



INKA Satakunta-projekti kehittää uusia työllistymistä edistäviä palvelumalleja

Asiakkailta ja markkinoilta saatava tieto on oleellista innovatiivisen hankinnan suunnittelun ja onnistumisen kannalta. INKA Satakunta-projekti toteuttaa markkinavuoropuhelua eri toimijoiden kanssa varsinaisten markkinavuoropuhelutilaisuuksien lisäksi keräämällä asiakasnäkökulmia tulevana kesänä SuomiAreena 2019 –kansalaistorilla, aktiivisen [SATASIA-asiakaskehittäjien kautta](#), keräämällä palautetta eri toimijoilta kyselyillä ja tapaamisilla, järjestämällä eri toimijoiden kanssa Hackathoneja sekä muita verkostoja yhteen tuovia teemoittaisia [tapahtumia](#). INKA Satakunnan ensimmäisessä varsinaisessa [markkinavuoropuhelu-tilaisuudessa 7.2.2019](#) keskusteli saman pöydän äärellä laaja joukko Satakunnassa toimivia tahoja: mm. valmennus- ja digipalvelujen palveluntuottajia, henkilöstövuokrausyrityksiä, viranomaisia, oppilaitoksia sekä etujärjestöjen ja kolmannen sektorin edustajia.



Mitä kentältä on kuultu – mitä uutta on meneillään?

Eri toimijoiden yhteistyötä toivotaan jatkettavan yhteisen tavoitteen kirkastamiseksi. Digitaaliset palvelut ovat kehittämisen keskiössä tällä hetkellä kaikissa palveluissa sekä resurssien kohdentamisen että palvelun laadun kehittämisen näkökulmasta. Satakunnan työllistymistä edistävissä palveluissa on sekä ammattilaisille että asiakkaille jonkin verran käytössä digipalveluja ja uusistakin ollaan kiinnostuneita – helppokäyttöisyyttä korostaen. [Markkinoilla on tuoreita digi-työkaluja](#) esimerkiksi asiakkaiden kanssa yhteydenpitoon, osaamisen tunnistamiseen, motivointiin ja tavoitteelliseen työskentelyyn ja palvelujen vaikuttavuuden arviointiin. Erityisesti **verkostoyhteistyön kehittämiseen ja tiedonsiirtoon** kehitetyt työkalut koettiin kiinnostavina.

Palveluntuottajat toivovat rohkeita kokeiluja ja kehittämiseen keveyttä

Moduulimaisina tuotettuja palveluja pidetään toimivina niin asiakkaiden kuin palveluntuottajien näkökulmasta. Palvelumoduulien tuottajien on mahdollista erikoistua ja lisätä sopimuksellista yhteistyötä – luoda vaikuttavampia palvelukokonaisuuksia. Moduulit voivat koostua kiinteiden palkkioiden ja tulosperusteisten palkkioiden elementeistä. Myös bonuksesta työssä/opinnoissa pysymisen palkitsemista on keskusteltu. Palveluntuottajat toivoivat lisää Black Box-periaatetta kokeiluihin – kiinteä palkkio palveluntuottajalle ja vapaat kädet tuottaa palvelua haluamallaan tavalla. Yksinkertaisuutta ja helppoutta toivotaan myös palkkiomalleihin. Resursseja halutaan suunnata asiakastyöhön, ei raportointiin. Palveluntuottajat esittivät myös toiveen pitkäjänteiseen työhön ja kehittämiseen – suurempien ja pitkäaikaisempien kokonaisuuksien pilotointiin. [Palvelujen kehittämistä ja tuotteistamista](#) edistää osaltaan Suomi.fi-palvelun ottaminen käyttöön – molempia teemoja pidetään kiinnostavina.

Asiakkaan ja työllistävän yrityksen rooli palveluiden kehittämisessä

Kaikissa keskusteluryhmissä todettiin, että sekä asiakkaita ja työllistäviä organisaatioita voisi ottaa nykyistä enemmän mukaan palveluidensa suunnitteluun. Tällä hetkellä työllistymistä edistävät palvelut painottuvat määrällisesti henkilöasiakkaan palveluihin, yritysasiakkaille palveluita on tarjolla vähemmän. Asiakaskehittäjäryhmä SATASIA tuo vahvasti esiin asiakasnäkökulmaa. Palvelun laatu kulminoituu kohtaamisiin – totuuden hetkiin. Jokainen toivoo tulevaisuutta aidosti kuulluksi. Chattiboteista oli SATASIA-ryhmässä hyviä kokemuksia ja virtuaalisia sekä äänellä ohjattavia palveluita odotetaan mielenkiinnolla – kokeilemalla selviää miten palveluja kannattaa yhdistellä ja käyttää. SATASIA-ryhmässä toivottiin, että asiakas ohjautuu mahdollisimman itsenäisesti ja nopeasti oikeisiin palveluihin ja palveluprosessin kehittymistä seurataan suunnitelmallisesti. Henkilökohtaista tukea tulisi olla tarjolla niitä tarvitseville. Haasteena on usein tiedon saaminen saatavilla olevista palveluista, tässä vertaistuella todettiin olevan paljon annettavaa. Palvelujen yhdistäminen saumattomaksi ketjuksi on kaikkien mielestä erinomainen tavoite. Tätä voidaan edistää tuen tarpeen tunnistamisen ja palveluohjauksen prosesseja kehittämisellä kaikissa työllistymistä edistävissä palveluissa. INKA käynnistää kentältä kerätyn palautteen huomioivia kokeiluja – projektia voi seurata Twitterissä ja Facebookissa – keväällä myös verkkosivuiltamme.

Lisätietoja

sari.hatanpaa@ely-keskus.fi

0295 022 034

INKA Satakunta -projekti

www.ely-keskus.fi/satakunta

Twitter: @INKASatakunta

Facebook: INKA Satakunta

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

