# 

# **MUISTIO**

22.5.2014

**Työelämätutkan hyödyntäminen Pirkanmaan** **TE-toimiston alkupalvelun palvelukartoituksia puhelimitse tekevien virkailijoiden työssä.**

Pirkanmaan TE-toimiston alkupalvelussa kokeiltiin keväällä 2014 Työelämätutkan hyödynnettävyyttä puhelimitse palvelukartoituksia tekevien virkailijoiden työssä. Tavoitteena oli kehittää yhteisesti sovittu palvelukartoituksen haastattelujäsennys, joka oli aiemmin puuttunut. Lisäksi tavoitteena oli saada aikaan yhdensuuntaista jäsennystä haastattelujen dokumentointiin, mikä auttaa seuraavassa prosessin vaiheessa aikavarauksella asiakkaita palvelevia virkailijoita hahmottamaan asiakkaan tilannetta ja palvelutarpeita. Samalla saataisiin näkyväksi ne perustelut, joiden varassa asiakas on ohjattu tietylle palvelulinjalle.

Tavoitteena oli myös, että TE-toimiston alkupalvelussa ja palvelulinjoilla kehittyisi yhteinen viitekehys asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin ja asiakkaan tilanteen seurannan kuvaamiseen ja arviointiin. Työelämätutkaa haluttiin kokeilla, koska Pirkanmaan TE-toimiston 3. palvelulinjan ja TYP:n henkilöstö on Tutkaan jo tutustunut ja osa henkilöstöstä käyttää sitä. Myös 2.plvelulinjalla on kaavailuja tutustua Tutkaan ja ottaa se käyttöön syksyllä 2014. TEM:n suunnitelmat Tutkan käyttöönotosta ja sähköisen version tuottamisesta lisäsivät suuntautumista koko TE –toimiston yhteisen viitekehyksen omaksumiseen ja alkupalvelun puhelinkartoitusta osana tätä kokonaisuutta, sen lähtökohtana.

Pirkanmaan TE-toimiston puhelimitse alkukartoitusta tekevien Tutka -koulutus toteutettiin keväällä 2014. Kouluttajina toimivat Anita Keskinen ja Timo Spangar.

Koulutus rakentui seuraavasti:

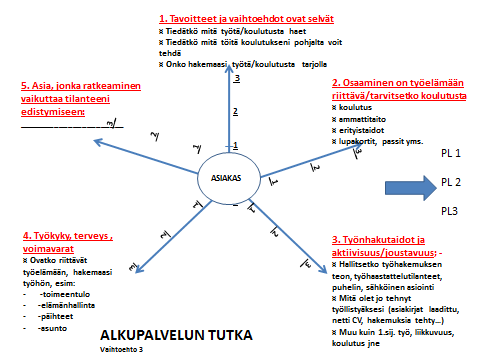
1. työpajaan23.4.2014 osallistui pieni ryhmä alkupalvelun henkilöstöä ja siinä pohdittiin haastattelujen tekemisen nykytilaa, sitä sääteleviä tekijöitä ja reunaehtoja (aikapaineet, asiakasruuhkat jne.). Määriteltiin yhdessä puhelinhaastattelun / ”takaisinsoiton” yleisimmät teemat ja kysymyksenasettelut. Arvioitiin myös Työelämätutkan yleismallia ja sen soveltuvuutta puhelinhaastattelun välineeksi. Mietittiin vaihtoehtoja Tutkan yleismallin muovaamiseksi alkuhaastatteluun sopivaksi.

Osallistujat saivat välitehtäväksi ehdotusten tekemisen puhelinkartoituksen Tutka –malliksi.

Kouluttajat koostivat niiden pohjalta kolme vaihtoehtoisia versioita.

1. Koulutukseen 5.5.2014 osallistuvat lähes kaikki alkukartoittajat Tampereella ja videoyhteydellä muista toimipisteistä. Osallistujat tutustuivat Työelämätutkan yleismalliin sekä em. vaihtoehtoihin puhelinkartoituksessa käytettävästä mallista. Osallistujat arvioivat vaihtoehtoja ja päätyivät yksimielisesti alla olevaan vaihtoehtoon:

Kuvio 1: Pirkanmaan TE-toimiston alkupalvelun puhelimitse tehtävän palvelutarpeen arvioinnin Tutkan kokeiluversio:



Sovittiin, että osallistujat kokeilevat Tutkaa työssään ja arvioivat sen käyttökelpoisuutta.

1. Työpajassa 19.5. koottiin kokeilujen kokemukset ja sovittiin toimintatavoista jatkossa.

Kokemukset voidaan kiteyttää seuraavasti:

**1. Millainen käyttökokemus; Miten Tutka toimi? Oliko helppo/ vaikea?**

Valtaosan mielestä Tutka toimi hyvin ja vastasi luontevasti niitä teemoja, joita puhelinkartoituksessa yleisesti käytetään. Seuraavan kaltaisia kommentteja tuli useampia: : ”*Siihen on tiivistetty ne osa-alueet, jotka ovat tärkeimpiä alkukartoituksessa. Pidin Tutkaa pöydällä keskustelun tukena, mutta en sitä orjallisesti seurannut ja tilanteen mukaan kävin vain osan asioista läpi.” ” Olen jo aiemminkin ottanut asiakkaiden kanssa puhelimessa esille Tutka mallissa olevia kysymyksiä.”. ”Tutkaa oli helppo käyttää, tosin joidenkin hakijoiden kohdalla kaikkia osioita ei ollut tarpeen käyttää.” ”Mitä enemmän tutkaa käytti tukena haastattelussa sitä helpompaa se soveltaminen oli.”*

Hyötyinä nähtiin seuraavia: haastattelutapojen yhtenäistäminen, varmistaa tärkeiden teemojen puheeksi ottamisen, tuki uusien virkailijoiden haastattelussa:

*”Tutkan käyttö saattaisi yhtenäistää haastattelutapoja”. ”Periaatteessa kaikki nuo kysymykset on jo takaraivossa, mutta lomakkeen käyttö takaa sen, että mitään tärkeää ei jää kysymättä.”* *”Joissain tapauksissa hakija voi olla haluton kertomaan itseään koskevia tärkeitä/kipeitä asioita, jotka saattavat vaikuttaa työnhakuun /työllistymiseen. Näissä tapauksissa tutkan kysymyksillä mahdollisesti saadaan kaivettu esiin asioita, joita hakija ei muuten kertoisi. ”*

*”Varmasti tutkan käytöstä on myös lisäarvoa uusille virkailijoille, jotka ehkä eivät vielä ole oppineet hahmottamaan hakijan tilannetta niin kuin kokeneet virkailijat.”*

Hankalana koettiin puhelinhaastattelun yhteydessä käyttää numeerista arviointia: *”Numeerisen ja graafisen ilmaistun hyödyntäminen hankalaa, koska ei mitään työkalua mihin kirjata/ tallentaa asiakkuuden aikana.”*

**2. Veikö aikaa enemmän/vähemmän kuin tavallisesti olisi vienyt?**

Tutkan käyttö koettiin ainakin harjoitteluvaiheessa tavanomaista keskustelua enemmän aikaa vieväksi, vaikka tässäkin oli eroja:

*”Kävin läpi ko. tutut teemat pitkälti samoin kuin aikaisemminkin. Ei muutosta.”*

*”Jos pyrkisi jokaisen asiakkaan kanssa käymään Tutkan kohta kohdalta läpi, arvelisin, että aikaa menisi enemmän kuin normaalisti. Toisaalta toisten asiakkaiden kanssa menee aikaa aina enemmän kuin toisten, oli Tutkaa tai ei.”. ”Aikaa menee kyllä enemmän jos oikein tarkasti kaikkia asiat käy asiakkaan kanssa läpi.”*

**3. Mitkä ulottuvuudet toimivat ja mitkä eivät?**

Teemat todettiin alkukartoituksen keskeisiksi osa-alueiksi, jotka tulee käydä läpi.

Keskustelua syntyi 4. ulottuvuudesta ”Työkyky, terveys, voimavarat”; missä määrin näitä teemoja on hyvä ottaa esille puhelimessa, kun ne on jo ilmoittautuessa asiakas kirjannut. Syntyi hedelmällistä keskustelua, joka toi esiin erilaisia ajattelu- ja toimintatapoja. Tutka tuo siten esiin näitä erilaisuuksia - ”hiljaista tietoa” – mahdollistaen keskustelun siitä, missä määrin yksilölliset toimintatavat ovat hyväksi ja missä kohtaa niitä olisi hyvä samansuuntaistaa.

ilmoittautuessa, ettei terveydellisiä esteitä työnhakuun ole ja muutenkin asiakkaasta saa sellaisen kuvan, ettei näillä elämän osa-alueilla ole sen kummempaa häikkää.

**4. Miten muovaisit ja kehittäisit alkupalvelun Tutkaa edelleen?**

Tämä versio oli todettiin toimivaksi sisältäen oleellisimmat kysymykset, joita palvelutarpeen arvioinnissa puhelimitse tarvitaan. Tutka on perusidea tavasta esittää tuttuja teemoja visuaalisesti, numeerisesti ja graafisesti.

Kehittämisideoita tuli sähköisen version tarpeellisuudesta sekä Tutkan tekemisen ”paikasta” asiakasprosessissa:

*”Kehittäisin siten että osan kysymyksistä voisi laittaa asiakkaan vastattavaksi kun ilmoittautuu hakijaksi.”. ”Se vaatii sähköisen tallennus-, muokkaus- jne. toimintatavan ja Urapalikan, jotta sitä voi käyttää ja kuljettaa asiakkuuden aikana****.”. ”****Tutka toimisi parhaiten, jos sen voisi liittää sähköiseen asiointiin ja täytetyt tiedot seuraisivat hakijaa kaikissa asiointivaiheissa. ”*

Käytiin keskustelua myös siitä, onko riski että Tutka tekee haastattelun ja dokumentoinnin mekaaniseksi ja haastattelijan yksilöllinen ”intuitio” haastattelussa sekä omaksuttu dokumentointi-tapa katoaa.

Pohdintaa oli myös siitä, ymmärtävätkö kaikki asiakkaat ulottuvuuksien sisällön, koska kuvaukset ovat niukkoja ja edellyttävät käsitteellistä ajattelua sekä suomen kielen hallintaa. Arveltiin, että ulottuvuuksille tarvittaisiin ”selkokielistä” avaamista parilla lauseella.

Päädyttiin siihen, että Tutkan käyttöönotossa on hyviä puolia:

* Haastattelukäytännöt ja –teemat tulevat näkyviksi ja toimintatavat samansuuntaistuvat
* Niiden avulla on helpompi tehdä näkyviksi perustelut tietylle palvelulinjalle ohjaamisesta ja myös keskustella palvelulinjojen kanssa ohjauksen osuvuudesta sekä kehittää yhteistä ymmärrystä asiakkuuskriteereistä edelleen
* Kartoituksen dokumentoinnin jäsentäminen tuo rakennetta ja selkeyttä, joka auttaa prosessin seuraavassa vaiheessa ”kopin ottajaa” nopeammin hahmottamaan keskeiset asiat asiakkaan tilanteesta ja palvelutarpeesta. Tiedon siirtoon tulee selkeyttä.
* Varsinainen Työelämätutkan yleisversio voitaisiin lähettää asiakkaalle ennen hänen tuloaan palvelulinjan aikavaraukseen.
* Maahanmuuttajille (ainakin englanninkieltä ymmärtäville) voitaisiin antaa englanninkielinen Tutka kotiin ja sen pohjalta aikavarauksella alkukartoitukseen.

**Tutkan käytöstä puhelimitse palvelutarpeen arvioinnissa sovittiin seuraavaa:**

* Tutka-mallilla tehtävä palvelutarpeen arviointi otetaan käyttöön uusien asiakkaiden haastatteluissa jo kesän aikana ja testataan sitä edelleen.
* Perustetaan pien työryhmä, joka vielä ”fiksaa” Tutkan haastatteluun sopivaksi ja avaa tarpeen mukaan mitä kukin ulottuvuus pitää sisällään. Lisäksi ryhmä tuottaa jäsennyksen, jonka avulla kartoitus kuvataan URA:n kartoituskortille. Siihen laaditaan valmiita alaotsikot ja lisäksi vapaa alue, johon voi kirjata ne tiedot, jotka eivät sovi otsikoiden alle.
* Tutkan paperiversio lähetetään niille asiakkaille, joita ei tavoiteta puhelimitse sekä maahanmuuttajataustaisille asiakkaille – lähetekirje mukana.

**Toiveita ja ehdotuksia jatkokehittelyyn:**

* Tutkan sähköisen version arvellaan nopeuttavan ja tehostavan alkukartoituksen tekemistä esim. seuraavasti; asiakas tekee oman Tutka-arvionsa ilmoittautuessaan, jonka pohjalta syntyy graafinen kuva. Haastattelijan on tämän kuvan pohjalta helppo fokusoida haastattelu oleellisiin kysymyksiin. Tämä myös tuo asiakkaalle kokonaiskuvaa omasta tilanteestaan ja oman arvion tekeminen aktivoi asiakasta palveluprosessin toteuttamiseen jatkossa.
* Yhteisen viitekehyksen omaksuminen koko TE-toimistossa auttaa jäsentynyttä tiedon siirtoa ja yhteisen ymmärryksen luomista asiakkuuskriteereistä ja palveluprosessin etenemisestä.
* Tärkeänä pidetään, että TEM ottaa asiakaspalvelun asiantuntijoita mukaan sähköisen version kehittelyyn, jotta kokemukset käytännön palvelutilanteista ja niiden ehdoista saadaan mukaan kehittelyyn jo varhaisessa vaiheessa.
* Samoin olisi tärkeää, että TEM:n kehittelyyn otettaisiin mukaan Työelämätutkan kehittely paikallisjohtamisen näkökulmasta, jota kokemusta Pirkanmaan TE-toimistossa on kertynyt jo nyt muuta maata enemmän. Työelämätutkan täysipainoinen lisäarvo asiakasprosessien näkyväksi tekemisessä, arvioinnissa ja kehittämisessä mahdollistuu sillä edellytyksellä, että johtamisessa on oivallettu sen hyödyllisyys asiakastyön johtamisen työkaluna.

Tampereella 26.5.2014

Anita Keskinen Timo Spangar