/wp-content/uploads/2019/02/Elinvoimastrategian_toimeenpanosuunnitelma_hallitukselle_21112018.pdf [viitattu 1.11.2019].

Sulkavan kuntastrategia 2018-2021. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://sulkava.fi/wp-content/uploads/2019/03/Sulkavan-kuntastrategia-2018-2021.pdf> [viitattu 1.11.2019].

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731> [viitattu 15.8.2020].

Talvela, J. & Stenman, K. 2012. Tulevaisuuden tutkimuksen menetelmiä. Kymenlaakson ammattikorkeakoulun julkaisu A 35. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&ved=2ahUKEwiGxJutsdbnA-hUAysQBHdjsDzUQFjACegQIChAB&url=https%3A%2F%2Fwww.theseus.fi%2Fbitstream%2Fhandle%2F10024%2F471132%2Ftutu_kirja_web_ver3.pdf%3Fsequence%3D1&usq=AOvVaw0LNau4VHHtGBJMwsFYZ0gq [viitattu 12.2.2020].

TE-palvelut. s.a.a. Työllistämistä edistävät palvelut ja kulukorvaus. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/tukea_tyollistymiseen/tyollistymista_edistavat_palvelut_ja_kulukorvaus/index.html [viitattu 13.3.2020].

TE-palvelut. s.a.b. Tukea työllistymiseen. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/tukea_tyollistymiseen/tyollisty_palkkatukukortilla/index.html [viitattu 20.5.2020].

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta: Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. E-kirja. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-7732-4> [viitattu 11.10.2019].

Tonttila, J. 2019. Työvoima- ja yrityspalveluista kohti kasvupalveluja – alueellisten kokeilujen oppeja kehittämistyöhön. Teoksessa Kesä, M. (toim.) Näkökulmia kuntien onnistuneista työllisyyskokeiluista. Työllisyys- ja yrityspalveluiden alueellisten (kuntavetoisten) kokeilujen 2017-2018 kokemukset. Atikkeli-kooste. Työ- ja elinkeinoministeriö. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Tyo%CC%88llisyyskokeilu_loppuraportti_2019.pdf [viitattu 12.11.2020].

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi

Tuominen, T., Järvi, K., Lehtonen, M., Valtanen, J. & Martinsuo, M. 2015. Palvelujen tuotteistamisen käsikirja. Osallistavat menetelmät palvelujen kehittämiseen. Aalto-yliopiston julkaisusarja, tiede+teknologia raportti 5/2015. Aalto-yliopisto. Perustieteiden korkeakoulu. Tuotantotalouden laitos. Innovation Research in Services IRIS. WWW-dokumentti. Saatavissa:

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=2ahUKEwiUlvn7r9bIAhWK16YKHVe5AMM-QFjAAegQIARAC&url=https%3A%2F%2Faalto-doc.aalto.fi%2Fbitstream%2Fhandle%2F123456789%2F16523%2Fisbn9789526062181.pdf&usg=AOvVaw1RN7W4paLhkvjLHV-swLal> [viitattu 1.11.2019].

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2002. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausten käsitteleminen. PDF-dokumentti. Saatavissa:

https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Hyva_Tieteellinen_FIN.pdf [viitattu 1.11.2019].

Tuulaniemi, J. 2013. Palvelumuotoilu. 2. painos. Helsinki: Talentum.

TYVA tutkimus. 2016. Työpolitiikan vaikuttavuus ja vaihtoehdot. Tutkimus työpoliittisten toimenpiteiden toimivuudesta, tuloksista ja tulevaisuudesta (TYVA). Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 3/2016. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79555/ty%C3%B6politiikan%20vaikuttavuus%20ja%20vaihtoehdot.pdf?sequence=1> [viitattu 11.11.2020].

Työsopimuslaki 26.1.2001/55. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055> [viitattu 15.8.2020].

Uitto, R. 2019. Kasvokkain – viestintäkulttuuria kehittämässä. Teoksessa Kesä, M. (toim.) Näkökulmia kuntien onnistuneista työllisyyskokeiluista. Työllisyys- ja yrityspalveluiden alueellisten (kuntavetoisten) kokeilujen 2017 - 2018 kokemukset. Artikkelikooste. Työ- ja elinkeinoministeriö. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Tyo%CC%88lisyyskokeilu_loppuraportti_2019.pdf [viitattu 12.11.2020].

Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta ETENE. 2011. Sosiaali- ja terveysalan eettinen perusta. ETENE -julkaisu 32. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Valtiovarainministeriö. 1993. Tuloksena palvelu. Palveluhankkeen loppuraportti. Helsinki: Valtiovarainministeriö.

Vihtari, J. 2019. ”On totuttu siihen, et on tietty valta-asema, ja nyt tää ajatus muuttuukin ihen toiseksi.” Sosiaali- ja terveydenhuollon johdon ja esimiesten kokemuksia asiakasosallisuudesta. Sosiaali- ja terveyshallintotieteen pro gradu -tutkielma. Vaasan yliopisto, johtamisen yksikkö. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://core.ac.uk/download/pdf/270104436.pdf> [viitattu 21.6.2020].

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen. E-kirja. Saatavissa: <https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf? t id=1B2M2Y8AsgTpgAmY7PhCfg%3d%3d& t q=matkaopas& t tags=language%3afi%2csiteid%3a53b34a16-7ce7-4ab0-8c7e-f06c83547e28& t ip=109.240.249.157& t hit.id=Finpro Web Features MediaData GenericMediaData/ 970a54ea-ff2e-4643-838a-d9fc0bedb7c1& t hit.pos=1> [viitattu 11.10.2019].

Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325> [viitattu 15.8.2020].

KUVALUETTELO

- Kuva 1 Onnistuneen palvelukokonaisuuden keskeiset asiat (Behm 2016, 14 - 17, 52-53; Garrett 2010, 252; Laitinen 2008, 20-23, 141-143; Isola ym. 2017, 24 - 25; Virtanen ym. 2011, 18 - 21)
- Kuva 2 Palvelukuvauksen sisältö (Shostack 1982, 49 - 63; Tuominen ym. 2015, 5 -6)
- Kuva 3 Palvelumuotoilun keskeiset lähtökohdat (Ahonen 2017, 6; Blomkvist ym. 2010, 1 - 2; Helminen 2017, 25 - 27; Ruuska & Miettinen 2011, 27; Sangiorg 2009, 415-420; Tuulaniemi 2013, 58)
- Kuva 4 Palvelukuvauksen laatimisessa apuna käytetyt osat alueet
- Kuva 5 Asiakkaiden kokemus Sulkavan työelämäpalveluista
- Kuva 6 Asiakkaiden näkemys asiakaspalvelusta
- Kuva 7 Asiakkaiden näkemys palveluiden parantamisesta
- Kuva 8 Työelämäpalveluiden työntekijöiden vastualueet
- Kuva 9 Ensimmäisen työpajan tulokset, aiheena kuntastrategia
- Kuva 10 Tiimin jäseniltä saatu palaute työpajoista
- Kuva 11 Tiimin jäseniltä saatu palaute ideapiirimenetelmästä
- Kuva 12 Opinnäytetyössä asiakasosallisuudesta esille nousseet keskeiset tulokset
- Kuva 13 Opinnäytetyössä asiakaslähtöisyydestä esille nousseet keskeiset tulokset
- Kuva 14 Opinnäytetyössä asiakaspalvelusta esille nousseet keskeiset tulokset
- Kuva 15 Yhteenveto asiakkaiden ja henkilöstön näkemyksistä palveluprosessin kehittämisestä
- Kuva 16 Työelämäpalveluiden asiakkuus

TAULUKKOLUETTELO

- Taulukko 1 Palvelumuotoilun työvaiheet soveltaen Tuulaniemen (2013, 126 - 131) mallia

Työelämäpalveluiden henkilöstölle ennen työpajoja toimitettu materiaali koskien työpajatyöskentelyn aloittamista

14.8.2020

Hei sinä tärkeä ja ainutkertainen työelämäpalveluiden tiimin jäsen!

Olemme kokoontumassa ensi viikolla työpajatyöskentelyn merkeissä miettimään työelämäpalveluiden palvelukuvausta. Kiitos, että lähdet mukaan 😊. Olen varannut meille aikoja viidelle eri työpajalle, mutta voi olla, että saamme työstettyä asiat vähemmälläkin tapaamisilla.

Palvelukuvaus Sulkavan työelämäpalveluille luodaan yhteiskehittämisen menetelmillä hyödyntäen asiakkailta sekä teiltä saatua tietoa. Osallistaminen sekä yhteiskehittäminen vastaavat hyvin Sulkavan kunnan strategioiden tavoitteisiin sekä tänä päivänä vallitsevaan asiakasosallisuuteen. Osallisuus ja yhteiskehittäminen ovat tärkeitä asioita palveluiden parantamisessa. Asiakkaiden tulisi olla osallisia palveluiden kehittämiseen. Palveluiden tuottajilla taas tulisi olla selkeä käsitys tuottamistaan palveluista sekä niiden sisällöistä. Asiakkaiden ja kuntalaisten ääni on tärkeää saada kuuluviin kaikessa toiminnassamme sekä palveluiden parantamisessa. Yhteiskehittämisen ajattelu- ja toimintamallilla mahdollistetaan kaikkien osapuolien osallistuminen palveluiden kehittämiseen siten, että siitä voi tulla osa organisaation jokapäiväistä perustoimintaa. Tutkimustiedon mukaan asiakkailta on halua yhteiskehittämiseen, kun heille vaan annetaan siihen sopivat puitteet ja mahdollisuus. Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus luo paineita asiakaslähtöisyyden lisäämiselle palveluja kehitettäessä. Alan uudistuksilla tavoitellaan parempia ja yksilöllisempiä palveluja, hyvinvointi- ja terveyserojen kaventamista sekä palvelujen parempaa saavutettavuutta.

Tänä päivänä palveluiden tulisi olla helposti saatavilla ja palvelupolkujen tulisi olla sujuvia. Ihmiset odottavat saavansa hyvää palvelua. Asiakaslähtöisyys ja palvelujen kehittäminen siihen suuntaan on tämän päivän palvelujen edellytys. Sulkavan kunnassa on laadittu kuntastrategia vuosille 2018-2021, jossa visio on, että; "Sulkavalla olemme kaikki yhteisönä samassa veneessä, meillä on intoa ja uskoa soutaa yhdessä eteenpäin." Kuntastrategian pohjalta Sulkavalle on laadittu elinvoimastrategia, joka on osa kuntastrategiaa. Se luo toimintalinjat Sulkavan elinvoiman kehittämiseen. "Sulkavan kunnan elinvoima riippuu oleellisesti kunnan asukasmäärästä, vapaa-ajan asumisesta, yritysten toiminnasta, yhteisöistä sekä alueen asukkaiden aktiivisuudesta ja elämän hallinnasta. Kunnan tehtävänä on tarjota mahdollisimman hyvä alusta ja mahdollisuudet tähän."

Älä ota paineita työpajojen suhteen. Mielenpääteesi ja ajatuksesi ovat tässä se pointti, mitä näillä lähdetään hakemaan ja ne molemmat ovat arvokkaita. Ensimmäisessä työpajassa käymme läpi työnkuvat ja työstämme vähän kunnan strategiaa peilaten sitä työelämäpalveluihin. Varaan teille vähän välipalaa, jotta jaksatte.

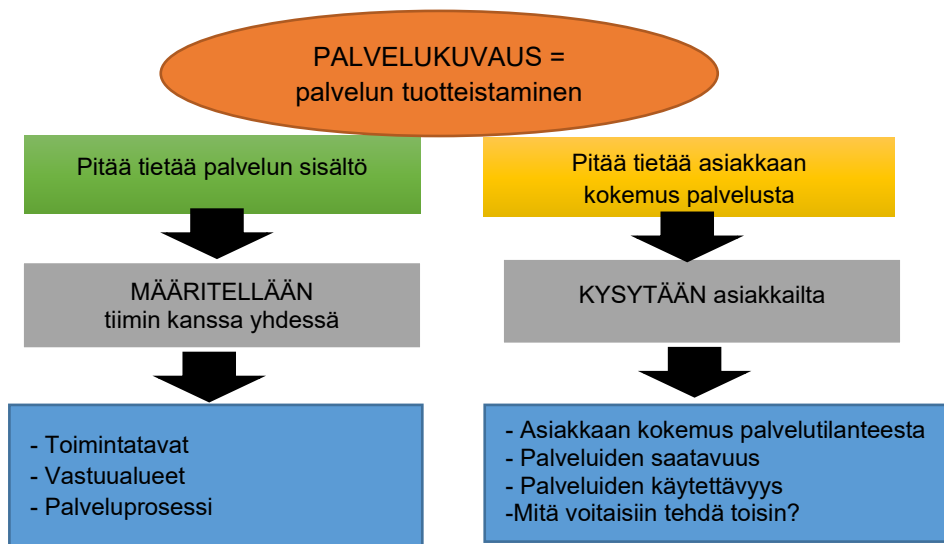
Yhdessä saamme parempaa aikaiseksi.

Nähdään tiistaina 18.8 klo:13.00 olohuoneessa 😊.

t: Jaana

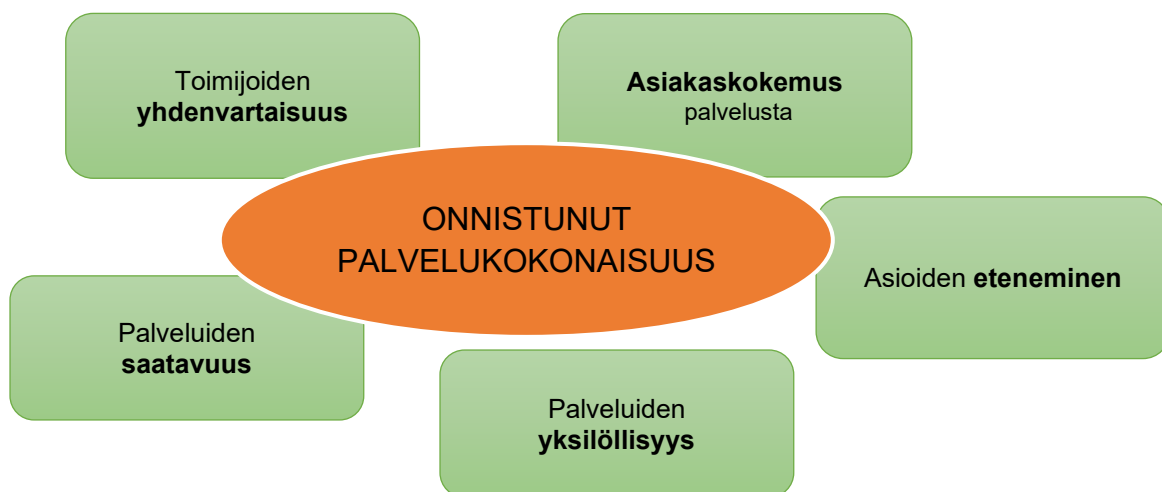
PS. Liitteenä tässä vähän tutkimustietoa, joihin voitte halutessanne etukäteen tutustua

Palvelukuvaus on palvelun tuotteistamista ja sitä tehdessä on tärkeää tietää palveluun liittyvien tuotteiden sisältö. Tuotteistamisen avulla voidaan välittää tietoa palvelusta ja saadaan toiminnan sisällöt sekä merkitys esille. (Shostack 1982, 49 - 63; Tuominen ym. 2015, 5.) Palveluiden tuotteistaminen voi olla sisäistä ja ulkoista. Sisäinen tuotteistaminen tarkoittaa palveluprosessin, toimintatapojen sekä vastualueiden kuvaamista ja määrittämistä yhdenmukaisesti. Ulkoisessa tuotteistamisessa puolesta kuvataan ja määritellään asiakkaalle näkyvät palveluprosessit. (Tuominen ym. 2015, 5 - 6.) Tässä työssä tuotteistaminen rajataan sisäiseen tuotteistamiseen. (Kuva 1.)



Kuva 3. Palvelukuvauksen sisältö (Shostack 1982, 49 - 63; Tuominen ym. 2015, 5 - 6)

Onnistunut palvelukokonaisuus on puolin ja toisin tärkeä asia. Asiakkaalle merkityksellistä on kokemus palvelusta. Hyvä palvelukokonaisuus tarkoittaa sitä, että asiakas kokee itsensä arvostetuksi ja osalliseksi palvelukokonaisuutta. Palveluprosessin tulee olla asioita eteenpäin vievä sekä tiedon pitää kulkea joustavasti. Palveluiden tulee olla helposti saavutettavissa, yksilöllisiin tarpeisiin vastaavia sekä joustavia. (Garrett 2010, 252; Virtanen ym. 2011, 20-21.) Asiakkaan tarpeiden huomioiminen ja niitä vastaavien palveluiden järjestäminen edellyttää vastavuoroisuutta ja yhteisen ymmärryksen syntymistä. Asiakaan tulisi aina olla palvelukokonaisuudessa yhdenvertainen toimija palveluntuottajan kanssa. Palveluita tulisi kehittää yhdessä asiakkaita kuunnellen ja heidän asiantuntijuuttaan hyödyntäen. (Virtanen ym.2011, 11,18 - 19.) (Kuva 2.)



Kuva 2. Onnistuneen palvelukokonaisuuden keskeiset asiat (Garrett 2010, 252; Virtanen ym. 2011, 18 - 21)

Miten asiakkuus saadaan syntymään ja miten se saadaan toimimaan niin, että kokemus on positiivinen?

Asiakkaan elämäntilanne vaikuttaa asiakkuuteen ja siihen, miten hänet nähdään ihmisenä ja yhteisön jäsenenä. Tunne on hyvin merkittävä asia synnyttävässä asiakkuudessa. Usein ensimmäinen kohtaaminen on hyvin ratkaiseva. Positiiviset kokemukset edesauttavat uusien asiakkuuksien syntymistä.

Osallisuus

Osallisuus jokaisen omassa elämässä lähtee liikkeelle siitä, että voi elää kuultuna, nähtynä, arvostettuna sekä ymmärrettynä. Ihmisten kokema osallisuus on osa kokonaisvaltaista hyvinvointia. Osallisuus on kasvamista, vastuunkantamista ja vaikuttamista. On hallittava ja ymmärrettävä asioita, jotta voi vaikuttaa niihin. On tärkeää, että voi vaikuttaa oman elämänsä kulkuun sekä omaan toimintaansa. Ihmisille on tärkeää ryhmään kuulumisen sekä sen tuoma merkityksellisyys.

Asiakkaan osallisuutta voidaan lisätä antamalla hänelle mahdollisuus vaikuttaa palveluihin ja yhteiseen toimintaan. Mahdollisuudet lisäävät kiinnostavuutta ja kiinnostavuuden lisääntyminen lisää motivaatiota.

Osallisuus, osallistaminen ja osallistuminen

Osallisuuden (involvement) käsite kuvaa kiintymistä, kuulumista tai mukanaoloa johonkin prosessiin. Tähän tarvitaan sitoutumista. Osallisuuden käsite on myös syrjäytymisen vastakohta.

Osallistuminen (participation) kytetään helposti kansalaisten demokraattista roolia koskevaan keskusteluun. Tämä on osallisuutta konkreettisempi termi. Osallistuminen perustuu vapaaehtoisuuteen. Asiakkaalla on oikeus osallistuessaan päättää asioista itse. Osallistumalla voi tuoda julki itselleen tärkeitä asioita ja edesauttaa tai hidastaa asioiden etenemistä. (Aalto-Matturi & Wilhelmsson 2010, 30 - 31, 39 - 42.)

Osallistamisesta (inclusion) nousee ajatus asiakkaasta passiivisena toimijana, jota joku ulkopuolinen kehottaa tai vaatii tekemään asioita. Tähän liitetään myös ajatus, että osallistamisen tarve on tullut muulta taholta, kuin asiakkaalta. Usein tähän liitetään joku aktiivinen pyrkimys saada asiakas osallistumaan. (Närhi ym. 2014, 232 - 233.) Osallistaminen voi johtaa osallisuuden ja osallistumiseen, mutta näin ei automaattisesti tapahdu.

TYÖELÄMÄPALVELUIDEN TIIMINJÄSENTEN suostumuslomake heiltä saadun aineiston käyttöön opinnäytetyössä



18.8.2020

Hyvä työelämäpalveluiden tiimin jäsen!

Yhteiskehittämistä korostetaan entistä enemmän tämän päivän palveluja kehitettäessä. Henkilöstön, joka tuottaa palveluita, olisi aina hyvä olla mukana miettimässä, miten palveluita tuotetaan entistä paremmin. Se on osa työtämme.

Työelämäpalveluiden palvelukuvaus on meillä vielä Sulkavalla tekemättä ja nyt minulla on tarkoitukseni opinnäytetyönä luoda sellainen. Opinnäytetyön tavoitteena on palvelukuvaus avulla selkeyttää työelämäpalveluiden palvelukokonaisuutta ja vastuunjako. Palvelukuvaus luodaan palvelumuotoilun ajatuksella kunnan strategiat huomioiden, asiakaslähtöisesti ja yhdessä kehittäen. Tarkoitus on, että tätä toimintamallia voitaisiin hyödyntää Sulkavalla myös muita palveluita kuvattaessa.

Pyydän nyt sinulta Sulkavan työelämäpalveluiden tiimin jäsen lupaa käyttää palvelumuotoilun eri vaiheissa koottavaa aineistoa nimettömänä opinnäytetyössäni.

Allekirjoituksella vahvistat osallistumisesi tähän tutkimukseen ja annat suostumuksesi aineiston käyttöön.

Työelämäpalveluiden tiiminjäsenen nimi

Päivämäärä

Allekirjoitus





OSALLISUUDELLA
PALVELUIDEN
PARANTAJAKSI

Sulkavan työelämäpalveluiden
palvelukuvauksen luominen

TERVETULOA
toiseen työpajaan !

Työpaikalla

Sulkava




TÄMÄN PÄIVÄN AIHEENA

- 1.ASIAKASOSALLISUUS
- 2.ASIAKASLÄHTÖISYYS
- 3.ASIAKASPALVELU

Työpaikalla

Sulkava



ASIAKAS OSALLISENA PALVELUITA PARANTAMASSA

- ◆ Asiakkuus ja asiantuntijuus tulisi tänä päivänä nähdä toisiaan tukevinä käsitteinä
- ◆ Asiakas on aina oman elämänsä asiantuntija
- ◆ Ainoastaan laadukas asiakastyö on vaikuttavaa, pinnallinen asiakastyö menee hukkaan
- ◆ Asiakkuudessa asiakkaan tulee saada jotain vastinetta asiakkuudelleen

Sulkava



ASIAKKAILLA ON OIKEUS OSALLISTUA JA VAIKUTTAA


Kuntalain (365/1995, 22§) mukaan kunnan asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa palveluihin suunnittelemalla ja kehittämällä palveluja yhdessä palvelujen tuottajan kanssa.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812, 1§) edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun.

Sosiaalihuoltolaki (30.12.2014/1301,1§) velvoittaa toimijoita edistämään ja ylläpitämään hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta. Se velvoittaa vähentämään eriarvoisuutta ja edistämään osallisuutta sekä asiakaskeskeisyyttä. Tämän lain tarkoituksena on myös edistää yhteistyötä sosiaalihuollon ja kunnan sekä muiden eri toimijoiden kesken. (Kinnunen 2018, 182.)

Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta (2011,9) suosittelee, että mahdollistetaan asiakkaalle osallistuminen palvelujen suunnitteluun.

Sulkava



ASIAKKAASTA ASIAKKUUTEEN

- ◆ Jokainen asiakas on ainutkertainen yksilö ja näin heidät tulisi myös nähdä
- ◆ Kaikilla on voimavaroja ja mahdollisuuksia, kun vain osaamme hyödyntää ja tukea niitä
- ◆ Asiakkaan elämäntilanne vaikuttaa asiakkuuteen ja siihen, miten hänet nähdään ihmisenä ja yhteisön jäsenenä
- ◆ Usein ensimmäinen kohtaaminen on hyvin ratkaiseva

Sulkava



ASIAKASLÄHTÖISYYS JA SEN KEHITTÄMINEN

- ◆ Nykyään palvelujen kehittämisessä palveluiden käyttäjillä on entistä suurempi rooli
- ◆ Tähän päästään yhdistämällä asiakkuuksien, työntekijöiden ja organisaation kehittäminen
- ◆ Asiakslähtöisyys koostuu monien asioiden yhteisvaikutuksesta

Sulkava



MITEN HYVÄ ASIAKKUUS SAADAAN SYNTYMÄÄN

- ◆ Keskeisiä asioita ovat
 - ◆ Asiakkaan osallisuus
 - ◆ Asiakslähtöisyys
 - ◆ Hyvä asiakaspalvelu
- ◆ Positiiviset kokemukset edesauttavat uusien asiakkaiden syntymistä

Sulkava



SIIRRYTÄÄN TYÖSKENTELEMÄÄN...

Sulkava





HAASTATATTELUJEN TULOKSET

Sulkava



ASIAKASOSALLISUUS

ASIAKKaidEN MIELESTÄ

- Kuulluksi tulemista
- Joukkoon kuulumista
- Osallistumista
- Asioihin vaikuttamista
- Asiakkaan ymmärtämistä

Sulkava



ASIAKASLÄHTÖISYYS

ASIAKKAIKEN MIELESTÄ

- Kuuntelemista
- Mielenpitemien kysymistä
- Arvostamista
- Avoimuutta
- Empatiakykyä
- Luottamusta
- Välittämistä

Sulkava



ASIAKASPALVELU

ASIAKKAIKEN MIELESTÄ

- Asiakkaiden toiveiden ja tarpeiden huomioimista
- Yksilöllisyyttä
- Yhdenvertaisuutta
- Asioita eteenpäin vievää palvelua
- Hyvää tiedonkulkua
- Palveluiden saatavuutta
- Palveluihin vaikuttamista


Sulkava



Haastatteluissa muita esille nousseita asioita


- ◆ Työntekijän asenne ratkaisee paljon
 - ◆ Ennakoasenteet pois
 - ◆ Ei asetuta asiakkaan yläpuolelle
- ◆ Palautteen antaminen on tärkeää, keskustelua toivottiin enemmän
 - ◆ Asiakkailta voisi enemmän kysellä kuulumisia toiminnan aikana
 - ◆ KUTY ja TYÖKOKELU, molemmista työtodistukset
- ◆ Töiden suunnittelua on tärkeää. Toivottiin, että
 - ◆ Työt olisi suunniteltu ennen töiden aloitusta
 - ◆ Niitä on riittävästi ja ne motivoi tekemään
 - ◆ Töiden alussa voisi enemmän kartoittaa asiakkaan osaamista
- ◆ Työpaikan pelisäännöt
 - ◆ Kaikille samat
 - ◆ Käydään läpi ennen töiden aloittamista

Sulkava



SEURAAVA TYÖPAJA ti 25.8

Miten palveluprosessia tulisi kehittää?



Millainen on asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaiden osallisuutta tukeva palvelukuvaus?

Sulkava

Opinnäytetyön viitekehykseen perustuvat arviointikriteerit palvelukuvauksen luomisessa

ARVIOINTIKRITEERIT

Strategiat:

- Tasapuolisuus
- Yhteisöllisyys
- Elämänhallinnantukeminen
- Osallisuus
- Aktiivisuuden lisääminen

Osallisuus:

- On tärkeää, että tulee kuulluksi, nähdyksi ja ymmärretyksi
- Voi vaikuttaa asioihin
- On yhteinen näkemys asioista
- Asiakas osallistuu suunnitteluun ja päätösten tekoon
- On tärkeää kuulua johonkin

Asiakaslähtöisyys:

- Itsemääräämisoikeus ja sen kunnioittaminen
- Asiakkaan mielipiteen kysyminen
- Asiakkaan kuuleminen
- Luottamus
- Avoimuus
- Inhimillisyys
- Asiakkaasta välittäminen
- Asiakkaan arvostaminen
- Asiakkaan asemaan asettuminen ja hänen elämäntilanteensa ymmärtäminen
- Asiakkaan voimavarojen huomiointi sekä niiden kehittäminen

Hyvä asiakaspalvelu

- Asioita eteenpäin vievä
- Tieto kulkee joustavasti
- Palveluiden tulee olla helposti saavutettavissa
- Palvelut on yksilöllisiin tarpeisiin vastaavia sekä joustavia
- Asiakkaan toiveet ja tarpeet huomioidaan
- Työntekijä on kiinnostunut asiakkaan asioista
- Asiakas on palvelukokonaisuudessa yhdenvertainen toimija palveluntuottajan kanssa
- Palveluita kehitetään yhdessä asiakkaita kuunnellen ja heidän asiantuntijuuttaan hyödyntäen

Kooste opinnäytetyössä käytetyistä tutkimuksista

Tutkimuksen tiedot	Tutkimuksen tarkoitus	Aineisto ja menetelmät	Keskeiset tulokset
Behm, M. 2016. Pitkäaikaistyöttömän koetut työllistymisen esteet ja elämänhallintaa tukevat tekijät. Pro-gradu tutkielma. Itä-Suomen yliopisto, yhteiskuntatieteiden laitos. Suomi.	Työttömien omien näkökulmien ja mielipiteiden kuuleminen työttömien hyvinvoinnin parantamiseksi ja osallisuuden lisäämiseksi sekä mitkä tekijät tukevat työttömyyden aikaista elämänhallintaa ja selviytymistä.	Kohderyhmänä on pitkäaikaistyöttömät ja menetelmänä oli puolistrukturoitu yksilohaastattelu. Haastateltavia oli 12 ja he olivat iältään 30-55 vuotiaita.	Haastatteluissa toistui näkemys siitä, että työssäkäyvä on yhteiskunnan mitta-kaavassa tarpeellinen, työtön tarpeeton. Työttömät kuvailivat olevansa muiden silmissä yhteiskunnan pohjakkana, joiden ihmisarvoa poljettiin ja päätäntävaltaa kavennettiin. Asiakaslähtöisyydessä on tärkeää muistaa asiakkaan kunnioittaminen ihmisenä. Kuunteleminen ja kuulutus tuleminen on tärkeää. Ihmisen arvostaminen ihmisenä pitää muistaa. Ukso työllistymiseen on tärkeää kaikin puolin. Myös työntekijöiden asenne tähän on hyvin merkityksellistä.
Blomkvist, J., Holmlid, S. & Segelström, F. 2010. Service Design Research: Which direction do we want it to take? IDA, Linköpings universitet, 581-83. ServDes. 2010. Second Nordic Conference on Service Design and Service Innovation-Linköping.	Palvelusuunnittelu ei ole mikään uusi keksintö ja tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, miten sen käyttöä voisi laajentaa.	Palvelusuunnittelukäytäntöä tutkittiin tapaustutkimusten avulla.	Palvelusuunnittelua kannattaa laajentaa ja integroida käytäntöjä ja ideoita muilta suunnittelun aloilta. Kannattaa haastaa ja tutkia palvelusuunnittelun perusoletuksia ja muilta tieteenaloilta perittyjä menetelmiä.
Hietala, O. 2018. Sosiaalisen kuntoutuksen yhteiskehittämisessä osallisuus avautuu kaikille. Teoksessa Kostilainen, H. & ARI Nieminen, A. (toim.) Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja,	Tutkimus perustuu SOSKU-hankkeessa toteutuneeseen yhteiskehittämiseen sekä fasilitointiin Järvenpään ja muiden kuntien SOSKU-osahankkeissa. Tämän lisäksi sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaiden ja ammattilaisten yhteis-	Yhteiskehittäminen eli sellainen pienimuotoinen tai laajalaisempi yhteistoiminta, joka tarjoaa osallistujille – niin asiakkaille kuin työntekijöille – mahdollisuuksia vaikuttaa sekä omaan asemaansa palveluissa että palveluihin yleisemmin.	Tuloksena on syntynyt ammattilainen–vertainen-työpari- ja ryhmäkäytäntöjen lisäksi muun muassa asiakkaiden perehdyttämisen ja palveluohjaukselliseen vertaisneuvontaan perustuvia malleja, hyvinvointia edistävän yhteistoiminnan

<p>DIAK TYÖELÄMÄ 13. Tampere:Juvnes Print Oy, 118-138. Suomi.</p>	<p>kehittämisen valmennuksien tutkimiseen sekä johtajien valmennukseen SOSKU-hankkeessa yhdessä Reijo Kaupilan kanssa</p>		<p>malleja sekä narratiivisia ja voimavara-suuntautuneita toimintakyvyn arviointimalleja.</p>
<p>Hietala, O., Kinnunen, S., Kauppila, R. & Karjalainen, J. 2018. Sosiaalisen kuntoutuksen yhteiskehittäminen työntekijöiden ja johdon näkökulmasta. Osallisuuden, oppimisen ja ammatillisen kasvun mahdollisuuksia. Työpaperi 26/2018. Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Punamusta Oy. Suomi</p>	<p>Tutkimuksen tarkoituksena oli selkeyttää ja yhtenäistää sosiaaliseen kuntoutukseen liittyvää ymmärrystä sekä valtakunnallista toimeenpanoa. Lisäksi tavoitteina oli työelämän ulkopuolella ja heikoimmassa työmarkkina-asemassa olevien työ- ja toimintakyvyn parantaminen sekä asiakkaiden sosiaalisen osallisuuden tukeminen.</p>	<p>Yhteiskehittämien</p>	<p>Yhteiskehittämisessä korostuu tietämysten ja asiantuntemusten moniäänisyys. Tutkimustulosten perusteella yhteiskehittämisessä tapahtuva perinteisen asiantuntijuuden ja erityistiedon tietoinen sivuun laittaminen ei tarkoita, että asiakkaiden kokemustieto ohittaa tai korvaa ammattilaisten erityistiedon tai että asiantuntemuksella ei enää olisi merkitystä. Pikemminkin kyse mahdollisuudesta asiantuntemuksen uudelleen määrittelyyn, johon on syntynyt painetta myös ajassamme yleistyvän ”negatiivisen” asiantuntemuksen ja erityistietoon kohdistuvan välinpitämättömyyden suunnalta.</p>
<p>Häyhtiö, T. 2017. Osallisuutta SOTE-palveluihin palvelumuotoilulla? KAKS-Kunnallissalan kehittämissätiö. Julkaisu 4, toinen versio. Suomi.</p>	<p>Tässä tutkimuksessa selvitetään, millaisia asiakaskehittämisen tapoja on toteutettu sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämishankkeissa – toiminnoissa, minkälainen on asiakkaan asema kehittäjänä, miten muut toimijat näkevät kehittäjäasiakkaat sekä minkälaisia haasteita ja onnistumisia on noussut kehittämissätyössä esille. Lisäksi pohditaan asiakas-</p>	<p>Tutkimus on tapaus-tutkimus, jossa on kerätty laaja haastatteluaaineisto. Lisäksi tutkimuksessa on vertailtu lukuisia sosiaali- ja terveyspalveluiden hankkeita, joissa asiakkaita on kutsuttu kehittämistyöhön.</p>	<p>Tulokset kertovat, että sosiaali- ja terveyspalveluiden organisaatioiden tulee vielä merkittävästi harjoitella ja kokeilla asiakaslähtöistä kehittämistä. Menestyksekkäät asiakasosallisuuden käytännöt ja kokeilut ovat edelleen pistemäisiä onnistumisia. Tapaus-tutkimuksessa analysoitiin palvelumuotoilua hyödyntänyttä isoa kehittämishanketta, mikä antoi aiheen kysyä,</p>

	kehittämisen suhdetta osallistuvaan demokratiaan.		voiko palvelumuotoilulla ratkaista asiakasosallisuuden ongelmatiikkaa. Tulokset olivat rohkaisevia, sillä palvelumuotoilu mahdollistaa entistä paremmin asiakkaiden aktiivisuuden kehittämistyöhön asia- ja tilannekohtaisesti.
Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, H., Schneider, T., Valtari, R. Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Terveiden- ja hyvinvoinninlaitos. Työpaperi 33/2017. Helsinki: Juvenes Print – Suomen yliopistopaino Oy. Suomi.	Tutkielma, jossa kaikkein heikoimassa asemassa elävien osallisuutta lähestytään pääasiassa sosiaalipoliittisen ja sosiaalipsykologisen tiedon valossa.	Aikaisempien teorioiden ja tutkimusten perusteella luodaan synteesi osallisuudesta, ehdotus osallisuuden viitekehyyksi. Tutkielmassa on käytetty myös Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke – Sokrassa vuonna 2016 kerättyjä 10 ryhmähaastattelua sekä Arkipäivän kokemuksia köyhyydestä kirjoituskilpailuaineistoa.	Osallisuus auttaa näkemään mahdollisuuksia. Mitä ei nähdä mahdolliseksi, sitä ei myöskään tavoitella. Osallisuus on yhteyttä hyvinvointia tuottaviin ja jakaviin suhteisiin. Osallisuuden edistämisen idea on yksinkertainen. Osallisuustyö on yhteisyyteen perustuvaa toimintaa, joka yhdistää sosiaaliturvan, paikallisen palvelujärjestelmän, sivistystyön, elinkeinoelämän, seurakunnat, urheiluseurat, kansalaisyhteiskunnan ja asukkaat. Osallisuustyöllä luodaan ja jaetaan yhteiskuntaryhmät ylittävää arvoa ja hyvinvointia.
Kinnunen, S.2018. Osaksi yhteisöjä kehittämällä – Aikuisosiaalityön uusi suunta. Teoksessa Kostilainen, H. & ARI Nieminen, A. (toim.) Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia. Diakoniamattikorkeakoulun julkaisuja, DIAK TYÖELÄMÄ 13. Tampere:Juvenes Print Oy, 177-199. Suomi.	Kohteena Jyväskylän sosiaalisen kuntoutuksen SOSKU-hanke ja siinä syntynyt yhteiskehittämisen prosessi sekä sen pohjalta rakentunut osallisuuden toimintamalli. Palvelu- ja asiakasprosessit sekä niiden kehittämiseen.	Teemahaastattelu ja yhteiskehittäminen	Osallisuuden toimintamalli lisää yksilön hyvinvointia luomalla osallisuuden mahdollisuuksia ja poistamalla osallisuuden esteitä. Toimintamalli tuottaa myös tietoa asiakkaiden maailmasta, näkemyksistä, kokemuksista, palveluiden toimivuudesta tai toimimattomuudesta sekä tiedotuksen mahdollisuuksista ja puutteista sosiaalityön ja palvelujen kehittämisessä.

			Yhteiskehittämisen mallin voidaan todeta tuottaneen runsaasti eritasoisia uudistuksia niin asiakasosallisuutta tuottavien menetelmien, asiakaslähtöisten prosessien kuin käytännön toiminnallisuuden kehittämisessä.
Laitinen, M. 2008. Valta ja asiakaslähtöisyys viranomaiskohtauksissa. Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Sosiaalityön ammatillinen lisensiaattitutkimus. Kuntouttavan sosiaalityön erikoisala. Suomi.	Tutkimuksen tavoitteena on määritellä asiakkaan kanssa yhdessä asiakaslähtöisyyttä ja sen sisältöä.	Tutkimusaineistona 13 pitkäaikaistyöttömän haastattelukertomukset sekä kirjallisuutta	Asiakaslähtöisyyden käsite on vaikea ja monimuotoinen. Se on järjestelmälähtöinen sana, kuten on asiakaskin. Asiakaslähtöisyys sanana ei ole kovinkaan monelle asiakkaalle merkityksellinen, mutta siihen liitettiin sanat luottamus, ymmärrys, aitous, välittäminen ja arvostus, ja näitä pidettiin tärkeinä asioina. Valtasuhteet ovat myös tärkeä asia asiakaslähtöisessä palvelussa.
Leemann, L & Härmäläinen, R-M., 2016. Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Yhteiskuntapolitiikka 81, 586-592. Suomi.	Tämän artikkelin tavoitteena on luonnehtia sosiaalisen osallisuuden, asiakasosallisuuden ja matalan kynnyksen palveluiden käsitteitä.	Pohdintaa käsitteiden sisällöstä. Artikkelin on käsitteellisteoreettinen selvitys ja liittyy aktiiviseen työllisyyspolitiikkaan sekä syrjäytymisen ennaltaehkäisyyn. Artikkelin tarkastelee käytyä kotimaista keskustelua sosiaalisesta osallisuudesta ja palvelujen käyttäjien eli asiakkaiden huomioimista palveluissa sekä käytännön näkökulmasta matalan kynnyksen palveluita yhtenä sosiaalisen osallisuuden edistämisen keinona.	Sosiaalipoliittisesta näkökulmasta sosiaalinen osallisuus on muuttuva, dynaaminen prosessi, joka torjuu köyhyyttä ja syrjäytymistä, mahdollistaa yhteiskuntaan osallistumisen, tarjoaa mahdollisuuksia ja voimavaroja sekä edistää taitojen ja kykyjen kehittymistä. Osallistuminen ja osallistaminen ovat enemmän kuin yksilön näkemysten huomioimista, sillä osallistuminen ja osallistaminen vaativat koko yhteisön osallistumista tai osallistamista jollakin tavalla.
Närhi, K., Kokkonen, T. & Matthies, A-L. 2014. Asiakkaiden osallisuus ja työntekijät. He määrittelevät katutason työntekijät. He määrittelevät	Nuorten aikuisten kanssa työskentelevät katutason työntekijät. He määrittelevät	Ryhmähaastattelu	Aineiston pohjalta tulkittiin, että palvelujärjestelmän tarjoama osallisuus

<p>kijöiden harkinta-valta palvelujärjestelmässä. Janus vol.22(3)2014, 227-244. Suomi.</p>	<p>vät ja jäsentävät asiakkaidensa osallistumista ja osallisuutta sekä niiden esteitä palvelujärjestelmässä. Tutkimuksessa analysoidaan katutason työntekijöiden mahdollisuuksia käyttää harkinta-valtaansa toteuttaessaan työssään osallisuuspolitiikkaa</p>		<p>konkretisoituu pikemminkin etukäteen määriteltyyn osallistamisen alueeseen, kuin asiakkaiden vapaasti määriteltyyn tapaan olla osallisina palvelujärjestelmässä tai yhteiskunnassa laajemmin. Järjestelmäkeskeisyys tuottaa enemmänkin osallistamista kuin osallisuutta tai osallistumista. Työntekijät olivat kriittisiä, jopa itsekriittisiä asiakaslähtöisyyden ja osallisuuden tai osallistumisen toteutumiseen nykypalveluissa. He eivät puhuneet edes ideaalitasolla asiakkaidensa kollektiivisesta ryhmäytymisestä, osallistumisesta tai vaikuttamisesta.</p>
<p>Pascalén, L. 2020. Asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen sosiaalisessa raportoinnissa. Toimintatutkimus Helsingin kaupungin matalan kynnyksen palveluissa. Diakonia-ammattikorkeakoulu Sosiaali- ja terveystieteiden YAMK-tutkimus. Sosionomi YAMK Opinnäytetyö, 2020. Suomi.</p>	<p>Tämä opinnäytetyö on kehittämishanke, jonka tarve nousi heikoimmassa asemassa olevien ihmisten vähäisestä yhteiskunnallisen osallisuuden ja vaikuttamisen mahdollisuuksista. Kehittämishankkeessa sovellettiin asiakkaiden osallisuutta ja dialogisuutta edistäviä toimintamenetelmiä, kuten jaettua asiantuntijuutta ja yhteiskehittämistä.</p>	<p>Toimintatutkimus. Arviointikysely asiakkaille (14 asiakasta), ryhmähaastattelut työntekijöille (18 työntekijää) sekä havainnointipäiväkirja.</p>	<p>Tutkimuksessa todettiin asiakkaiden vahvistuneen toimissaan asiantuntijoina ammattilaisten rinnalla. Yhteiskehittämisen nähdään vahvistavan osallistujien toimijuutta ja toimintavalmiuksia. Kun ymmärrys ja tietoisuus toiminnassa lisääntyy, oma asiantuntijuus vahvistuu. Työntekijät kokivat asiakkaiden ja muiden toimijoiden kanssa yhteiseen työskentelyyn osallistumisen olleen arvokas ja opettava kokemus.</p>
<p>Pernaa, H-K. 2020. Hyvinvoinnin toivottu tulevaisuus. Tarkastelussa kompleksisuus, antisipaatio ja osallisuus. Vaasan yliopisto. Johtamisen akateeminen yksikkö. Artikkeliväitöskirja. Suomi.</p>	<p>Hyvinvointipalvelujen päätöksentekoon liittyvän osallisuuden, sen kehittämisen haasteiden sekä niiden taustalla vaikuttavien tekijöiden tarkastelu.</p>	<p>Artikkeliväitöskirjassa tarkasteltiin yhteensä 7 artikkelia, joista neljä oli vertaisarvioitua artikkelia. Näistä kahden kirjoittamiseen väitöskirjan tekijä oli itse osallistunut. Muut kolme valittua</p>	<p>Tutkimuksen tulokset vahvistavat käsitystä siitä, että neoliberalistinen kuluttaja-ajattelu lisää individualismin korostumista hyvinvointipalvelujen suunnittelussa ja tarjonnassa. Asiakkaiden eriar-</p>

		artikkelia olivat englanninkielisiä. Artikkelit väitöskirjan tekijä työsti eri tieteenalojen tutkijoiden kanssa	voitsuteen ja sen ta-soittamiseen tulee kiinnittää huomiota. Tutkimusten perusteella vahvistui tarve pohtia ja vahvistaa asiakkaiden osallisuutta ja muuttaa myös johtamisnäkökulmaa sen mukaan. Tutkimuksen pohjalta voidaan kuitenkin varmistaa, että Suomessa osallisuuden ottaminen mukaan päätöksen teko on vasta alkutekijöissä.
Sangiorgi, D. 2009. Building up a framework for Service Design research. Proceedings of 8th European Academy of Design conference, 415–420. University, Aberdeen. Skotlanti.	Palvelumuotoilu tutkimus. Asiakaskokemusten huomioiminen palvelumuotoilussa.	Kirjallisuuskatsaus	Palvelumuotoilussa pyritään vastaamaan palvelujen ja koke- muksien moniulotteisuuden haasteeseen yhdistelemällä eri teorioita. Asiakkaiden ja palvelujen tuottajien välisellä yhteistyöllä pyritään lisäämään tietoisuutta ja luovuutta palvelujen kehittämisen suhteen.
Shostack, L. G. 1982. How to Design a Service. European Journal of Marketing, 16(1), 49–63. Milano.	Palvelusuunnittelun visualisointi. Vertailaan tuotteen ja palvelun kuvaamista.	Kirjallisuuskatsaus	80-luvulla tutkimukset olivat keskittyneet enemmän tuotteisiin ja niiden ominaisuuksiin, ei niinkään koko palveluprosessiin. Tutkimuksessa korostetaan palveluiden suunnittelun tärkeyttä. Palveluiden kuvaus on hyvä apu palveluiden markkinoinnissa sekä hyvä tapa kokeilla ja kuvata uusia tapoja toimia. Tuotteen kuvaus on helpompaa kuin palveluiden. Palveluiden kuvaus vaatii enemmän työstämistä. Palvelukuvauksissa on tärkeää tuntea tuotteet, jotka liittyvät palvelukuvaukseen.

<p>Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta: Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampereen yliopistopaino Oy. Suomi</p>	<p>Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Suomalainen 2000-luvun työelämä elää jatkuvaa muutosta. Kehittämistoiminta, elinikäinen oppiminen, huippuosaaminen, verkostoituminen ja innovaatiotoiminta ovat tämän prosessin avainsanoja. Muutos ulottuu yksittäisistä työtehtävistä aina laajoihin yhteiskunnallisiin rakenteisiin saakka.</p>	<p>Tässä yhdistetään tutkimuksen ja projektitoiminnan periaatteita ja siitä käytetään nimitystä tutkimuksellinen kehittämistoiminta.</p>	<p>Kehittämistoimintaa voidaan pitää eräänä keskeisenä työelämän osaamisalueena. Eri alojen asiantuntijat halutaan usein nähdä myös kehittäjinä. Toimijoiden osallisuutta korostava näkökulma merkitsee siirtymistä kuluttaja-asiakkaan näkökulmasta laajempaan osallisuuden käsitteeseen. Asiakkaiden aktivoinnissa nähdään haasteita. Kehittämistoiminta on vahvasti sidoksissa poliittisiin päätöksentekijöihin ja poliittisiin linjauksiin. Monipuolisen ja toimivan kehittämistoiminnan edellytyksenä on reflektiivisen kokemustiedon sekä näyttöperustaisen ja tieteellisen lähestymistavan saumaton yhdistäminen. Haasteena on, että tieteellisen tutkimuksen ja käytännön tietokäsitykset voivat olla toisistaan poikkeavia.</p>
--	---	--	--

OPINNÄYTETYÖN TIEDOTE ASIAKKAILLE



Hyvä työelämäpalveluiden asiakas!

Olen Sulkavan kunnan työelämäpalveluiden palveluohjaaja ja opiskelen tällä hetkellä ylempää ammattikorkeakoulututkintoa Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulussa, Savonlinnan kampuksella. Opintoihini kuuluu työelämää kehittävä opinnäytetyö. Työnantajani toiveesta teen sen työelämäpalveluille ja tarvitsen siihen apujoukkoja.

Tarkoitukseni on laatia työelämäpalveluiden palvelukuvaus. Palvelukuvaus on tarkoitus luoda yhteistyössä asiakkaidemme ja työelämäpalveluiden työntekijätimin kanssa. Tavoitteenamme Sulkavan työelämäpalveluissa on asiakaslähtöinen toimiminen, jossa asiakas on keskeisessä osassa. Nykyään palvelujen kehittämisessä palvelujen käyttäjillä on entistä suurempi rooli. Puhutaan kumppanuusajattelusta. Tämä tarkoittaa, että yhdistetään asiakkuuksien, työntekijöiden ja organisaation kehittäminen.

Palvelukuvausta varten tarvitsen vapaaehtoisia asiakkaita haastateltavakseni. Haluaisin asiakkaiden näkemyksiä ja kokemuksia työelämäpalveluiden asiakkuudesta. Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista ja se tapahtuu nimettömänä. Haastattelujen tuloksia tullaan hyödyntämään palvelukuvauksen luomisessa. Tarkoituksena on tehdä haastattelut kesä-heinäkuun aikana mahdollisimman ketterästi ja mukavassa ilmapiirissä. Mikäli haluat olla mukana luomassa Sulkavan työelämäpalveluiden palvelukuvausta, ota minuun yhteyttä.

Ystävällisin terveisin

Jaana Uotinen
Palveluohjaaja
Sulkavan kunta/työelämäpalvelut
p. 044 417 5209
jaana.uotinen@sulkava.fi



SUOSTUMUSLOMAKE ASIAKKAILLE

|
Kiitos, kun lähdet tähän mukaan. Mielenpitemme on meille kaikille arvokas ja sillä on aivan erityinen merkitys luodessamme saamiemme haastattelutulosten perusteella palvelukuvausta työelämäpalveluille.

Tavoitteenamme Sulkavan työelämäpalveluissa on asiakaslähtöinen toimiminen, jossa asiakas on keskeisessä osassa. Nykyään palvelujen kehittämisessä palvelujen käyttäjillä on entistä suurempi rooli. Puhutaan kumppanuusajattelusta. Tämä tarkoittaa, että yhdistetään asiakkuuksien, työntekijöiden ja organisaation kehittäminen.

Kerään asiakkaiden mielipiteitä palvelukuvauksen luomista varten teemahaastatteluilla. Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista ja luottamuksellista. Henkilötietoja ei kerätä eikä henkilöllisyytesi selviä missään vaiheessa. Teemahaastattelujen analysoituja tuloksia tullaan hyödyntämään vain opinnäytetyössäni ja ne hävitetään asianmukaisesti tutkimuksen valmistumisen jälkeen.

Allekirjoituksella vahvistat osallistumisesi tähän tutkimukseen ja siihen että haastattelulla saatua aineistoa hyödynnetään opinnäytetyössä.

Haastateltavan nimi

Päivämäärä

Allekirjoitus

Kiitos, kun osallistut!



Asiakkaiden teemahaastattelun runko

Organisaatio	Sulkavan kunta
Toimiala	Työelämäpalvelut
Haastateltava	Sulkavan työelämäpalveluiden asiakas
Haastattelija	Sulkavan kunnan palveluohjaaja, YAMK-opiskelija, Sosionomi Jaana Uotinen
Ajankohta	Kevät/kesä 2020
Kesto/haastattelu	n.1t

TEEMAT

Teema 1; Asiakasosallisuus

Miten koet työelämäpalveluiden palvelut?

Miten kuvailisit saamaasi palvelua?

Mikä on mielestäsi tärkeintä asiakaspalvelussa?

Mitä palveluihin osallistuminen mielestäsi tarkoittaa?

Teema 2; Asiakaslähtöisyys

Onko palvelu vastannut odotuksiisi/tarpeisiisi?

Miltä sinusta on tuntunut asioida työelämäpalveluissa?

Mitä asiakaslähtöisyys mielestäsi tarkoittaa?

Miten haluaisit enemmän vaikuttaa saamaasi palveluun?

Teema 3; Asiakaspalvelu

Miten voisimme parantaa palvelua?

Mitä toivoisit tehtävän toisin?

Mitä toivoisit työntekijöiltämme?

Miten koet palveluiden saatavuuden?

Näytteitä sisällön analyysistä

Näyte kahden haastattelun pelkistämisen- ja käsitteellistämisen vaiheesta.

Haastattelut ensin litteroitiin ja sen jälkeen tekstistä etsittiin vastauksia tutkimuskysymyksiin eli pelkistettiin tekstiä.

MITEN ASIAKKAAT KOKIVAT TYÖELÄMAPALVELUT

Miten kuvailisit saamaasi palvelua?

On ollut hyvää palvelua ja hyvä kun on täällä omalla paikkakunnalla. Ei tarte lähteä kauemmaksi.

Hyvää palvelua ja helppo on ollut asioita.

Hyvää asiantuntevaa palvelua

Yhdessä on asioista sovittu

Olen tyytyväinen palveluun

On ollut kiva tulla ja olla . Mukava kun on saanu samojen ihmisten kanssa asioita, on ollu helpompaa.

Olen saanut sen palvelun, mitä olen tarvinnut. Asiallista palvelua.

Minua on kuunneltu ja olen saanut vaikuttaa asioiden etenemiseen

Tänne toimintaan on on ollut mukava tulla ja olla

Täällä on ollut hyvä yhteishenki

On kannustettu ja on saanut kokeilla erilaisia asioita

Olen ehdottanut asioita ja niitä on kokeiltu

On ollu kyllä helppoa kertoa asioista ja oon konenu tasavertaisuutta porukassa.

Kyllä täällä ollaan tasavertaisia ja hyvä niin.

Kun haastattelut tekstit oli ensin pelkistetty, sen jälkeen samankaltaiset vastaukset ryhmiteltiin ja niille luotiin käsitteet.

<p><i>Minua on kuunneltu ja olen saanut vaikuttaa asioiden etenemiseen</i></p> <p>Pitää osata kuunnella asiakasta</p> <p>Pitää olla aikaa kuuntelemiselle</p> <p>Pitäs ymmärtää toisen tilanne</p> <p>Kuunteleminen ja kuulluksi tuleminen on kaiken lähtökohta</p> <p><i>Kuunneellaan asiakasta ja siihen on aikaa</i></p> <p><i>Kuunneellaan asiakasta ja siihen on aikaa</i></p>	Kuulluksi tuleminen
<p><i>Hyvää asiantuntevaa palvelua, tarpeisiini on vastattu</i></p> <p><i>Citetaan huomioon asiakkaan toiveet ja tarpeet</i></p> <p><i>On tärkeätä, että asiantuntija ymmärtää mun tilanteen, ennen ku rupee tarjoamaan mulle mitään palveluja.</i></p> <p><i>Pitää olla aikaa paneutua asiakkaan tilanteeseen.</i></p>	Asiakkaan ymmärtäminen
<p><i>Pitää rohkeasti sanoa oma näkemys asioihin</i></p> <p><i>Olen ehdottanut asioita ja niitä on kokeiltu</i></p> <p><i>Ne ehkä enemmän voisi käydä keskustelua asioista</i></p> <p><i>Käi se palautteen antaminen on yks. tapa vaikuttaa</i></p>	Vaikuttaminen
<p><i>Täällä on muitakin ja saa vaihtaa kuulumisia.</i></p> <p><i>On hyvä, että on tällainen paikka, mihin voi aina palata.</i></p> <p><i>Kyllä sillä on suuri vaikutus elämässä, että päivissä on sisältöä ja voi tulla tänne muitten joukkoon.</i></p> <p><i>Tänne toimintaan on on ollut mukava tulla ja olla</i></p> <p><i>Minua on kuunneltu ja ollaan yhdessä tehty asioita.</i></p>	Joukkoon kuuluminen
<p><i>On ollu kyllä helppoa kertoa asioista ja oon kokenu tasavertaisuutta tässä porukassa.</i></p> <p><i>Tulee paikalle sovituksi</i></p> <p><i>Sanoa oman mielipiteensä</i></p> <p><i>Ne kai sen nyt on muutakin, kuin että tuun sovituksi. Pitää rohkeasti sanoa oma mielipide, näkemys asioihin.</i></p> <p><i>Mua kuunnellaan ja työntekijällä on aikaa oikeasti kuulla mua</i></p> <p><i>Antaa palautetta</i></p> <p><i>Asioiden pitää kiinnostaa ja olla mielekkäitä, jotta viittii osallistua</i></p> <p><i>Osallistuminen vaatii keskustelua asioista.</i></p> <p><i>Tarvii kuunnella ja tulla kuulluksi jotta voi osallistua.</i></p>	Osallistuminen palveluihin

Tekstin käsitteellistämisen jälkeen tuloksia verrattiin tutkimusaineiston keskeisiin käsitteisiin ja nostettiin esille yleisimmät tulokset. Käsitteet ryhmiteltiin haastatteluissa käytettyjen teemojen mukaan.

ASIAKASOSALLISUUS

- Kuulluksi tuleminen
- Asiakkaan ymmärtäminen
- Asioihin vaikuttaminen
- Joukkoon kuuluminen
- Osallistuminen palveluihin

SULKAVAN työelämäpalveluiden palvelukuvaus

”Sulkavalla olemme yhteisönä kaikki samassa veneessä, meillä on intoa ja uskoa soutaa yhdessä eteenpäin.”

SULKAVAN TYÖELÄMÄPALVELUT

PALVELUKUVAUS

Sulkavan työelämäpalveluiden tiimiin kuuluu kaksi työvalmentajaa ja palveluohjaaja. Tiimin toiminnasta vastaa kunnan kehittämispäällikkö.

Työelämäpalveluiden **tarkoituksena** on toimia Sulkavan kuntalaisille lähipalveluna omalla paikkakunnalla työllistymistä edistävissä asioissa.

Tavoitteena on kuntalaisten hyvinvoinnin ja osallisuuden tukeminen ja lisääminen sekä kunnan elinvoimaisuuden parantaminen.

Työelämäpalveluiden **asiakkuus on tarkoitettu kaikille sulkavalaisille**, joilla ilmenee kysymyksiä työelämää ajatellen. Asiakkaaksi voi tulla omasta halustaan. Asiakkuus voi alkaa myös Työ- ja elinkeinopalveluiden (TE-palvelut) tai sosiaalitoimen suosituksesta.

Työelämäpalveluiden käyttö perustuu vapaaehtoisuuteen ja palvelut ovat asiakkaille maksuttomia. Asiakkuus voi olla kertaluonteista tai pidempikestoista. Pidempiaikaisille asiakkaille tehdään palvelutarpeen kartoitus. Sen pohjalta laaditaan suunnitelma, kuinka asioissa edetään. Suunnitelman pohjalla on asiakkaan ja työntekijän yhteinen näkemys asiasta. Asiakkaan luvalla suunnitelman tietoja voidaan vaihtaa eri toimijoiden kesken.

TYÖELÄMÄPALVELUIDEN TARJOAMAT PALVELUT

Työelämäpalvelut tarjoavat **ohjausta ja neuvontaa työelämään liittyvissä asioissa** sekä **työelämää tukevia palveluita** Sulkavan kuntalaisille, työnantajille ja yrittäjille yhteistyössä TE-palveluiden, kansaneläkelaitoksen (KELA), eri hankkeiden ja oppilaitosten kanssa.

Työelämäpalveluiden toimesta kunnassa toimii ympäristöryhmä sekä vanha kunnantupa (VaKuTu) toimintoinen. Ympäristöryhmässä tehdään kiinteistö- ja ympäristönhoidollisia töitä kunnan eri toimipisteissä ja kiinteistöissä. Vanhalla kunnantuvalla toimii kirpputori, ruokajakelu sekä ryhmätoimintaa. Näissä molemmissa toiminnoissa on mukana työelämäpalveluiden asiakkaita ja vastuushenkilöinä toimivat työvalmentajat.

Työelämää tukevat palvelut:

Työnhakuvalmennus on palvelu, jossa asiakasta ohjataan työnhakuun ja ammatilliseen kehittymiseen liittyvissä asioissa. Sulkavalla työnhakuvalmennus tarkoittaa sitä, että asiakasta ohjataan arvioimaan omaa osaamistaan sekä muotoilemaan oma ansioluettelonsa eli CV. Asiakkaan kanssa käydään keskusteluja siitä, mitkä asiat ovat tärkeitä tämän päivän työelämässä ja millaisia työnhakukanavia on käytössä. Asiakasta autetaan tarvittaessa työhakemusten teossa sekä käydään hänen kanssaan läpi avoimet työpaikat ja koulutusmahdollisuudet. Asiakasta voidaan auttaa myös työnhakusuunnitelman teossa ja päivittämisessä.

Työkokeilussa asiakas voi selvittää ammatinvalinta- ja uravaihtoehtoja sekä mahdollisuuksiaan palata uudelleen työelämään työkokeilun avulla. Työkokeilu on mahdollista silloin, kun asiakkaalta puuttuu ammatillinen koulutus tai hän suunnittelee alan vaihtoa. Työkokeilusta tehdään aina sopimus työpaikan ja TE-palveluiden kanssa ennen työkokeilun aloittamista. Sen myöntää TE-palvelut ja se voi enimmillään olla 12 kuukautta, mutta saman työnantajan palveluksessa enintään 6 kuukautta. Työkokeiluun voi mennä, mikäli ei ole käyttänyt jo työkokeilumahdollisuuttaan. Työkokeilusta ei tule kuluja työnantajalle. Siitä ei makseta myöskään palkkaa, vaan siihen osallistuja saa työmarkkinatuen ja 9 euroa ylläpitokorvausta toimintapäiviltä. Sulkavalla työkokeiluun haluavaa autetaan tarvittaessa työelämäpalveluiden toimesta paikkojen etsinnässä sekä sopimusasioissa. Tarjoamme myös työkokeilupaiikkoja Sulkavan kunnan eri toimipaikoissa.

Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu (TYP) tarkoittaa kunnan, TE-palveluiden sekä Kelan yhdessä toteuttamia moniammatillisia palveluja työttömien hyväksi. Toiminta on lakisääteistä ja sitä ohjaa laki työllistymistä edistävästä yhteispalvelusta, jossa on määritelty TYP-asiakkuuden kriteerit. Asiakkuus perustuu asiakkaan moniammatillisen tuen tarpeeseen sekä työttömyyden keston. TYP-asiakkaaksi voidaan ottaa myös henkilö hänen omalla, kirjallisella suostumuksellaan ennen kriteerien täyttymistä, mikäli monialainen palvelutarve on ilmeinen. Asiakkuuskriteerien täytyminen arvioidaan aina ennen asiakkuutta. Tavoitteena palveluissa on aina asiakkaan työllistyminen ja asiakkaan monialaisen yhteispalvelun tarpeen poistuminen.

Sulkavalla TYP palveluja tarjotaan kunnanvirastolla. Asiakkaita palvelee yhden luukun periaatteella tuomalla palvelut lähelle asiakkaita. Asiakkaan palvelutarve kartoitetaan ja hänelle tehdään suunnitelma asioiden eteenpäin viemiseksi. Suunnitelma tarkistetaan vähintään kolmen kuukauden välein. Sulkavalla TYP palveluissa kunnan edustajana toimii palveluohjaaja.

Kuntouttava työtoiminta (KUTY) on palvelu, jonka avulla asiakas voi lähteä kokeilemaan työntekoa matalan kynnyksen periaatteella. Kuntouttavassa työtoiminnassa toimintapäiviä voi olla 1-4 päivää viikossa, 4-6 tuntia päivässä. KUTY on lakisääteistä sosiaalihuoltolain mukaista sosiaalipalvelua ja sen järjestämisestä vastaa aina kunta. Sosiaali- ja terveysministeriö vastaa sen lainsäädännöstä ja lakien kehittämisestä. Toiminnan tavoitteena on ehkäistä asiakkaiden syrjäytymistä, vahvistaa arjenhallintaa sekä ehkäistä työttömyyden aiheuttamia kielteisiä vaikutuksia. Toiminnasta ei makseta palkkaa, vaan siihen osallistuja saa työmarkkinatuen ja 9 euroa ylläpitokorvausta toimintapäiviltä.

Kuntouttavasta työtoiminnasta säädetään kuntouttavasta työtoiminnasta annetussa laissa ja sen keskeisin ajatus on tiivis yhteistyö asiakkaan, kunnan ja TE-palveluiden kesken. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189, 2 §.) Toiminta järjestetään kunnan omana toimintana tai se voidaan ostaa toisesta kunnasta, kuntayhtymältä, rekisteröityneeltä yhdistykseltä tai valtiolta. Yrityksiltä kuntouttavaa työtoimintaa ei voida ostaa. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189, 5 §.) Sulkavan kunnassa kuntouttavassa työtoiminnassa voi olla kunnan omissa yksiköissä. Palveluohjaajan vastaa Sulkavalla kuntouttavan työtoiminnan suunnittelusta.

Työttömien terveystalveluiden järjestäminen on kunnan vastuulla. Näillä palveluilla on tarkoitus tukea työttömien työ- ja toimintakykyä sekä ehkäistä sairauksia. Työ- ja toimintakyvyn arvioinnissa käytetään perus- sekä tarvittaessa erikoissairaanhoidon. Terveystalveluun on tarvittaessa ohjattava asiakas hoitoon tai kuntoutukseen.

Sulkavalla työttömien terveystalveluista on sovittu terveystalvelujen tuottajan kanssa. Työttömien terveystalveluun voi työtön hakeutua ottamalla asian puheeksi työelämäpalveluiden henkilöstön kanssa, TYP asiakkuuden kautta tai ottamalla itse yhteyttä suoraan terveystalveluun.

Oppisopimuskoulutus on yksi vaihtoehto edetä ammatinhankinnassa. Oppisopimuskoulutuksella voi opiskella ammatillisen tutkinnon tai tutkinnon osia. Oppisopimuskoulutuksessa pääosa opinnoista järjestetään käytännön työtehtävissä työpaikalla, joita täydennetään tietopuolisilla opinnoilla. Oppisopimuskoulutus on päätoimista ja vaatii oma-aloitteellisuutta, aktiivisuutta ja itsenäistä otetta opiskeluun. Opiskelijan aikaisempi osaaminen otetaan huomioon koulutusta suunniteltaessa ja siinä jokaiselle tehdään henkilökohtainen opiskeluohjelma, josta selviää muun muassa opintojen sisältö ja kesto.

Oppisopimus perustuu määräaikaiseen työsuhteeseen. Työnantaja maksaa opiskelijalle työ- tai virkaehtosopimuksen mukaisen palkan. Jos oppisopimuskoulutettava on työtön, työnantaja voi hakea palkkatukea TE-toimistosta. Sulkavalla oppisopimusasioissa yhdyshenkilönä toimii työvalmentaja. Hän ohjaa ja neuvoo tarvittaessa oppisopimusasioissa.

Palkkatuki on rahallinen tuki, jolla TE-palvelut korvaa työnantajalle osan työttömän työnhakijan palkkauskustannuksista. Työnantajan on mahdollista saada palkkatukea työttömäksi työnhakijaksi ilmoittautuneen henkilön palkkaamiseen. Tuki voi olla enintään 30 %, 40 % tai 50 % palkkauskustannuksista. Prosentti riippuu työnhakijan tilanteesta ja siitä, kuinka pitkään hän on ollut työttömänä.

Oikeus palkkatukeen määritellään aina TE-palveluissa ja tuki on haettava aina ennen työsuhteen alkamista. Mikäli asiakas tietää olevansa palkkatuen piirissä, hän voi työtä hakiessaan kertoa asiasta työnantajalle. Sulkavan työelämäpalveluissa palveluohjaaja neuvoo tarvittaessa palkkatukeen liittyvissä asioissa.

PALVELULUPAUS

Me Sulkavan työelämäpalveluissa teemme työtä asiakkaita kuunnellen ja heitä arvostaen. Asiakas on tasavertainen toimija palveluja suunniteltaessa. Asiakkaan mielipide, tarpeet ja toiveet huomioidaan meitä ohjaavien yleisten lakien ja asetusten sallimissa puitteissa.

Toivotamme asiakkaat tervetulleiksi toimintaan. Lupaamme kohdella heitä samanarvoisina toimijoina itsemme kanssa. Huolehdimme heidän perehdyttämisestään toiminnan alussa ja opastuksesta toiminnan aikana.

Asiakkaille tarjottavien palvelujen suunnittelu on tärkeää ja panostamme siihen. Työelämäpalveluiden yksiköissä työtehtävät asiakkaille suunnitellaan siten, että ne ovat heille soveltuvia, heidän osaamistaan tukevia ja töitä on riittävästi.

Olemme kiinnostuneita asiakkaan tilanteesta ja asioiden etenemisestä. Haluamme kuulla asiakkailta saatua palautetta palveluistamme. Käymme keskusteluja toiminnan aikana asiakkaidemme kanssa sekä ennen toiminnan päättymistä palautekeskustelut kaikkien kanssa. Kysymme asiakkailta heidän näkemyksiään työelämäpalvelujen kehittämiseen. Asiakkailta nousseet asiat kirjataan ylös ja käsitellään tiimi palaverissa. Sähköistä asiakaspalautejärjestelmää kehitellään.

Pyrimme palvelluillamme etsimään asiakkaillemme jatkopolkuja ja tukemaan heidän etenemistään työelämässä. Työnantajille ja yrittäjille etsimme työntekijöitä sekä ohjaamme heitä työelämää tukevien palveluiden toteuttamisessa.

Arvostamme omaa ja tiimin tekemää työtä, ja sitoudumme kehittämään työelämäpalveluja. Kokoonnumme joka toinen kuukausi koko tiimin voimin kehittämään työtämme etukäteen sovittujen asioiden sekä asiakkailta nousseiden asioiden tiimoilta. Kahden viikon välein pidämme työntekijöiden kesken palaverin ajankohtaisista asioista. Tarkistamme palvelukuvauksen ja työnkuvat esimiehen kanssa kerran vuodessa.

