

Hanna Valjakka

TYÖELÄMÄVALMENNUSPALVELU KOHTI AVOIMIA TYÖMARKKINOITA

Opinnäytetyö

Sosionomi AMK

Sosiaalialan koulutus

2022



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Sosionomi (AMK)
Tekijä/Tekijät	Hanna Valjakka
Työn nimi	Työelämävalmennuspalvelu kohti avoimia työmarkkinoita
Toimeksiantaja	Uutta elämää Group/ Mikkelin Toimintakeskus ry
Vuosi	2022
Sivut	30 sivua, liitteitä 12 sivua
Työn ohjaaja(t)	Jari Huotari

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää Uutta elämää Groupin työelämävalmennuspalvelun asiakasprosessia. Prosessilla vastataan pitkäaikaistyöttömien asiakkaiden työllisyyden edistämisen ja työnhaun tuen tarpeisiin sekä toimeksiantajan palvelun kehittämishaasteeseen, jonka uudistuvat työllisyyden hoidon palvelurakenteet työllisyys toimijoille asettavat. Tarkoituksena on laatia palvelunkuvaus vahvaa yksilöllistä tukea tarjoavasta työelämävalmennuspalvelusta. Näin Uutta elämää Groupin työelämävalmennuspalvelun sisältö saadaan selkeäksi, helpommin markkinoitavaksi ja jatkokehittäminen palvelulle mahdollistuu.

Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena kehittämistehtävänä. Kehittämisen lähestymistapana työssä sovellettiin palvelumuotoilun prosessia, joka pohjautuu brittiläisen Design Councilin vuonna 2005 lanseeraamaan Tuplatimanttimalliin. Palvelumuotoilun tutkimuksellinen ja analyttinen työvaihe toteutettiin aineiston keräämisen vaiheessa perehtyen työllisyydenhoidon uusiin palvelurakenteisiin ja vaatimuksiin. Asiakasymmärrystä kerättiin Uutta elämää Groupin pitkäaikaistyöttömiltä asiakkailta Minuuttikerroksen innovatiivisella menetelmällä sekä perinteisillä palautelomakkeilla olemassa olevista valmennussällöistä. Kerätty asiakasymmärrys analysoitiin luokittelemalla. Analyysin pohjalta kehitettiin työelämävalmennuspalvelun prosessiin uutta sisältöä ja tiivistettiin olemassa olleita jo hyviksi havaittuja sisältöjä. Palvelumuotoilun keskiössä oli asiakkaan palvelupolku, prosessin yksittäiset vaiheet sisältöineen sekä prosessissa toimivien ihmisten keskinäinen vuorovaikutus.

Kehitettyssä työelämävalmennuspalvelussa on sekoitus valmennuskeskeistä ja työllistymiskeskeistä näkökulmaa. Valmennuksen työskentelyn menetelmänä on coaching. Coaching-menetelmän tarkoituksena on vapauttaa valmennettavan sisäinen vahvuuskapasiteetti oman suorituksen maksimointiin. Valmennuksen ideologia keskittyy mentorointiin, sisäisten kykyjen ja itsensä johtamisen valmennukseen. Se on kumppanuutta, yhteistoimintaa ja uskoa olemassa oleviin kykyihin. Näitä ominaisuuksia tarvitaan tulevaisuuden työelämässä ja työnhaussa.

Työelämävalmennuspalvelun asiakaspalveluprosessia kehitettiin Uutta elämää Groupilla tuetussa työsuhteessa oleville pitkäaikaistyöttömille. Työelämävalmennuspalvelun prosessi ja palvelukuvaus mahdollistaa asiakkaalle yksilöllisesti parempia valmiuksia oman tavoitteellisen työnhakunsa edistämiseen.

Asiasanat: coaching, työelämävalmennus, palvelumuotoilu, kehittäminen, työllisyydenhoito

Degree title	Bachelor of Social Services
Author (authors)	Hanna Valjakka
Thesis title	A working life coaching service for the open job market
Commissioned by	Uutta elämää Group/ Mikkelin Toimintakeskus ry
Time	2022
Pages	30 pages, 12 pages of appendices
Supervisor	Jari Huotari

ABSTRACT

A nationwide reform for employment-enhancing activities is underway, and measures are needed due to the requirements it brings for service providers. These new employment service targets have served as motivators for this work.

This bachelor's thesis is a functional development work. The objective of the thesis was to develop the customer process for a working life coaching service. The intention was to draw up a service description of the new working life coaching service allowing the content of this coaching service to be clear and, easier to market, as well as to enable further development for the service. The new working life coaching service will stand out from its competitors with a new touch, providing innovative individual support for serving customer needs.

The functional development work has been carried out using the method of service design. Customers' needs were examined by using innovative new methods, such as a one-minute feedback speech, and a more traditional feedback query after participating in the old version of the coaching for long-term unemployed people. The data was analysed through classification. Based on the results, the content provided themes that meet the needs of customers, and those themes were included in the new working life coaching. The objective of working life coaching is to coach a client to take a more active role in steering their life. The process seeks to expand awareness of one-self and the functioning requirements of the existing labor market. Coaching helps a client to develop a plan for self-marketing and a strategy for promoting employability plans.

This functional development work produced a new working life coaching service to support employment for long-term unemployed customers and to improve the effectiveness of job-searching for them. Getting out of long-term unemployment is hard, and unemployed customers need even more individual support for this. Working life coaching focuses on services that truly meet the needs of customers in a modern and individual way that is a totally new service model in the market. This working life coaching service brings an advantage for the commissioner of this work and for their customers. The new service is currently unique due to its flexible and individual working practices.

Keywords: working life coaching, individual, self-marketing, long-term unemployment, employment-enhancing activities

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	TYÖLLISYYDENHOIDON VIITEKEHYS	8
2.1	Työllisyydenhoidon tulevaisuus ja tavoitteet	8
2.2	Työhönvalmennus ja työelämävalmennus.....	10
2.3	Palkkatukityöllistäminen.....	11
2.4	Coaching-valmennusmenetelmä	12
3	KEHITTÄMISTYÖNI TOIMINTAYMPÄRISTÖN KONTEKSTI	14
4	PALVELUMUOTOILU.....	15
5	PALVELUMUOTOILU TUPLATIMANTTI-MALLILLA.....	17
5.1	Aineiston kerääminen prosessin Löydä-vaiheessa.....	18
5.2	Aineiston analysointi ja tulkinta Määritä-vaiheessa.....	19
5.3	Kehityskohteiden ja mahdollisuuksien ideointi Kehitä-vaiheessa.....	21
5.4	Ideoiden määrittely ja palvelun sisällön konseptointi Tuota-vaiheessa	22
6	TYÖELÄMÄVALMENNUSPALVELUN ARVIOINTI JA JUURRUTTAMINEN TULEVAISUUDESSA	24
6.1	Arviointisuunnitelma.....	24
6.2	Juuruttamissuunnitelma.....	26
7	POHDINTA	27
7.1	Toteutustavan sekä menetelmien arviointi ja tulosten yhteenveto.....	27
7.2	Johtopäätökset prosessista	28
7.3	Työelämävalmennuspalvelun ulottuvuuksia Uutta elämää Groupille	30
7.4	Oma pohdintani kokonaisuudesta.....	32
	LÄHTEET.....	34
	LIITTEET	

Liite 1. Työhaun Tietovartti 2021 palautekysely

Liite 2. Työelämävalmennuspalvelun palvelunkuvaus Uutta elämää Group

Liite 3. Työelämävalmennuspalvelun visuaalinen asiakasprosessi

Liite 3. Tutkimustiedote

Liite 5. Tutkimuslupa

1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyöni on toiminnallinen kehittämistyö. Opinnäytetyöni tavoite oli kehittää Uutta elämää Groupin työelämävalmennuspalvelun asiakasprosessia. Työllä vastataan asiakkaiden tarpeisiin sekä toimeksiantajan palvelun kehittämishaasteeseen, jonka uudistuvat työllisyydenhoidon palvelurakenteet työllisyystoimijoille asettavat. Tarkoituksena on ollut laatia palvelunkuvaus uudesta työelämävalmennuspalvelusta. Näin Uutta elämää Groupin työelämävalmennuspalvelun sisältö saadaan selkeäksi, helpommin markkinoitavaksi ja jatkokehittäminen palvelulle mahdollistuu.

Aiheen valinta opinnäytetyöhöni oli luonteva, koska se liittyi osaksi projektiasiantuntijan työtäni Uutta elämää Groupilla käynnissä olevassa VALTO – Valmiuksien kehittäminen kohti avoimia työmarkkinoita -hankkeessa. Olen toiminut muutamia vuosia työllistymiseen ja osaamisen kehittämiseen suuntautuneissa asiantuntijatehtävissä erilaisissa kehittämishankkeissa ja mielestäni työllisyyden kehittäminen on hyvin tärkeä aihe sekä yksilön että yhteiskunnan näkökulmista tarkasteltuna. Aihevalintani opinnäytetyöhöni on itselleni mielenkiintoinen sekä ajankohtainen. Halusin opinnäytetyöni myötä olla mukana kehittämässä vaikuttavaa valmennuspalvelua, joka erottuisi kilpailijoistaan mm. vahvalla yksilötasolle vietävällä, itsensä markkinoimisen taitoihin keskittyvällä ja bisneshenkiseen valmennukseen pohjautuvalla tuella.

Kehittämistyöni lähtötilanteessa Uutta elämää Groupilla oli kokeiluvaiheessa oleva työelämävalmennuksen pienryhmävalmennuskonaisuus, joka on toiminut runkona kehitystyölleni. Tämä valmennus on kantanut nimeä Työnhaun Tietovartti 2021. Keskityn tässä opinnäytetyössäni tämän pienryhmävalmennuksen sisältöjen kehittämiseen palvelumuotoilun työmenetelmän avulla. Tämän pienryhmävalmennuksen ympärille on opinnäytetyöni edetessä rakentunut Uutta elämää Groupille työelämävalmennuspalvelu, josta opinnäytetyöni tuotoksena on syntynyt palvelukuvaus. Lähtökohtana toiminut kokeiluversio Työnhaun Tietovartti 2021 pienryhmävalmennuksesta oli laadittu asiantuntijalähtöisesti eikä siinä ollut pohjalla lainkaan asiakkaiden omia toiveita tai tar-

peita. Alusta oli erittäin hyvä ponnahduslauta kehittämistyölleni. Opinnäytetyössäni asiakaslähtöinen kehittäminen ja osallisuus on toteutettu asiakaskeksien kehittämismallin mukaan (kts. Vehkaperä ym. 2013, 95).

Työllisyydenhoidon palvelurakenteiden muutostarpeet ovat nousseet tarkastelujen kohteeksi Sanna Marinin hallituksen ohjelmassa 10.12.2019. Hallituksen työllistymiseen tähtäävät tavoitteet tulevat olemaan toiminnallisessa kehittämistyössäni raamittamassa kehitettävää valmennuspalvelua. Ajankohtaisuus kehittämistehtävässäni liittyy mm. hallitusohjelmassa 10.12.2019 esitettyyn kolmannen sektorin palkkatukiudistuksen tavoitteeseen. Opinnäytetyössäni pyrin vastaamaan uudistuksen tavoitteiden mukaan työnantajalta edellytettävään yksilöllisen- ja valmennuksellisen tuen sisältöön.

Uutta elämää Groupin toimintasuunnitelmassa 2022 käy ilmi tavoitteena olevan prosessien ja palvelujen laadun kehittäminen sekä valmennuspalveluiden yhteensovittaminen työllisyyden ja sosiaalipalveluiden rakenneuudistuksiin (Toimintasuunnitelma 2022). Opinnäytetyöni tulee olemaan osana tämän tavoitteen saavuttamista. Lähdimme kehittämään yksilöllisen tuen teemaa työelämävalmennuspalvelun asiakasprosessissa. Työn lopputuloksena on syntynyt palvelunkuvaus uudesta, vahvaa yksilöllistä tukea sisältävästä, työelämävalmennuspalvelusta Uutta elämää Groupille.

Palkkatukityöntekijöille suunnatun työelämävalmennusprosessin kehittäminen on mahdollistunut Uutta elämää Groupin ja Etelä-Savon ammattiopiston, jatkossa Esedu, yhteishankkeen myötä. VALTO – Valmiuksien kehittäminen toimeksiantotyyppisillä työmarkkinoilla -hankkeen toiminta-aika on 1.10.2020–31.12.2022. Uutta elämää Groupilla on vahvaa kokemusta työllisyyden hoidosta Etelä-Savon alueella ja erityisesti vaikeimmin työllistettävien asiakkaiden työllisyydenhoidosta.

Tarvetta tämän tyyppiselle työelämävalmennuspalvelulle on yhdistyksessä todettu olevan jo vuodesta 2018. Tarve ilmenee mm. Uutta elämää Groupilta poislähtevien asiakkaiden jatkotoimenpiteiden tilastoista. Palkkatukityösuhteesta työllistyi avoimille työmarkkinoille vain harvat asiakkaat, kun taas useimmiten jatkotoimenpiteisiin oli kirjattuna työttömyyden jatkuminen ilman toimenpiteisiin osallistumista. Uusi Pohjoismainen työvoimapalvelumalli (kts.

Pohjoismainen työvoimapalvelumalli s.a.) astuu voimaan toukokuussa 2022 ja tämä tulee haastamaan entisestään pitkäaikaistyöttömien tehokkaampaa ohjaamista kohti työelämää. Näihin toimiin toimeksiantaja yhdistys Uutta elämää Group tarvitsee selkeää toimintamallia asiakastyönsä laadun ja vaikutuksien vahvistamiseksi.

Työelämävalmennuspalvelumallin pyrkimyksenä on olla helposti muokkautuva ja kunnallisten työllisyystavoitteiden suuntainen. Hankkeen aikana kehitetty työelämävalmennuspalvelu jää käyttöön Uutta elämää Groupille Valto-hankkeen päätyttyä ja sitä on mahdollista muokata käytettäväksi tulevaisuudessa myös muille samantyyppisille asiakaskohderyhmille.

2 TYÖLLISYYDENHOIDON VIITEKEHYS

Hallituksen kevään 2021 linjauksen mukaan työ- ja elinkeinopalvelut (TE-palvelut) tulevat käymään läpi suuria muutoksia tulevina vuosina mm. työllisyystavoitteiden ja kuntien työllisyysvastuiden vahvistamisessa. Uudistuksilla tavoitellaan palvelurakennetta, jolla voidaan vauhdittaa ja edistää työntekijöiden työllistymistä. Täten myös lisätään TE-palveluiden tuottavuutta, saatavuutta, vaikuttavuutta ja monipuolisuutta. Uudistukset ovat astumassa käytäntöön mm. maaliskuussa 2021 käynnistyneiden työllisyyden kuntakokeilujen myötä. (TE-palvelut 2024-uudistus s.a.)

2.1 Työllisyydenhoidon tulevaisuus ja tavoitteet

Pääministeri Sanna Marinin hallitusohjelmassa Osallistava ja osaava Suomi-sosiaalisesti taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta (2019) työllisyyden todetaan kehittyneen myönteisesti viimeisten vuosien aikana. Kuitenkin pohjoismaisessa työllisyysvertailussa Suomi jää vielä viimeiseksi. Työllisyysastetta tulisi nostaa edelleen, mutta se on haastavaa. Keinoja työllisyysasteen nostamiseksi todetaan olevan mm. yritysten kilpailukyvyyn parantamisessa ja ihmisten perusosaamisen vahvistamisessa. Osatyökykyisten, nuorten, vaikeasti työllistettävien, ikääntyvien sekä maahanmuuttajien osallisuutta työmarkkinoihin tulisi lisätä. Näiden ryhmien työllistämisen vaikuttavuuden lisäämisen todetaan olevan tulevaisuuden työllisyysasteen nostamisen politiikkatoimien päätehtävä kaikilla osa-alueilla. (Osallistava ja osaava Suomi 2019, 130–133.)

Uusia käytäntöjä työllisydenhoitoon haetaan mm. 1.3.2021 alkaneiden kuntakokeilujen avulla. Kokeilulla pyritään vahvistamaan kuntien roolia työllisyyspalveluiden järjestäjänä. Kokeiluissa kehitetään työnhakijoille tarjottavia työllistymistä tukevia palveluja ja palvelumalleja. Uusien palvelumallien avulla voidaan nykyistä paremmin kehittää, tunnistaa ja ratkaista asiakkaiden yksilöllisiä palvelutarpeita, työllistymisen esteitä sekä kartoittaa työnhakijoiden osaamisen kehittämistarpeet. Asiakkaat kuntakokeiluihin ovat siirtyneet TE-palveluiden asiakkuudesta. He ovat pääosin työttömiä tai työvoimapalveluissa olevia työnhakijoita, joilla ei ole oikeutta ansiopäivärahaan. Kohderyhmään kuuluvat lisäksi työttömät tai työvoimapalveluissa olevat alle 30-vuotiaat työnhakijat sekä maahanmuuttaja asiakkaat. (Työllisyyden kuntakokeilut s.a.)

Työllisydenhoidon tulevaisuuteen vaikuttavat monet suuret uudistukset, kuten Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus (SOTE-uudistus) ja tähän liittyvä Työkykyohjelma 2019–2023. Pohjoismaisen työvoimapalvelumallin kehittäminen Suomeen sekä osatyökykyisten työllistymisen välityömarkkinamallin kehittäminen ovat niin ikään tulevia uudistuksia työllisydenhoidon palvelurakenteissa. Tässä opinnäytetyössäni tulen keskittymään edellä mainitun kuntakokeilun kohderyhmän työllistämisen tavoitteen toteutukseen. Kehitän työelämävalmennuspalvelun asiakaspalveluprosessia Uutta elämää Groupilla palkkatukityössä oleville tukityöllistetyille. Työelämävalmennuspalvelun avulla voidaan tuottaa asiakkaalle yksilöllisesti parempia valmiuksia oman työnhakunsa edistämiseen. Näin Uutta elämää Group on merkittävänä tukena myös Mikkelin seudun kuntakokeilulle kumppanuussopimuksen edellyttämällä lupauksella edistää alueellista työllisydenhoitoa.

Opinnäytetyöni kohderyhmän asiakkaiden palvelutarpeita on kartoitettu Etelä-Savon TE-palveluissa toteutetussa ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyössä 2020. Työssä on tutkittu pitkäaikaistyöttömien monikanavaisia palvelutarpeita. Tässä laadullisessa kehittämistyössä on havaittu palvelutarpeita olevan eniten kasvokkain toteutettavassa palvelussa ja ohjauksessa. Kasvokkain tapahtuvassa ohjauksessa on todettu työ- ja toimintakyvyn tukemisen ja erilaisten palvelutarpeiden huomioimisen onnistuvan parhaiten ja luotettavimmin. Asiaa on Mannermaan työssä kartoitettu niin asiakkaan kuin asiantuntijankin kannalta teemahaastattelun menetelmällä. (Mannermaa 2020.)

2.2 Työhönvalmennus ja työelämävalmennus

Työhönvalmennuksesta säättää Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta (916/2012). Työhönvalmennus kuuluu TE-palveluiden työnhakijalle suunnattuihin palveluihin. Työhönvalmennusta tarjotaan asiakkaalle enintään 50 tuntia vuodessa henkilökohtaisen työhönvalmentajan palveluna. Työhönvalmentaja tukee asiakasta työpaikan etsinnässä, työhaunasiakirjojen laatimisessa, työhaastatteluun valmistautumisessa ja työsuhteen solmimisessa. Palvelu tarjoaa asiakkaalle tukea sekä ammattitaitoa vahvistavissa koulutuksellisissa työsuhteissa kuten oppisopimuksessa sekä palkkatuetussa työsuhteessa toimimiseen. Mikäli asiakas kuuluu kuntakokeilun asiakkuuteen, työhönvalmennuksen palveluihin häntä ohjaa hänen oma kuntakokeilun asiantuntijansa. (Tukea työllistymiseen 2021.)

Työelämävalmennuksesta ei löydy juurikaan ajankohtaista tai luotettavaa tutkimustietoa. Internetistä löytyvä tieto ”työelämävalmennus” -hakusanalla johtaa erilaisten palvelutarjoajien sivuille. Useimmiten palvelu näyttää johtavan työyhteisövalmennukseen ja kohdentuvan työtiimien valmennukseen. Haku johdattaa hyvin usein myös maahanmuuttajille ja nuorille suunnattujen palvelujen pariin. Havaintoni mukaan työelämävalmennus ja työhönvalmennus sekoittuvat usein myös yhteen palvelukuvauksellisesti. Sen vuoksi tähän termiin liittyvä teoriaosuus jää opinnäytetyössäni ohueksi. Työelämävalmennukseen liittyviä muita teoreettisia viitekehyksiä avaamalla tarkentunee myös tämän uuden Uutta elämää Groupin työelämävalmennuspalvelun teoreettinen viitekehys.

Opinnäytetyöni myötä kehitettävä työelämävalmennuspalvelun asiakaspalveluprosessi ja siitä laadittava palvelunkuvaus sekoittuu osuvasti IPS- Sijoita ja valmenna! -toimintamallin soveltamisen mahdollisuudet Suomessa (2019) kuvaukseen nykyisestä työhönvalmennuspalvelusta. Raivio ja Appleqvist-Schmidlechner ovat THL – Työpaperi 23/2019 selvityksessään kuvanneet työhönvalmennuksen tarkastelun olevan mahdollista kahdesta eri näkökulmasta: valmennuskeskeisestä ja työllistymiskeskeisestä. Molemmassa toimintaorientaatioissa tähtäimenä on työllistyminen. Toteutus keskittyy valmennuskeskeisessä mallissa asiakkaan arviointiin ja kehittämiseen palvelutavoitteen täyttymiseksi. Työllistymiskeskeisessä mallissa keskitytään työn arvioimiseen ja

työntehtävien räätälöimiseen työelämätavoitteen saavuttamiseksi. Tavoitteiden yleinen määrittely on näiden eri näkökulmien vuoksi ollut jokseenkin epäselvää ja sisältöjen määrittely tämän myötä myös epämääräistä, toteavat Raivio ja Appelqvist-Schmidlechner. (Raivio & Appelqvist-Schmidlechner 2019.)

Kehitettävä työelämävalmennuksen prosessi on Uutta elämää Groupin ympäristöön muokattu yhdistelmä valmennuskeskeistä ja työllistymiskeskeistä näkökulmaa IPS-mallista.

2.3 Palkkatukityöllistäminen

Palkkatuki on harkinnanvarainen rahallinen tuki, jonka myöntämisestä päättää tapauskohtaisesti TE-toimisto tai työllisyyden kuntakokeiluun kuuluva kunta. Palkkatukea voidaan hakea työttömän työnhakijan työllistämiseen. Tukea käytetään korvaamaan työnantajalle osa työttömän työnhakijan palkkauksen kustannuksista. Palkkatuen työsuhteeseen hakee työnantaja, joka sitoutuu maksamaan kyseiseen työsuhteeseen sovellettava työehtosopimukseen tai siihen rinnastettavaa kohtuullista palkkaa palkkatuella työllistämälleen työntekijälle. Työnantajalle maksettavan palkkatuen määrä voi olla 30 %– 50 % palkkauskustannuksista riippuen siitä, kuinka kauan palkkatuella työllistyvän työntekijän työttömyys on jatkunut tai onko hänen tukensa perusteena vamma tai sairaus. (Työllisty palkkatuella 2021.)

Palkkatuen tarkoituksena on tuen avulla parantaa tukityöllistetyn ammatillista osaamista ja edistää eri tavoin hänen työllistymistensä avoimille työmarkkinoille. Tuki ei koskaan perustu työnantajaosapuolen tuen tarpeeseen, vaan perusteet tulevat työttömän työnhakijan tarpeista palkkatukeen/tuettuun työsuhteeseen. Tuki voidaan kohdentaa toistaiseksi voimassa olevaan tai määräaikaiseen työsuhteeseen. Palkkatukea voidaan hakea oppisopimuskoulutukseen sekä osa-aikaiseen tai kokoaikaiseen työsuhteeseen. Palkkatuen käyttöä voidaan yhdistää tarkoituksenmukaisesti työvoimakoulutukseen, työkokeilun jatkotoimiin tai työhönvalmennuspalveluiden rinnalle. Näin voidaan tukea työmarkkinoiden toimivuutta vastaten niin työnhakijan kuin työnantajankin tarpeisin. (TE-palvelut 2021.)

Marinin hallitusohjelman (2019) tavoitteissa on mainittuna palkkatukityöllistämiseen liitettävä vahva yksilöllinen tuki, työkyvyn kartoitus sekä muut tarvittavat palvelut vaikeasti työllistyvien henkilöiden työllistymiseen avoimille työmarkkinoille. (Osallistava ja osaava Suomi 2019, 132.) Tähän tavoitteeseen tulee osittain vastaamaan myös meneillään oleva palkkatuki uudistus. Uudistuksen päätavoitteena on lisätä tuen käyttöä yrityksissä ja helpottaa sen käyttöönottoa työnantajille. Työministeri Haatainen kertoo valtioneuvoston tiedotteessa 16.9.2020, että kaikkiin palkkatukimuotoihin tulee mahdollisuuksien mukaan sisällyttää uraohjausta. (Valtioneuvosto 2020.)

2.4 Coaching-valmennusmenetelmä

Sir John Whitmore teoksessaan *Coaching for performance* (2017) toteaa coaching-valmennusmenetelmän keskittyvän tulevaisuuden suunnitelmiin tekemiseen eikä menneiden virheiden korjaamiseen. Nykyaikainen coaching perustuu teoksen mukaan Timothy Gallwayn yksinkertaiseen, mutta kattavaan valmennus ajatteluun. Tenniksen ja kasvatustieteiden asiantuntija Gallway totesi vuonna 1974, että ”*valmentautujan pään sisällä oleva vastustaja on pelottavampi kuin se, joka on verkon toisella puolella*”. Coachingin päämääränä tulee keskittyä parantamaan suoritusta kasvattamalla sisäistä kyvykkyyttä ja vähentämällä varsinaista suoritusta häiritseviä tekijöitä. Tarkoituksena on vapauttaa sisäinen vahvuuskapasiteetti oman suorituksen maksimointiin. Valmennuksen olemus keskittyy mentorointiin, sisäisten kykyjen ja itsensä johtamisen valmennukseen. Se on kumppanuutta, yhteistoimintaa ja uskoa olemissa oleviin kykyihin. (Whitmore 2017, 11–21.)

Koopman ym. (2021) ovat artikkelissaan *The Chronological Development of Coaching and Mentoring: Side by Side Disciplines* todenneet kiinnostuksen coachingia ja mentorointia kohtaan kasvaneen viimeisten vuosikymmenien aikana. Coaching ja mentorointi pitävät sisällään samoja elementtejä, vaikka niitä usein käsitellään toisistaan erillisinä asioina. Nykyisin lähes kaikki työelämässä menestystä tavoittelevat esimies asemassa olevat henkilöt tarvitsevat tuekseen valmennuksen ammattilaisia kehittyäkseen kohti omia tavoitteitaan. Coachingista ja mentoroinnista onkin viimeisen 20 vuoden aikana kasvanut merkittävä palvelutuote. Molemmilla termeillä on pitkä historia ja käytännön työskentelyn todetaan olevan valmennuksellisesti hyvin samankaltaista.

Coachingin ja mentoroinnin suurin ero lieneekin terminologiassa. Artikkelissa on päätelty coachingin ja mentoroinnin kaltaiselle palvelutuotteelle olevan kasvavassa määrin kysyntää tulevaisuudessa. Voisi olla viisasta yhdistää termien mukainen toiminta ja hyödyntää konsepteja valmennustyössä kokonaisvaltaisesti ne yhdistäen. (Koopman ym. 2021, 137–145.)

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitoksen määritelmässä asiakaslähtöisyyden ja -osallisuuden käsite kuvaa yleensä asiakkaan aitoa ja konkreettista osallistumista palvelun suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Asiakasosallisuuden toteutuminen tarkoittaa asiakkaan oman toimijuuden vahvaa läsnäoloa palvelun erivaiheissa. (Asiakaslähtöisyys 2020). Nämä määritelmät ovat mielestäni vahvasti mukana coachingissa, mikä tekeekin menetelmästä motivoivan ja sitouttaa asiakasta tekemiseen aidosti.

Sirkku Ruutu on teoksessaan Coaching työkalupakki (2020) tuonut uutta ajattelumallia työelämään valmentautumiseen ja työelämän käytänteisiin coachingin valmennusmenetelmää siihen osuvasti soveltaen. Coaching-työotteella Ruudun mukaan tarkoitetaan oivalluksia sisältävää ja tavoitteellista asiakkaan vahvuuksia ja voimavaroja hyödyntävää prosessia, joka johtaa hänelle sopivien ratkaisujen havaitsemiseen. Prosessin toimijana on itseään kehittävä, itsestään vastuun ottava asiakas, jonka kasvun ja kehittymisen prosessia ohjaa coach. (Ruutu 2020, 19.)

Ruudun luetteloimat coachingin hyödyt asiakkaalle (2020, 33) ovat toteutuksessaan myös Uutta elämää Groupin työelämävalmennuksen asiakasprosessin tavoitteisiin osuvia. Kiistämättä ideologia osuu myös Pohjoismaisen työvoimapalvelumallin asiakasprosessin tavoitteisiin (kts. Yksilölliset palvelut tukevat työnhakua pohjoismaisessa työvoimapalvelumallissa 2021). Coachingissa pyritään havaitsemaan asiakkaan olemassa olevia vahvuuksia, osaamista ja voimavaroja, jotta työelämä voisi olla mielekäästä ja siihen kiinni pääseminen mahdollista. Asiakasta sitoutetaan ja vastuutetaan toimimaan käytännössä omien työllistymisen tavoitteidensa mukaisesti. Tavoitteena on valmentaa asiakkaasta oman työelämänsä toimija. Prosessissa pyritään laajentamaan tietoisuutta omasta itsestä, omasta minäpystyvyydestä sekä nykyisien työmarkkinoiden toiminnasta ja vaatimuksista. Coaching auttaa asiakasta laatimaan suunnitelmaa itsensä markkinointiin ja strategiaa työllistymissuunnitelmien

edistämiseksi. Coachingin avulla voidaan pysähtyä omien arvojen äärelle ja hahmottaa arvomaailmaa myös työelämän näkökulmasta. (Ruutu 2020.)

Coachingin keskiöksi Ruutu (2020, 37–40) toteaa realistisen pystyvyysuskon vahvistamisen. Vuonna 1977 Albert Bandura on luonut minäpystyvyyden käsitteen. Käsitteellä tarkoitetaan yksilön luottavaisuutta omaan toimintaan ja selviytymiseen erilaisista tilanteista ja haasteista. Minäpystyvyydellä Ruutu toteaa olevan vaikutusta yksilön kykyyn tehdä päätöksiä sekä hänen motivaatioonsa ja sinnikkyyteensä. Minäpystyvyys peilautuu resilienssiin eli myönteiseen sopeutumiskykyyn sekä toimintakyvyn säilyttämiseen vaikeuksista ja vastoinkäymisistä huolimatta. Menestyäkseen ihminen tarvitsee näitä rakentavia tapoja käsitelläkseen vastoinkäymisiä. Pystyvyysuskolla on tutkimuksien mukaan havaittu olevan jopa suurempi merkitys ihmisen menestykselle kuin todellisilla kyvyillä tai älykkyydellä. Mitä suurempi pystyvyys usko ihmisellä on, sitä laajemmaksi hän mieltää omat (ura)mahdollisuutensa suhtautuen mahdollisuuksiinsa ponnekkaasti ja kunnianhimoisesti (Ruutu 2020, 38).

3 KEHITTÄMISTYÖNI TOIMINTAYMPÄRISTÖN KONTEKSTI

Uutta elämää Groupin työelämävalmennuksen kehittämisen on mahdollistanut Valto-hanke. VALTO – Valmiuksien kehittäminen toimeksiantotyypisillä työmarkkinoilla, on 3. toimintalinjan hanke ja kohdentaa toimintansa työllisyyden hoitoon ja työvoiman liikkuvuuteen. Hankkeen toiminta-aika on 1.10.2020–31.12.2022. Rahoittajana hankkeella on Euroopan sosiaalirahasto (ESR). Hankkeessa toimii kolme projektiasiantuntijaa, joista kaksi on Uutta elämää Groupin, aiemmin Mikkelin Toimintakeskus ry:n, organisaatiosta ja yksi projektiasiantuntija sekä projektipäällikkö toimivat Etelä-Savon Koulutus oy:n organisaatiossa. (Euroopan sosiaalirahaston (ESR) rahoittaman hankkeen kuvaus 2020.)

Euroopan sosiaalirahasto (ESR) on Euroopan Unionin tärkein työkalu työllisyyden edistämiseen ja sosiaalisen osallisuuden parantamiseen. Vuosittain tukea jaetaan 10 miljardia euroa EU-kansalaisten ja erityisesti vaikeasti työllistettävien ihmisten hyvinvoinnin edistämiseen. Painopisteet toiminnalle keskittyvät työllistymisen edistämisen lisäksi osaamisen kehittämiseen, sosiaalisen osallisuuden parantamiseen ja heikommassa työmarkkina-asetuksessa olevien

kansalaisten integroimiseen yhteiskuntaan. ESR-rahoitteisia hankkeita yhdistävät yleisesti nämä edellä mainitut teemat ja tavoite asetellut. Hankkeiden hyödyt näyttäytyvät yksittäisille ihmisille, mutta myös yrityksille, yhdistyksille, yhteisöille ja erilaisille organisaatioille. Suomi tähtää ESR-rahoitteisilla hankkeilla työntekijöiden ammattitaidon parantamiseen ja työllisyyden hoidon edistämiseen mm. koulutuksen avulla. Sosiaalista osallisuutta lisäävät toiminnot heikommassa asemassa oleville ihmisille ovat usein Suomessa toteutettavien ESR-rahoitusta saavien hankkeiden tavoitteissa mukana. (Euroopan sosiaalirahasto s.a.)

Valto-hankkeen osatoteuttaja ja kehitystyöni toimeksiantajaorganisaatio Uutta elämää Group on kiertotaloutta ja kestävästä hyvinvointia edistävä yleishyödyllinen yhdistys. Toimialueena on Mikkeli ja Etelä-Savo. Kiertotalouden eri toimintojen ympärillä Uutta elämää Group tuottaa erilaisia kartoitus-, kuntoutus- ja työelämäpalveluita kohderyhmänään erityisesti heikommassa työmarkkina-asemassa olevat aikuiset.

Uutta elämää Groupin toiminnan arvopohjana on vastuullisuus, avoimuus sekä yhdenvertaisuus. Työskentely on asiantuntevaa, suunnitelmallista ja arvioitavaa. Palveluita kehitetään jatkuvasti asiakastarpeiden mukaisiksi ja kestävästä hyvinvoinnin edistämiseksi. Yhdenvertaisuus ja tasa-arvoisuus mahdollistaa monimuotoiset mahdollisuudet yhdenvertaisen työelämän rakentamiseen. Toiminta ja viestintä on läpinäkyvää niin työntekijöille, asiakkaille kuin yhteisöyhteisöille ja kuntalaisillekin. Uutta elämää Group on aktiivisesti mukana erilaisissa projekteissa ja hankkeissa, joiden avulla vahvistetaan ja kehitetään toimintaa yhteistyössä asiakkaiden, verkostojen, työelämän ja julkisen sektorin toimijoiden kanssa. Uutta elämää Groupilla on työllisyydenhoitoa koskeva kehittämiskumppanuussopimus Mikkelin kaupungin kanssa. (Mikkelin Toimintakeskus ry 2021.)

4 PALVELUMUOTOILU

Toteutin opinnäytetyöni palvelumuotoilun lähestymistapaa soveltaen. Palvelumuotoilu valikoitui työni lähestymistavaksi, koska työskentely uudessa työelämävalmennuspalvelussa on keskittynyt ihmislähtöiseen kehittämiseen, kuten

palvelumuotoilun menetelmäkin. Kehittämistehtävässäni on huomioitu palvelussa mukana olevat käyttäjät työntekijöistä asiakkaisiin ja jossain määrin myös yhteistyökumppanit tavoitteineen. Palvelumuotoilun ideologiaan kuuluvat palvelun käytön helppous, elämyksellisyys ja tunteisiin sekä arvoihin perustuvat näkökulmat. (Koivisto ym. 2019, 34.)

Palvelumuotoilun englanninkielinen termi *service desing* yhdistetään nykyisin ihmislähtöiseen innovointiin kehitettäessä uusia tai jo olemassa olevia palveluita. Palvelumuotoilun ideologia on 2000-luvulla tullut haastamaan perinteistä organisaatio- ja asiantuntijalähtöistä kehittämisajattelua. Suomessa palvelumuotoilu on saanut paljon huomiota yritysten sekä julkisen sektorin palveluiden ja toimintojen kehitystyössä. Palvelumuotoilun tasa-arvoinen ja ihmiskeskainen arvopohja sekä ideologia osuu suomalaiseen kulttuuriin yhdenvertaisuudessaan. Se on toiminnaltaan demokraattista ja osallistavaa, perinteistä suomalaista talkoohenkeä vaalivaa yhdessä tekemistä. Palvelumuotoilua käytetään palveluliiketoiminnan kehittämiseen. Toiminnan keskiössä on asiakkaan palvelupolku, prosessin yksittäiset vaiheet eli palvelutuokiot sekä toimintaympäristöt. Keskeistä on myös siinä toimivien ihmisten keskinäinen vuorovaikutus. (Koivisto ym. 2019, 31–35.)

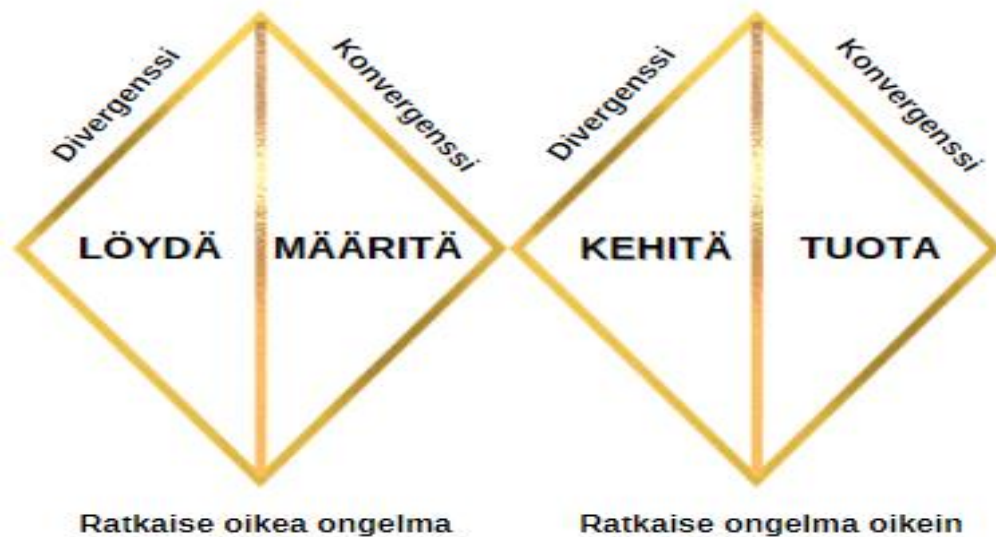
Palvelumuotoilu keskittyy konkreettiseen toimintaan. Tavoitteet keskittyvät taloudellisesti, sosiaalisesti ja ekologisesti kestävien palvelutuotteiden kehittämiseen. Tämän vuoksi kehittämistyöni lähestymistapana palvelumuotoilu on mielestäni ajankohtainen, kestävää kehitystä tukeva ja kiinnostava kehittämismenetelmä. Tarkoituksena palvelumuotoilussa on muodostaa käyttäjälle positiivinen palvelukokemus optimoimalla prosessin työtavat, tilat ja vuorovaikutus ja eliminoimalla palvelusta häiritsevät epäolennaiset seikat. (Tuulaniemi 2011, 24–26.)

Tuulaniemen (2011) mukaan aito ja syvälinen kiinnostus asiakaskohderyhmään on palvelumuotoilussa keskeinen ja yksi tärkeimmistä asioista. Asiakasymmärrykseen perustuen haluttiin tuottaa vaikuttavaa työelämävalmennuspalvelua pitkäaikaistyöttömille Uutta elämää Groupin asiakkaille palkkatukityöllistämisen jaksolle suoritettavan työskentelyn rinnalle. Palvelun lähtökohtana on ollut kohdata asiakkaiden työllistymisvalmiuksien kehittämistarpeet yksilöllisesti. Asiakaskokemusten ja valmennuspalvelun sisältöjen reflektoinnin ja

vuorovaikutuksen seurauksena on syntynyt työelämävalmennuspalvelun palvelukuvaus Utta elämää Groupilla tuetussa työsuhteessa oleville asiakkaille. (Tuulaniemi 2011, 146.)

5 PALVELUMUOTOILU TUPLATIMANTTI-MALLILLA

Sovelsin tässä opinnäytetyössäni palvelumuotoilun prosessia, joka pohjautuu brittiläisen Design Councilin vuonna 2005 lanseeraamaan Tuplatimantti-malliin. Malli on esitelty teoksessa Palvelumuotoilun bisneskirja (2019) Koiviston ja kumppaneiden toimesta. Mallissa on kaksi timanttia (Kuva 1), joissa kummassakin on kaksi osaa.



Kuva 1. Tuplatimantti prosessimalli (Mukaillen Koivisto ym. 2019)

Tuplatimantit muodostavat neljä päävaihetta: Löydä, Määritä, Kehitä ja Tuota. Ensimmäisessä timantissa, Löydä & Määritä, on tutkimuksellinen ja analyyttinen näkökulma. Tässä prosessin vaiheessa on tärkeää pyrkiä tunnistamaan ratkaistavaa ongelmaa ja löytämään siitä mahdollista lisäarvoa. Ensimmäisen timantin motto on: “Ratkaise oikea ongelma”. Toinen timantti, Kehitä & Tuota, on luovuuteen pohjaava prosessin vaihe. Siinä pyritään kehittämään tunnistettuun ongelmaan tai mahdollisuuteen paras mahdollinen ratkaisu. Toisen timantin motto kuuluukin: “Ratkaise ongelma oikein”. Seuraavassa kuvassa on esitetty Tuplatimantti prosessimalli Desing Councilin mukaan. (Koivisto ym. 2019, 42–43.)

5.1 Aineiston kerääminen prosessin Löydä-vaiheessa

Palvelumuotoilun ensimmäisessä vaiheessa eli Tuplatimantin Löydä-vaiheessa, keräsin asiakasymmärrystä omasta työelämävalmennuspalvelun asiakaskunnastani kartoittaen heidän palvelutarpeitaan ja odotuksia työelämävalmennuksen sisällöistä. Muodostin teoreettisen viitekehyksen toiminnalliselle kehittämistyölleni tutustuen työllisyshoitoon liittyviin lähdemateriaaleihin ja aineistoihin. Valitsin työssäni käytettävät menetelmät ja työkalut, joita käyttäisin kehittämistyölleni asetettujen tavoitteiden saavuttamisessa.

Asiakasymmärryksen muodostamisessa käytin ketterän kehittämisen Minuuttikierron menetelmää. Minuuttikierron toteutettiin olemassa olevan Työhaun Tietovartti 2021 -pienryhmä valmennustuokioiden jälkeen keväällä ja syksyllä 2021. Jokaisella asiakkaalla oli minuutin verran aikaa kertoa valmennustuokion hyvät ja säilytettävät osat sekä ehdottaa kehitettäviä seikkoja tai paikattavia puutteita kunkin valmennustuokion teemaan sopien. Sain jokaisen osallistujan näkemykset, ajatukset sekä mielipiteet kirjattua tarkasti ylös kenttäpäiväkirjaan aineiston myöhempää luokittelua varten. (vrt. Minuuttikierron s.a.)

Syksyllä 2021 keräsin asiakasymmärrystä niin ikään ryhmävalmennuksista, mutta näiden valmennusryhmien ryhmäkoko kasvoi COVID-19-pandemian rajoitusten hellittäessä noin kymmeneen osallistujaan kevään 2021 noin neljän hengen ryhmistä. Pääsin siis tekemään havaintojani valmennuksen tunnelmista niin intiimistä luokkatilassa toteutetusta pienryhmävalmennuksesta kuin suuremmassa auditoriossa toteutetusta luentotyypisistä ryhmävalmennustuokioista. Syksyn 2021 ryhmistä keräsin asiakasymmärrystä välittömästi tuokion jälkeen palautekyselyllä (liite 1), joka tehtiin kirjallisesti valmiilla palautelomakkeella ennen tuokion lopetusta. Nämä molemmat toteutusvaihtoehdot antoivat hyvää näkökulmaa ryhmäkoon vaikutuksista/merkityksestä asiakkaiden kokemuksiin ja osallistumiseen valmennuksessa. Nämä havainnot kirjasin ylös kenttäpäiväkirjaan. Asiakkaita näissä vuoden 2021 Työhaun Tietovartti 2021 -valmennusryhmissä oli mukana yhteensä 41.

Keräsin aineistoa valmennusryhmien toimivuudesta Koiviston (2019) kuvaamin kontekstuaalisin menetelmin, kuten havainnoiden osallistujien toimintaa

(Koivisto ym. 2019, 44). Havainnoin kehittämistarpeita sekä asiakkaiden oman osallistumisen intensiteettiä kirjaten havaintojani kenttäpäiväkirjaan työelämävalmennuksen edetessä. Grönfors (2011) on kuvannut kenttäpäiväkirjan sopivan hyvin tutkimuksen kulun päivittäiseen kirjaamiseen. Tällöin se toimii koko tutkimusprosessia kuvaavana asiakirjana, joka kokoaan yhteen metodologiset eli tutkimuksen lähtökohdallisesti ymmärrykseen ja toimintaan vaikuttavat seikat. Se sisältää myös tutkimuksen menetelmälliset havainnot sekä tutkijan omat kommentit ja huomiot. (Grönfors 2011, 80.)

Kenttäpäiväkirja sopi toiminnallisen kehittämistyöni aineiston kokoamiseen työssäni, koska olin itse kehittämistyöni edetessä paikalla havainnoimassa eli observoimassa tilanteita. Tätä voidaan kutsua osallistavaksi havainnoinniksi. Keräsin kenttäpäiväkirjaan havaintojani ja tunnelmia välittömästi tilanteista ja välittömästi tilanteen mentyä. Koin kenttäpäiväkirjan toimineen hyvin Minuuttikierrosta täydentävänä menetelmänä etsiessäni palvelusta kehittämisen kohteita. (Anttila 1998, luku 9.1.2.)

5.2 Aineiston analysointi ja tulkinta Määritä-vaiheessa

Määritä-vaiheessa edellisessä Löydä-vaiheessa kerätty asiakasymmärrys analysoidaan ja tulkitaan (Koivisto ym. 2019, 45). Käytin aineiston analysoinnissa luokittelun menetelmää. Luokittelun tavoitteena oli löytää aineistosta keskeisimmät kehittämistarpeet olemassa olevan pienryhmävalmennuksen sisällöistä. Luokittelussa nostettiin esille myös muita asiakkaiden mukaan säilytettäviä, hyväksi havaittuja asioita jo olemassa olevasta palvelusta. Luokittelu auttaa tiivistämään ja tulkitsemaan realistisesti eli totuudenmukaisesti kehitettävästä ilmiöstä esiin nousevat aidosti tärkeät aiheet. (Saaranen-Kauppinen & Puustniekka 2006.)

Luokittelun tulokset

Luokittelusta nousi esiin asiakkaiden yleinen tyytyväisyys Työnhaun Tietovartti 2021 -valmennussisältöihin ja pienryhmävalmennuksen kokonaisprosessiin. Valmennuksen sisältö havaittiin hyödylliseksi, vaikka siinä todettiin olevan paljon perinteistä ja tuttua työnhakuvalmennuksissa esiintyvää sisältöä. Valmennuksen tunnelmaa ja ilmapiiriä kehuttiin rennoksi, mukaansatempaavaksi ja

iloisen energisoivaksi. Asiakkaat kuvasivat valmennuskokemuksen myötä ajatuksiensa avartuneen työnhaun suhteen. Työnhaun Tietovartti 2021 -valmennuksen kuvattiin lisänneen ymmärrystä työnhaun syvemmästä ideologiasta sekä mm. itsensä markkinoinnin merkityksestä työnhaussa. Arvojen merkitystä ja itsensä tuntemukseen tähtäävää sisältöä toivottiin lisää ja se koettiin mielenkiintoiseksi. Tekniset seikat, kuten valmennuksen tauotukset, sisältöjen järjestys ym. miellettiin onnistuneeksi. Asiakkaat ilmaisivat palautteissaan, puheissaan ja eleissään tyytyväisyyttä ja jopa kiitollisuutta Työnhaun Tietovartti 2021 -valmennuksen päätyttyä.

Kehitettävät aiheet asiakasymmärryksestä

Kehittämisen kohteeksi nousi asiakasymmärryksen myötä valmennuksen sisältöjen räätälöiminen ns. lähtötasoa vastaaviksi. Tämä tarkoittaisi sitä, että äskettäin jossain muussa palvelussa työnhakuvalmennukseen osallistuneet henkilöt voisivat siirtyä työelämävalmennuksen prosessissa suoraan työhakemuksen päivitys/muokkaus vaiheeseen ja tekemään aktiivista työnhakua. Asiakaskokemuksissa nousi esiin vahvasti konkreettinen tuentarve yksilölliseen työnhakuun ja työnhakuasiakirjojen laadintaan. Sisältöihin toivottiin mukaan tietoutta oppisopimuksesta, tukea/sparrausta jatkosuunnitelmien tekoon ja koulutusasioiden selvittelyyn. Arkisien digitaalisten valmiuksien kehittämiseen kaivattiin apua. Konkreettisia harjoituksia työhaastatteluihin toivottiin niin perinteisesti kuin videovälitteisesti haastattelua toteutettaessa.

Työelämävalmentajien havainnot kehitystarpeista

Valmennusryhmissä huomattiin vuorovaikutuksellisuuden lisäämiseen tarvetta. Tämä havainto oli melko selkeä, pääsimmäkään testaamaan Työnhaun Tietovartti 2021 -ryhmävalmennuksia intiimisti alle neljän hengen ryhmissä sekä isommissa noin kymmenen hengen tuokioissa. Etenkin isossa ryhmässä tunnelma ei ollut yhtä kannustavaa vuorovaikutuksen näkökulmasta kuin pienemmässä porukassa. Muuten valmennuksen tunnelmasta saadut palautteet ja huomiot olivat edelleen varsin positiivisia. Yksittäisistä Työnhaun Tietovartti 2021 -valmennussisällöistä positiivisia ja kannustavia huomioita keräsivät aiheina itsensä markkinointi, kuvan merkitys työhakemuksessa ja erilaiset CV:n mallit ja niiden valinnan perusteet suhteessa haettavaan työpaikkaan.

Kenttäpäiväkirjaan keräämäni omat havainnot ja huomiot valmennustuokioiden ympäriltä tukivat asiakasymmärryksen kautta saatua tietoa. Päiväkirjan havainnoissa esiintyi huomioita Google-palveluiden käytettävyydestä asiakastyöskentelyn alustana. Käytännönläheisyys, saavutettavuus ja asiakkaan itsehallinnan kannalta Google-palvelut osoittautuivat mainioiksi työvälineiksi valmennuksen edetessä. Google-palveluiden todettiin sisältävän kaikki perustoiminnot arjen digitaaliseen työskentelyyn ja tarvittavat toiminnot työhakuun ja opiskeluun sekä näihin valmistautumiseen. Asiakkaan itsehallinnan lisäksi Google-palveluiden etuna on palvelun ilmainen käyttö.

Työnhaun Tietovartti 2021 -valmennuksen sisällöt ja kokonaisuus todettiin työelämävalmentajien näkökulmasta toimiviksi ja kehittymistä mahdollistaviksi. Yksilöllisen tuen tarve nousi selkeästi esiin asiakkaiden, valmentajien sekä yhteistyötahojen toiveissa, palautteissa ja havainnoissa. Valmennuksen sisällöt todettiin selkeiksi ja omaa oppimista tukeviksi etenkin itsetuntemuksen sekä digitaalisten perusvalmiuksien teemoissa.

5.3 Kehityskohteiden ja mahdollisuuksien ideointi Kehitä-vaiheessa

Tuulaniemi (2011, 112–113) kertoo Kehitä-vaiheen sisältävän iteratiivista ja inkrementaalista menetelmällisyyttä. Tämä osuu omaan ajatukseeni palvelumuotoilun prosessissa. Inkrementaalinen kehitys tarkoittaa kokonaisuuden pilkkomista pienempiin kehitettäviin kohteisiin, kuten kehittämisen kohteina olemassa olevat työelämävalmennukseen sisältyvät Työnhaun Tietovartti 2021 -pienryhmässä tehtävät palvelutuokit. Iteratiivisuus taas tarkoittaa yksittäisten tuokioiden nopeaa kehittämistä ja kokeilua. Saatujen kokemusten perusteella tuokiota jatkokehitetään edelleen toistaen ja testaten sisältöä, kunnes tuokion kehitystavoite on saavutettu.

Tässä palvelumuotoilun prosessin vaiheessa pääsin kehittämään ratkaisuja ja ideoimaan uusia mahdollisuuksia. Ideoinnissa hyödynnettiin luokiteltua tietoa ja ymmärrystä asiakkaiden tarpeista. Tämä tieto oli kerätty Tuplatimantti-mallin kahdessa ensimmäisessä työvaiheessa Löydä ja Määritä.

Kehitä-vaiheessa pyrittiin rakentamaan valmennuksen palvelutuokioiden sisältöjä asiakastarpeiden mukaiseen suuntaan. Tässä vaiheessa kutsuin kehittämistyöhön mukaan kollegani yhteisiin kehittämistyön iltapäiviin viikon aikana. Yhdistimme ajatuksiamme työelämävalmennuksen tarpeista ja tuotimme yhteisiä ideoita ammatillisesta näkökulmasta työelämävalmennuspalvelun sisältöihin. Pienet yksityiskohdat asiakasymmärryksen aineistosta jäsenneltiin yhteistyönä suuremmiksi ja kattavammiksi kokonaisuuksiksi, jotta keskeiset kehittämisen kohteet saatiin tiivistettyä. Molempien asiantuntijuutta käytettiin tässä työvaiheessa kehitystyössä ja ideoinnissa hyödyksi. Ideat ja pohdinnat jalostettiin yhdessä keskustellen, kirjattiin muistiin fläppitauluille ja jäsenneltiin post-it -lapuilla kokonaisuuksiksi. Näin muodostuivat tärkeimmät kehitysideoita valmennuksen sisältöihin. Kuvasin muistiinpanot ja tuotokset kenttäpäiväkirjaan talteen palvelunkuvauksen tuottamista varten.

Luova ongelmanratkaisu perustuu divergenssi ajatteluun eli ideoiden rohkeaan tuottamiseen, mitä pyrimme kehittämistuokioiden aikana kollegani kanssa tekemään. Tämän jälkeen tiedon ja analyttisen päättelyn perusteella ideoita supistetaan realistisiksi ja toteutettaviksi, toteuttaen konvergenssi ajattelua. Näitä edellä mainittuja menettelytapoja toteutetaan vuorotellen viimeisessä Tuplatimantti-mallin osiossa. (Tuulaniemi 2011.)

5.4 Ideoiden määrittely ja palvelun sisällön konseptointi Tuota-vaiheessa

Viimeisessä palvelumuotoilun Tuplatimantti-mallin osassa keskitytään rajaamaan ja tunnistamaan toimivat ja tavoitteisiin vastaavat palvelun sisällöt. Palvelutuokioita testataan käytännön työssä ja syntyneitä sisältöjä arvioidaan tekniseltä sekä taloudelliselta kannalta. Lopulta palvelusta muotoutuu määritelty konsepti. Ratkaisun kehittämissvaiheessa on olennaista huomioida palvelun kohderyhmän asiakastarpeet. Ratkaisussa on otettava huomioon teknisen toteutuksen mahdollisuudet sekä palvelun muut mahdolliset tavoitteet, kuten liiketoiminnalliset tavoitteet. Ratkaisun tuloksen tulisi olla hyödyllinen asiakkaille sekä menestys palvelua tuottavalle organisaatiolle. (Koivisto ym. 2019, 46–51.)

Kehittämistyöni viimeisessä vaiheessa olen muotoillut luokitellun asiakasymmärryksen ja kenttäpäiväkirjani havaintojen aineistoihin perustuen uudistetun Työhaun Tietovartti 2022 -ryhmävalmennuksen sisällöt. Muotoilun myötä Työhaun Tietovartti 2022 -ryhmävalmennuksen ympärille muodostui työelämävalmennuspalvelun kokonaisuus.

Valmennukseen on tuotu kehitystyön myötä asiakkaiden tarpeisiin vastaavia valmennussisältöjä ja elementtejä ja säilytetty aiemmin hyviksi havaitut aiheet. Elementit sijoittuvat uudessa työelämävalmennuspalvelussa koko palkkatuki-työjaksonsa aikajanelle eivätkä, kuten aiemmin, pelkästään Työhaun Tietovartti 2022 -ryhmävalmennuksen sisältöihin. Nämä aikajanelle sijoitetut elementit muodostavat uuden työelämävalmennuspalvelun Uutta elämää Groupin valmennuspalvelun valikoimaan, josta olen opinnäytetyöni tarkoituksenmukaisesti laatinut palvelunkuvauksen opinnäytetyöni tuotoksena. Uusi työelämävalmennuspalvelu vastaa asiakkaiden todellisia tarpeita unohtamatta työllisyydenhoidon palvelurakenteiden uudistuksen mukanaan tuomia palvelutavoitteita.

Työhaun Tietovartti 2022 -ryhmävalmennuksen sisällöt syntyivät vastaamaan asiakastarpeita sekä muokkautuivat työelämävalmentajien käytännön havaintojen pohjalta osaksi palkkatukityöjakson aikana toteutettavaa työelämävalmennuksen prosessia. Suurin muutos palvelun sisältöön tehtiin, kun eriytimme valmennuksen sisällöistä yksilötyöskentelyyn ja ryhmätyöskentelyyn soveltuvat sisällöt. Tällä tavoin pystymme vastaamaan tulevaisuudessa asiakkaan lähtötason huomioivaan toteutukseen, kuten asiakkaat toivoivat. Pyrimme jatkossa toteuttamaan luentotyypistä ja informatiivista sisältöä isommille ryhmille kerrallaan. Näin saamme resursoitua yksilötyöskentelyyn enemmän aikaa ja mahdollistettua entistä paremmin yksilöllisen tuen asiakasymmärryksestä esille tulleiden tarpeiden mukaisesti.

Työskenneltyämme viimeisten Tuplatimantin Kehitä ja Tuota -vaiheiden parissa olemme yhdessä kollegani kanssa ideoineet palveluun myös uutta ja hetkessä syntynyttä sisältöä työelämävalmennuspalvelun laajentamiseksi. Nämä ideat ovat syntyneet oivalluksina ja pirskahtelevina markkinahenkisinä tuotoksina. Sijoitin nämä ”extrana syntyneet oivallukset” mukaan työelämävalmennuspalvelun palvelunkuvaukseen, jotta ne pääsisivät mukaan mahdollisiin

asiakkaiden tarpeisiin laajentamaan työelämävalmennuspalvelun sisältöä. Työelämävalmennuspalvelun palvelunkuvaus (liite 2) sekä visuaalinen palveluprosessikuvaus (liite 3) on opinnäytetyöni lopussa liitteenä.

6 TYÖELÄMÄVALMENNUSPALVELUN ARVIOINTI JA JUURUTTAMISEN TULEVAISUUDESSA

Raportoin tässä opinnäytetyössäni tulevan työelämävalmennuspalvelun laadun mittariksi kaavailemani suunnitelman, joka esiintyy työelämävalmennuspalvelun palvelukuvauksessa. Avaan palvelun juurruttamisen ajatuksia raportissani, sillä ajattelen niillä olevan merkitystä pohdittaessa palvelun tulevaisuutta sekä valmennuspalvelun käytön ulottuvuuksia mm. tulevissa markkinointitoimenpiteissä.

6.1 Arviointisuunnitelma

Kuten Tuulaniemi (2011) teoksessaan toteaa, voidaan yleisesti todeta palvelumuotoilun mittaamisen olevan vaikeaa. Lopputulema näkyy ehkä vasta myöhemmin palvelumuotoilun kohteen tuloksista. Tässä tapauksessa kehitystyöni tulokset tulevat aikanaan näkymään Uutta elämää Groupin asiakkaiden jatko-siirtymien tilastoissa. Palvelun kehitys palvelubisneksessä on prosessi, joka ei koskaan ole valmis. (Tuulaniemi 2011, 242–246.) Jatkuvaa kehittymistä ja arviointia muuttuvalle työllisyydenhoidon alueelle tullaan näkemykseni mukaan tarvitsemaan myös tämän työelämävalmennuspalvelun elinkaaren aikana.

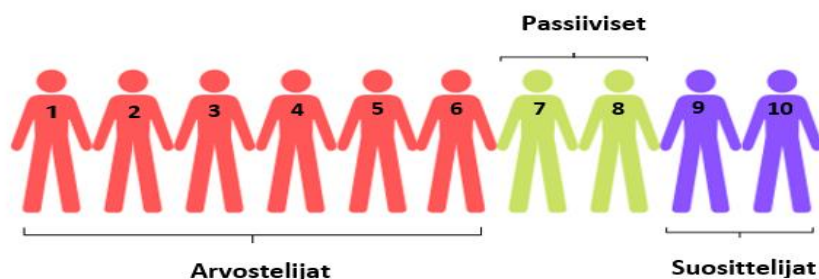
Työelämävalmennuspalvelun asiakaskokemusten mittaamiseen tulevaisuudessa olen kaavaillut käytettävän Tuulaniemen (2011) teoksessaan esittelemää ja maailman laajuisestikin tunnettua Net Promoter Score (NPS) mittaria. Sillä kerätään tietoa siitä, kuinka todennäköisesti asiakas suosittelisi palvelua muille. Mittarissa viehättää se, että se tulee peilaamaan todellista asiakaskokemusta ja työelämävalmennuspalvelun todellisia vaikutuksia, huomioiden myös uudet vielä tiedostamattomat uudistukset palvelun kehittyessä tulevaisuudessa. NPS keskittyy korostamaan suosittlevien asiakkaiden prosentuaalista lukumäärää tuloksissaan, toisin kuin muut perinteiset asiakastytyväisyysmittarit. (Tuulaniemi 2011, 243–244.)

Käytännössä mittaria voidaan tulevaisuudessa käyttää jakamalla valmennuksen läpi käyneille palkkatukityönsä lopettaville asiakkaille esim. Google Formilla toteutettu sähköinen kysely. Kyselyssä on NPS-mittarin idealla toteutettu kysymys ”Kuinka todennäköisesti suosittelisit työelämävalmennuspalvelua muille arvosana asteikolla 0–10?” Vastauksia kerätään nimettömästi sähköisessä muodossa. Google Forms -sovellus muodostaa niistä reaaliaikaista tulosta vastauksien palautuessa.

Suomen johtava pilvipalveluiden toimittaja Visma Solutions havainnollistaa internetsivuillaan, kuinka NPS-luku muodostuu kaksivaiheisen prosessin myötä. Ensimmäisessä vaiheessa kysymykseen vastanneet vastaajat ryhmitellään antamansa arvosanan perustein. Ryhmittely muodostuu seuraavasti:

- 9–10: Suosittelijat (Promoters) – suosittelevat palvelua
- 7–8: Passiiviset (Passives) – eivät ole puolesta eivätkä vastaan
- 0–6: Arvostelijat (Detractors) – tyytymättömiä, eivät suositele palvelua

NPS-luku muodostetaan vähentämällä arvostelijoiden prosentuaalinen määrä suosittelijoiden prosentuaalisesta määrästä (Visma 2018). Kuvassa 2 havainnollistetaan vielä laskukaavaa.



Arvosana	Määrä vastanneista (hlöä)	Prosenttia kaikista (%)
9 tai 10 / Suosittelijat	66	55 %
7 tai 8 / Passiiviset	18	15 %
0–6 / Arvostelijat	36	30 %
Kaikki vastanneet yhteensä	120 hlöä	100 %

Kuva 2. Suosittelijat % - Arvostelijat% = Net Promoter Score (NPS) (Mukaiillen Tuulaniemi 2011)

Esimerkissä NPS-luku on siis $55\% - 30\% = 25$. Mitä suurempi NPS-luku on, sitä paremmin asiakaskokemuksen rakentamisessa on onnistuttu. Positiivista NPS-arvoa pidetään hyvänä ja yli 50 arvo on jo erinomainen. (Tuulaniemi 2011.)

6.2 Juurruttamissuunnitelma

Toteutin opinnäytetyöni myötä tuottamani palvelukuvauksen myös visuaalisena asiakkaan palveluprosessina. Tätä visuaalista ja havainnollistavaa palvelukuvausta voidaan hyödyntää juurrutettaessa työelämävalmennuspalvelua Uutta elämää Groupin valmennuksen käytännön työhön. Visuaalista palvelukuvausta voidaan käyttää niin asiakkaille kuin yhteistyökumppaneille tai yhteistyö toimijoille palvelun havainnollistamisessa. Mitä selkeämmin uusi palveluprosessi pystytään kuvaamaan sen helpompaa, on siitä viestiminen eri tahoille.

Työelämävalmennuspalvelun palvelukuvaus ja sen visuaalinen tuotos on hyvänä apuna palvelun markkinoinnissa talon sisällä sekä ulkopuolella. Työelämävalmennuspalvelun sisällöstä tullaan tekemään aktiivista viestintää toimeksiantajaorganisaation sisällä, jotta sisäiset markkinointikanavat ja ns. hiljainen markkinointi arkisessa kanssakäymisessä lisääntyy. Täten palvelulle saadaan tunnettuutta asiakkaiden kesken. Tämä voi lisätä asiakkaiden motivaatiota ja halukkuutta olla osana uutta ja tehokasta työelämävalmennusta.

Palvelusta viestitään ja sitä tullaan markkinoimaan aktiivisesti myös yhteistyöverkostoille, kuten Mikkelin seudun kuntakokeilulle sekä HR-yrityksiin hyödyntäen mahdollisesti erilaisia innovatiivisia viestinnän keinoja. Markkinoinnissa voidaan käyttää esimerkiksi videotervehdyksiä, digitaalisia uutiskirjeitä ja miksei perinteisempiä tai etänä toteutettavia virtuaalisia vierailuja verkostokumppaneiden tiimipalavereihin. Yhteistyöverkostojen kanssa tehtävään yhteistyöhön kaavailut yhteiset työnhakutapahtumat, työhaastatteluharjoitukset aidoissa tilanteissa ja muu aktiivinen yhteydenpito on olennaisena osana työelämävalmennuspalvelun juurruttamista käytäntöön.

Kun tuloksia saadaan näkyviksi työelämäpalvelun vaikuttavuudesta, sen lopullinen juurtuminen tulee tapahtumaan palvelun markkinoidessa itse itseään.

Tulen olemaan itse vastaamassa kehitetyn työelämävalmennuspalvelun toteutuksesta, markkinoimisesta ja palvelun jatkokehitys tulee olemaan seuraavien kehitystehtävieni aiheita työelämävalmentajan työssäni.

7 POHDINTA

Opinnäytetyöni tavoite oli kehittää Uutta elämää Groupin työelämävalmennuspalvelun asiakasprosessia vastaamaan palkkatukityöllistettyjen asiakkaiden sekä työllisyshoidon uudistuvien palvelurakenteiden tarpeisiin. Tarkoituksena oli laatia palvelunkuvaus uudesta yksilölliseen tukeen ja vaikuttavuuteen pohjautuvasta työelämävalmennuspalvelusta, joka selkiyttäisi Uutta elämää Groupin työelämävalmennuspalvelun sisällöt.

7.1 Toteutustavan sekä menetelmien arviointi ja tulosten yhteenveto

Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena kehittämistehtävänä. Kehittämisen lähestymistapana työssä sovellettiin palvelumuotoilun prosessia. Valitsin menetelmän, koska halusin opinnäytetyössäni haastaa itseäni oppimaan uutta ja saada itselleni kokemusta tästä trendikkästä menetelmästä. Palvelumuotoilu prosessin toteutus tuntui minusta Councilin Tuplatimantti-mallilla aluksi monimutkaiselta ja vaikeasti hahmotettavalta. Työskentelyprosessiin pureutuessani huomasin pian, että palvelumuotoilun eri työvaiheet alkoivat selkiytyä. Tuplatimantti-malli toi työskentelyyn struktuuria ja sen myötä saatiin asiakasymmärryksestä paljon rakennusaineita työelämävalmennuspalvelun kehittämiseksi. Aineisto analysointiin luokittelun menetelmällä, mikä oli mielestäni jokseenkin helppoa ja sujuvaa. Konkreettinen, organisoitu ja tavoitteellinen tekeminen viehätti prosessissa.

Aktivoivaa ja omaan itsenäiseen toimintaan kannustavaa näkökulmaa tuotiin uuteen työelämävalmennuspalveluun coachingin valmennusmenetelmän avulla. Uuden työelämävalmennuksen prosessissa asiakasta rohkaistaan ottamaan askelia eteenpäin yhdessä pohdituilla poluilla. Coaching-menetelmä tuo ideologiallaan työkaluja konkreettiseen ja yksilölliseen valmennustyöhön. Osallisuus omissa ja itselle mielekkäissä oman näköisissä suunnitelmissa vaikuttaa sitoutumiseen ja motivaatioon työllistymisen suunnitelmien toteutuksessa. Työelämävalmennuksen lopulla asiakkaan prosessissa aktiivinen työn-

haku valmentajan tukemana ja vahvasti markkinointihenkisenä projektina tuottaa toivottavasti työllistymisiä avoimille työmarkkinoille tai koulutukseen ohjautumista. Coachingin teemoista myös työelämä tietoisuuden lisääntyminen, strateginen ajattelu ja suunnitelmien realistinen laatiminen näkyvät uuden työelämävalmennuksen palvelukuvauksen asiakasprosessin sisällöissä.

Palvelumuotoilun prosessin ja onnistunut menetelmien valinta näkyi toimeksiantajan palautteissa. Toimeksiantajaa miellytti palvelun selkeä jäsentely ja jatkuvan kehittymisen mahdollistava tarkka palvelukuvaus. Opinnäytetyöni toimeksiantaja on todennut asiakkaiden kanssa yhdessä rakentamamme työelämävalmennuspalvelun kokonaisuuden olevan hyvin heidän tavoitteitaan palveleva ja toimeksiantoa vastaava. Sosiaalityön teemat on integroitu sopivasti työllisyydenhoidon palveluun asiakaslähtöisesti soveltaen. Palvelussa keskustelut ja valmennus kohdentuvat siihen, miksi uskomme henkilön onnistuvan ja mihin huomio kannattaa kiinnittää onnistumisen maksimoimiseksi. Työelämävalmennus ohjaa ajattelua ratkaisuihin ja antaa vaihtoehtoja eteenpäin suuntautuvaan toimintaan taakse liikaa katsomatta ja työllistymiseen kannustaen.

Opinnäytetyöni lähtökohtina olivat tulevat työllisyydenhoidon palvelumallien uudistukset, joihin toimeksiantaja on halunnut vastata entistä vaikuttavammilla ja yksilöllisemmillä palveluilla tukityöllistetyille asiakkailleen. Työelämävalmennuspalvelusta saatiin asiakaskeskeisen kehittämisen tuloksena muotoiltua tulevaisuuden vaatimuksiin vastaava palvelu, jonka ketterä jatkokehittäminen prosessin yksittäisissä palvelutuokioissa on mahdollistettu. Valmennuspalvelu pystyy vastaamaan Marinin hallitusohjelmassa (2019) toivottuihin kehityskohteisiin toteuttaen toimeksiantajan kumppanuussopimuksen lupauksista edistää alueellista työllisyydenhoitoa.

7.2 Johtopäätökset prosessista

Hyvään lopputulokseen opinnäytetyössäni päästiin osuvilla menetelmällisillä valinnoilla. Vuorovaikutteisuus työskentelyssä suhteessa asiakkaaseen ja kehittämistyöhön toi selkeää sekä eteenpäin menevää struktuuria, mikä tuntui sopivan hyvin myös opinnäytetyöni ideologiaan. Kehittämistehtäväni eteni hie-man aikataulustaan edellä hyvässä kehittämisen ilmapiirissä, minkä mahdol-

listi työyhteisön ja työnantajan vahva tuki toiminnallisen kehittämistyöni prosessiin. Oma asiakastyön tuntemukseni työelämävalmennuksen asiakaskohderyhmästä ja heidän luonteva osallistuminen kehittämistehtävään oli työssäni ehdottomasti yksi sen vahvuuksista ja edesauttoi palvelumuotoilun prosessin onnistumista. Omat havainnot ja merkinnät palvelun kehittämisen vaiheissa syntyivät aidosti palvelutuokioiden tilanteista eikä havainnointi tuntunut teennäiseltä tai prosessista irtonaiselta missään vaiheessa. Tässä kokemuksesani toteutui hyvin palvelumuotoilunprosessin elämyksellisyyden ja asiakkaan palvelupolku säilyi työn keskiössä koko kehittämistehtävän ajan.

Työelämävalmennuspalvelussa sen vaikuttavuutta lisäsi taustalla oleva Uutta elämää Groupille solmittu työsopimus. Työelämävalmennus on osana Uutta elämää Groupin työtehtäviä siinä missä esimerkiksi myymälässä myyjän tehtäviin sisältyy asiakaspalvelu ja myynti. Tämä työpäiviin sisällytetty työnhakuun ja siinä kehittymiseen varattu aika on erinomainen mahdollisuus kehittyä työhaussa uudistuvan työllisyyspolitiikan vaatimalle tasolle. Se on työnantajalta hieno kannustin työnhauksen edistämiseen tukityöllistämisen jaksolla. Tämä toteuttaa käytännössä täydellisesti tulevan palkkatukiudistuksen tavoitteita. Toisaalta työsuhde myös sitoo työntekijän osallistumaan tähän työelämävalmennuspalveluun, koska se on työsuhteeseen työnantajan määrittelemä työtehtävä. Tämä mahdollistaa ajattelun kehittymisen ja oman tulevaisuuden pohdintoihin paneutumisen tuetun työsuhteen aikana. Tämä on mielestäni yksi hienoimpia asioita työelämävalmennuspalvelussa tuoden tulevan palkkatukiudistuksen tavoitteet konkreettisesti Uutta elämää Groupin työsuhteeseen.

Työllisyydenhoidon kokonaisuus päivittyy ja elää jatkuvasti. Valtioneuvosto päivittää ohjeistuksia ja suunnitelmia puolivuositain. Työprosessiin tämä toi pieniä haasteita, etenkin viittauksissa käytettyjen lähteiden ajantasaisuuden osalta. Valtioneuvoston uusien suunnitelmien ja linjausten päivittäminen ei opinnäytetyön prosessissa ole käytännössä mahdollista ja tietojen muokkauksessa opinnäytetyön edetessä viitekehityksessä pysyminen vaatii tiedon päivittämisen rajaamista tekemisen ulkopuolelle. Tästä syystä joudun työni loppuvaiheessa toteamaan, että jotkut seikat uudistuvassa työllisyydenhoidon kentässä ovat jo päivittyneet ja tarkentuneet työni valmistuessa.

Työni huolellisesta suunnittelusta huolimatta jouduin tekemään sen edetessä soveltavia toimenpiteitä, jotta pystyin saamaan kehitystyöstäni kaiken hyödyn irti. Sovelsin sujuvasti muuttuvia tilanteita mm. COVID-19-pandemian tuomien rajoitusten suhteen. Tästä johtuen sain työhöni improvisoiden uusia näkökulmia, joita en ollut suunnitelmavaiheessa osannut ottaa huomioon. Soveltamista vaatineet muutokset toivat työhöni etupäässä lisäarvoa.

Sain työhöni inspiroitunutta tukea kollegaltani ja yhteiskehittäminen toi upeasti kehittämistyöhön uusia ulottuvuuksia. Ilman tätä kollegiaalista tukea, kannustusta ja ajatusten vaihtoa en usko, että olisin päässyt näin hyvään lopputuotokseen kehittämistehtävässäni.

Työelämävalmennuksen viitekehys

Pohdin työelämävalmennuksen viitekehystä kehittämistyöni edetessä. Uutta elämää Groupin työelämävalmennuspalvelun viitekehys muotoutuu tuetun työsuhteen ja siinä tehtävän työn yhteyteen. Osaaminen, työelämätaidot ja työelämän pelisäännöt suhteessa työnhakijan persoonaan ja hänen vahvuksiinsa ovat keskeisiä valmennuksellisia sisältöjä. Nämä sisällöt laajentavat yksilön tietoisuutta omasta toiminnastaan ja mahdollistavat yksilön omaa oivallusta potentiaalistaan edetä suunnitelmissaan. Työnhakuun liittyvät elementit on pilkottu palvelun sisällä pienemmiksi kokonaisuuksiksi. Koko työelämävalmennusprosessi pitää työnhakuun virittäytymistä ja sen konkreettista toteutusta yllä tuetun työsuhteen sisällöissä. Yksilöllinen ja kannustava valmennusmenetelmä coaching toimii lähtökohtana työelämävalmennuksen viitekehyyksessä. Asiakkaan ohjaaminen omaan aktiiviseen ja itsevastuulliseen toimintaan ja näihin asioihin oivalluksien herättäminen mahdollistaa työnhaun itsenäisen edistämisen muodostaen työelämävalmennuksen päätavoitteen.

7.3 Työelämävalmennuspalvelun ulottuvuuksia Uutta elämää Groupille

Toimeksiantajan kannustavista palautteista kävi ilmi, että työlläni on merkitystä Uutta elämää Groupin entistä tehokkaampaan ja vaikuttavampaan palvelutarjonnan valikoimaan. Sen lisäksi, että työelämävalmennuspalvelu tuo konkreettista hyötyä yhdistyksessä työskenteleville tukityöllistetyille asiak-

kaille, voidaan siitä tulevaisuudessa pienin muokkauksin tehdä myytävä palvelutuote myös yhdistyksen ulkopuolelle. Mielestäni työelämävalmennuspalvelulla on myös muita valmennuksellisia kasvumahdollisuuksia. Se on helposti siirrettävissä ryhmämuotoisista palvelutuokioista myös yksittäiselle asiakkaalle toteutettavaksi palveluksi. Palvelua on mahdollista toteuttaa jatkossa erilaisilla sopimusmuodoilla Uutta elämää Groupilla työskenteleville tai kuntoutumassa oleville valmentautujille hyvin pienin räätälöinnein. Palvelusta on mahdollista irrottaa eri osia toteutettavaksi erikseen esimerkiksi kuntoutujille sopiviksi yksittäisiksi työelämävalmiuksiin keskittyviksi sisällöiksi.

Työllistymistä edistävälle ja coachingia hyödyntävälle työelämävalmennuspalvelulle on käyttöä tulevaisuuden työllisyshoidossa. Palvelu tuo siihen uutta, napakkaa ja raikasta asiakaslähtöistä työskentelyotetta. Pitkäaikaistyöttömyyden kierteen katkaiseminen tarvitsee kokemukseni mukaan asiakkaan itseluottamuksen vahvistamista ja ratkaisukeskeisyyteen tähtäävää, itsensä johtamiseen ja omaan toimijuuteen kannustavaa työskentelyotetta. Tähän asiakas tarvitsee yksilöllistä tukea, mitä työelämävalmennuspalvelu pystyy konkreettisesti tarjoamaan.

Seuraava työelämävalmennuspalvelun kehittämiskohde voisi kohdistua verkostojen kehittämiseen laajentaen palvelun vaikuttavuutta edelleen. Kehitystehtävä voisi olla työelämän henkilöstötarpeita kartoittavaa ja yritysasiakkaisiin kohdentuvaa osaamisen tarpeiden kartoitusta. Työllistymisen väylien rakentaminen tämän palvelun asiakkaiden työllisyyden edistämiseksi lisäisi paikallista vaikuttavuutta työllisyshoitoon ja palvelisi tehokkaasti yrittäjiä, joilla ei tällä hetkellä ole riittävästi tarpeisiinsa sopivia työntekijöitä. Tämä jatkokehittämisen suunta toisi työelämävalmennuksen asiakkaille konkreettisia mahdollisuuksia tuoda jo hyvin hiottuja työnhakutaitoja ja omia itsensä markkinointitaitoja käytäntöön valmiiksi viitoitetuille työnantaja poluille.

Ideoimme työelämäpalvelun ympärille myös sisältöjä, kuten koko Uutta elämää Groupin palveluita markkinoivia podcast-ohjelmia, minkä avulla voitaisiin lisätä toiminnan ja palveluiden tunnettuutta. Tämä voisi vahvistaa Uutta elämää Groupin uskottavuutta valmennuspalveluita tuottavana toimijana uusille yrityksille ja yhteistyökumppaneille. Lisäksi työelämävalmennuspalvelulla on

useita innovatiivisia mahdollisuuksia laajentua tulevaisuudessa keskittyen esimerkiksi digitaalisen sisällön teemoihin tai jopa olla tuottamassa teemoja ulkopuolisille toimijoille.

7.4 Oma pohdintani kokonaisuudesta

Eettisyys ja luotettavuuden kriteerit toteutuivat opinnäytetyössäni. Toimeksiantaja organisaation kanssa oli tehty opinnäytetyönsopimus, jonka mukaisesti työssä edettiin. Sopimus tehtiin kolmena kappaleena. Tässä opinnäytetyössä tarvitsin tutkimusluvan toimeksiantajaorganisaatiolta, koska tutkimuksen kohteena oli osittain organisaation toiminta tai pikemminkin sen toiminnan kehittäminen. Lisäksi oli hyvän tutkimustavan mukaista pyytää organisaatiolta tutkimuslupa.

Kehittämistehtävääni osallistuneille esittelin tutkimustiedotteen. Kerroin heille, kuinka heidän antamansa argumentointia ja palautetta tullaan hyödyntämään opinnäytetyöni kehitystehtävässä. Osallistuminen oli täysin vapaaehtoista ja se tehtiin anonyymiutta toteuttaen. Henkilötietoja ei ole käsitelty missään toiminnallisen kehitystyöni vaiheessa. Tutkittavan suostumuslomaketta ei tässä anonyymissä palautteen keräämisessä ollut tarpeellista täyttää. Opinnäytetyö on vaiheittain tarkastettu ja hyväksytetty siinä mukana olleilla ohjaavilla toimijoilla. Työssä on noudatettu annettuja ohjeita ja suunnitelmaa. (Opinnäytetyö sosiaaliala. s.a.) Tutkimustiedote ja -lupa ovat liitteinä (ks. liitteet 4 ja 5) raportissani. Tästä toiminnallisesta kehitystyöstä ei tullut kustannuksia toimeksiantajalle.

Olin valmistautunut tähän toiminnallisen kehittämistyöni prosessiin huolellisesti. Varasin työn toteutukseen hyvin aikaa. Tutustuin aiheeseen monipuolisesti oman työni, markkinoinnin sekä yhteiskunnallisten seikkojen näkökulmista. Motivaationi tähän työhön on ollut korkea koko prosessin ajan ja olen ollut aidosti kiinnostunut tästä kehittämistehtävästä oman oppimiseni, työni kehittämisen sekä yhteiskunnallisen vaikuttavuuden sekä työllisyydenhoidon motivoimana. Täytin omat odotukseni ammatillisesta kehittymisestäni opinnäytetyön myötä. Onnistuin työlläni täyttämään toimeksiantajan tavoitteet työni tu-

loksissa. Luotan työelämävalmennuspalvelun asiakkaiden työllistymisen prosessia edistävään vaikutukseen ja tiedän työni kestävän laadullista tarkastelua.

Aion laajentaa tulevaisuuden työelämässäni kehittämistehtävien parissa käytettävien innovatiivisten ja ketterien menetelmien repertuaariani. Kasvoin ammatillisesti tämän palvelumuotoilun prosessin aikana ja uskon tämän työn myötä löytämäni coachingin valmennusmenetelmän jäävän omaan työhöni mukaan tulevaisuudessa. Sitä voi soveltaa hyvin monissa eri työympäristöissä. Kokonaisuutena toiminnallisen kehitystyöni prosessi oli hyvin onnistunut oppimiskokemus, jonka antia voin hyödyntää tulevissa työtehtävissäni ja kehittäessäni tulevaisuudessa uusia palveluita monivivahteista palvelumuotoilun menetelmää käyttäen.

LÄHTEET

Asiakaslähtöisyys. 2020. Terveiden- ja hyvinvoinninlaitos. WWW-dokumentti. Päivitetty 13.7.2020. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/sosiaalisen-kuntoutuksen-opas/palvelun-sisallot/yksilotyoskentely/asiakaslahtoisuus> [viitattu 25.2.2022].

Anttila, P. 1998. Tutkimisen taito ja tiedon hankinta. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://metodix.fi/2014/05/17/anttila-pirkko-tutkimisen-taito-ja-tiedon-hankinta/#9.1.2%20Kentt%C3%A4muistiinpanot> [viitattu 2.6.2021].

Euroopan sosiaalirahasto. s.a. Euroopan komissio. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://ec.europa.eu/esf/home.jsp?langId=fi> [viitattu 29.12.2021].

Euroopan sosiaalirahaston (ESR) rahoittaman hankkeen kuvaus. 2020. Euroopan aluekehitysrahasto. Euroopan sosiaalirahasto. Työ- ja elinkeinoministeriö. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.eura2014.fi/rrtiepa/projekti.php?projektiid=S22248> [viitattu 6.6.2021].

Grönfors, M., Vilkkä, H. (toim.) 2011. Laadullisen tutkimuksen kenttätymenettelmät. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://vilkkä.fi/books/Laadullisen_tutkimuksen.pdf [viitattu 13.7.2021].

Koivisto, M. Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Helsinki: Alma Talent.

Koopman, R., Englis, P., Ehrenhard, M., Groen, A. 2021. The Chronological Development of Coaching and Mentoring: Side by Side Disciplines. *International Journal of Evidence Based Coaching and Mentoring* 19, 135–145.

Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 28.12.2012/916.

Mannermaa, M. 2020. Monikanavaisten palveluiden kehittäminen pitkäaikais-työttömän asiakkaan palveluprosessissa. Opinnäytetyö. Monialainen toimintakyvyn edistäminen YAMK. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/handle/10024/334573> [viitattu 12.7.2021].

Mikkelin Toimintakeskus ry. 2021. WWW-sivusto. Saatavissa: <https://www.uuttaelamaa.fi/toimintakeskus> [viitattu: 6.6.2021].

Minuuttikierron s.a. Innokylä. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/ minuuttikierron> [viitattu 1.6.2021].

Opinnäytetyö sosiaaliala. s.a. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyön eettiset ohjeet: muistilista. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://learn.xamk.fi> [viitattu 19.7.2021].

Osallistava ja osaava Suomi. 2019. Valtioneuvoston julkaisuja 2019:31. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161931/VN_2019_31.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 2.6.2021].

Pohjoismainen työvoimapalvelumalli. s.a. Työ- ja elinkeinoministeriö. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://tem.fi/pohjoismainen-tyovoimapalvelumalli> [viitattu 16.2.2022].

Raivio, H., Appelqvist-Schmidlechner, K. 2019. IPS- Sijoita ja valmenna! -toimintamallin soveltamisen mahdollisuudet Suomessa. Työpaperi 23/2019. Helsinki: THL. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/handle/10024/138530?show=full> [viitattu 7.7.2021].

Ruutu, S. 2020. Coaching työkalupakki. Helsinki: Alma Talent Oy.

TE-palvelut. 2021. Palkkatuki on tarkoitettu. Työ- ja elinkeinoministeriö. WWW-sivusto. Saatavissa: <https://www.te-palvelut.fi/tyonhakijalle/tukea-tyollistymiseen/tyollisty-palkkatuella/palkkatuki-tarkoitettu> [viitattu 8.7.2021].

TE-palvelut 2024-uudistus. s.a. Työ- ja elinkeinoministeriö. WWW-sivusto. Saatavissa: <https://tem.fi/te-palvelut-2024-uudistus> [viitattu 25.2.2022].

Toimintasuunnitelma 2022. Uutta elämää Group. Intranet.

Tukea työllistymiseen. 2021. Työ- ja elinkeinoministeriö. WWW-sivusto. Saatavissa: <https://www.te-palvelut.fi/fi/tyonhakijalle/tukea-tyollistymiseen/tyohonvalmentaja> [viitattu 7.7.2021].

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. 3.painos. Helsinki: Talentum Pro.

Työllisty palkkatuella. 2021. Työ- ja elinkeinoministeriö. WWW-sivusto. Saatavissa: <https://www.te-palvelut.fi/tyonhakijalle/tukea-tyollistymiseen/tyollisty-palkkatuella?inheritRedirect=true> [viitattu 7.7.2021].

Työllisyyden kuntakokeilut. s.a. Työ- ja elinkeinoministeriö. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://tem.fi/tyollisyyskokeilut> [viitattu 12.7.2021].

Valtioneuvosto. 2020. Työministeri Haatainen: Budjettiriihen päätökset tukevat työllisyystavoitteen saavuttamista. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://valtioneuvosto.fi/-/1410877/tyoministeri-haatainen-budjettiriihen-paatokset-tukevat-tyollisyystavoitteen-saavuttamista> [viitattu 12.7.2021].

Vehkaperä, U., Pirilä, K. & Roivas, M. (toim.) 2013. Innostu ja innovoi. Käsi-kirja innovaatioprojektioihin. Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisusarja. Oiva-oppimateriaalit 1. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu.

Visma. 2018. NPS-luku asiakasuskollisuuden mittarina. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://psa.visma.fi/blog/nps-luku-asiakasuskollisuuden-mittarina/> [viitattu 13.7.2021].

Whitmore, J. 2017. Coaching for performance. The principles and practice of coaching and leadership. 5.painos. Lontoo: Nicholas Brealey.

Yksilölliset palvelut tukevat työnhakua pohjoismaisessa työvoimapalvelumallissa. 2021. Työ- ja elinkeino ministeriö. WWW-dokumentti. Päivitetty 7.10.2021. Saatavissa: <https://tem.fi/-/yksilolliset-palvelut-tukevat-tyonhakua-pohjoismaisessa-tyovoimapalvelumallissa> [viitattu 14.2.2022].

Työnhaun Tietovartti -palautekysely



**PALAUTETTA TYÖNHAUN
TIETOVARTTI 2021
VALMENNUKSESTA**



Mikä oli hyödyllistä valmennuksen sisällössä? Mistä pidit erityisesti?

Mitä jäit kaipaamaan?

Oliko valmennuksessa turhaa sisältöä?

Millaista apua toivoisit saavasi työelämävalmennuksesta itsellesi jatkossa?

TYÖELÄMÄVALMENNUKSEN PALVELUKUVAUS UUTTA ELÄMÄÄ GROUP

PALVELUN NIMI:

Työelämävalmennuspalvelu

PALVELUN KOHDERYHMÄ

Uutta elämää Groupin tuetussa työsuhteessa työskentelevät pitkäaikaistyöttömät työntekijät sekä työhön tai koulutukseen suuntaavassa työtoiminnassa olevat henkilöt

PALVELUN YLEISET TAVOITTEET, TOTEUTUS JA TOIMINTATAPA

Työelämävalmennuksen tavoitteena on tarjota tuetussa työsuhteessa/ työhön suuntautuvassa työtoiminnassa oleville henkilöille tukea työelämävalmiuksiin ja työelämään siirtymiseen asiakaslähtöisesti ja yksilöllisesti. Valmennuksessa pureudutaan henkilön työllistymisen suunnitelmiin, perehdytään työnhaun käytänteisiin ja työnhakuun liittyviin ajankohtaisiin asioihin. Työnhakuasiakirjojen ajantasaisuus varmistetaan, asiakasta ohjataan etsimään häntä kiinnostavia ja hänelle sopivia työpaikkoja. Työnhakijan/asiakkaan itsensä listaamiin työpaikkoihin tehdään avoimia työhakemuksia unohtamatta seurata muita tarjolla olevia avoimia työpaikkoja. Kannustetaan asiakkaita etsimään myös mahdollisia piilotyöpaikkoja.

Työelämävalmennuksella edistetään työnhaussa tarvittavia itsensä markkinoinnin taitoja. Henkilön vahvuuksia sanoitetaan ja työelämävalmentaja auttaa yhteistyössä työnjohdon kanssa asiakasta omien vahvuuksiensa tunnistamisessa. Työnhakijaa kannustetaan oman osaamisensa ja persoonansa bisneshenkiseen markkinointiin. Tavoitteena on löytää henkilölle polkuja avoimille työmarkkinoille ja tukea työnhakua mm. työelämävalmennuksen yhteistyöverkostojen avulla. Olemassa olevan osaamisen, vahvuuksien ja toimintakyvyn tunnistamisen myötä ohjataan työnhakijaa yksilöllisesti valmentaan kohti työelämää tai koulutusta.

Valmennuksessa keskitytään vahvistamaan ensisijaisesti niitä asioita, jotka ovat jo hyvin. Työelämävalmennuksessa keskitytään siihen, mitä osa-alueita asiakkaan tulisi vahvistaa osaamisessaan tai oman psykologisen pääoman elementeissä, kuten esim. resilienssi (joustaminen, soveltaminen, ennakointi), sitkeys, tulevaisuudenusko, terve itsetunto ja realistinen optimismi. Asiakasta haastetaan heittäytymään vahvistamaan omaa pystyvyysuskoaan ja oman kapasiteettinsa käyttöönottoa tukien häntä työnhaun eri vaiheissa. Asiakkaalle tarjotaan kannustavaa ja asioita mahdollistavaa valmennusta. Valmennuksen avulla pyritään vaikuttamaan myönteisesti elämänlaatuun sekä asiakkaan työ- ja toimintakykyyn. Tuettuun työsuhteeseen kytketään vahva yksilöllinen ja valmennuksellinen tuki yhdistäen siihen valmennuskeskeinen sekä työllistymiskeskeinen näkökulma. Tuetun työsuhteen jaksosta muodostuu uudenlainen ja hyvin vahva yksilöllinen tuki avoimille työmarkkinoille siirtymiseen.

PALVELUUN OHJAUTUMINEN

Palkkatukityöhön haettaessa kerrotaan työnhakijalle työsuhteeseen liitetystä työelämävalmennuspalvelusta. Hänen kanssaan käydään läpi työsuhteeseen liitetyn työelämävalmennuspalvelun sisällöt pääpiirteittäin. Työelämävalmennuspalvelu kuuluu osaksi tukityöllistetyn henkilön työsopimusta ja osallistuminen valmennukseen kuuluu kiinteästi osaksi työaika ja työtehtäviä.

Tuetun työsuhteen käynnistyttyä asiakkaan työllistymiseen tähtäävät ajatukset ja suunnitelmat selvitetään työelämävalmennuksen kysymyslomakkeen pohjalta alkukartoituskeskustelussa. Keskustelussa selvitetään asiakkaan suunnitelmat koulutuksen tai työllistymisen suhteen, realistiset valmiudet suunnitelmien toteutukselle sekä työllistymiseen vaadittavat lyhytkoulutus tarpeet, kuten työturvallisuuskortti, Tieturva 1. jne.

Alkukartoituskeskustelussa selvitetään työnhaun asiakirjojen tilanne ja keskustellaan asiakkaan valmiuksista toimia itsenäisesti digitaalisissa ympäristöissä. Asiakkaalle lähetetään sähköinen kutsu ForeAmmatti-järjestelmän käyttäjäksi kts. lisäpalvelut. Keskustelussa pohditaan, millaisena työnhakija näkee oman tulevaisuutensa ja millaisia kriteerejä hän asettaa tulevalle työnantajalleen.

Lopuksi tutustutaan asiakkaan elämäntilanteeseen ja harrastuksiin pääpiirteittäin sekä käydään yksilöllinen työelämävalmennuksen aikataulutuksen yhdessä läpi. Alkukartoituskeskustelun myötä tehdään tarvittavat aikavaraukset työnhakua tehostaviin lisäpalveluihin ja lyhyt koulutuksiin.

PALVELUN KESKEISET SISÄLLÖT

Keskeisenä sisältönä palvelussa on työelämävalmiuksien edistäminen, omaan toimijuuteen kannustava ja työllistymisen mahdollisuuksia vahvistava yksilöllinen tuki työnhakuun. Työelämävalmennuksessa pyritään havaitsemaan asiakkaan vahvuuksia, osaamista ja voimavaroja, jotta työelämä voisi olla mielekästä ja siihen kiinni pääseminen mahdollista. Asiakaan sitouttaminen ja omaan toimintaan vastuuttaminen omien työllistymisen tavoitteidensa saavuttamiseksi on keskeinen työelämävalmennuksen tavoite.

Asiakasta valmennetaan ja tuetaan aktiiviseksi oman työelämänsä toimijaksi. Prosessissa pyritään laajentamaan tietoisuutta omasta itsestä, omasta minäpystyvyydestä sekä nykyisien työmarkkinoiden toiminnasta ja vaatimuksista. Työelämävalmentaja auttaa asiakasta laatimaan suunnitelmia itsensä markkinointiin ja strategiaa työllistymissuunnitelmien edistämiseksi. Valmennusmenetelmänä sovellettava coaching auttaa pysähtymään omien arvojen äärelle ja hahmottamaan arvomaailmaa myös työelämän ja vaikuttavan työnhaun näkökulmasta.

Työelämävalmennukseen kuuluvia teemoja ovat:

- Työskentely Uutta elämää Groupin työyhteisössä: perusperehdytys työhön ja työelämän vastuisiin, velvoitteisiin ja oikeuksiin
- Aktiivinen työnhaku
- Markkinointi valttini: osaaminen, vahvuudet, arvot
- CV ja erilaiset työnhaun asiakirjat, videoesittely
- Työhaastattelut ja niihin valmistautuminen
- Metakognitiivisten-taitojen tukeminen: käsitys itsestä, realistinen ymmärrys, strateginen ajattelu
- Verkostotapaamiset
- Työnantaja esittelyt ja -vierailut
- Ammattiosaamista syventävät valmennukset: myynti-, asiakaspalvelu- ja kiertotalous työelämässä -valmennukset, työturvallisuuskortti koulutus, talousvalmennus

- Työhaun Speed Date -työnhaku tapahtuma 3-4krt/vuosi
- Koulutusvalmennus palvelut
- Hyvinvointia tukevat palvelut

Teemat työelämävalmennuksen sisällöissä vaihtelevat yksilöllisten tarpeiden mukaan toteutettavaksi joko yksilö- tai ryhmävalmennuksen menetelmin. Palveluita pyritään koordinoimaan edellä mainittujen vakiintuneiden sisältöjen lisäksi asiakkaan tarpeiden mukaan mm. erilaisia lisäpalveluita kartoittamalla. Lisäpalveluissa on otettava huomioon mahdollisten ulkopuolisten palveluntuottajien tuomat kustannukset palveluiden hankintaan.

TYÖELÄMÄVALMENNUSJAKSON ARVIOINTI

Tuetun työsuhteen ja työelämävalmennuksen jaksoa arvioidaan yleisesti Uutta elämää Groupin asiakkaan itsensä täyttämällä digitaalisella palautelomakkeella sekä asiakkuustilastojen avulla. Työelämävalmennuksen laadullinen arviointi tapahtuu asiakaskokemusta mittaamalla NPS-mittarin avulla. ”Kuinka todennäköisesti suosittelisit palvelua ystävillesi tai muille tuttaville?” (Net Promoter Score).

Yksilöllisellä tasolla jaksoa arvioidaan kirjallisesti tuetun työsuhteen palautteessa kuntakokeilulle tai TE-toimistolle työelämävalmentajan, asiakkaan ja hänen työnjohtajansa toimesta. Tätä kuvataan tarkemmin Uutta elämä Groupin tuetun työsuhteen palvelukuvauksessa.

PALVELUN PÄÄTTÄMINEN

Työelämävalmennus päättyy asiakkaan työllistyessä, siirtyessä opintoihin tai tuetun työsuhteen päättyessä. Työntekijälle annetaan työsuhteesta työtodistus ja tarkistetaan, että hänelle jää palvelun aikana tuotetut dokumentit ja asiakirjat myöhemmin tulevaisuudessa käytettäväksi tulostettuna sekä digitaalisessa muodossa. Asiakas saa käymästään työelämävalmennuksesta todistuksen. Työelämävalmennuksen päättyessä sovitaan asiakkaan mahdolliset jatkopaamiset verkostojen kesken, jotta Uutta elämää Groupin asiakkuuden päätyttyä eri toimijoiden asiakasvastuut jatkuvat tarpeenmukaisesti ja sovitusti.

MAHDOLLISET LISÄPALVELUT

- Mikkelin seudun kuntakokeilun kanssa tehtävä yhteistyö asiakkaan työllistymisen edistämiseksi.
- TE viranomaisten kanssa tehtävä yhteistyö työllistymisen edistämiseksi.
- Henkilöstöpalveluyritys yhteistyö
- Etelä-Savon ammattiopiston ja muiden koulutustahojen kanssa tehtävä yhteistyö
- Työnantaja- ja yritysverkoston yhteistyö
- Koulutusvalmennus yhteistyö
- Essoten yhteistyöverkoston hyödyntäminen
- Mahdolliset lisäkoulutukset eri kouluttajien toimesta
- Erilaiset työllistymistä edistävät hankkeet Etelä-Savon alueella

KÄYTÄNNÖN JÄRJESTELYT

Työelämävalmennusta toteutetaan pääasiallisesti Uutta elämää Groupin toimintaympäristöissä. Palvelua voidaan tuottaa myös muissa mahdollisissa ympäristöissä sovitusti. Palvelun järjestäminen vaatii toimivat verkkoyhteydet ja riittävät tilat mm. ryhmämuotoisena tuotettaviin luento muotoisiin valmennuksiin. Asiakirjojen laadintaan ja digitaalisten taitojen vahvistamiseen tarvitaan asiakkaan käyttöön tietokone, jossa on toimiva nettiyhteys. Videona toteutettavat työhakemukset vaativat tarkoitukseen sopivan puhelimen, jossa on kamera, millä videota pystytään kuvaamaan ja muokkaamaan.

Ulkopuolisten kouluttajien palveluiden käyttäminen vaatii taloudellista resursseja palveluiden hankintaan.

KÄYTETTÄVÄT VALMENNUSMENETELMÄT JA TYÖKALUT

Positiivinen pedagogiikka ja ratkaisukeskeinen toimintatapa on kantavana teoreettisena pohjana työelämävalmennuksessa. Valmennuksen työmenetelmänä sovelletaan coaching-menetelmää, joka perustuu oivalluksia sisältävään, tavoitteelliseen, vahvuuksia ja voimavaroja hyödyntävään, valmennukseen. Prosessin toimijana on itsestään vastuun ottava asiakas, jonka prosessia ohjaa ja tukee coach eli työelämävalmentaja. Näissä toimintatavoissa käytettävät asiakaslähtöiset työkalut tulevat olemaan työelämävalmennuksessa mukana.

Digitaalisina valmennuksen työkaluina käytetään ForeAmmatti -järjestelmää sekä Google-palveluita. ForeAmmatti-järjestelmä on palvelu, jonka avulla

edistetään työllistymistä ja järjestelmän hallinnoinnista vastaa asiakas itse. Järjestelmä auttaa asiakasta tunnistamaan omaa osaamistaan ja se toimii nykyaikaisena ja jatkuvasti päivittyvänä työnhaun kanavana. Järjestelmän kautta asiakkaalla on käytössään myös työ- ja toimintakyvyn arviointityökalu KYKY-viisari.

Asiakkaan pyynnöstä voimme käyttää hänelle mieluisia tai kiinnostavia työkaluja mm. erilaisia digitaalisia sovelluksia resurssiemme mukaan.

KÄYTETTÄVÄT LOMAKKEET

- Suostumuslomake asiakkaan tietojen kirjaamiseen Utta elämää Groupin asiakastietojärjestelmään
- Työhakemus-mallit
- Oma CV
- Työtodistus
- Todistus työelämävalmennuksesta

MUUT PALVELUUN LIITTYVÄT ASIAT

Työelämävalmennuksen palvelut ovat suunnattu ensisijaisesti tuetussa työsuhteessa oleville valmentautujille. Myös työhön suuntaavan työtoiminnan valmentautijat voivat olla työelämävalmennuksen palveluissa, mikäli se on realistisesti heidän tuen tarpeisiinsa sopivaa valmennusta.

Ryhmämuotoisesti toteutettavat valmennuksissa ei ole osallistujien määrää rajoitettu työelämävalmennuspalvelun tuottajan puolesta. Mahdolliset viranomaisten rajoitukset huomioidaan osallistujamäärissä. Ryhmätapaamiset ovat lähtökohtaisesti teemoittain kertaluontoisia ja kestoltaan 1–4 h/kerta.

Työelämävalmennuspalvelun visuaalinen asiakasprosessi



TUTKIMUSTIEDOTE

1(1)

19.7.2021

TUTKIMUSTIEDOTE**Coachaamalla töihin! Työelämävalmennuspalvelulla kohti avoimia työmarkkinoita****Opinnäytetyöntekijä**

Hanna Valjakka

Yhteyshenkilö tutkimukseen liittyvissä kysymyksissä:Paula Muhonen Puh. +358 50 360 6824, paula.muhonen@toimintakeskus.fi**Opinnäytetyön tarkoitus**

Opinnäytetyöni on toiminnallinen kehittämistyö. Opinnäytetyöni tavoite on kehittää työelämävalmennuspalvelun asiakaspalveluprosessia vastaamaan asiakkaiden todellisia tarpeita. Tarkoituksena on laatia palvelunkuvaus uudesta työelämävalmennuspalvelusta. Tämä selkeyttää tulevan työelämävalmennuspalvelun sisällöt ja mahdollistaa palvelun jatkokehityksen.

Pyyntö osallistua opinnäytetyöhön

Pyydämme sinua osallistumaan tähän opinnäytetyöhön vastaamalla lyhyesti valmennuksen yhteydessä esitettäviin mielipidekysymyksiin valmennustuokioiden jälkeen. Vastaukset nauhoitetaan puhelimen sanelimeen. Vastaukset kirjataan nauhoitteesta ylös välittömästi tuokion jälkeen. Sen jälkeen nauhoite tuhoetaan. Mielipidekyselyssä ei käsitellä henkilötietojasi tai nimeäsi. Vastaaminen mielipidekyselyyn vie sinulta aikaa tuokion jälkeen noin minuutin. Sinulla on mahdollisuus tehdä kysymyksiä opinnäytetyöstä, kun olet perehtynyt tähän tiedotteeseen. Tämän jälkeen sinulta pyydetään suostumus opinnäytetyöhön osallistumisesta.

Vapaaehtoisuus

Osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja voit keskeyttää osallistumisesi koska tahansa. Mikäli keskeytät osallistumisen tai peruutat suostumuksen, keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja ja näytteitä voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

Tutkimustuloksista tiedottaminen

Tutkimustuloksia ja kerättyä aineistoa voidaan käyttää ja hyödyntää sellaisessa muodossa, jossa yksittäistä tutkittavaa ei voida tunnistaa.



Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu

TUTKIMUSLUPAHAKEMUS
Xamk, Sosiaaliala

1/2

14/07/2021

Opinnäytetyöntekijän / -tekijöiden nimi/nimet:	Hanna Valjakka
Opinnäytetyöntekijän yhteystiedot: osoite, puhelinnumero, sähköposti (jos työllä useampi kuin yksi tekijä, yhden opiskelijan yhteystiedot riittävät):	Hanna Valjakka, <u>Kirjurieläntie 20 B, 51720 Raahja</u> 044 251 7121 valjakkahanna@gmail.com
Korkeakoulu ja tutkinto, johon opinnäytetyö tehdään:	Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu XAMK
Opinnäytetyön ohjaaja ja yhteystiedot (puhelinnumero/ <u>sähkö- posti</u>):	Jari Huotari +358408266053 jari.huotari@xamk.fi
Opinnäytetyön nimi:	<u>Coachingilla töihin!</u> Työelämävalmennuspalvelulla kohti avoimia työmarkkinoita
Työn tavoitteet ja tarkoitus:	Opinnäytetyöni tavoite on kehittää työelämävalmennuspalvelun asiakaspalveluprosessia vastaamaan asiakkaiden todellisia tarpeita. Tarkoituksena on laatia palvelunkuvaus uudesta työelämävalmennuspalvelusta. Tämä selkeyttää tulevan työelämävalmennuspalvelun sisällöt ja mahdollistaa palvelun jatkokehityksen.
Tarvittavien tietojen / ainelstojen kuvaus (Kuvaa tarkasti, mitä aineistoja tarvitaan ja mitä ajalta):	Kehittämistyöni raportointi osuuteen voin mahdollisesti tarvita taustalle vertailuksi toimeksiantaja organisaation tilastotietoja yleisistä asiakkaiden jatkotyöllistymisen tilastoista menneiltä vuosilta/kuukausilta.
Työssä sovellettavat menetelmät:	Kehittämistyöni toteutetaan palvelumuotoilun lähestymistapaa soveltaen. Sovellan tässä opinnäytetyössäni palvelumuotoilun prosessia, mikä pohjautuu brittiläisen Design <u>Councilin</u> vuonna 2005 lanseeraamaan "Tuplatimantti -malliin". Kerään asiakasymmärrystä omasta työelämävalmennuspalvelun asiakaskunnastani heidän palveluntarpeiden odotuksia kartoittaen. Asiakasymmärryksen muodostamisessa käytän ketterän kehittämisen Minuuttikierrös-menetelmää. Minuuttikierrös toteutetaan nykyisen Työnhauun Tietovarti 2021 -pienryhmätuokioiden

	<p>jälkeen niin, että jokaisella asiakkaalla on minuutti aikaa kertoa valmennustuokion hyvät ja säilytettävät osat sekä ehdottaa kehitettäviä seikkoja tai paikattavia puutteita valmennustuokion teemaan sopien. Nauhoitan Minuuttikierrokset puhelimen sanelimeen. Näin jokaisen osallistujan näkemykset, ajatukset sekä mielipiteet tulee kirjattua tarkasti ylös</p> <p>Kerään aineistoa valmennusryhmien toimivuudesta kontekstuaalisin menetelmin, kuten havainnoiden osallistujien toimintaa. Havainnoin keittämistarpeita sekä asiakkaiden oman osallistumisen intensiteettiä kirjaten havaintojani kenttäpäiväkirjaan työelämävalmennuksen edetessä. Kenttäpäiväkirja toimii hyvin Minuuttikierrosta täydentävänä menetelmänä löytääkseni kehittämisen kohteita palvelusta.</p> <p>Prosessin ideointi vaiheessa otan yhteiskehittämiseen mukaan valmennustiimin Uutta elämää Groupilta, mahdollisesti Valto-hankkeen projektiryhmän tai verkostostamme esimerkiksi kuntakokeilun asiantuntijoita. Käymme heidän kehittämisideoitaan läpi vapaamuotoisesti keskustellen kehittämispalaverissa, jonka tuotokset kirjaan kenttäpäiväkirjaan.</p> <p>Asiakaskokemusten mittaamiseen tulen uudistetun työelämävalmennuspalvelun valmistuttua käyttämään maailman laajuisestikin tunnettua Net Proprietar Score (NPS) mittaria. Sillä kerätään tietoa siitä, kuinka todennäköisesti asiakas suosittelisi palvelua muille. Mittari tulee peilaamaan todellista asiakaskokemusta ja työelämävalmennuspalvelun todellisia vaikutuksia, huomioiden myös uudet palvelutuokiot palvelun kehittyessä. NPS keskittyy korostamaan suosittlevien asiakkaiden prosentuaalista lukumäärää tuloksissaan, toisin kuin muut perinteiset asiakastytyväisyys mittarit.</p> <p>Opinnäytetyöni palvelukuvaus tulee muotoutumaan myös visuaaliseksi asiakkaan palvelupoluksi. Tätä visuaalista ja havainnollistavaa palvelukuvausta tulen hyödyntämään juurruttaessani työelämävalmennuspalvelua Uutta elämää Groupin valmennuspalveluvalikoiman käytännön työhön. Visuaalinen palvelupolku tuotetaan Canva.com -sovelluksen avulla.</p>
<p>Aineiston hallinta (miten aineisto käsitellään ja säilytetään, kuka/keikä aineistoa käsittelevät sekä aineiston suojaus ja hävittäminen):</p>	<p>Käytän aineiston analysoinnissa luokittelun menetelmää. Luokittelun tavoitteena on pyrkiä löytämään aineistoista keskeisimmät kehittämistarpeet työelämävalmennuspalvelun pienryhmävalmennuksen sisällöistä. Luokittelussa nostetaan esille myös asiakkaiden mukaan säilytettävät, hyväksi koetut asiat jo olemassa olevasta palvelusta. Pienet yksityiskohdat aineistosta jäsennetään luokitellen suuremmiksi ja kattavammiksi kokonaisuuksiksi, jotta asiakasymmärryksen myötä saadut keskeiset kehittämisen kohteet saadaan tiivistettyä.</p> <p>Säilytän aineistoa omassa toimistossani toimistokaapissa. Aineistoa tulee käsittelemään ja keräämään minun lisäksi työparini Valto-hankkeen projektiasiantuntija Salla Hyvönen. Kaikki aineisto kerätään nimeettömänä eikä sitä luokitella sukupuolen, iän tms. perustein. Näin aineisto on yleinen kuvaus kerätystä asiakasymmärryksestä eikä siinä ole arkaluontoista yksilöityä tietoa asiakkaista tms.</p>
<p>Aikataulu:</p>	<p>Opinnäytetyöni suunnitelma on valmis toteutukseen syyskuussa 2021. Aineiston kerääminen tapahtuu syyskuu-marraskuu 2021 aikana valmennusryhmien käynnistyttyä. Aineiston analysointi ja luokittelu tehdään joulukuu 2021-tammikuu 2022 aikana. Asiakkaiden luokittelussa esiin tulleet palvelutarpeet viedään yhteiseen kehittämispalaveriin helmikuussa 2022. Maalis-huhtikuussa 2022 teen visuaalisen sekä aukikirjoitetun palvelukuvaus uudesta työelämävalmennuspalvelusta Uutta elämää Groupille. Touko-heinäkuu 2022 viimeistelen opinnäytetyöni raportoinnin ja palautan työni viimeistään elokuussa 2022.</p>

Opinnäytetyön raportointi ja julkaiseminen:	Touko-heinäkuu 2022 viimeistelen opinnäytetyöni raportoinnin ja palautan julkaisukelpoisen työni viimeistään elokuussa 2022.
---	--

Tutkimusluvan myöntäjä täyttää.

- Tutkimuslupa myönnetään.
- Tutkimuslupaa ei myönnetä.

Perusteet kielteiselle päätökselle:	
-------------------------------------	--

Tutkimusluvan myöntäjän nimi ja päivämäärä:	
---	--

Opinnäytetyöntekijä sitoutuu noudattamaan hyviä tutkimuseettisiä periaatteita liittyen aineiston keräämiseen, säilyttämiseen ja salassapitosäännöksiin. Opinnäytetyöntekijä sitoutuu käsittelemään aineistoa luottamuksellisesti. Henkilöitä ei tule mainita loppuraportissa omilla nimillään, ja mahdolliset suorat lainaukset tulee tehdä tavalla, josta tutkittavaa ei voida välittömästi tunnistaa. Mikäli opinnäytetyössä käsitellään henkilötietoja, tulee tutkimuslupahakemuksen liitteenä olla EU:n yleisen tietosuojasetuksen 13 ja 14 artiklojen mukainen tietosuojailmoitus.