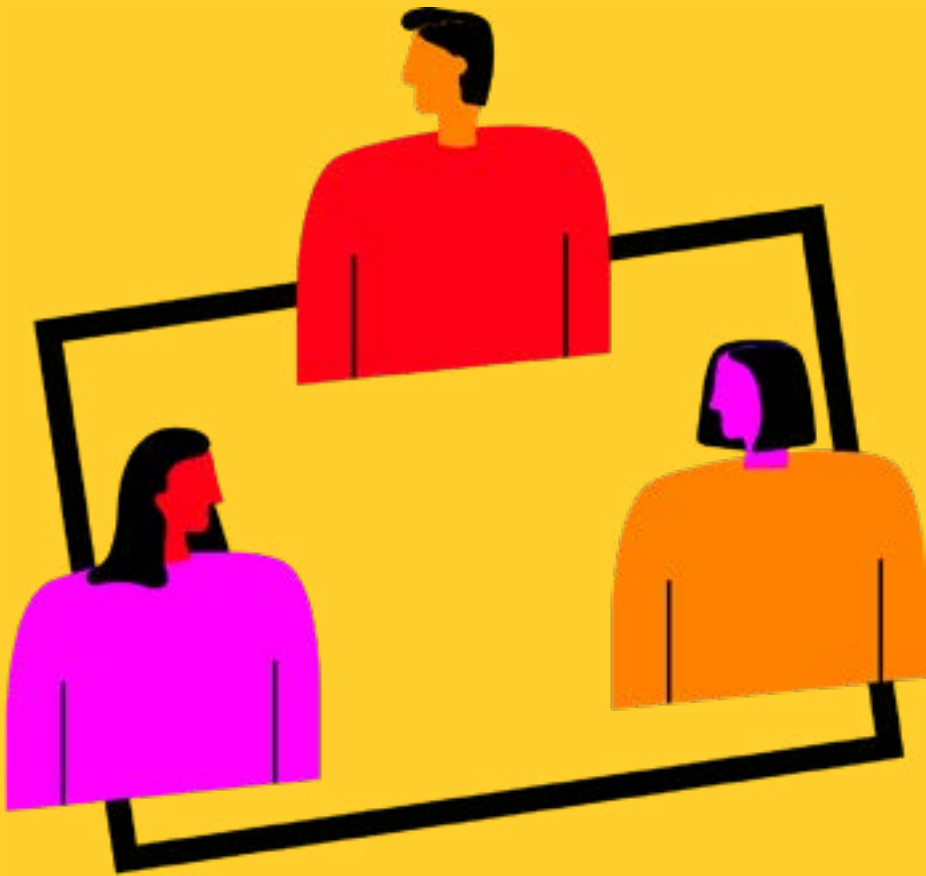


# **Julkisten työllisyyspalveluiden kehittäminen kv-osaajille**



Väitöstutkimus:

palvelumuotoilu voi auttaa tekemään  
**julkisista palveluista osallistavampia ja  
oikeudenmukaisempia.**

**Yhteistyö Espoon kaupungin kanssa:  
KOSKE-palvelun kehittäminen**

Akateemisia julkaisuja  
suunnitteluprosessin osallistavuudesta ja  
palvelumuotoilun lähestymistavan käytöstä  
osallisuuden edistämiseksi julkisissa palveluissa.

<https://scholar.google.com/citations?user=hLcSIbUAAAAJ&hl=fi&oi=ao>

# Muotoilu?

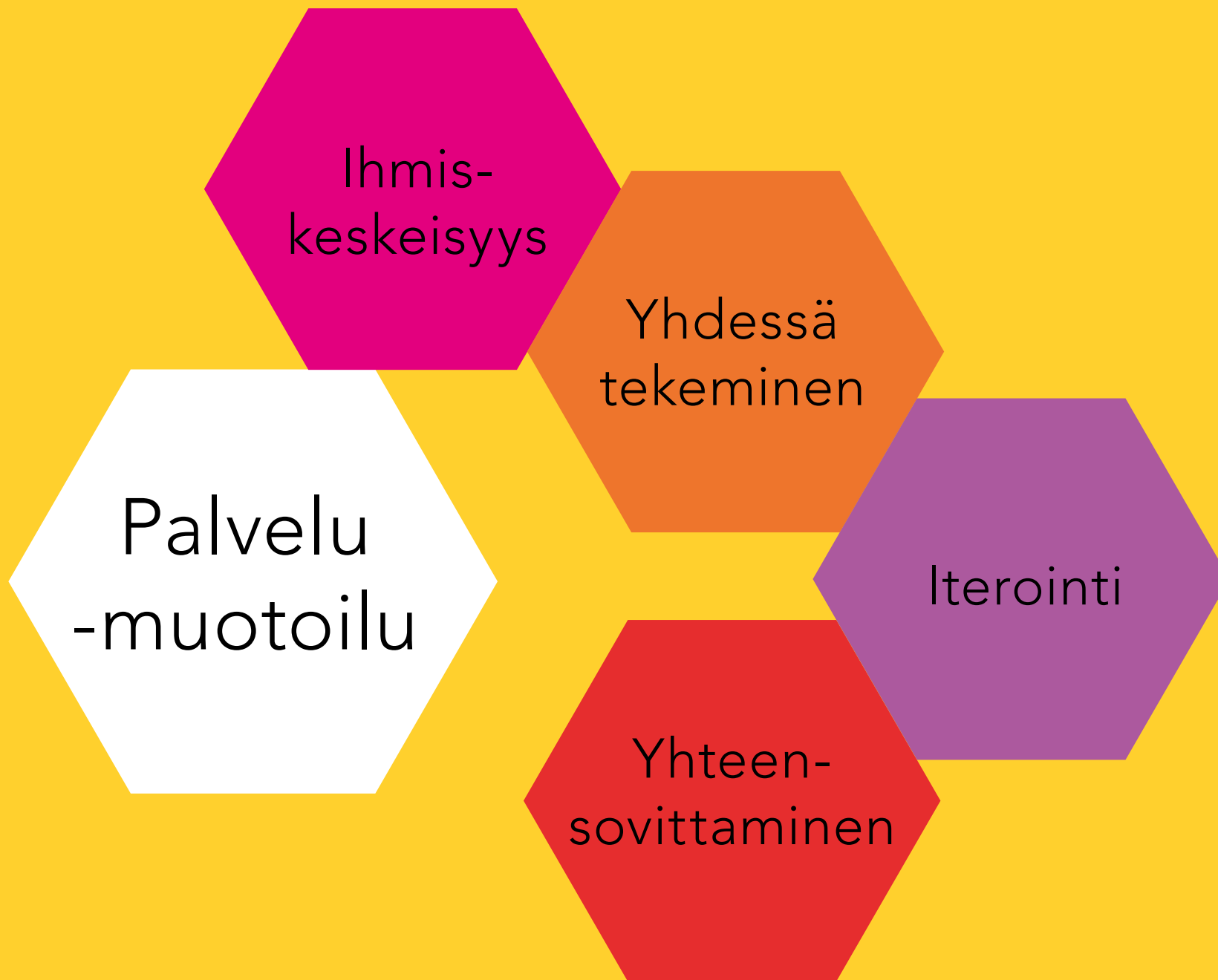
## Muotoilu

on ideointia ja  
suunnittelua

## Palvelu- muotoilu

pyrkii parantamaan  
palvelun  
**laatua** ja  
**tulosta**

# Muotoilu?



# Muotoliu?

Onko  
lopputulos  
oikea?

parantamaan  
**laatua**  
ja  
**tulosta**

*miten  
mittaamme?*

kuka  
päättää?

*kuka  
hyötyy?*

# KOSKE

## KOSKE -palvelu

Korkeastikoulutettujen  
maahanmuuttajien osaamiskeskus

Aloitettu 11.3.2021

Sijaitsee suoraan työllisyyspalveluissa ja  
operoi samoilla järjestelmillä.

[https://www.espoo.fi/fi/tyoelama/tyollisyys-espoo/  
korkeakoulutettujen-maahanmuuttajien-osaamiskeskus](https://www.espoo.fi/fi/tyoelama/tyollisyys-espoo/korkeakoulutettujen-maahanmuuttajien-osaamiskeskus)

# KOSKE

## KOSKE -palvelu

Keskimäärin 50 uutta asiakasta  
kuukaudessa

Palvelun pituus enintään 10 kk

Espoolaisille työnhakijoille joilla on:

Ajantasainen korkeakoulututkinto  
Puhuu ja kirjoittaa vähintään B1.1. suomea  
tai B1.1. ruotsia tai sujuvaa englantia alalla,  
jolla on englanninkielisiä työpaikkoja  
Syntynyt ulkomailla  
Etsii kokopäivätyötä

## Mitä asiakas saa?

Hänelle räätälöity palvelu

Enemmän asiantuntijoiden aikaa,  
tiiviimpää ohjausta

Neuvoa omasta tilanteesta, sopivista  
palveluista, opinnoista ja työmarkkinoista

Tukea työnhaussa, piilotyöpaikkojen  
haussa ja ammatillisten  
verkostojen luomisessa

Työttömyysturva hoituu samalla

## Mitä maksaa kunnalle?

Espoon KOSKE on työllistänyt yli puolet asiakkaistaan oman alan töihin.

Palvelu maksaa itsensä takaisin alle vuodessa lisääntyneillä verotuloilla

***Kun asiakasvolyymi on riittävä ja työllistymisprosentti pysyy riittävän hyvänä, palvelu ei maksa kunnalle ekstraa vaan tuottaa tuloa.***

Lisäksi yksilötason hyvinvoinnin vaikutukset...

# yhteistyö

Espoon kaupunki on motivoitunut hakemaan tukea ja valmis muuttamaan rakenteita.

Asiakkaat, palveluntuottajat ja palvelujen suunnittelijat suunnittelivat palvelun yksityiskohdat yhdessä.

Palvelun käyttäjiksi on ymmärretty työntekijöiden lisäksi työnhakijat ja työnantajat.



# yhteistyö

## **Iteratiivinen toimintatapa:**

Palvelua kehitetään jatkuvasti. Vain asiakkaiden työllistymistä edistävät toiminnot säilytetään.

## **Arvailu pois:**

Osallistava suunnittelu teki kohderyhmän tarpeet näkyviksi ja säästi vuosien kehitystyön.

## **Fokuksen muutos:**

Palvelun tavoitteena on työllistäminen — ei pelkkä lain velvoite. Vaikuttavuutta mitataan.

## **Muutoksen sisäinen motivaatio:**

Aito halu muuttua syntyy vain, kun tunnemme ja kohtaamme palvelun käyttäjät.

## **Kriittinen itsearvio:**

Kunnan oma halu tarkastella toimintaansa kriittisesti on ollut ratkaisevaa muutoksen onnistumisessa.



# loppusanat

Palvelujärjestelmät eivät aina toimi  
niin kuin on tarkoitus.

Monet ongelmat jäävät näkymättömiksi, jos  
katsomme järjestelmää vain sisältäpäin.

# loppusanat

Kestävä muutos syntyy kun kuuntelemme käyttäjiä tarkasti.

Huomaamme asioita, jotka kertovat usein suurista rakenteellisista haasteista.

# loppusanat

Jotta tiedämme, mitä on muutettava, meidän on otettava käyttäjät mukaan suunnitteluun.

Asiakkaiden, työntekijöiden ja työnantajien tarpeet ja kokemus palvelun käytöstä ovat avain muutoksen suuntaan.

# kiitos!

Suunnittelemme palvelut käyttäjien kanssa.  
Ja siksi onnistumme.

[annukka.svanda@aalto.fi](mailto:annukka.svanda@aalto.fi)/LinkedIn