|  |
| --- |
|  |

**TE-toimistojen johtajat ja TE-toimistojen palvelulinjojen johtajat sekä ELY –keskusten E-vastuualueet**

**TUTKA –arviointivälineen käyttöönotto**

Työ- ja elinkeinoministeriön rahoittaman ”TE-toimiston tuottamien ohjauspalvelujen arviointitutkimus” tavoitteena oli tuottaa arviointivälineitä ohjauksen toiminnan tuloksellisuuden ja laadun arvioimiseksi. Tutkimusraportti (*Timo Spangar, Robert Arnkil, Anita Keskinen, Marjatta Vanhalakka-Ruoho, Heli Heikkilä, Sari Pitkänen [2013] Ohjauksen liike näkyviin – Tutka ja TE- toimistojen ohjauspalvelut. Seurannan ja arvioinnin prototyyppi. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja, Työ ja yrittäjyys 32/2013*) löytyy linkistä: <http://www.tem.fi/files/38086/TEMjul_32_2013_web_21112013.pdf>

Tutkimuksen tuottamaa TUTKA –arviointivälinettä on esitelty eri yhteyksissä ja sen saama vastaanotto on ollut myönteinen. TUTKAn sisältämät ulottuvuudet koostuvat niistä yleisimmistä osa-alueista, joiden on todettu vaikuttavan onnistuneen työelämäsuhteen rakentamiseen. Lisäksi ulottuvuudet ovat sellaisia että sekä asiakas että ohjaaja voivat arvioida niitä ilman varsinaisia mittausvälineitä.

Arviontikäytön lisäksi TUTKA on osoittanut käyttökelpoisuutensa myös osana asiakaspalveluprosessia, sillä sen avulla voidaan kuvata asiakkaan työelämäsuhteessa tapahtuva liike eri arviointikertojen välillä ja tehdä se näkyväksi. Arviointiulottuvuuksilla tapahtuva liike ilmentää asiakkaan (/ja ohjaajan) arvioimaa etenemistä kohti tavoitetta, joka liittyy yleensä asiakkaan työelämäsuhteen selkiintymiseen - lähtökohtana asiakkaan oma tarve ja kysymyksenasettelu.

TUTKAn visuaalisuus mahdollistaa asiakkaalle tilanteensa ulkoistamisen ja kommunikoinnin ohjaajalle uudella tavalla. Kyselylomakkeista poiketen TUTKA antaa yleiskuvan asiakkaan tilanteesta jo yhdellä silmäyksellä ja asiakas ja ohjaaja voivat keskustellen luoda yhteistä käsitystä asiakkaan tilanteesta sen avulla. TUTKA auttaa asiakasta hahmottamaan elämäntilanteestaan yhtäaikaisesti monia eri tekijöitä, jotka vaikuttavat hänen työllistymiseensä tai muuhun työelämäsuhteen ratkaisuun – sen avulla on koettu helpommaksi ottaa puheeksi myös oman elämäntilanteen ongelmia, joiden ei muuten hahmoteta olevan TE -toimistossa käsiteltäviä asioita.

Virkailijat pitivätkin TUTKAn kaltaista välinettä tarpeellisena muun muassa siksi, että tähän asti ei ole ollut juuri tietoa siitä, mitä muuta edistymistä asiakkaan elämässä on tapahtunut. Tämä on erityisen tärkeää motivaation ylläpidon ja sitoutumisen kannalta silloin kun prosessit ovat pitkiä ja eteneminen tapahtuu pienin askelin. TUTKAn tärkeä anti on toimia asiakaspalvelua yhdenmukaistavana ja jäsentävänä viitekehyksenä: se on eräänlainen ”check-list”, joka tietyin väliajoin käydään asiakkaan kanssa läpi.

Työllisyys- ja yrittäjyysosasto käynnistää TUTKAn asteittaisen käyttöönoton kaksivaiheisena:

Ensimmäisessä vaiheessa itse arviointiväline julkaistaan tämän kirjeen liitteenä käytettäväksi oman harkinnan mukaan asiakaspalveluprosesseissa. Lomake löytyy myös TE-palvelujen intrasta kohdasta Asiakaspalvelu/Osaamisen kehittäminen ja ohjaus.

TUTKAn käyttöönottoa tuetaan koulutus- ja kehittämiskeskus Salmian toteuttamalla videoluennolla. Infossa työelämätutkan kehittäjät kertovat, mikä on Työelämätutka, miten sitä voi käyttää henkilöasiakkaan palveluprosessissa ja hyödyntää esimiestyössä sekä millaisia kokemuksia Tutkan käytöstä on saatu. Tilaisuuksia on kaksi samansisältöistä ja niihin osallistutaan alueittain seuraavasti:

Keskiviikkona 21.5.2014 klo 8.30 – 10.30. Uusimaa, Varsinais-Suomi, Pirkanmaa, Pohjois-Pohjanmaa, Etelä- Pohjanmaa ja Pohjanmaa

Torstaina 22.5.2014 klo 8.30 – 10.30. Häme, Satakunta, Keski-Suomi, Kaakkois-Suomi, Etelä-Savo, Pohjois- Savo, Pohjois-Karjala, Kainuu ja Lappi

Lisätietoa videoluennosta löytyy Moodlen Videoinfot 2014 työtilasta: <https://mol.mcampus.fi/moodle/course/view.php?id=424>

Toisessa vaiheessa TUTKAsta tehdään sähköinen versio, joka liitetään osaksi Oma työnhaku –palvelua. Tämä mahdollistaa useampien TUTKA -arviointien samanaikaisen tarkastelun toiminnan laadun- ja tuloksellisuuden arvioimiseksi esimerkiksi erilaisten asiakasryhmien osalta. Tavoiteaikataulu sähköisen version käyttöön saamiselle on vuoden 2015 aikana.

TUTKAa koskeviin kysymyksiin vastaa TEM:ssä Harry Pulliainen (harry.pulliainen@tem.fi).

Helsingissä 16.05.2014

Teija Felt

Työmarkkinaneuvos

Harry Pulliainen

neuvotteleva virkamies

LIITE: TUTKA -lomake

TIEDOKSI: TYO/ryhmät, TIETO –osasto, ALUE-osasto