



# Asiakasohjaus Uraohjain-palvelussa



Työllisyyden esteet ovat moninaiset (1,2), ja niiden ratkomiseen tarvitaan monialaista otetta. Tutkimukset osoittavat, että mitä pidempään työttömyys kestää, sitä useampia haasteita yksilölle helposti kasaantuu (1,2).

Toimintamallin kuvauksessa tarkastellaan, kuinka kokonaisvaltaista ja yksilöllistä otetta on toteutettu Uraohjain-palvelussa. Palvelua toteuttaa kolme eri organisaatiota, jolloin ongelmaksi tulee yhteisten alustojen löytäminen. Kuvaus avaa myös valittuja ratkaisuja näihin, sekä siihen, kuinka palvelun ydin – osallistujat – löysivät tiensä palveluun.

## Uraohjain-palvelussa osallistuja saa kokonaisvaltaista tukea

Uraohjain-palvelu on suunnattu ICT-, ohjelmistokehitys- ja media-alan työnhakijoille. Osallistuminen on mahdollista englanniksi tai suomeksi. Osallistumiseen vaaditaan vähintään toisen asteen koulutus. Näiden kriteerien sisällä osallistujat ovat hyvin heterogeeninen joukko, joka koostuu perustutkinnosta juuri valmistuneista, monta vuotta työuraa tehneisiin ammattilaisiin. Osallistujina on myös alanvaihtajia. Työttömyys on voinut osallistujalla kestää päivän tai kymmenen vuotta.

Näin heterogeenisen osallistujaryhmän ohjaus vaatii kokonaisvaltaisen ja yksilöllisyyttä tarjoavan palvelun. Työttömyyden taustalla voi olla mm. epäselvä uratavoite, osaamisen puute haettavaan työtehtäviin tai terveydelliset syyt (2). Usein syitä on useampia. Kansainvälisillä työnhakijoilla suomalaisen työmarkkinan heikko tuntemus voi muodostua esteeksi työn saamiselle. Lisäksi työmarkkinatilanne voi olla heikko, esimerkiksi Uudellamaalla on ylitarjontaa teknologia-alan osaajista (6).

Uraohjain-palvelussa osallistuja saa tukea **urasuunnitteluun, osaamisen kehittämiseen ja hyvinvointiin**. Tarpeen mukaan osallistuja keskittyy yhteen tai useampaan osa-alueeseen. Myös teemat osa-alueiden sisällä vaihtelevat osallistujan mukaan. Uraohjain-jaksollaan osallistuja saa ohjausta ja työskentelee itsenäisesti.

## Asiakaspolun kuvaus

### Aloitustapaaminen

Ilmoittautuminen Uraohjain-palveluun tapahtuu palvelun nettisivuilla. Osallistuja täyttää taustatietolomakkeen ja varaa ajan **aloitustapaamiseen**. Aloitustapaamisessa osallistuja ja ohjaaja käyvät tarkempaa keskustelua palvelun sopivuudesta osallistujalle ja hänen tavoitteistaan Uraohjain-jaksolle. Varsinainen ilmoittautuminen kirjataan aloitustapaamisessa. Osallistuja saa tämän jälkeen ajat seuraaviin keskusteluihin: **ura- ja opinto-ohjaustapaamiseen** sekä **hyvinvointikeskusteluun**.

### Ura- ja opinto-ohjaustapaaminen

Jokainen osallistuja käy ohjauskeskustelun, jossa ovat läsnä uraohjaaja ja opinto-ohjaaja. Ohjauskeskustelussa opinto-ohjaaja on aina osallistujan alan, eli joko IT- tai media-alan, asiantuntija. Alakohtaisuus vahvistaa osallistujan osaamistarpeiden tunnistamista ja syventää urasuunnittelua. Näillä keinoin tuetaan osallistujan urasuunnan tarkentumista ja kirkastumista.

Tapaamista varten osallistuja tekee orientoivan tehtävän. Näin ohjaajat saavat taustatietoa osallistujan tavoitteista ja tarpeista ja ohjauskeskustelussa päästään pidemmälle, kun osapuolet ovat valmistautuneet keskusteluun. Käsiteltäviä aiheita voivat olla oman osaamisen markkinointi, verkostoituminen tai uratavoitteen selkeytys. Osaamistarpeisiinsa pohjautuen osallistuja saa kurssisuosituksia Uraohjain-jaksolleen. Opiskelu-aika palvelussa on kolme kuukautta ja kokonaisaika palvelussa noin neljä kuukautta.

### Hyvinvointikeskustelu

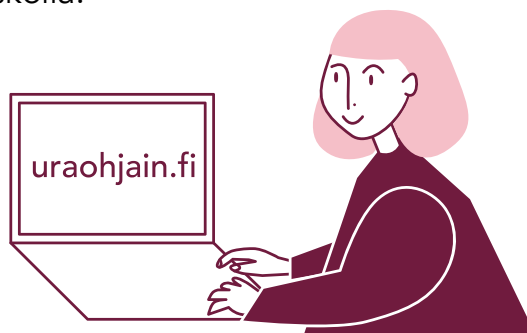
Hyvinvointikeskustelu on osallistujan työ- ja toimintakykyä kartoittava ja tukeva keskustelu (3). Metropolian toimintaterapian viimeisen vuoden opiskelijat pitävät keskustelun osana harjoitteluaan. Tarvittaessa tapaamisia varataan useampi tai keskustelussa tehdään jatko-ohjaus muihin terveystalouteihin.

### Itsenäinen työskentely ja välikeskustelu

Palvelun alku on intensiivinen. Alun jälkeen osallistuja **työskentelee itsenäisesti**, eli kehittää osaamistaan Laurean ja Metropolian kurssien avulla. Itsenäinen työskentely on joustavaa, mutta vaatii itseohjautuvuutta. Osaamisen kehittämisen rinnalla osallistujat työstävät urasuunnitelmaansa. Osallistujan on mahdollista varata aika **välikeskusteluun** uraohjaajan kanssa, kun hän kaipaa tukea urasuunnitteluun ja työnhakuun.

### Loppukeskustelu

Uraohjain-palvelun päättyessä osallistuja käy ohjaajan kanssa **loppukeskustelun**. Tapaamisessa osallistuja reflektoi, onko hänen itselleen asettama tavoite Uraohjain-jaksolle täyttynyt, mitkä elementit sitä ovat tukeneet ja mitä olisi tarvittu lisää. Osallistujan kanssa suunnitellaan tarvittaessa jatkoaskelia.



## Sopivia järjestelmiä etsimässä

Uraohjain-palvelun on kehittänyt kolme oppilaitosta. StadinAO on vastannut asiakasohjauksesta, ammattikorkeakoulut Laurea ja Metropolia ura- ja opinto-ohjauksesta ja Metropolia hyvinvointikeskusteluista.

Palvelun suunnitteluvaiheessa hahmoteltiin ensin osallistujan polku. Aluksi tuli ratkaista ongelma, kuinka löydetään kolmelle organisaatiolle sopivat järjestelmät. Niiden tulisi täyttää tietosuojavaatimukset ja sopia palvelun tarpeisiin. Tarvittavia alustoja olivat urasuunnittelun työskentelyalusta, asiakastietojärjestelmä ja sisäiseen ohjaukseen tarvittava ajanvarauskalenteri.

Osallistujien ja ohjaajien käytössä oleva urasuunnittelualusta rakennettiin olemassa olevalle, korkeakoulujen DigiCampus-oppimisalustalle. Se täytti korkeakoulujen tietosuojavaatimukset ja mahdollisti osallistujien palauttamien orientoivien tehtävien tarkastelun ja kommentoinnin eri organisaatioita edustavilta ohjaajilta.

Palvelun sisäisessä viestinnässä ja asiakasohjauksessa hyödynnettiin pitkälti Microsoftin työkaluja, kuten Bookings-varausjärjestelmää, Excel-taulukkoja ja Outlook-kalenteria. Valitut työkalut toimivat arjessa hyvin, mutta vaativat paljon käsityötä. Automatisoidut varauskalenterit ja toimiva asiakastietojärjestelmä, ehkä yhdistettynä oppimisalustaan, olisi tulevaisuudessa tarpeellinen.

## Yhteistyö Helsingin Työllisyyspalveluiden kanssa varmisti toimivan asiakasohjauksen

Uraohjain-palveluun osallistui vuoden toiminnan aikana noin 250 IT- ja media-alan työnhakijaa. Arviolta 90 % palveluun osallistuneista sai tiedon omalta vastuuvirkailijaltaan Helsingin Työllisyyspalveluista. Asiakasohjauksen kulmakiviä ovat yhteistyö ohjaavan tahon kanssa, saavutettava ilmoittautumiskanava ja se, ettei palvelu vaikuta osallistujan työttömyysturvaan.

Jo palvelun suunnitteluvaiheessa tehtiin tiivistä yhteistyötä työllisyyspalveluiden kanssa. Muutamia asiantuntijoita osallistui kehittämistyöpajaan pohtimaan, millaisia kriittisiä pisteitä palvelussa heidän näkökulmastaan on. Keskeisin haaste oli palvelun vaikutus työttömyysturvaan. Yhteistyössä Työllisyyspalveluiden lakimiesten kanssa palvelun työttömyysturva rakentui kolmen kuukauden sivutoimisen opiskelun ympärille (4, 5). Tämä ei vaikuta työttömyysturvaan ja on siten asiantuntijoiden näkökulmasta helposti suositeltava palvelu. Osallistuja ilmoittautui palveluun itse Uraohjain-nettisivujen kautta.

Viestinnässä tehtiin myös yhteistyötä Työllisyyspalveluiden kanssa. Työllisyyspalveluiden asiantuntijoille järjestetyt ja kohdennetusti palvelun kohderyhmälle suunnatut infot palvelusta toimivat tehokkaina viestintäkanavina. Palvelun tarve on myös selkeä, sillä nopeasti kehittyvissä IT- ja media-aloissa oman osaamisen ylläpitäminen on työllistymisen kannalta tärkeää.

## Lähteet:

1. Farchy, Emily;Herwg Immervoll. 2017. Faces of joblessness in Finland. A people-centered perspective Employment Barriers and policies. OECD reports.
2. STM, tiedote. 08.10.2020. Työttömyyden kasvot - OECD:n tutkimusraportti tarkastelee suomalaista työttömyyttä ihmiskeskeisestä näkökulmasta. /Luettu 27.10.2024. <https://valtioneuvosto.fi/-/1271139/tyottomyyden-kasvot-oecd-n-tutkimusraportti-tarkastelee-suomalaista-tyottomyytta-ihmiskeskeisesta-nakokulmasta->
3. Pihlava, Jari. 2024. Hyvinvointikeskustelu työllistymisen tukena. /Luettu 09.10.2024 <https://blogit.metropolia.fi/tikissa/2024/10/08/hyvinvointikeskustelu-tyollistymisen-tukena/>
4. Työmarkkinatori, sivutoiminen opiskelu työttömyysetuudella /Luettu 27.10.2024 <https://tyomarkkinatori.fi/palvelut/738c4099-8bd9-4b0b-aff3-deb7290e0bc5/sivutoiminen-opiskelu-tyottomyysetuudella>
5. Työttömyysturvalaki, 2 luku/10§, kohta 7. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20021290#a20.12.2022-1131>
6. Työvoimabarometri, /luettu 27.10.2024 <https://tyovoimabarometri.fi/haku?alue=-0402f3dc-24cc-4bb9-adaf-6901eef91919&toimiala=0bb1a47f-af3c-4685-ac8f-a20c4719422a>

## Hanketiedot

Uraohjain+ -hanketta (ESR+) ovat tehneet StadinAO, Laurea-ammattikorkeakoulu Oy ja Metropolia Ammattikorkeakoulu. Hanke on EU:n osarahoittama. Hankekausi on 1.3.2023-28.02.2025.

