



HUMANISTINEN  
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

## **Tukea asiakkaan työllistyvyyteen**

Jobilinkki, asiakaslähtöinen työhönvalmennuspalvelu

*Sari Laakso*

Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma (210 op)

11 / 2017

# HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma

### TIIVISTELMÄ

<b>Työn tekijä</b> Sari Laakso	<b>Sivumäärä</b> 50 ja 11 liitesivua
<b>Työn nimi</b> Tukea asiakkaan työllistyvyyteen – Jobilinkki, asiakaslähtöinen työhönvalmennuspalvelu	
<b>Ohjaava(t) opettaja(t)</b> Pauli Kurikka	
<b>Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja</b> Loimaan Seudun työkeskuksen tuki ry./Susan Tuovinen	
<b>Tiivistelmä</b> <p>Loimaan seutukunnalla käynnistyi vuonna 2017 kaksi vuotinen työvoimapolitiittinen Jobilinkki -hanke. Hankkeen kohderyhmään kuuluvat vähintään 24 kuukautta 28 kuukauden aikana työttömänä olleet tai 12 kuukautta työmarkkinoilta poissaolleet TE-toimiston työnhakijat. Hankkeen tavoitteena on luoda seutukunnalle työhönvalmennuspalvelun malli, joka edistää ja tukee pitkään työttömänä olleiden työnhakijoiden työllistymistä avoimille työmarkkinoille. Opinnäytetyön tilaaja on Loimaan Seudun työkeskuksen tuki ry.</p> <p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää tekijöitä, jotka vaikuttavat hankkeen kohderyhmään kuuluvien asiakkaiden työttömyyden pitkittymiseen. Lisäksi halusin selvittää millainen työhönvalmennuspalvelun työote ja mitkä menetelmät tukevat asiakkaan työllistyvyyttä. Aineisto tutkimukseen kerättiin lähettämällä työhönvalmennuspalvelun asiakkaille sähköinen asiakaskysely.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksia hyödynnetään kehitettäessä hankkeen asiakaslähtöisyyttä sekä työmuotoja, joilla voidaan entistä paremmin vastata asiakkaiden tarpeisiin ja edistää heidän työllistymistä. Opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää perustellessa asiakaslähtöisen työhönvalmennuspalvelun vaikuttavuutta ja merkittävyyttä osana kunnallista työllisyysdenhoitoa.</p>	
<b>Asiasanat</b> Työhönvalmennus, työllisyyspolitiikka, asiakaslähtöisyys, aktivointi	

**HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES**  
**Degree Programme in Civic Activity and Youth Work**

**ABSTRACT**

<b>Author</b> Sari Laakso	<b>Number of Pages</b> 50 + 11
<b>Title</b> To support employment of customers - Jobilinkki, customer oriented job coaching service	
<b>Supervisor(s)</b> Pauli Kurikka	
<b>Subscriber and/or Mentor</b> Loimaan Seudun työkeskuksen tuki ry./Susan Tuovinen	
<b>Abstract</b> <p>A 2-year political workforce program, called Jobilinkki, was launched at Loimaa subregion in 2017. The program focus group consists of those who have been unemployed a minimum of 24 months over the past 28 months or have been job applicants at TE-office for 12 months without job. The objective of the program is to create a job coaching service model, which enhances and supports employment of job applicants who have been unemployed for long time. The thesis has been ordered by Loimaan Seudun työkeskuksen tuki ry.</p> <p>The objective of this thesis is to examine the factors, which impact the extended unemployment of the program focus group. In addition, I wanted examined what kind of approach and methods on job coaching service support employment of the customers. Data for the research was collected by sending electronical questionnaire to the job coaching service customers.</p> <p>The results of thesis will be utilized when developing the customer oriented approach and working models for the program, to better meet customer needs and enhance their employment. The results of the thesis can also be utilized when you need to convince job coaching service effectiveness and significance as part of the municipal care of employment.</p>	
<b>Keywords</b> Job coaching, employment policy, customer orientation, activation	

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 AKTIVOIMALLA TYÖLLISTYMISEEN	8
2.1 Aktivoiva työvoimapolitiikka	9
3 TYÖHÖNVALMENNUS	14
3.1 Työhönvalmennuksen kannustava työote	17
3.2 Jobilinkki työhönvalmennuspalvelu	20
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	22
4.1 Opinnäytetyön tavoite	22
4.2 Tutkimusympäristö: hanke, kohderyhmä	23
4.3 Laadullinen tutkimus	24
4.4 Jobilinkki asiakaskysely	25
5 ASIAKASKYSELYN TULOKSET JA ANALYSOINTI	27
5.1 Asiakaskyselyn tulokset	28
5.2 Asiakaskyselyyn vastanneiden perustiedot	28
5.3 Tavoitettavuus -teema	31
5.4 Merkittävyys -teema	33
5.5 Laadullisuus -teema	35
5.6 Asiakaskyselyn vastausten peilaaminen tutkimuskysymyksiin	36
6 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET	41
6.1 Ennaltaehkäisevä työhönvalmennuspalvelu	41
6.2 Työhönvalmennuspalvelu tukee työllistyvyyden yksilöllisiä tekijöitä	43
6.3 Opinnäytetyö oppimisenprosessina	45
LÄHTEET	48
LIITTEET	51

## 1 JOHDANTO

Työn tekeminen on iso osa suomalaisten ihmisten identiteettiä. Yhteiskunnassamme työtä ja työn tekemistä arvostetaan korkealle. Työllä on ihmiselle suuri merkitys. Työ mahdollistaa taloudellisen turvallisuuden, mutta sillä on myös suuri merkitys ihmisen sosiaalisten roolien, aseman ja identiteetin kannalta. Työ pitää ihmisen aktiivisena sekä jäsentää ajan käsitettä ja antaa elämälle jatkuvuuden tunnetta. Työ luo yhteisöllisyyden kokemusta. Työ antaa mahdollisuuden uusiin kontakteihin ja ajatusten vaihtoon sekä tarjoaa useimmille läheisiä sosiaalisia suhteita. Työn menettämisen myötä ihmisen elämästä häviää nämä työn mukana tuomat sosiaaliset kontaktit, -suhteet, -verkostot ja -tilanteet. Näiden puuttumisella on Matti Kurrosen mukaan paljon haittavaikutuksia ihmisen elämään. Työttömyys vaikuttaa epäsuorasti esimerkiksi ihmisten alkoholin käyttöön, tupakointiin, sairastumiseen, psyykkisiin ongelmiin, onnettomuksiin, itsemurhiin, kuolleisuuteen yleensä, väkivaltaan ja vetäytymiseen sosiaalisista verkostoista. (Mönkänen & Nurro & Väisänen 1999, 63.)

Työmarkkinoiden ulkopuolelle jäädessään, ihminen jää helposti myös muun aktiivisen toiminnan ja yhteisöjen ulkopuolelle eikä hänellä ole välttämättä voimavaroja, motivaatiota tai mahdollisuutta ylläpitää ja kehittää omaa osaamistaan. Työttömyyden pitkittyessä kynnyks työlämää tai aktiivinen työn hakeminen avoimilta työmarkkinoilta kasvaa. Pitkään jatkunut työttömyys vaatii ihmiseltä aktiivista otetta elämään tai muuten toimeentulo saattaa vieraannuttaa säännöllisestä, tavoitteellisesta ja aikaan sidotusta toiminnasta. Pitkittänyt työttömyys voi synnyttää pelkoa omien valmiuksien ja osaamisen riittämättömyydestä työmarkkinoilla. (Mönkänen ym. 1999, 61.)

Työttömyyden vaikutukset näkyvät monella eri tavalla. Osalla ihmisistä työttömyys heikentää terveyttä ja hyvinvointia. Janne Vesalaisen ja Jukka Vuoren julkaisussa käsitellään työttömyyttä stressitilana, joka vaikuttaa työttömän toimintakykyyn ja itsetuntoon. Psykologinen stressi aiheutuu, kun yksilön kyvyt, tarpeet ja tavoitteet ovat ristiriidassa ympäristön vaatimusten ja mahdollisuuksien kanssa. Työttömyyden myötä ihminen jää työmarkkinoiden ulkopuolelle ja menettää sosiaalisen asemansa. Työttömäksi leimaantuminen ja työttömyyden pitkittyessä ihmisen henkilökohtaiset

voimavarat hiipuvat. Voimavarojen hiipuminen passivoi nopeasti ja ihminen ajattelee, että tilanteen muuttamiseksi ei ole mitään tehtävissä ja alkaa sopeutua tilanteeseen. Lukuisat vastoinkäymiset ja epäonnistumiset yrittäessä muuttaa tilannetta heikentää toimintakykyä ja itsetuntoa. (Tepsa 2012, 11-12.)

Rakennetyöttömyys johtuu siitä, että työvoiman kysyntä ja tarjonta ovat epätasapainossa. Kysynnän ja tarjonnan tekijät esim. osaaminen ja palkkaus eivät vastaa toisiinsa. Rakenteellisen työttömyyden purkamisessa heikoimmassa asemassa olevien työttömien kuten: osa-aika työkykyisten, pitkäaikaistyöttömien ja maahanmuuttajien työttömyysaika on vaarassa pidentyä, jos osaaminen ei vastaa kysyntää. (Tepsa 2012, 9.)

Työttömyys ja pitkäaikaistyöttömyys ovat kunnille ja koko yhteiskunnalle suuri rasite. Työttömyyden pitkittyessä työtön putoaa ns. kunnan sakkolistalle, jolloin kunta maksaa yli 300 päivää työttömänä olleiden työmarkkinatuesta 50% ja yli 1000 päivää työttömänä olevien työmarkkinatuesta 70%. Kunnissa onkin kova paine pienentää työttömyyden aiheuttamia maksuosuuksia aktivoimalla pitkään työttömänä olleita erilaisilla työllistymistä edistävillä palveluilla.

Jobilinkki -hanke käynnistyi Loimaan Seutukunnalla tammikuussa 2017. Vuoden alussa hankkeeseen rekrytoitiin yrityskoordinaattori ja työhönvalmentaja, jotka toimivat hankkeessa tiiviinä työparina. Aloitin hankkeessa työhönvalmentajana helmikuussa. Hanke on Loimaan Seutukunnalla uusi, joten on luonnollista toteuttaa opinäytetyö hankkeen puitteissa. Jobilinkki on kaksivuotinen työllisyyspoliittinen hanke, jonka tavoitteena on ohjata ja löytää hankkeen kohderyhmään kuuluville työttömille uusia väyliä kohti työllistymistä avoimille työmarkkinoille.

Hankkeen tavoitteena on kehittää työhönvalmennuksen toimintamalli, jolla vastataan seutukunnalla esille nousseisiin haasteisiin ja tarpeisiin. Loimaalla julkaistiin kunnan työllisyydenhoidon analyysi, jossa kehittämisen kohteiksi nousivat asiakassegmentoinnin kehittäminen, palvelutarpeen arvioinnin ja asiakasohjauksen vahvistaminen sekä asiakkaiden palvelusiirtymien vahvempi tukeminen (Loimaan työllisyydenhoidon analyysi 2017, 15). Näihin kehittämisen kohteisiin pystytään vastaamaan asiakaslähteisellä työhönvalmennuksen toimintamallilla. Asiakkaan tavoitteista ja tarpeista läh-

tevä työhönvalmennuksen toimintamalli tukee ja täydentää seutukunnan julkista palvelujärjestelmää.

TE -palveluiden vuoden 2013 uudistuksen myötä TE -palveluiden toimipisteitä vähennettiin ja toimintoja keskitettiin suurimpiin kaupunkeihin. Uudistusten myötä asiakkaiden henkilökohtaiset tapaamiset TE -palveluiden viranomaisten kanssa ovat vähentyneet huomattavasti. Yhteydenotot asiakkaaseen tapahtuvat puhelimitse tai sähköisen asiointipalvelun välityksellä. Monella työttömällä onkin huonoja kokemuksia ja he ovat turhautuneita TE -palveluiden toiminnasta.

Työllisyydenhoito kokee lähitulevaisuudessa mullistavia muutoksia. Vastuu työvoima- ja yrityspalveluista on siirtymässä TE -palveluilta maakunta uudistuksen myötä maakunnille 1.1.2019 alkaen. Työllisyydenhoitoa säätelee uusi kasvupalvelulaki, jossa määritellään maakunnan ja kuntien tehtävät työllisyydenhoidossa.

Turhautuneisuuden välttämiseksi haluamme kehittää työhönvalmennuksen toimintamallin, jossa jokainen asiakas kohdataan yksilönä sekä hänen elämäntilanteensa huomioidaan kokonaisvaltaisesti. Ohjauksessa huomioidaan ja kunnioitetaan asiakkaan omia tavoitteita. Asiakasta pyritään motivoimaan ja innostamaan kohtaamaan uusia haasteita ja asettamaan tavoitteita oman mukavuusalueensa ulkopuolelle.

Asiakkaan kunnioittaminen tarkoittaa sitä, että tuotetaan palvelua, jolla pystytään vastaamaan asiakkaiden odotuksiin. Asiakkaalle tulisi, muodostua kokemus siitä, että hän saa, jotain konkreettista joka edistää hänen työllistymistään tai mahdollistaa muiden tavoitteiden saavuttamisen. Hankkeeseen osallistuminen on asiakkaalle vapaaehtoista. Joten se asettaa meille paljon haastetta siinä, että pystymme tuottamaan työhönvalmennuspalvelu niin houkuttelevaksi, jotta asiakas kiinnostuu ja halua osallistua siihen.

Opinnäytetyöni tavoite onkin selvittää hankkeen asiakkailta heidän kokemuksensa pohjautuen työhönvalmennuspalvelun merkitystä asiakkaan työllistyvyyteen. Asiakaskyselyn perusteella pystymme kehittämään palvelua entistä laadukkaammaksi ja vastaamaan asiakkaiden odotuksia.

## 2 AKTIVOIMALLA TYÖLLISTYMISEEN

Työllisyyspolitiikalla tavoitellaan työpaikkojen ja työllisyyden lisäämistä ja työttömyyden vähentämistä. Työllisyyspolitiikan tavoitteet ovat selkeitä, mutta sen sisällön ja keinojen painotuksessa on eri näkökulmia. Toiset painottavat työvoiman tarjontaa lisäävien toimenpiteiden tärkeyttä, kun taas toiset painottavat työttömiä tukevien työllisyyspalveluiden näkökulmaa. (Ahokas, 2.)

Hyvinvointivaltion kestävyys perustuu siihen, että kansalaiset osallistuvat työelämään ja maksavat veroja. Työttömien aktivoimisella pyritään siihen, että työttömäksi jäänyt, työttömyysturvaa tai toimeentulotukea saava henkilö palaisi mahdollisimman nopeasti takaisin palkkatyöhön. Aktivointi toimenpiteillä tuetaan työkäisten osallistumista työhön. Yhteiskunta kiristää jatkuvasti työttömyys- ja sosiaaliturvan saantiehtoja, joka edellyttää työtöntä kehittämään työnhakutaitojaan ja edistämään omia työllistymisen mahdollisuuksiaan osallistumalla mm. koulutukseen, työkokeiluun tai palkkatuettuun työhön lisäksi työttömän tulee esittää etsivänsä aktiivisesti työ tai koulutuspaikkaa. Osallistuminen aktivointitoimiin on työttömälle oikeus ja velvollisuus. (Keskitalo & Karjalainen 2013, 7-9.)

Työkokeilu on mahdollisuus työnhakijalle saada jalkaa yrityksen oven väliin, se on mahdollisuus markkinoida ja myydä omaa osaamistaan työnantajalle. Työkokeilu on myös mahdollisuus tutustua uuteen alaan ja selkeyttää omia urasuunnitelmia. Työkokeilun aikana työtön saa lähestulkoon samaa korvausta kuin työttömänä. Useimmiten työtön työnhakija suhtautuu työkokeiluun negatiivisesti ja kokee tekevänsä ilmaista työtä työnantajalle. Pääsääntöisesti työkokeilu sopimus tehdään 1 – 3 kuukauden mittaiseksi, jolla pyritään välttämään työkokeilun väärinkäyttöä.

Palkkatuetussa työssä työntekijä on yritykseen työsuhteessa, jolloin hän saa työehtosopimusten mukaista palkkaa ja työnantaja saa työllistämiseen palkkatukea. Palkkatuen määrä vaihtelee työttömyyden keston mukaan 30% - 50% palkkakustannuksista. Palkkatuki on aina harkinnanvarainen ja päätöksen siitä tekee TE -palveluiden



palkkatukiyksikkö määrärahojen puitteissa. Palkkatukea voi hakea yritys, yhdistys tai julkinen sektori.

## 2.1 Aktivoiva työvoimapolitiikka

Aktivoivasta työvoimapolitiikasta voidaan erottaa kaksi erilaista linjaa: ensisijaisesti työhön tähtäävä (work first) -malli ja työttömän työllistymisedellytysten parantamiseen tähtäävä (human capital development) -malli. Suomessa ja muissa Pohjoismaissa pyritään lisäämään työllistymistä ja torjumaan syrjäytymistä toimenpiteillä, joilla korostetaan inhimillisen pääoman kehittämistä. Inhimillisellä pääomalla viitataan tietoisesti ja tiedostamatta opittuihin tietoihin, taitoihin ja kykyihin sekä kongitiivisiin kyvykkyyksiin. Inhimillisen pääomaa kehittämisellä on vaikutusta ihmisen hyvinvointiin sekä tuottavaan ja tehokkaaseen toimintaan. Tavoitteena on työttömien pysyvä työllistyminen, jota tuetaan aktiivisen työvoimapolitiikan toimenpiteillä sekä sosiaali- ja terveyspalveluilla. Suomessa käytössä olevassa mallissa aktivoinnin tehostamiseksi käytettävät sanktiot työttömän työttömyys- ja sosiaaliturvaan tarkoittavat tuen määräaikaista alennusta tai menetystä. (Keskitalo ym. 2013, 12.)

Suomessa työttömien aktivointia pääsääntöisesti on toteuttanut työvoimaviranomaiset, jotka edustavat byrokraattista hallintoa. Byrokraattisessa hallinnossa toimintaa ohjaavat valtakunnalliset ohjeet ja tavoitteet. (Keskitalo ym. 2013, 65.) TE -palveluiden 2013 reformin myötä, henkilökohtainen asiakaspalvelu on korvattu verkko ja muilla digitaalisilla etäyhteyksillä. Maakunta uudistuksen myötä vastuu työvoima- ja yrityspalveluiden tuottamisesta siirtyy maakunnille. Maakunta voi tuottaa palveluita omassa liikelaitoksessa tai ostaa palvelut muilta palveluntuottajilta. Kunnissa uudistukseen onkin reagoitu hakeutumalla erilaisiin alueellisiin työvoima- ja yrityspalvelu kokeiluihin. Kokeilujen tavoitteena on luoda uudenlaisia asiakaslähtöisiä palvelumalleja, joita voidaan hyödyntää tulevassa maakunta uudistuksessa.

Pitkäaikaistyöttömästä puhutaan, kun työttömyys on kestänyt yhtäjaksoisesti yli vuoden. Mitä pidempään työttömyys on jatkunut, sen sopeutuneempi ihminen on tilanteeseensa. Tilanteeseen sopeutuminen tarkoittaa usein näköalattomuutta oman tulevaisuuden suhteen sekä passivoitumista. Passiivisen väestön aktivoinnin keskeisin

väline on yksilöllinen palveluprosessi. Aktivointipolitiikassa välineiksi on omaksuttu suunnitelmat ja sopimukset, joissa työntekijä ja tuen saaja yhdessä sopivat työllistymiseen ja koulutukseen liittyvistä toimista. Avain tuloksellisuuteen on suunnitelmien yksilöllinen joustavuus ja henkilökohtaisuus. Palveluprosessissa ratkaisevinta on se mitä tapahtuu työntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamisessa, asiakkaan todelliset vaikutusmahdollisuudet suunnitelmiin sekä yksilöllisyyden ja elämäntilanteen huomioon ottavan suunnittelun todelliset vaikutukset työllistymis- ja koulutusmahdollisuuksiin. (Keskitalo ym. 2013, 62-63.)

## 2.1 Työllistyvyyden näkökulma

1990-luvun lama jätti pysyviä muutoksia työmarkkinoihin. Raija Gould on todennut, että työmahdollisuudet ovat muuttuneet eikä enää välttämättä löydy yksilön suorituskykyä ja valmiuksia vastaavia töitä (Järvikoski & Härkäpää 2011, 26). Enää ei voi myöskään pitää itsestäänselvyytenä, että koulutuksen jälkeen siirrytään suoraan työelämään. Vakituisten työsuhteiden tilalle on tullut lyhytkestoisia määräaikaista ja projektiluonteisia työsuhteita. (Tuominen 2013, 22.) Työllistyvyys on työvoimapolitiittinen näkökulma, joka korostuu työmarkkinoilla ja työelämässä tapahtuvien muutosten myötä. Ihmisten työurat sisältävät yhä useammin työllisyyden lisäksi, työttömyyttä, koulutusta, perhevapaita, osa-aikatyötä tai lyhyitä määräaikaista työsuhteita. Nämä työelämässä tapahtuvat muutokset ja eri elämänvaiheiden siirtymät vaikuttavat ihmisen kestäväan työllistymiseen. (Saikku 2013, 137-138.)

Työelämä on muuttunut paljon ja sen vaikutukset näkyvät ihmisissä. Eletään jatkuvassa muutoksessa. Muutosten ja epävarmuudessa elämisen vaikutukset ovat yksilöllisiä, mutta niillä saattaa olla suuriakin vaikutuksia ihmisen elämään. Mervi Tepsu Pro gradussaan tuo esille Richard Sennettin ajatuksen työelämän tekijöistä, jotka vaarantavat ihmisen hyvinvointia. Nämä tekijät ovat ajalehtiminen, joustavuus, käsitämättömyys ja riskinotto. Jatkuvien muutosten ja joustavuuden vuoksi ihmisten on hankala ymmärtää kokonaisuuksia ja nähdä mikä omissa piirteissä on arvokasta. Joustavuus saattaa ahdistaa, kun ei tiedä kauanko työ jatkuu, mikä työ sopii itselle tai millaisia riskejä kannattaa ottaa. (Tepsa 2012, 4.)

Myös Lindh ja Suikkanen korostavat artikkelissaan työn vaatimusten kiristymisen ja työn sisällön laaja-alaisuuden tuovan työntekijöille uusia haasteita. Kilpailu työpaikoista on kova ja yksi oman alan tutkinto ei välttämättä riitä työpaikan saamiseen. Ammattipätevyyden lisäksi työelämässä vaaditaan sosiokulttuurisia taitoja kuten vuorovaikutus-, tiimityö ja verkostoitumistaitoja. Työmarkkinoilla pysyäkseen tai sinne päästäkseen pitääkin pystyä vastaamaan työelämän pätevyys ja suoriutumiskyky vaatimuksiin. Työntekijä voi tulla kyvyttömäksi työhön, jos ammatilliset valmiudet ja voimavarat ei riitä työstä suoriutumiseen (Järvikoski ym. 2011, 126). Usein erityisesti pitkäaikaistyöttömillä, ikääntyvillä ja osatyökykyisillä on vaikeuksia integroitua työelämään. Työmarkkinoilla pysyminen edellyttää epävarmuuden sietämistä ja työmarkkinavalmiuksien jatkuvaa kehittämistä. (Suikkanen & Lindh 2010, 55-58.)

Työllistyvyydellä tarkoitetaan yksilön kykyä, tietoja ja taitoja, joiden avulla hän löytää töitä, pysyy töissä ja etenee työurallaan. Omaan työllistyvyyteensä yksilö pystyy vaikuttamaan kouluttautumalla, hankkimalla työkokemusta ja kehittämällä työllistyvyyden muita ominaisuuksia. Visa Tuominen tuo Pro Gradussaan esille Harveyn teorian. Harveyn mukaan tärkeitä kehitettäviä työllistyvyystaitoja ovat kriittinen ajattelu, kommunikointitaidot ja ongelmanratkaisutaitojen kehittäminen.

Ulkoiseen työllistyvyyteen ei juurikaan voi vaikuttaa, se joko edistää tai vaikeuttaa työllistyvyyttä. (Tuominen 2013, 24, 28-29.)

Ihminen kiinnostuu omista työllistymismahdollisuuksistaan vasta kun työttömyys uhkaa. Oma työllistyvyyttä olisi hyvä pohtia jo työssä ollessa. Jokaisen tulisikin miettiä minkälaista tuotetta itsestään on rakentamassa työmarkkinoille jo koulutuksen aikana. Koulutuksen aikana hankitun osaamisen ja kerättyjen kokemusten avulla on mahdollisuus erottautua muista hakijoista työmarkkinoilla ja rekrytoinneissa. Oman osaamisen ja työllistyvyyteen vaikuttavien ominaisuuksien kehittäminen tulisi olla jatkuvaa ja kuulua jokaiseen elämänvaiheeseen. (Nikkilä & Mielityinen 2017.) Harveyn mukaan työllistyvyys on prosessi, joka ei pääty työllistymiseen vaan tavoitteena on pysyä ja mahdollisesti edetä uralla. Yhteiskunnassamme tulisi kiinnittää entistä enemmän huomiota työuran aikaisen työllistyvyyden varmistamiseksi ja osaamisen

kehittämiseen. Oman työllistyvyyden ylläpitämien mahdollistaa nopean työllistymisen edellisen työsuhteen päättyessä. (Tuomisto 2013, 30-31.)

Lähtökohtana asiakkaan työllistymisessä on, että asiakas on työkykyinen. Työkyvyllä tarkoitetaan ihmisen kykyä tehdä työtä. Työkykyä arvioidaan pääsääntöisesti lääketieteellisten rajoitteiden näkökulmasta. Peppi Saikku käsittelee artikkelissaan Näkökulmia työttömän työkykyyn ja työkyvyn arviointiin Ronald McQuaidin ja Colin Lindsayn työllistyvyyden laaja-alaista viitekehystä. Työllistyvyyttä tarkastellaan yksilöllisten, sosiaalisten ja henkilökohtaisten olosuhteiden sekä ympäristö- ja ulkoisten tekijöiden näkökulmasta (Taulukko 1). Työllistyvyyden näkökulmassa korostuvat yksilön tiedot taidot ja asenteen. (Saikku 2013, 138 - 140.)

*Taulukko 1: McQuaidin & Lindsayn työllistyvyyden laaja viitekehys (Saikku 2013, 139)*

Yksilölliset (individual) tekijät	Sosiaaliset (personal) tekijät	Ympäristötekijät (external)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Taidot ja ominaisuudet</b> (esim. työhalukkuus, koulutus, työskentelytaidot, työkokemus, työmarkkina-asema, ikä, sukupuoli)</li> <li>• <b>Terveys ja hyvinvointi</b></li> <li>• <b>Työnhakutaidot</b></li> <li>• <b>Sopeutuvuus ja joustavuus</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Perhetilanne</b> (esim. hoitovastuut, asuntotilanne)</li> <li>• <b>Työkulttuuri</b></li> <li>• <b>Resurssit</b> (esim. liikenneyhteydet, taloudellinen tilanne, sosiaaliset verkostot)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Kysyntätekijät</b> (esim. paikallisten työmarkkinoiden rakenne ja koostumus, valtiontalous, erilaisten työsuhteiden mahdollisuus, rekrytointikäytännöt)</li> <li>• <b>Tukirakenteet</b> (esim. työvoimapalveluiden saatavuus ja laatu, aktivointipalvelut, koulutuspalvelut, sosiaali- ja terveystalvet)</li> </ul>

Skottilaisten tukijoiden McQuaidin ja Lindsayn laaja työllistyvyyden malli sisältää työvoiman tarjonta- että kysyntätekijöitä. Heidän mielestään työllistyvyys -termi nähdään liian kapeasti yksilön ominaisuuksien ja työllistymistaitojen näkökulmasta. Työllistyvyydestä puhuttaessa pitää huomioida myös henkilökohtainen tilanne, työmarkkinoi-

den olosuhteet ja muiden ulkoisten tekijöiden vaikutus työttömyyteen tai työllisyyteen. (Tepsa 2012, 6.)

Mervi Tepsa käsittelee McQuaidin ja Lindsayn laajaa työllistyvyyden viitekehystä ja sen eri tekijöitä yksityiskohtaisemmin. Henkilön kykyyn toimia tehokkaasti työmarkkinoilla vaikuttaa yksilöllisten ja ulkoisten tekijöiden vuorovaikutus. Laajan työllistyvyys viitekehysten mukaan yksilöllisiä tekijöitä ovat henkilökohtaiset ominaisuudet ja taidot kuten sosiaaliset taidot, luotettavuus, työhalukkuus, ahkeruus, aloitteellisuus ja sisäinen motivaatio. Työelämätaitojen, työkokemuksen ja ammatillisen osaamisen lisäksi yksilötekijöistä nykyään korostuu myös yrittäjyyskyvyt, sopeutumistaidot organisaatioon ja henkilöstöön. Yksilötekijöihin luokitellaan myös terveys-, hyvinvointi- ja työnhakutekijät. Työllistyvyyteen vaikuttaa myös yksilön realistinen näkemys ja joustavuus palkkavaatimuksistaan. (Tepsa 2012, 7.)

Ronald W. McQuaidin tutkimuksen mukaan pitkäaikaistyöttömyys voi olla syy syrjäyttää hakija, koska tarjontaa on paljon ja työnantajien vaatimukset lisääntyvät. Pitkän työttömyyden lisäksi työllistymistä vaikeuttavat kova kilpailu työpaikoista, ikä ja edellinen tehtävä ruumiillisessa työssä. Työnantaja voi epäillä, että ruumiillista työtä tehneen taidot ovat rapistuneet tai hänellä ei ole työssä tarvittavia taitoja. (Tepsa 2012, 8.)

McQuaidin ja Lindsayn viitekehysten toinen ryhmä työllistyvyyden osatekijöitä ovat sosiaaliset tekijät eli yksilön henkilökohtaiset olosuhteet. Olosuhteet voivat liittyä esim. asumiseen, perheen taloudelliseen tilanteeseen, mahdollisuuteen käyttää liikumiseen omaa autoa tai työkuluttuuri. Nämä olosuhteet voivat vaikuttaa kykyyn ja halukkuuteen vastaanottaa työtä. (Tepsa 2012, 7.)

Työllistyvyyden ulkoiset tekijät McQuaidin ja Lindsayn mukaan ovat esimerkiksi työmarkkina- ja kysyntätekijät: mikä ala paikallisesti työllistää, työpaikkojen laatu sekä palkkaus ja työnantajien rekrytointitavat. Työllistyvyyden ulkoisia tekijöitä ovat myös työvoimapolitiikka ja muut poliittiset tekijät, jotka mahdollistavat tai tukevat työllistymistä. Näitä tekijöitä ovat esimerkiksi työvoimapolitiittiset palvelut, niiden saatavuus ja läpäisevyys, toimenpiteet, joilla helpotetaan koulutuksesta työhön siirtymistä, julkinen

liikenne, lastenhoidon ja muiden tukipalveluiden saatavuus ja edullisuus. (Tepsa 2012, 8.)

Työllistyvyyden laaja viitekehys kuvaakin usein hyvin työttömyyden pitkittymiseen vaikuttavia tekijöitä. Työhönvalmennuksessa näkökulmana onkin lääketieteellisen työkyvyn sijaan muihin työllistymisen esteisiin vaikuttaminen. Työhönvalmennuksen keskeisin tavoite on suunnitella ja rakentaa asiakkaalle kestävä työllistymisen polku takaisin avoimille työmarkkinoille. (Saikku, 2013, 141, 144-145.) Suunnitelmissa ja tavoitteissa huomioidaan pitkään työttömänä olevan asiakkaan työllistymisen esteitä sekä kehitetään yksilön työllistyvyyteen vaikuttavia tekijöitä. Kestävään työllistyvyyteen ei riitä pelkästään työttömien ihmisten työllistyvyyden muuttaminen työmarkkinoihin sopiviksi vaan samanaikaisesti tulisi kehittää työmarkkinoiden vastaanottavuutta myös osatyökykyisille työntekijöille. (Tuominen 2013, 29-31.)

Työllistyminen vaatii suhdeverkoston rakentamista sekä rohkeutta markkinoida itseään ja ammattitaitoaan. Henkilökohtaisilla ominaisuuksilla on paljon merkitystä työmarkkinoilla, kun tehdään valintaa kahden saman tasoisen hakijan välillä. Harvey tuo työllistyvyys -mallissaan esille esittämistaidot eli kyvyn artikuloida ja vakuuttaa työnantaja omasta kokemuksesta ja taidoista. Paljon opitaan työelämässä arvostettavia ja tarvittavia taitoja koulutuksen ulkopuolella, oman kiinnostuneisuuden, harrastustoiminnan ja vapaaehtoistyön kautta. Onkin tärkeää miettiä miten tuoda harrastuneisuuden kautta hankittu osaaminen esille ja osaksi omaa ammatti-identiteettiä. Työnhakuprosessissa korostuu osaamisen ja työllistymistaitojen tunnistaminen ja niiden esille tuominen konkreettisesti. Se on taito, jolla vakuutetaan työnantajat. (Tuominen 2013, 29 - 31.)

### 3 TYÖHÖNVALMENNUS

Kuvatessa työelämää valmentautumista tai työhön sovittautumista käytetään termejä työhönvalmennus tai työvalmennus. Valtakunnallisen työpajayhdistyksen ja VA-

TES-säätiön mukaan työhönvalmennus on yleiskäsite toiminnalle, jolla tuetaan, ohjataan ja valmennetaan voimavarakeskeisesti heikossa työmarkkina-asemassa olevia henkilöitä. Työhönvalmennuspalvelun tavoitteena on henkilökohtaisen työllistymisprosessin kautta löytää asiakkaalle paikka avoimilta työmarkkinoilta. Työhönvalmennusta toteutetaan yksilö- tai ryhmäohjauksena. Lampinen ja Pikkusaari viittaavat Onnismaan, Pasasen ja Spangarin määritelmänä ohjauksen työmenetelmäksi, joka on tavoitteellista ammatillista keskustelua. Ohjauksen erilaisilla menetelmillä tuetaan asiakasta saavuttamaan omat tavoitteensa. Ohjauksen määritelmä sopiikin kuvaamaan työhönvalmennusta, joka on tavoitteellinen prosessi, jossa asiakkaalle tarjotaan ohjausta ja neuvontaa työllistymisen edistämiseksi. (Lampinen & Pikkusaari 2012, 10-11, 14.)

Työhönvalmennukseen voi ohjautua monen eri tahon lähettämänä. Suurimpia työhönvalmennuspalvelun tilaajia on TE -toimistot, KELA ja vakuutusyhtiöt. Työhönvalmennuspalvelua tuotetaan osana valtion, kunnallisen, yksityisen ja 3.sektorin työllistymispalveluita. Yhdistykset ja säätiöt hallinnoivat monia työvoimapolitiittisia työhönvalmennus hankkeita. Työhönvalmennukseen erikoistuneet yritykset tuottavat työhönvalmennuspalvelua erilaisille kohderyhmille. Monissa erityisoppilaitoksissa tuetaan työllistymistä työhönvalmennuksen keinoin. Myös monet kaupungit ja kunnat ovat kehittäneet omaa työhönvalmennuspalvelua työllisyys- ja yrityspalveluiden kuntakokeiluiden kautta. (Lampinen ym. 2012, 97.)

Työhönvalmennuksen tehtäväkenttä on laaja. Valmennuksessa ja asiakkaan työllistymisen -prosessissa tulee tunnistaa asiakkaan työelämäosaaminen ja työtaidot, tukea ja kannustaa asiakasta työssä tarvittavien taitojen sekä osaamisen kehittämiseen sekä näkemystä arvioida yhdessä asiakkaan kanssa hänen työkykyänsä ja työllistymisen edellytyksiä. Asiakastyön lisäksi työhönvalmennukseen sisältyy tiivis moniammatillinen yhteistyö eri palveluiden tuottajien ja sidosryhmien kanssa. Työhönvalmennuksessa, jossa tavoitteena on löytää ja luoda väyliä avoimille työmarkkinoille edellyttää myös tiivistä yhteistyötä yritys- ja työnantajaverkoston kanssa. (Lampinen ym. 2012, 14.)

1990 -luvun laman jälkeisen aktivointipolitiikalla on pyritty vaikuttamaan keinoihin, joilla on pyritty edistämään aktiivista työttömyyttä passiivisen työttömyyden sijaan.

Työttömien aktivoinnista ja työllistymisen edistämisen tärkeydestä ollaan hyvinkin yksimielisiä, koska sillä edistetään yhteiskunnallista tilannetta sekä yksilön talous, terveys ja elämänlaatua. (Lampinen ym. 2012, 28.)

Suomessa työllistymistä ja työhön kuntoutumista edistävä palvelujärjestelmä on hyvin laaja ja se mahdollistaa monenlaista julkisin varoin toteutettavaa toimintaa. Kuitenkin tutkimukset ja selvitykset tukevat sitä, että toiminta on jäänyt tuloksellisesti puutteelliseksi aktivoinnista ja kuntoutustoimenpiteistä huolimatta. (Lampinen ym. 2012, 46.)

Eri hankkeiden ja projektien kautta on kehitetty hyviä käytänteitä tukemaan pitkään työttömänä olleita henkilöitä. On ollut mahdollisuus saada henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa, tukea siirtymävaiheisiin, tukea työnhakuun ja työhönsijoittumiseen sekä työssä pysymiseen, mutta näitä elementtejä on ollut vaikea juurruttaa osaksi yhteiskunnallista palvelujärjestelmään. Yhteiskunnassa mennään koko ajan päinvastaiseen suuntaan, jossa henkilökohtaisen ohjauksen resurssia vähennetään ja oletetaan ihmisten aktivoituvan työnhakijoina oma-aloitteisesti ja itsenäisesti. Asiakslähtöisestä, tavoitteellisesta ja laadukkaasta työhönvalmennuspalvelusta on saatu hyviä tuloksia. Työhönvalmennuspalvelun hyvät tulokset perustuvat henkilökohtaisen tuen lisäksi palveluprosessin etenemisen arviointiin ja seurantaan yhteistyössä monialaisen palveluverkoston kanssa. (Lampinen ym. 2012, 48.)

Työhönvalmennus on TE -toimistossa harkinnanvarainen palvelu ja suhteessa muihin palvelumuotoihin sitä käytetään suhteellisen vähän. Työhönvalmennuksen ei nähdä edistävän kuin pienen ryhmän työllistymistä asiakaskunnasta. Muille asiakkaille arvioidaan riittävän käytettävissä olevat perusresurssit ja yleiset työllistymistoimenpiteet. Tuloksellinen työhönvalmennuspalvelu on pääsääntöisesti henkilökohtaista yksilöohjausta, joten sitä pidetään liian kalliina palveluna. (Lampinen ym. 2012, 54.)

Jobilinkki työhönvalmennus -palvelun tavoitteena on ensisijaisesti tukea asiakasta kiinnittymään työelämään. Palvelun tavoitteena on etsiä asiakkaalle kestävää työllistymisratkaisua. Tavoitteen saavuttamiseksi työllistymispolun rakentaminen sisältää



erilaisia työllistymistä tukevia elementtejä. Pääsääntöisesti työhönvalmennukseen ohjautuvat asiakkaat, joiden työttömyys on pitkittynyt tai heillä on paljon epäonnistumisia työnhaussa, pettymyksiä ja turhautuneisuutta aikaisemmin osallistumisestaan työllistymistä edistäviä palveluita kohtaan tai heillä on vaikeuksia pärjätä omatoimisesti ja yhteiskunnan odottamalla tavalla palvelujärjestelmässä, palveluissa ja työssä. (Lampinen ym. 2012, 92-93.)

Työttömäksi jääneelle asiakkaalle pitäisikin pystyä tarjoamaan työhönvalmennuspalvelua työllistymisen tueksi jo varhaisemmassa vaiheessa. Työttömyyden pitkittyessä asiakas tarvitsee kokonaisvaltaisempaa tukea löytääkseen polun työmarkkinoille. Pitkä työllistymisen polku on usein monelle työtä toivovalle raskas taakka ja ei-toivottu työhistoria ansioluettelon. (Lampinen ym. 2012, 93.)

Työhönvalmennuspalvelu keskittyy asiakkaan työelämävalmiuksien kehittämiseen sekä tukemaan ja kannustamaan asiakkaan siirtymävaihetta avoimille työmarkkinoille. Kestävän työllistymisen näkökulmasta olisi tärkeää tukea asiakasta työhönvalmennuksen keinoin myös koeajan päättyessä, palkkatukikauden loppuessa tai työtä toiseen vaihdettaessa. Jos asiakkaalla ei ole riittävää tukea työelämän muutosvaiheissa on suuri riski, että hän palaa työttömäksi. (Lampinen ym. 2012, 95.)

Laadukkaan työhönvalmennuspalvelun lähtökohtana on asiakkaan osaamisen ja tavoitteiden kuuleminen. Valmennusprosessin tulee täyttää laadulliset ja tavoitteelliset kriteerit. Tavoitteiden saavuttamiseksi tulee asiakkaiden tukemiseen resursoida riittävästi aikaa. (Lampinen ym. 2012, 106-107.)

Työhönvalmennuspalvelu on alun perin suunniteltu työllistymisen tueksi erityisryhmille. Tämä leima estää näkemästä työhönvalmennuspalvelua ennaltaehkäisevänä työotteena, jolloin voitaisiin lyhentää asiakkaan palvelupolkua (Lampinen ym. 2012, 112).

### 3.1 Työhönvalmennuksen kannustava työote

Työhönvalmennuspalvelu perustuu vapaaehtoisuuteen ja ihmisen omaan motivaatioon osallistua palveluun. Työhönvalmennus on asiakkaan omat lähtökohdat ja elä-

mäntilanteen huomioivaa tavoitteellista toimintaa. Työhönvalmennuksessa korostetaan asiakkaan omaa vastuuta työllistymisen prosessissa. Asiakasta tuetaan koko prosessin ajan ratkaisukeskeisellä ja kannustavalla työotteella.

Motivaatio vaikuttaa omaan tilanteeseen on työllistymisen perusedellytys. Asiakkaan motivaatiota voidaan herätellä ja säädellä positiivisilla sekä negatiivisilla toiminnan kannustimilla ja sanktioilla. Liisa Björklund ja Jaana Hallamaa määrittelevät kannustamisen artikkelissaan seuraavanlaisesti:

*Kannustaja eli jokin auktoriteettitaho kannustaa jollakin kannustimella kannustettavaa valitsemaan jonkin sellaisen toimintavaihtoehdon, joka saa aikaan auktoriteettitahon asettaman päämäärän (Björklund & Hallamaa 2013, 152).*

Jos asiakkaan omat toiveet, tavoitteet, elämäntilanne ja asiakkaan käsitys omasta hyvästään jää huomioimatta palvelutilanteessa muuttuu kannustaminen pakottamiseksi. Rangaistuksen uhka voi toimia kannustamisen alkuvaiheessa, mutta pakotteisiin perustuva toiminta ei aktivoi tai sitouta ihmistä toimintaan sekä sovittuihin tavoitteisiin. Kannustaminen ja aktivointi edellyttävät kannustajalta kannustettavan asiakkaan kykyjen, kapasiteetin ja intressien tunnistamista. (Björklund ym. 2013, 152 - 153.)

Vaikuttaminen voi kohdistua ihmisen fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen kapasiteettiin, toimintaedellytyksiin, preferensseihin eli mielihaluihin ja niiden järjestykseen, intressien tiedostamiseen ja asettamiseen sekä motivaatioon eli tavoittelemisen intensiteettiin ja keston. Mitä paremmin ohjaaja tuntee asiakkaansa, sen paremmin pystyy valitsemaan kannustimet ja aktivoimaan asiakkaan oikeaan palveluun. Ulkopuolelta tulevassa kannustamisessa on tärkeää, että sillä pyritään objektiivisesti muokkaamaan kannustettavan toimintavalmiuksia, kapasiteetteja ja kykyjä kannustettavan kannalta suotuisiksi. Oikeanlaisen kannustamisen myötä asiakkaan oma käsitys omista kyvyistä ja intresseistä kehittyy. Niistä muodostuu asiakkaan itselleen asettamia tavoitteita ja päämääriä, joiden saavuttamiseksi hän hyödyntää omia harjaantuneita kykyjään. (Björklund ym. 2013, 153 - 154.)

Jaana Hallamaan mukaan ihmisellä on erilaisia pysyvämpiä intressejä ja vaihtuvia preferenssejä, joiden mukaan ihmiset tekevät valintoja ja asettavat tavoitteitaan. Preferensseillä tarkoitetaan asiakkaan arvoihin perustuvia valintatottumuksia ja valintakriteerien järjestystä. Preferensseihin vaikuttavat tilannekohtaiset tekijät ja muuttuvat olosuhteet. Preferenssit ovat mieltymyksiä joilla ihminen uskoo tyydyttävänsä senhetkisen mielihalunsa. Halut ovat ihmisen psyykkisiä voimia, jotka ohjaavat ihmistä tekemään valintoja elämässään. Ihmisellä saattaa olla voimakkaita haluja, jotka eivät johda vielä toimintaan. Kannustamisella pyritäänkin rakentamaan merkitys ihmisen haluille ja toiveille sekä huomioimaan ne asiakkaan aktivoimisessa. (Björklund ym. 2013, 154 - 155.)

Intresseillä tarkoitetaan erilaisia kykyjä, osaamisalueita ja kiinnostuksen kohteita, jotka lisäävät ihmisen hyvinvointia. Intressit ovat pysyvämpiä ja yhdessä arvojen kanssa määrittelevät asiakkaan käsityksen omasta hyvästä.

Kannustamalla tuetaan asiakasta näkemään omia vahvuuksiaan ja kehittämään elämänsä kokonaisuutena, jotta se tyydyttäisi asiakasta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Kun asiakas on tietoinen omista toimintaansa ohjaavista arvoista, on hänen helpompi sitoutua omia arvojaan vastaaviin toimintatapoihin. Nykyisissä työvoimahalinnon kannustin- ja aktivointitoimenpiteissä ei huomioida työttömien omaa motivaatiota, todellisia toimintavalmiuksia tai heille merkityksellisiä asioita palveluihin ohjattaessa. (Björklund ym. 2013, 155-156.)

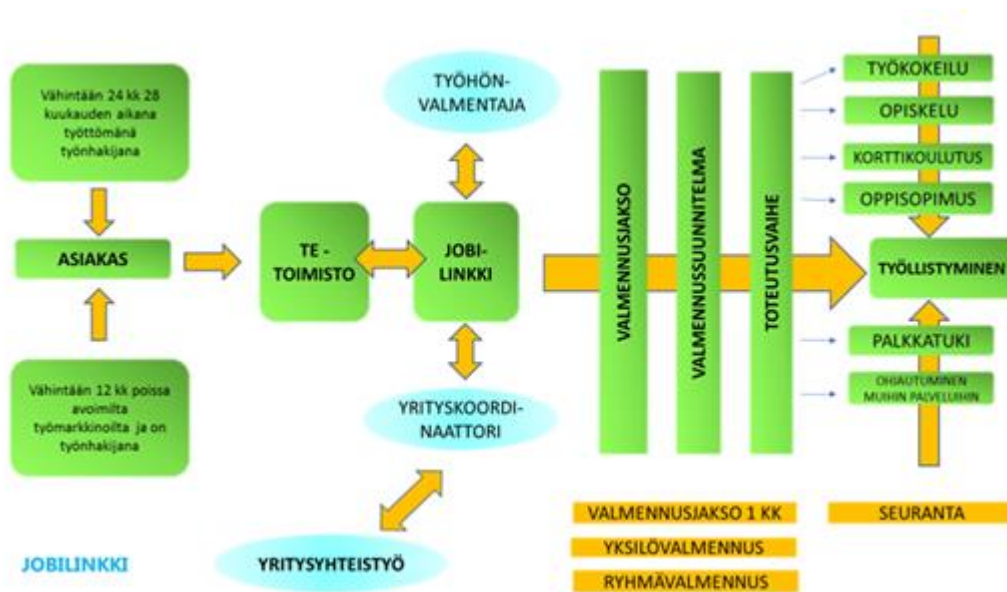
Eettinen tapa vaikuttaa asiakkaaseen ja intressien rakentaminen edellyttää luottamuksellisen yhteyden rakentamista ja arvostavaa kohtaamista. Kannustava työote edellyttää asiakkaiden kokonaisvaltaista elämäntilanteen huomioimista ja asiakkaan palveluun ja vastuutyöntekijään kiinnittymisen mahdollistamista. Kun asiakas kokee olevansa arvostettu, voidaan yhdessä ryhtyä tunnistamaan ja vahvistamaan intressejä ja asettamaan tavoitteita. Kohtaamisesta tulee asiakkaalle jäädä kokemus, että hänellä itsellä on mahdollisuus vaikuttaa omaan hyvinvointiinsa vaikuttavien palveluiden sisältöihin ilman ulkopuolisia pakotteita. (Björklund ym. 2013, 161, 168.)

Työhönvalmennus on yksi hyvä esimerkki asiakkaan kohtaamisesta ja hänen omien intressien huomioimisesta. Arvostavan kohtaamisen myötä asiakas on saanut

omanarvontuntonsa takaisin, kiinnittynyt intressiinsä ja aktivoitunut itse edistämään työllistymistään. (Björklund ym. 2013, 169.)

### 3.2 Jobilinkki työhönvalmennuspalvelu

Jobilinkki -hanke tarjoaa hankkeeseen ohjautuneille asiakkaille työhönvalmennuspalvelua. Hankkeeseen ohjautuneen asiakkaan valmennusjakso alkaa ensimmäisestä yhteydenotosta. Asiakkaan kanssa sovitaan tapaaminen ja alkuhaastattelu. Alkuhaastattelussa työhönvalmentaja ja yrityskoordinaattori tutustuvat asiakkaaseen, hänen taustaansa ja tavoitteisiinsa, koulutukseen, työkokemukseen ja sekä yleiseen osaamiseen liittyviin asioihin. Selvitämme asiakkaan työllistymiseen liittyviä esteitä ja tarvittaessa ohjaamme asiakkaan hänen tarpeitaan vastaaviin palveluihin. Valmennusjakso on yksilöohjausta, jossa asiakkaalle räätälöidään hänen omien tavoitteiden, tarpeidensa ja osaamisensa mukaista ohjausta. Jokaista asiakasta tuetaan ja ohjataan yksilöllisesti. Valmennusjakso sisältää vähintään viisi tapaamista. Tapaamisista ja niiden sisällöstä sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa laadittavassa valmennussuunnitelmassa.



Kaavio 1: Jobilinkki asiakasprosessikaavio

Valmennusjaksoon sisältyvät tapaamiset räätälöidään asiakkaan tavoitteiden ja tarpeiden mukaan. Valmennusjaksolla tarjoamme asiakkaalle mm.

- Työnhakutaitojen päivittämistä (CV, työhakemukset, työnhakuportaalit, työhaastattelu)
- Aktiivista ja kannustavaa otetta työnhaussa
- Yritysvierailuja ja uusia kontakteja
- Sosiaalinen media työnhaussa
- Oma-asiointipalvelun käyttö
- Oman osaamisen kartoittamista
- Omien vahvuuksien tunnistaminen
- Vuorovaikutustaitoja
- Tietoa koulutuksista sekä koulutus- ja opiskeluhaut
- Urasuunnittelua
- Tukea oman työllistymispolun suunnittelussa ja rakentamisessa
- Oman alan työmarkkinatilanteen kartoittamista
- Väyliä työkokeiluun, palkkatukeen tai työllistymiseen
- Ohjaus työttömien terveystarkastukseen
- Tiedottaminen ja ohjaus muihin elämäntilannetta edistäviin palveluihin

Valmennusjakson pituus kestää asiakkaan tavoitteiden ja eteenpäin pääsemisen edellyttämän ajan. Jakson aikana asiakkaan kanssa rakennetaan työllistymispolkua asiakkaan omat tavoitteet huomioiden. Työllistymispolun rakentamiseen vaikuttavat esimerkiksi asiakkaan aikaisempi osaaminen, koulutustausta ja työttömyyden kesto. Vaikka ohjauksen lähtökohtana onkin asiakkaan omat tavoitteet, on valmennusjakson yksi tavoitteista luoda asiakkaalle uusia näkökulmia omaan osaamiseen ja työllistymiseen. Tavoitteena on myös herätellä asiakasta näkemään tilanteensa realistisesti ja kannustaa asiakkaista poistumaan mukavuusalueeltaan ja haastamaan itseään.

## 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 4.1 Opinnäytetyön tavoite

Loimaan seutukunnalla käynnistyi tammikuussa 2017 työvoimapoliittinen Jobilinkki työhönvalmennuspalvelu hanke. Hanke on uusi Loimaan seutukunnalla, joten pääasiassa alkuvuosi on ollut hankkeen käynnistämistä, suunnittelua, kehittämistä ja markkinointia. Ensisijaisena tavoitteena on kehittää työhönvalmennuksen toimintamalli Loimaan Seutukunnalle ja tarjota hankkeen kohderyhmälle asiakaslähtöistä työhönvalmennuspalvelua. Hankkeen näkökulmasta asiakkaat voidaan määritellä kolmeen eri tahoon: hankkeeseen asiakkaita ohjaava taho, hankkeeseen ohjautuvat asiakkaat sekä yritys- ja työnantajat asiakkaat. Hanke tekee tiivistä yhteistyötä ohjaavan tahon ja työnantajien kanssa, mutta tämän opinnäytetyö perustuu ensisijaisesti hankkeen kohderyhmään kuuluvien asiakkaiden kokemukseen Jobilinkki työhönvalmennuspalvelusta.

Opinnäytetyöni on laadullinen tutkimus, jonka tavoitteena on tunnistaa Jobilinkki työhönvalmennuspalvelun työotteen sekä asiakaslähtöisyyden vaikutusta asiakkaiden työllistyvyyden tekijöihin ja työllistymisen. Tutkimusmenetelmänä käytettiin sähköistä kyselylomaketta.

Tutkimuksessani hain vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

- Mitkä työllistyvyyden tekijät vaikuttavat työhönvalmennuspalvelun asiakkaiden työllistymisen pitkittymiseen?
- Millainen työhönvalmennuspalvelun työote tukee ja edistää asiakkaan työllistyvyyttä?

#### 4.2 Tutkimusympäristö: hanke, kohderyhmä

Opinnäytetyöni on työelämälähtöinen kehittämishanke. Asiakaskyselyn tuloksia hyödynnetään työhönvalmennuspalvelun työmuotojen kehittämisessä vastaamaan asiakkaiden odotuksia. Opinnäytetyön tilaaja on Loimaan Seudun työkeskuksen tuki ry. Loimaan seudun työkeskuksen tuki ry. on 1998 perustettu yhdistys. Yhdistys tuottaa työllistymispalveluita Loimaan kaupungille ostopalvelusopimuksella. Yhdistyksessä toimii alihankinta-, kuljetus-, arkiapu-, ompelu-, puupaja ja kirpputori. Asiakkaat tulevat yhdistykseen kuntouttavaan työtoimintaan, työkokeiluun tai palkkatuettuun työhön.

Jobilinkki -hanke on kaksivuotinen työllisyyspoliittinen hanke. Hankkeen rahoitus muodostuu rahoitusta hakeneen Loimaan Seudun työkeskuksen tuki ry:n omavastuuosuudesta ja Varsinais-Suomen TE-toimiston myöntämästä hankeavustuksesta. Hanke toteutetaan Loimaan seutukunnalla, johon kuuluvat: Loimaa, Oripää, Pöytyä, Aura, Koski TL ja Marttila. Loimaan seutukunnalla asuu noin 35 000 ihmistä (Loimaan Seutu 2017).

Tilastokeskuksen työttömyys tutkimuksen mukaan Suomessa oli vuoden 2016 lopussa 207 000 työtöntä (Tilastokeskus 2016). Loimaan Seutukunnalla työttömiä työnhakijoita oli elokuussa 2017 noin 1500 henkilöä. Hankkeen kohderyhmään kuuluvia työttömiä Loimaan seutukunnalla on arviolta noin 520. (TE-palvelut 2017.)

Hankkeen kohderyhmä on rahoittajan määrittelemä. Kohderyhmään kuuluvat vähintään 24 kuukautta 28 kuukauden aikana työttömänä työnhakijana TE -toimistossa olevat sekä vähintään 12 kuukautta avoimilta työmarkkinoilta poissa olleet TE -toimistoon työttömäksi työnhakijaksi ilmoittautuneet, jotka täyttävät julkisen työvoima- ja yrityspalvelulain työttömän määritelmän. (Mast 2016, 2.) Työvoima- ja yrityspalveluista säädetyssä laissa (28.12.2012/916) määritellään työttömäksi henkilö, joka ei työllisty päätoimisesti yritystoiminnassa tai omassa työssään yhtäjaksoisesti yli kahta viikkoa tai ole päätoiminen opiskelija. Laki määrittelee työttömäksi myös henkilön, joka on kokonaan lomautettu tai jonka säännöllinen viikoittainen työaika on alle neljä tuntia.

Hankkeen tavoitteena on tavoittaa ja kohdata 110 kohderyhmään kuuluvaa työtöntä. Hankkeen tavoitteena on että 60% hankkeeseen osallistuneista ihmisistä ohjautuu ja löytää hankkeeseen osallistumisen aikana tai kolmen kuukauden kuluttua hankkeen päättymisestä työn, yrittäjyyden, koulutuksen tai muun työllistymistä edistävän palvelun. Tavoitteena on myös tutustua ja muodostaa vahvoja kumppanuussuhteita alueen työnantajiin sekä luoda alueella uutta yritysverkostoa. Hankkeen avulla pyritään yhdistämään työntekijöiden osaaminen ja työnantajien tarpeet toisiinsa. (Mast 2016, 2.)

Hankkeeseen asiakkaat ohjautuvat pääasiassa suoraan Loimaan TE -toimiston virkailijoilta. Vastuuvirkailija sopii asiakkaan kanssa Jobilinkki valmennusjaksoon osallistumisesta. Osallistuminen valmennusjaksoon on asiakkaalle vapaaehtoista. Asiakasohjautuvuuden tehostamiseksi järjestämme asiakkaille yhteistyössä Te -palveluiden kanssa hankkeen info -tilaisuuksia, jotka ovat asiakkaalle velvoittavia.

TE -toimistosta asiakkaita ohjautuu hankkeeseen kolmelta palvelulinjalta. Palvelulinja yksi, eli työnvälitys- ja yrityspalvelut on tarkoitettu työnhakijoille joiden ammattitaito ja osaaminen mahdollistavat työllistymisen suoraan avoimille työmarkkinoille tai asiakkaille jotka suunnittelevat oman yritystoiminnan aloittamista. (Suhonen 2012.)

Palvelulinja kaksi, eli osaamisen kehittämisen palvelut on tarkoitettu asiakkaille, joiden työllistyminen edellyttää ammatillisen osaamisen lisäämistä tai päivittämistä. Tämän palvelulinjan asiakkaat tarvitsevat myös tukea tavoitteiden ja vaihtoehtojen selvittämisessä. (Suhonen 2012.)

Palvelulinja kolme, eli tuetun työllistymisen palvelut on tarkoitettu asiakkaille jotka tarvitsevat pitkäkestoista ja yksilöllistä tukea ja ohjausta avoimille työmarkkinoille työllistyäkseen (Suhonen 2012).

#### 4.3 Laadullinen tutkimus

Opinnäytetyöni on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, vaikka tutkimuksen aineisto on kerätty yleisemmin kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa käytetyllä menetelmällä. Kaikki työhönvalmennuspalveluun osallistuneet ja kyselytutkimukseen vastanneet ovat haastateltu ensimmäisellä tapaamiskerralla, joka toimii pohjana tälle



tutkimukselle. Opinnäytetyössäni laadullinen- ja määrällinen tutkimus täydentävät toisiaan. Tässä tutkimuksessa on käytetty kvalitatiivista menetelmää esitutkimuksen tapaan, jonka perusteella on rakennettu kyselylomake aineiston keräämiseksi. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 30.)

Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen ja kohdetta pyritään tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Laadullisessa tutkimuksessa suositaan ihmistä tiedonkeruun instrumenttina ja käytetään metodeja, joilla saadaan tutkittavien näkökulmat ja "ääni" esille. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään enemmän löytämään tai paljastamaan tosiasioita kuin todentamaan jo olemassa olevia väittämiä. Tutkijan arvot vaikuttavat siihen, miten ymmärrämme tutkimamme ilmiön. (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2009, 161, 164.)

#### 4.4 Jobilinkki asiakaskysely

Kyselytutkimus on tapa kerätä ja tarkastella tietoa yhteiskunnan ilmiöistä, ihmisten toiminnasta, mielipiteistä, asenteista ja arvoista. Kaikille kyselyyn vastaaville lähetetään samanlainen kyselylomake, jossa kaikilta vastaajilta kysytään samat kysymykset samassa järjestyksessä. Kyselytutkimusta on totuttu pitämään kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmänä, mutta Vehkalahden mukaan kyselylomake muistuttaa haastattelulomaketta. Kyselylomakkeen ja haastattelulomakkeen erona on se, että haastattelututkimuksessa haastattelija tai tutkija esittää kysymykset vastaajalle puhelimitse tai kasvotusten ja kyselylomake täytetään ilman haastattelijan apua. (Vehkalahti 2014, 11,13.) Samassa tutkimuksessa voidaankin käyttää määrällisiä ja laadullisia menetelmiä rinnakkain. Olennaisinta on, että valitsee tarkoituksenmukaisen lähestymistavan sen ilmiön tutkimiseen, josta on kiinnostunut. (Vilkka 2007, 28.)

Opinnäytetyötäni varten tutkimusaineisto kerättiin työhönvalmennuspalvelun asiakailta sähköisellä asiakaskyselyllä. Päädyin internet pohjaiseen asiakaskyselyyn, koska halusin tavoittaa mahdollisimman monta työhönvalmennuspalvelun asiakasta. Asiakkaiden työhönvalmennuspalvelun tarve on hyvin moninainen. Kaikkia asiakkaita ei välttämättä tavata säännöllisesti henkilökohtaisissa tapaamisissa alkuhaastattelun

jälkeen. Kuitenkin heidän kokemukset palvelusta ja sen vaikuttavuudesta omaan työllistyvyyteen ovat tutkimukseni kannalta tärkeitä. Myös tutkimuksen luotettavuuden kannalta on tärkeää, että mahdollisimman laajalla joukolla työhönvalmennuspalvelun asiakkaista on mahdollisuus vastata asiakaskyselyyn. Linkki internet pohjaiseen asiakaspalautelomakkeeseen lähetettiin asiakkaiden sähköpostiin. Asiakkaat pääsivät vastaamaan kyselyyn 14.8 -27.8.2017 välisenä aikana. Kyselylomake on mahdollista täyttää myös paperisena lomakkeena. Lomake lähetettiin postitse palautuskuorineen asiakkaille, joilla ei ole tietokonetta käytettävissä. Sähköinen kyselylomake lähetettiin 53 asiakkaalle ja postin kautta lähetettiin 4 kyselylomaketta. Sähköiseen kyselyyn vastasi 25 asiakasta ja postin kautta kyselylomakkeen palautti 4 asiakasta. Kaikkiaan vastauksia tuli 29 kappaletta.

Kyselylomake on suunniteltava huolellisesti, koska kun vastaaja on täyttänyt lomakkeen siihen ei voi tehdä enää muutoksia. Tutkimuksen onnistumiseksi on mietittävä, kysytäänkö sisällöllisesti oikeita kysymyksiä mielekkäällä ja ymmärrettävällä tavalla. (Vehkalahti 2014, 20.) Asiakaskyselyn kysymyksiä pohdittiin yhdessä Jobilinkki työhönvalmennuspalvelun yrityskoordinaattorin kanssa. Lopullista kyselyrunkoa muodostaessa huomioitiin opinnäytetyön tutkimuskysymykset sekä mikä tieto olisi oleellista kehittäessämme työhönvalmennuspalvelua vastamaan asiakkaiden tarpeita ja odotuksia. Kysely toteutettiin internetpohjaista Google Forms -kyselytyökalua hyödyntäen. Google Forms on ilmainen ja helppokäyttöinen työkalu, jota voi käyttää kaikilla verkkoselaimilla ja mobiililaitteilla.

Kyselylomake sisälsi saatetekstin, taustakysymykset ja kolmeen eri teemaan (tavoitettavuus, merkittävyys ja laadullisuus) ryhmiteltyjä kysymyksiä. Asiakaspalautekyselyssä oli yhteensä 30 kysymystä. Lomake sisälsi avoimia ja suljettuja kysymyksiä.

Avoimeen kysymykseen vastaaja voi vastata vapaamuotoisesti ja suljettuun kysymykseen on annettu vastausvaihtoehdot. Suljetun kysymyksen luonteesta riippuen vastaaja voi valita yhden tai useamman vastausvaihtoehdon. Useimmiten kyselyissä käytetään suljettuja kysymyksiä, mutta myös avoimia kysymyksiä tarvitaan. Suljettujen kysymysten valmiit vastausvaihtoehdot helpottavat tietojen käsittelyä, mutta avointen kysymysten vastauksilla saatetaan saada tutkimuksen kannalta oleellista

tietoa, joka saattaisi jäädä kokonaan muuten havaitsematta. Saatetekstin avulla avataan asiakkaalle mistä tutkimuksessa on kyse, kuka tutkimuksen tekee ja mihin tutkimustuloksia tullaan käyttämään. Saatetekstin perusteella vastaaja motivoituu vastaamaan tai hylkää koko lomakkeen. Hyvin laaditulla saatesanoilla tai -kirjeellä herätetään vastaajan kiinnostus ja korostetaan vastaamisen merkityksellisyyttä tutkimustuloksiin. (Vehkalahti 2014, 24-25, 47-48.)

Sähköpostilla lähetetyssä asiakaskyselyssä saattaa olla riski, että lomakkeiden vastaus- ja palautusmäärät jäävät vähäisiksi. Erilaisten kyselyiden määrä on kasvanut ja asiakkailla saattaa esiintyä vastausväsymystä. Jobilinkki asiakaskysely sisälsi määrällisesti paljon kysymyksiä. Suurin osa kyselyn kysymyksistä oli suljettuja, joissa vastauksen voi valita valmiiksi annetuista vastausvaihtoehdoista. Ajallisesti kyselyyn vastaaminen ei vie aikaa kohtuuttomasti. Kyselyn selkeyteen ja ymmärrettävyyteen kiinnitettiin huomioita enne kyselyn varsinaista lähettämistä. Lomakkeen käytettävyyttä ja kysymysten oikeellisuutta testattiin asiantuntijoilla ja kohderyhmään kuuluvilla henkilöillä. (Vehkalahti 2014, 48.)

## 5 ASIAKASKYSELYN TULOKSET JA ANALYSOINTI

Kyselytutkimuksesta saatua aineistoa analysoimalla pyrin ymmärtämään ja saamaan vastauksia, millaisilla työmuodoilla ja menetelmillä työhönvalmennuksessa voidaan vaikuttaa asiakkaan työllistyvyyteen vaikuttaviin tekijöihin. Tutkimuksen ydinasia onkin aineistosta tehtävä analyysi, tulkinta ja johtopäätökset. Laadullisessa tutkimuksessa analyysia tehdään prosessin eri vaiheissa, koska usein aineisto kerätään useassa osassa eri menetelmiä rinnakkain käyttäen. (Hirsjärvi ym. 2009, 221, 223.) Analysointi vaiheessa on tärkeää, että perehtyy kerättyyn aineistoon huolellisesti. Aineiston analysointi on kerätyn aineiston, teoreettisen viitekehyksen ja tutkijan omien ajatusten välistä vuoropuhelua. (Saaranen-Kauppinen, Puusniekka 2009, 73-74.)

## 5.1 Asiakaskyselyn tulokset

Esitän ja käsittelen asiakaskyselyn tuloksia kyselyä jäsentävien teemojen kuten tavoitettavuuden, merkittävyyden ja laadullisuuden pohjalta. Ensimmäiseksi asiakaskyselyssä kysyttiin vastaajien perustietoja, työttömyyden kestoa sekä siihen vaikuttavia tekijöitä. Perustiedot -osiossa oli yksi avoin kysymys, jossa kysyttiin asiakkaiden omaa näkemystä työttömyyden vaikutuksiin omassa elämässä.

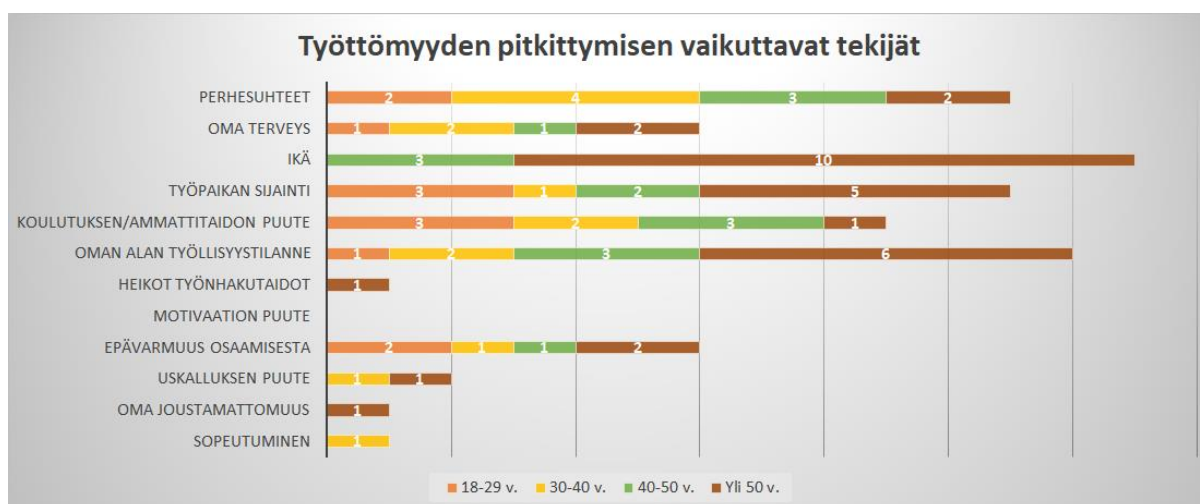
Asiakaskyselyyn vastanneet ovat ohjautuneet Jobilinkki työhönvalmennuspalveluun maaliskuun - kesäkuun 2017 aikana. Asiakkaista osa on jo työllistynyt ja osa ohjautunut muihin työllistymistä edistäviin palveluihin tai ovat edelleen ohjauksessa. Asiakkaan sen hetkistä tilannetta ei kysytty suoraan kysymyslomakkeessa. Mielestäni asiakkaan elämäntilanteen edistyminen tai tilanteen ennallaan pysyminen ei ole vaikuttanut vastauksiin.

## 5.2 Asiakaskyselyyn vastanneiden perustiedot

Vastauksia palautettiin 29 kappaletta eli vastausprosentti oli 51%. Vastaajista oli naisia 41% ja miehiä 59%. Vastaajista kuului ikäluokkaan 18-29 vuotta 17%, ikäluokkaan 30-40 vuotta 17%, ikäluokkaan 40-50 vuotta 24% ja ikäluokkaan yli 50 vuotta 40%. Vastanneiden sukupuolijakauma ja ikäjakauma kulkevat linjassa hankkeeseen ohjautuneiden asiakkaiden kanssa. Suhteessa ikäluokittain lähetettyihin kyselylomakkeisiin heikoiten vastasivat ikäluokkiin 30 - 40 vuotta (33%) ja 18 - 29 vuotta (50%) kuuluvat. Aktiivisimpia kyselyyn vastaajia olivat ikäluokkaan yli 50 vuotiaat kuuluvat asiakkaat. Heidän vastausprosenttinsa oli peräti 71%. 40-50 vuotiaiden vastausprosentti oli 66%.

Ikäluokkaan 30 - 40 vuotta kuuluvien alhainen vastausprosentti saattaa johtua siitä, että kyseisiin vuosiin sisältyy perheen perustaminen ja lasten mukanaan tuoma aktiivinen elämä ja kiireinen arki. Itselle epäoleelliset asiat unohtuvat helposti.

Vastaajista viidellä ei ole peruskoulun jälkeen suorittua tutkintoa. Ilman tutkintoa olevista kolme kuuluu ikäluokkaan 30 - 40 vuotiaat, yksi ikäluokkaan 40 - 50 vuotta ja yksi yli 50 vuotias on ilman tutkintoa. Kaikki vastaajat ovat kohderyhmään kuuluvia eli työttömyys on jatkunut vähintään 24 kuukautta tai asiakas, on ollut poissa vähintään 12 kuukautta avoimilta työmarkkinoilta. Muutamalla kyselyyn vastanneella asiakkaalla työttömyys on kestänyt yli viisi tai kymmenen vuotta. Vuosiin on kuitenkin sisällynyt työkokeilua, kuntouttavaan työtoimintaan osallistumista tai muita kuntoutus tai aktivointi toimenpiteitä.



*Kaavio 2: Työllistymisen pitkittymiseen vaikuttavat tekijät*

Kyselyn avulla halusin selvittää tekijöitä, jotka ovat vaikuttaneet asiakkaiden mielestä heidän työttömyytensä pitkittymiseen. Kyselyssä asiakkaat saivat valita useamman tekijän annetuista vaihtoehdoista. Ajatuksena oli analysoida asiakkaiden valitsemia työttömyyden pitkittymiseen vaikuttavia tekijöitä McQuadin ja Lindsayn työllistävyyden laajan viitekehyksen näkökulmasta. Ikäluokassa 18 - 29 vuotta työttömyyden pitkittymiseen vaikuttaviksi tekijöiksi koetaan työpaikkojen sijainti, koulutuksen tai ammattitaidon puute, epävarmuus omasta osaamisesta sekä perhesuhteet. 30 - 40 vuotiaiden ikäryhmässä koetaan perhetilanteen vaikuttavan eniten työttömyyden pitkittymiseen.

Työpaikan sijainti koetaan työllistymistä pitkittäväksi tekijäksi, koska julkisen liikenteen käyttömahdollisuudet Loimaan Seutukunnalla työmatkaliikkumiseen ovat minimaaliset. Työssäkäyntialueen laajentamiseksi ja työssä käymisen onnistumiseksi

oman auton käyttömahdollisuus on välttämätön. Pitkään työttömänä olleen henkilön taloudellinen tilanne ei välttämättä mahdollista oman auton ylläpitämiskustannuksia.

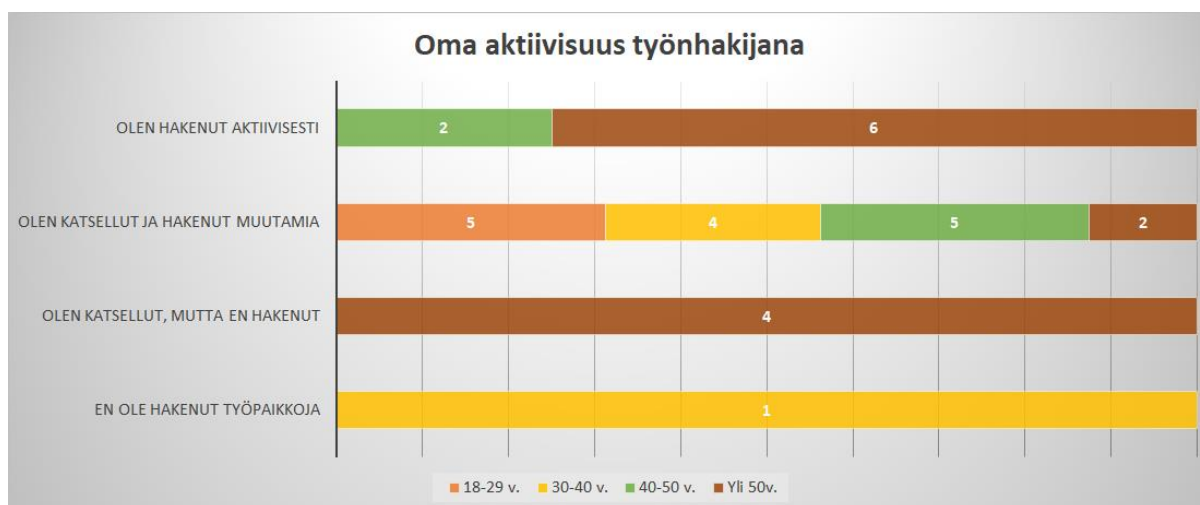
Huolestuttavinta mielestäni on, että yli 50 vuotiaista vastaajista yli puolet kokevat iän olevan syy työllistymisen pitkittymiseen. Ikä koetaan myös jo 40 -50 vuotiaiden ikäluokan vastauksissa yhdeksi työttömyyden pitkittymiseen vaikuttavaksi tekijäksi. Vastauksista päätellen asiakkaat eivät koe, että heikot työnhakutaidot vaikuttaisivat työttömyyden pitkittymiseen. Todellisuudessa olemme havainneet, että hankkeen asiakaskohderyhmällä on jokaisessa ikäryhmässä huomattavia puutteita työnhakuasiakirjoissa, oman osaamisen avaamisessa, itsensä markkinoinnissa työnantajalle sekä uusien rekrytointikanavien käyttämisessä.

Asiakkaat eivät myöskään vastausten perusteella koe, että terveydelliset rajoitteet voivat olla syy työttömyyden pitkittymiseen. Työhönvalmentajan näkökulmasta työhönvalmennuspalveluun ohjautuneilla asiakkailla on paljonkin terveydellisiä rajoitteita. Terveydelliset rajoitteet ovat usein este työllistyä suoraan avoimille työmarkkinoille, joka tulee huomioida suunniteltaessa asiakkaan työllistymisenpolkua. Asiakkailla on vahva työidentiteetti, joka estää näkemästä realistista tilannetta. Vahva työidentiteetti voi olla asiakkaalle suojautumiskeino jolla yritetään peitellä totuutta. Työhönvalmentajalta edellytetäänkin hienotunteista uteliaisuutta selvittää todellisia työllistymisen pitkittymiseen vaikuttavia tekijöitä.

Yli 50 vuotiaiden ikäryhmässä yhdeksi työllistymistä pitkittäväksi tekijäksi nousee myös oman alan työllisyystilanne. Tähän voi vaikuttaa se, että oma osaaminen nähdään hyvin kapea-alaisesti. Välttämättä ei osata hahmottaa mihin kaikkeen työ- ja elämäkokemuksen kautta hankittu osaaminen ja kokemus soveltuvat avoimilla työmarkkinoilla. Moni asiakas kokee myös, että oma ammattitaito on vanhentunut eikä riitä työllistymiseen omalle alalle.

Yhdessäkään vastauksessa ei koettu oman motivaation puuttumisen olevan työttömyyden pitkittymiseen vaikuttava tekijä. Usein kuitenkin yhteiskunnallisessa keskustelussa tuodaan esille, että pitkäaikaistyöttömät eivät ole motivoituneita työllistymään. Oma kokemuksemme työhönvalmennuspalveluun ohjautuneista asiakkaista tukee

kyselyn tulosta. Kaikilla asiakkailla on ollut oma motivaatio työllistyä, joten syy työttömyyden pitkittymiseen löytyy muista tekijöistä.

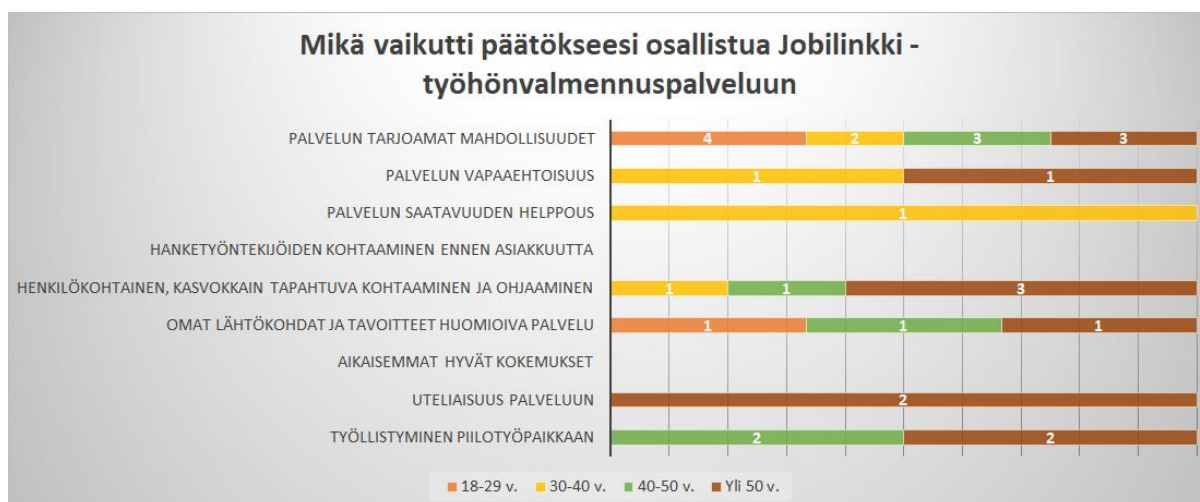


*Kaavio 3: Asiakkaiden aktiivisuus työnhakijoina.*

Kyselyyn vastanneista vain 8 asiakasta vastasi olevansa aktiivinen työnhaussa. Loput asiakkaista ovat vallinneet vaihtoehdot: olen katsellut ja hakenut jos sopiva työpaikka on ollut avoinna, olen katsellut mutta en ole hakenut työpaikkoja tai ei ole olenkaan osoittanut aktiivisuutta työnhaussa. Peräti 72% asiakkaista voidaan katsoa olevan passiivisia työnhakijoina. Passiivisuus työnhaussa voi kertoa siitä, että työnhaku koetaan haasteelliseksi ja siihen tarvittavia taitoja ei löydy. Usein myös työttömyyden pitkittyessä alun aktiivisuus kääntyy useiden tuloksettomien hakujen myötä passiivisuudeksi. Pettymysten myötä usko omiin mahdollisuuksiin hiipuu ja sopeutuminen työttömyyteen alkaa. Jos työnhakijalla ei ole riittävää tukiverkostoa omasta takaa kannustamassa ja tukemassa työnhakua ihminen passivoituu.

### 5.3 Tavoitettavuus -teema

Hankkeeseen asiakkaat ohjautuvat pääsääntöisesti TE -toimiston virkailijoiden ohjaamana tai TE -toimistossa järjestettävien Jobilinkki työhönvalmennuspalvelun esitelytilaisuuksien kautta. Hankkeeseen osallistuminen on asiakkaalle vapaaehtoista. Tavoitettavuus teemassa halusimme ensisijaisesti selvittää, mitkä seikat vaikuttivat asiakkaan päätökseen osallistua työhönvalmennuspalveluun.



*Kaavio 4: Asiakkaiden päätökseen osallistua työhönvalmennuspalveluun vaikuttavat tekijät.*

Vastaaja pystyi valitsemaan valmiiksi annetuista vaihtoehdoista yhden eniten päätökseensä vaikuttaneen tekijän osallistua Jobilinkki työhönvalmennuspalveluun. Vastaukset jakautuivat hyvin tasaisesti eri vaihtoehtojen kesken. Vastaajista 41% oli valinnut vaikuttavammaksi tekijäksi palvelun tarjoamat mahdollisuudet. Muita asiakkaan päätökseen vaikuttavia keskeisiä tekijöitä olivat: henkilökohtainen, kasvokkain tapahtuva kohtaaminen ja ohjaaminen (17%), mahdollisuus työllistyä piilotyöpaikkaan (14%) sekä omat lähtökohdat ja tavoitteet huomioiva palvelu (10%).

Hankkeen keskeisin tavoite on löytää asiakkaille väyliä työllistyä avoimille työmarkkinoille. Päätöksen osallistua palveluun asiakkaat tekevät TE -toimiston virkailijan tai hanketyöntekijöiden myyntipuheiden perusteella. Työhönvalmennuspalvelun myyminen asiakkaille, joilla on mennyt usko omiin työllistymisen mahdollisuuksiin tai, joiden suhtautuminen työllistymistä edistäviin palveluihin on hyvin negatiivinen, on haasteellista. Haasteita asiakkaiden vakuuttamiseksi palvelun vaikuttavuudesta lisää se, että polun rakentaminen työmarkkinoille jokaisen asiakkaan kohdalla erilaista ja yksilöllistä. Työllistyminen ei myöskään tapahdu hetkessä vaan se saattaa viedä aikaa elämäntilanteesta ja muista työllistymisen esteistä riippuen. Asiakkaiden on ollut vaikea valita vaihtoehdoista yhtä päätökseen vaikuttavaa tekijää, joten on ollut helppo valita vaihtoehdoksi palvelun tarjoamat mahdollisuudet.



Tavoitettavuus teeman kysymyksillä halusimme saada selville asiakkaiden kokemuksia palvelun saavutettavuudesta ja siitä, miten he ovat kokeneet ensimmäisen kohtaamisen työntekijöiden kanssa. Vastaajista 27 asiakkaalle oli jäänyt kokemus, että yhteydenotto ja ensimmäinen tapaaminen järjestyivät nopeasti. Vastaajista kahdelle oli jäänyt kokemus siitä, että olivat joutuneet odottamaan yhteydenottoa ja ensimmäistä tapaamista. Ensimmäisen tapaamiskerran perusteella asiakas tekee päätöksen työhönvalmennuspalveluun sitoutumisesta ja jatkamisesta. Onkin tärkeää, että asiakkaalle jää kokemus siitä, että hän on tullut kuulluksi, häntä arvostetaan, kunnioitetaan ja hänen työllistymisen mahdollisuuksiinsa uskotaan. Vastanneista 28 asiakkaalle oli jäänyt ensimmäisestä tapaamisesta kokemus, että kohtaaminen oli mukava, luonteva ja että hän on tullut kuulluksi. Yhdelle vastaajista oli jäänyt kokemus, että hankkeen työntekijät ohittivat asiakkaan omat ajatukset ja tavoitteet.

#### 5.4 Merkittävyys -teema

Merkittävyys teeman kysymyksillä halusin selvittää miten työllistymistä edistävät aktivointipolitiikan erilaiset toimenpiteet asiakkaiden näkökulmasta ovat edistäneet heidän työllistyvyyttään. Toiseksi halusin selvittää mitkä Jobilinkki -työhönvalmennuspalvelun työmuodot asiakas kokee itselleen merkittävimmiksi ja miten hän kokee niiden vaikutuksen omaan työllistyvyyteensä.

Keskimäärin asiakas on osallistunut ennen Jobilinkki työhönvalmennuspalveluun ohjautumistaan kahteen työllistymistä edistävään palveluun. Asiakkaista 39% oli aikaisempaa kokemusta työhönvalmennus -palvelusta, 25% on osallistunut työvoimapolitiittiseen koulutukseen ja 18% vastanneista asiakkaista oli työllistynyt palkkatuella, osallistunut työkokeiluun, kuntouttavaan työtoimintaan, ryhmämuotoiseen uravalmennukseen tai ammattikortti -koulutukseen.

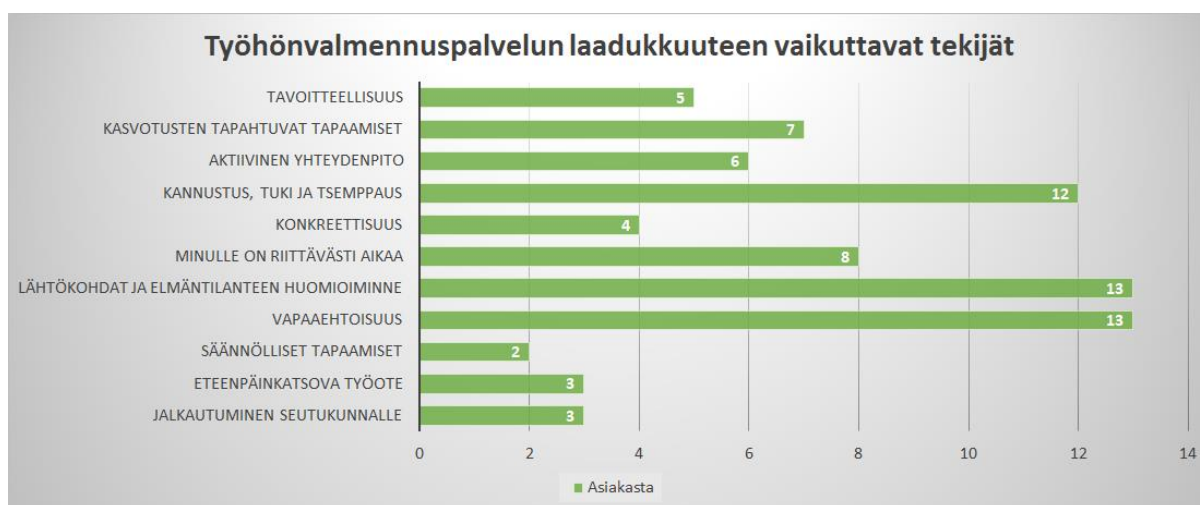
Vastanneista asiakkaista noin 59% kokivat, että aktivointitoimenpiteisiin osallistumisella on ollut vaikutusta heidän työllistyvyyteensä ja vain 12% asiakkaista oli jäänyt kokemus, että palveluun osallistuminen ei edistänyt heidän työllistyvyyttään. Aktivointi toimenpiteillä oli vain vähän vaikutusta vastaajien työllistymiseen, mutta asiakkaat



Vastaajista 48%:n mielestä työhönvalmennuspalvelu on vaikuttanut eniten siihen, että asiakkaiden oma usko työllistymiseen vahvistui. 22% vastaajista koki, että heidän mahdollisuutensa työllistyä avoimille työmarkkinoille ovat avartuneet. 11% vastaajista oli sitä mieltä, että työhönvalmennuspalvelu on aktivoinut vastaajaa työnhakijana sekä, että usko omaan osaamiseen on vahvistunut. Vain 8%, eli kaksi vastaajaa olivat sitä mieltä, että työhönvalmennus -palvelulla ei ole ollut tai ei ole merkitystä heidän työllistyvyyteensä.

## 5.5 Laadullisuus -teema

Laadullisuus teemassa halusin selvittää, mitä elementtejä laadukkaan työhönvalmennus -palvelun tulisi sisältää asiakkaan näkökulmasta. Lomakkeessa oli annettu valmiita vaihtoehtoja, joista vastaaja pystyi valitsemaan itselleen 1-3 tärkeintä laadukkaaseen palveluun vaikuttavaa tekijää.



*Kaavio 7: Työhönvalmennuspalvelun laadukkuuteen vaikuttavat tekijät*

Vastanneista asiakkaista 13 henkilöä arvostavat työhönvalmennus -palvelussa asiakkaan lähtökohdista lähtevää ja elämäntilanteen huomioivaa palvelua sekä palvelun vapaaehtoisuutta. Kahdentoista asiakkaan mielestä palvelusta tekee laadukkaan työntekijöiden kannustus, tuki ja tsemppaus. Lisäksi laadukkaassa palvelussa asiakkaat arvostavat, että työntekijöillä on asiakkaalle riittävästi aikaa, asiakkaita tavataan kasvotusten sekä aktiivista yhteydenpitoa. Laadukkaalla ja asiakkaiden tarpeisiin

vastaavalla työhönvalmennus-palvelulla varmistetaan asiakkaiden sitoutuminen palveluun. Laadukas palvelu kehittää asiakkaiden työllistyvyyden tekijöitä ja nopeuttaa työllistymistä.

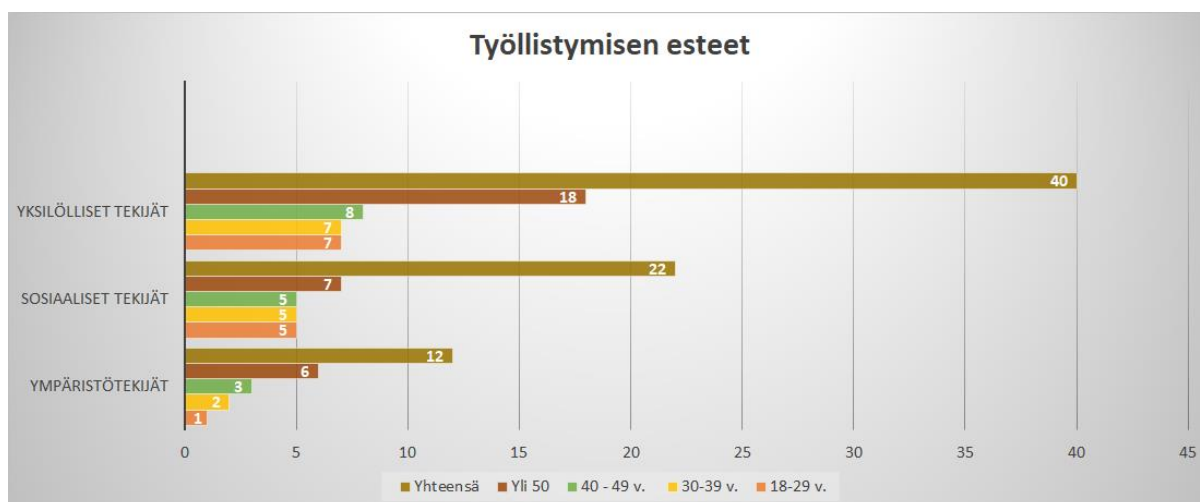
Työhönvalmennus -palvelun asiakkailta kysyttiin myös uskovatko he palvelun edistävän heidän työllistymistään. Vastaajista 93% uskoi palvelun edistävän heidän työllistymistensä ja vain 7% vastaajista ei uskonut palvelun edistävän työllistymistään.

Epäilevimmin palvelun suhtautuivat yli 50 vuotiaat, jotka kokivat oman ikänsä olevan este työllistymiselle. Lisäksi tässä teemassa kysyttiin, olisivatko asiakkaat kokeneet tarvetta työhönvalmennuksen kaltaiselle palvelulle jo työttömyyden alkuvaiheessa. Vastaajista 59% olisi kaivannut henkilökohtaista kasvokkain tapahtuvaa työhönvalmennusta jo aikaisemmassa vaiheessa. Vastaajista 41% koki tarvitsevansa palvelua vasta kun työttömyys on pitkittynyt.

## 5.6 Asiakaskyselyn vastausten peilaaminen tutkimuskysymyksiin

Asiakaskyselyllä halusin saada vastauksia tutkimuskysymyksiini: Mitkä työllistyvyyden tekijät vaikuttavat työhönvalmennuspalvelun asiakkaiden työllistymisen pitkittymiseen sekä millainen työhönvalmennuspalvelun työote tukee ja edistää asiakkaiden työllistyvyyttä. Asiakaskyselyn kysymyksistä valitsin keskeisimmät kysymykset tutkimuskysymysten näkökulmasta, jotka vastaavat kysymykseen, miten edistetään asiakkaan työllistyvyyttä. Näiden kysymysten valmiiksi annettujen vaihtoehtojen kautta löysin selkeästi neljä erilaista teemaa, joiden alle vaihtoehdot olivat selvästi ryhmiteltävissä (LIITE 1.) Teemojen otsikoiksi muodostuivat yksilöllisyys, kohtaaminen, kannustaminen ja konkreettisuus.

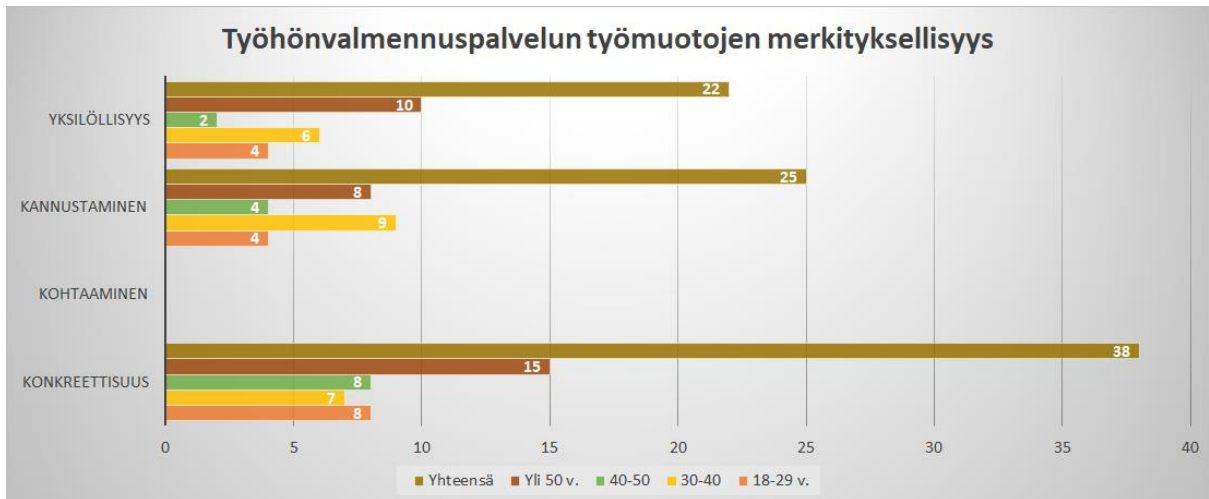
Toisen tutkimuskysymyksen avulla pyrin selvittämään hankkeeseen ohjautuneiden asiakkaiden työllistyvyyteen vaikuttavia tekijöitä. Tekijöitä, jotka pitkittävät asiakkaan työttömyyttä. Tämän kysymyksen vaihtoehdot ryhmittelin McQuadin & Lindsayn työllistyvyyden laajan viitekehyksen mukaisesti teemoihin: yksilölliset tekijät, sosiaaliset tekijät ja ympäristötekijät (LIITE 1.)



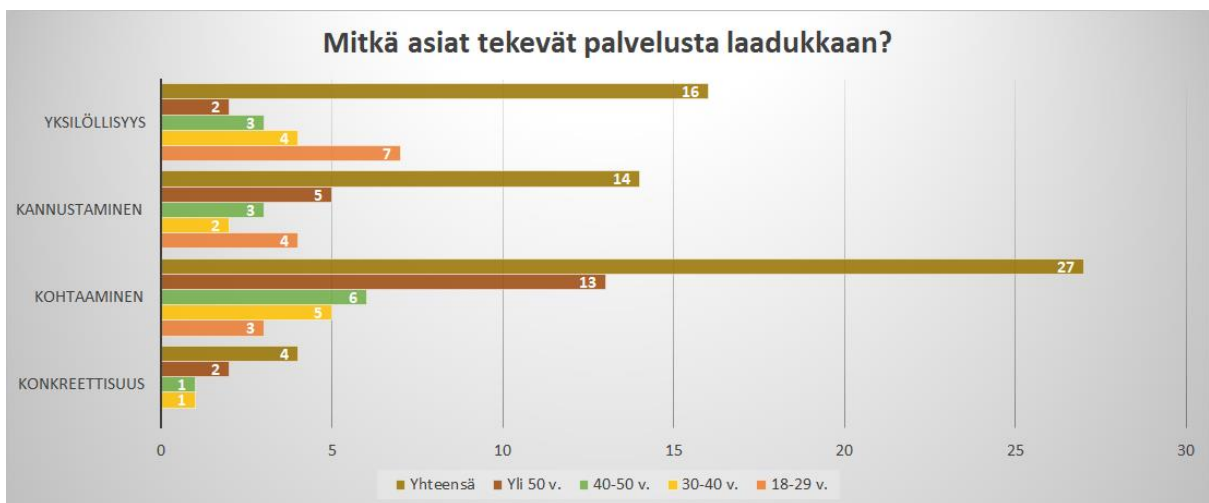
*Kaavio 8: Asiakkaiden työllistyvyyteen vaikuttavat tekijät.*

Työllistymisen esteet tai työllistymiseen vaikuttavat tekijät eivät saa olla työhönvalmennuspalvelun lähtökohtana. Ne on kuitenkin hyvä tiedostaa, jotta voidaan kehittää asiakkaan työllistyvyyttä sekä palveluita vastaamaan asiakkaiden tarpeita. Asiakas­kyselyn vastausten perusteella asiakkaat tarvitsevat eniten tukea työllistyvyyden yksilöllisiin tekijöihin edistääkseen työllistymistään. Yksilöllisiä tekijöitä ovat esim. asiakkaan ammatilliset valmiudet, henkilökohtaiset valmiudet, työkokemus, terveydentila ja työnhakumenetelmät (Järvikoski & Härkäpää 2011, 128). Asiakaslähtöisellä työhönvalmennus­palvelulla pystytään tukemaan asiakasta työllistyvyyden yksilöllisten tekijöiden kehittämisessä.

Kannustaminen ja motivointi ovat työhönvalmennuspalvelun keskeisempiä työmuotoja. Työhönvalmennus­palvelun kannustavan ja motivoivan työtteen tavoitteena on löytää asiakkaan sisäinen motivaatio uudestaan sekä tukea asiakasta oman aktiivisuuden ja toimijuuden saavuttamiseksi. Sisäisen motivaation löytymiseksi asiakkaan pitää uskoa, että hän pystyy omalla toiminnallansa vaikuttamaan elämäntilanteeseensa. Tavoitteeseen päästään, kun asiakas saa ajatuksilleen työntekijältä tukea ja rohkaisua. (Oksanen, 2014, 44-45.)



*Kaavio 9: Työhönvalmennuspalvelun merkityksellisyyteen vaikuttavat työmuodot.*



*Kaavio 10: Palvelun laatuun vaikuttavat tekijät.*

Edellä olevien taulukoita tulkitsemalla ja aineistoa analysoimalla voidaan päätellä menetelmiä ja keinoja, joilla asiakkaiden näkökulmista on eniten vaikutusta heidän työllistyvyyteensä. Taulukoita vertaamalla sieltä nousevat teemat konkreettisuus ja kohtaaminen. Yksilöllisyys ja kannustaminen ovat molemmissa taulukoissa saaneet lähes yhtä paljon vastauksia.

Työmuotojen konkreettisuus koetaan merkityksellisimpänä työhönvalmennus palvelussa. Konkreettisilla menetelmillä on yleensä nopeita ja näkyviä vaikutuksia asiakkaan työllistyvyyteen ja työllistymiseen. Esimerkiksi uusi visuaalisesti päivitetty työnhakuasiakirja, uusia kontakteja työnantajiin tai suoritettu ammattikortti. Koska asiak-

kaat pitävät palvelun konkreettisuutta merkityksellisempänä heidän työllistyvyyttään edistävänä tekijänä, tulee näitä menetelmiä myös palvelussa kehittää. Työhönvalmennuspalvelu on työmuotona joustavaa, joten toimintojen kehittäminen ja asiakkaiden tarpeisiin vastaaminen on resurssien puitteissa mahdollista.

Työn hakeminen on muuttunut valtavasti viime vuosina. Työnhakemisesta on tullut monelle monimutkainen prosessi, johon tarttuminen on haasteellista. Tärkeää onkin miettiä miten kehittää uusia konkreettisia menetelmiä, joiden avulla saada luotua asiakkaille mahdollisuuksia luoda kontakteja ja verkostoja työnantajien kanssa. Jobilinki työhönvalmennuspalvelussa olemmekin järjestämässä avointa rekrytointitapahtumaa kaikille Loimaan seutukunnan työnhakijoille. Tapahtuma on konkreettinen tilaisuus ja mahdollisuus työnhakijalle luoda kontakteja ja markkinoida osaamistaan alueen työnantajille. Konkreettisenä työmuotona kokeilemme myös tutustu metalliin päivää. Päivän tavoitteena on luoda mahdollisuus ja tilaisuus metallialan työtä etsiville tai metallialasta kiinnostuneille tutustua metallialan koulutukseen ja alueen työnantajiin. Asiakaskyselyssä kysyttiin avoimella kysymyksellä ideoita työhönvalmennuspalvelun kehittämiseksi. Eräässä vastauksessa toivottiin työnhakijoille mahdollisuuksia pikahaastatteluihin yrityksiin. Tätä toivetta voisi kehittää esimerkiksi järjestämällä pikadeittejä työnhakijoille ja työnantajille. Tilaisuudessa työnhakija voisi myydä osaamistaan useammalle työnantajalle pikadeittien luonteen omaisesti.

Opinnollistaminen ja osaamisen tunnistaminen on konkreettinen asia, jota olemme kehittelemässä hankkeen puitteissa. Asiakkaalle olisi tärkeää, että hän itse tunnistaisi hankkimaansa osaamista osallistuessaan työkokeiluun, kunnottavaantötoimintaan tai palkkatuetuun työhön. Osaamista tulisi dokumentoida asiakkaiden kohdalla joilla ei ole tutkintoa tai joiden työhistoria muodostuu ainoastaan työkokeilusta, kuntouttavantyötoiminna jaksoista tai asiakkaille, jotka ovat olleet pitkään työnhakijoina. Dokumentoidun osaamisen avulla asiakkaan itsetunto vahvistuisi ja hänen olisi helpompi työtä hakiessaan kertoa omasta osaamisestaan. Konkreettinen osaamisen tunnistaminen tekisi työkokeilusta houkuttelevamman palvelun asiakkaalle oman työllistymisen edistämiseksi.

Kohtaaminen nousi selkeästi palvelun laadukkuuteen vaikuttavana tekijänä esille asiakaskyselyn vastauksista. Asiakkaat arvostavat aktiivista ja säännöllistä yhtey-

denpitoa, palvelun vapaaehtoisuutta, aikaa ja jalkautumista seutukunnalle. Hyvä ja tavoitteellinen asiakassuhde vaatii aina säännöllistä yhteydenpitoa, aikaa tutustua, jotta molemminpuolinen kunnioitus ja luottamus ovat mahdollisia. Yhteiskunnallisella tasolla olemme menossa suuntaan, jossa palvelut tapahtuvat puhelimen tai verkkopalvelujen välityksellä. Tämä palvelumuoto ei edistä luottamuksellisen asiakassuhteen muodostamista. Asiakkaat arvostavat matalankynnyksenpalvelua, johon voi soittaa ilman soittoaikaa ja josta saa palvelua nopealla aikataululla.

Närhi, Kokkonen ja Matthies artikkelissa ”Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehdoja sosiaali- ja työvoimapalveluissa” tuovat esille termin kohtaava palvelu. Kohtaavassa palvelussa korostetaan asiakkaan kohtaamista ”ihminen ihmiselle” ajattelumallin mukaisesti. Työntekijöillä on oltava sydän mukana asiakkaan kohtaamisessa, joka oman ajatusmallini mukaan tarkoittaa sitä että, työntekijän on vuorovaikutustilanteessa annettava myös itsestään tunnetasolla jotain asiakkaalle. Hyvä kohtaaminen on aitoa välittämistä ja uskoa asiakkaan mahdollisuuksiin. (Närhi & Kokkonen & Matthies 2013, 125-139).

Yksilöllisessä palvelussa asiakkaat arvostavat asiakkaan lähtökohdat, tavoitteet ja elämäntilanteet huomioivaa palvelua. Työhönvalmennuspalvelussa tämä onkin mahdollista, koska asiakkaaseen tutustutaan henkilökohtaisesti. Työhönvalmennuspalvelussa pitää olla asiakkaalle rehellinen ja realistinen tavoitteiden asettamisessa ja työllistymisen edellytyksissä. Tärkeää on, että asiakas ohjautuu oikeaan palveluun tai hänelle rakennetaan työllistymisen polku, johon hänellä on edellytyksiä.

Yksilöllisellä ja kannustavalla työotteella pyritään avartamaan ja vahvistamaan asiakkaan näkemyksiä omasta osaamisesta ja sen tuomista mahdollisuuksista työmarkkinoilla. Motivoivalla työotteella on tarkoitus tukea asiakkaan sisäistä motivaatiota sekä kannustaa asiakasta oman aktiivisuuden ja toimijuuden saavuttamiseksi. Sisäisen motivaation löytymiseksi asiakkaan pitää uskoa, että pystyy vaikuttamaan omalla toiminnallaan elämänlaatuunsa ja mahdolliseen työllistymiseen. (Oksanen 2014, 44-45.)



Asiakkaan oma minäkuva ja näkemys omista mahdollisuuksista ovat motivaatioon vaikuttava tekijä. Jos asiakas on kokenut jo paljon epäonnistumisia elämässään, toistuvat vastoinkäymiset työhaussa ja haasteet elämässä eivät ainakaan vahvista asiakkaan omaa minäkuvaa ja käsitystä omista mahdollisuuksistaan. Asiakkaan sisäisen motivaation löytämiseksi tulee hänen saada onnistumisen kokemuksia tekemisen ja toiminnan kautta. Uudenlaisella toiminnalla ja asiakkaan itsehavainnoinnilla asiakas näkee itsensä uudessa valossa. Hänen minäkuvansa vahvistuu ja hän aktivoituu itsestään työnhakijana. (Oksanen, 2014, 49.)

## 6 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Olen tutkimuksessani tuonut esille asiakkaiden omia kokemuksia heidän työllistyvyytään ja työllistymistään heikentävistä tekijöistä. Tutkimukseni avulla halusin selvittää mitä elementtejä tarvitaan asiakaslähtöisessä työhönvalmennuspalvelussa, jotta asiakkaat kokisivat palvelun tukevan heidän työllistymistään. Kyselytutkimukseni avulla työttömän työnhakijan tarpeita sekä työkaluja työhönvalmennuspalvelun kehittämiseksi. Tutkimustulosten perusteella asiakkaat kokivat työhönvalmennuspalvelun laadukkaaksi ja merkitykselliseksi heidän työllistyvyytään sekä työllistymistään edistävänä palveluna. Työhönvalmennuspalvelun kehittäminen on kuitenkin tärkeää, koska työnhakuprosessit muuttuvat ja kehittyvät, työnantajien sekä ammatillisen osaamisen vaatimukset kasvavat ja työmarkkinat elävät jatkuvassa muutoksessa.

### 6.1 Ennaltaehkäisevä työhönvalmennuspalvelu

Työttömyys on aina käännekohta ihmisen elämässä. Se voi vaikuttaa elämänlaatuun positiivisesti, sillä voi olla negatiivisia vaikutuksia tai se voi laukaista vakavankin kriisin ihmisen elämässä. Työttömyyden alkuvaiheessa ihminen tarvitsee tukea, neuvoa ja ohjausta. Useimmiten työttömyyden alkuvaiheessa ihmiset ovat myös vastaanottavaisempia. Vastoinkäymisten ja pettymysten myötä sekä työttömyyden pitkittyessä

ihmisten itsetunto ja usko omaan osaamiseen heikkenee. Negatiivisuus yhteiskuntaa ja yhteiskunnallisia velvoitteita kohtaan sekä kynnys osallistua työhön ja muihin toimenpiteisiin kasvaa.

Suomessa työttömien määrä on vähentynyt viime vuosista, mutta pitkäaikaistyöttömien määrä on huolestuttavasti kasvanut. Työttömien määrä on myös Varsinais-Suomen työllisyyskatsauksen mukaan vähentynyt Loimaan seutukunnalla. Kuitenkin huolestuttavaa on nuorten alle 25 -vuotiaiden, yli 50 -vuotiaiden ja pitkäaikaistyöttömien määrän kasvu. Pitkäaikaistyöttömien määrän kasvua voidaan ennaltaehkäistä tunnistamalla työttömyyden pitkittymiseen vaikuttavia tekijöitä riittävän varhaisessa vaiheessa. Kaikki työttömiksi jääneet eivät tarvitse ulkopuolista ohjausta uudessa elämäntilanteessaan. Osalle työttömyys on suuri elämänmuutos joka vaikuttaa heti itsetuntoon ja toimintakykyyn. Ihmisen on tärkeää löytää merkitystä ja sisältöä arkeensa heti työttömyyden alkuvaiheessa. TE -palveluiden uudistusten myötä palvelusteitä on vähennetty ja virkailijoilla ei ole aikaa enää tavata ihmisiä kasvotusten vaan pääsääntöisesti yhteydenotot tapahtuvat puhelimen tai verkkopalvelun kautta. Olisikin tärkeää, että asiakkaille voitaisiin jo työttömyyden alkuvaiheessa tarjota mahdollisuutta osallistua yksilölliseen sekä kasvotusten tapahtuvaan työhönvalmennuspalveluun.

Asiakkaiden hyvinvointia lisäisi työllistyminen mahdollisimman nopeasti työn menettämistä. Varhaisempaan työttömien työnhakijoiden kontaktointiin ja tukemiseen kannattaa panostaa työhönvalmennuspalvelun avulla. Usein työhönvalmennuksen ajatellaan hyödyntävän ihmisiä, jotka ovat vaikeasti työllistettäviä. Omaan kokemukseen ja asiakaskyselyn tuloksiin perustuen uskoisin työttömien hyötyvän jo paljon varhaisemmassa vaiheessa henkilökohtaisesta ohjauksesta, tuesta ja kannustamisesta. Työhönvalmennusta voisi tarjota pitkäaikaistyöttömyyttä ennaltaehkäisevänä palveluna.

Asiakaskyselyssä asiakkaat kokivat, että työttömyys pitkittyessään aiheuttaa heille taloudellista ahdingkoa. Taloudellinen tilanne syrjäyttää yhteiskunnasta, koska työttömäksi jäänyt joutuu tinkimään harrastuksista ja sosiaalisesta elämästä. Kyselyyn vastanneiden mielestä työttömyys eristää ja lisää epävarmuutta omista mahdollisuuksista työllistyä. Syrjäytyminen ja itsetunnon heikkeneminen altistavat päihde- ja mielen-

terveysongelmille. Asiakaskyselyyn vastanneista 59% olisi kaivannut vastaavaa työhönvalmennuspalvelua jo työttömyyden alkuvaiheessa. Ennaltaehkäisevällä työhönvalmennuspalvelun työotteella voidaan tukea asiakasta työttömyyden synnyttämässä arvokkuusvajeeissa, jolla ehkäistään ongelmien kasaantumista (Onnismaa 2007, 68). Asiakasta kannustetaan refleктоimaan omaa osaamistaan ja näkemään osaamisen tuomat mahdollisuudet uudessa valossa.

Työttömyyden pitkittyessä myös paluuprosessi avoimille työmarkkinoille mutkistuu ja pitkittyy. Työllistyminen vaatii asiakkaalta omaa aktiivisuutta sekä motivaatiota kehittää omia yksilöllisiä työllistyvyyden ominaisuuksiaan. Jo puolen vuoden työttömyysjakso laskee työnhakijan työmarkkina-arvoa. Palveluun ohjautuneet asiakkaat aktivoituvat itse työnhakijoina, kun saavat jakaa ajatuksiaan, uutta näkökulmaa tilanteeseensa ja tukea omiin mahdollisuuksiin.

Varsinais-Suomessa on 13 työvoimapoliittista hanketta, jotka rahoittavat toimintansa osittain hakerahoituksella. Asiakaskyselyn perusteella asiakkaat kokevat tarvitsevansa työhönvalmennuspalvelun kaltaista palvelua kehittääkseen työllistyvyyden tekijöitä ja edistääkseen työllistymistään. Koska pitkäaikaistyöttömyys on suuri taloudellinen rasite kunnille, pitäisi ennaltaehkäisevä työhönvalmennuspalvelu juurruttaa osaksi kunnallista palvelujärjestelmää. Maakuntaudistuksen myötä 2019 selviää karkaavatko työttömien työnhakijoiden palvelut entistä kauemmaksi vai laajenevatko palvelut.

## 6.2 Työhönvalmennuspalvelu tukee työllistyvyyden yksilöllisiä tekijöitä

Tutkimustulosten perusteella asiakkaat tarvitsevat eniten tukea työllistyvyyden yksilöllisiin tekijöihin. Tutkimustulosten perusteella voidaan tehdä myös johtopäätöksiä, että asiakkaat kokevat ja uskovat työhönvalmennuspalvelun vaikuttavan heidän työllistyvyyteensä. Työnhakijoiden työllistyvyyttä voidaan tukea kannustavalla, yksilöllisellä ja konkreettisella työotteella sekä asiakkaita kunnioittavalla työotteella. Työhönvalmennus on asiakkaan tarpeista ja lähtökohdista lähtevää ohjaustyötä. Työhön-

valmennus perustuu ajan antamiseen, asiakkaan huomioimiseen ja kuuntelemiseen, kunnioittavaan kohtaamiseen sekä helposti saavutettavaan matalankynnyksen palveluun.

Työttömyyden pitkittyessä ihmisten käsitys omista mahdollisuuksistaan työllistyä haa listuu. Kun asiakas ohjataan työhönvalmennukseen, jonka tavoitteena on työllistää asiakas avoimille työmarkkinoille hänessä herää toivo mahdollisesta työllistymisestä. Suurimmalla osalla asiakkaista on odotukset liian korkealla, ei ymmärretä, että työpaikan löytäminen edellyttää mahdollisesti oman osaamisen päivittämistä tai osallistumista työmarkkinoille paluuta tukevaan työkokeiluun. Keskustelemalla ja tukemalla asiakasta hän tunnistaa ja luo omat tavoitteet ja päämäärät. Valmennuksen aikana asiakkaalle selkeytyy omat valmiudet toteuttaa ja mahdollisuudet päästä itselleen asettamiin päämääriin. (Onnismaa 2007, 68.)

Jussi Onnismaa kuvaa kirjassaan Ohjaus ja neuvontatyö aikuisten ohjausta identiteettineuvotteluksi. Ohjauksen tarkoitus on rakentaa uudelleen asiakkaan menettämää luottamusta itseensä ja omiin mahdollisuuksiinsa. Työelämän ja yhteiskunnan muutokset, edellyttävät että omaa työllistyvyyttä tulisi kehittää ja ylläpitää myös työuran aikana. Tämä unohtuu monelta ja siihen usein törmätäänkin työhönvalmennuspalveluun ohjautuneiden asiakkaiden kohdalla. Pelkästään työn tekeminen ei välttämättä riitä ylläpitämään työllistyvyyttä työelämän vaatimusten tasolla, vaan osaamista pitää kehittää ja päivittää kouluttautumalla. Työssä käyvät aikuiset tarvitsevat myös työhönvalmennuksen kaltaista ohjauksellista tukea työuransa aikana. (Onnismaa 2007, 68.)

Asiakaslähtöinen Jobilinkki työhönvalmennus on yksilöohjausta, jossa asiakas kohdataan ja hänen omia tavoitteita kuunnellaan ja kunnioitetaan. Palvelun keskeisin tavoite on työllistää asiakas avoimille työmarkkinoille. Asiakaslähtöisyyttä on myös ohjata asiakas oikeisiin hänen elämäntilannettaan tukeviin palveluihin. Asiakkaan työllistymispolkua suunniteltaessa on huomioitava asiakkaan elämäntilanne. Työhönvalmentajan keskeinen tehtävä on kartoittaa monipuolisesti asiakkaan osaamista sekä kannustaa ja innostaa häntä löytämään uusia näkökulmia työuran kääntämiseksi.

Pitkäaikaistyöttömyys passivoi ihmisiä ja hyvin nopeasti ihminen sopeutuu tilanteeseen. Hankkeen tavoitteiden näkökulmasta potentiaalisinta asiakaskuntaa olisi 200 päivää työttömänä olleet asiakkaat, joilla työmarkkina-arvo ei ole vielä laskenut ja työllistyminen avoimille työmarkkinoille olisi todennäköisempää. Potentiaalisinta asiakaskuntaa olisi myös alle 30 -vuotiaat. Heillä ei ole vielä niin vahvaa ammatti-identiteettiä ja työhistoriaa, vaan he ovat vastaanottavaisia, he ovat valmiita katsomaan työllistymisen mahdollisuuksia avoimesti ja heillä on oikea suhtautuminen muuttuviin työmarkkinoihin. Jos halutaan kehittää asiakaslähtöistä työhönvalmennuspalvelua, voidaanko asiakkaita segmentoida hankkeen tavoitteiden saavuttamisen näkökulmasta. Tavoitteiden saavuttaminen on kuitenkin elinehto hankkeen rahoituksen jatkumiselle, toisaalta kaikilla on oikeus saada tukea työllistymiseen riippumatta taustastaan.

Panostamalla palvelutarpeen arviointiin, palveluohjaukseen ja asiakasohjaukseen pystytään segmentoimaan oikeat asiakkaat oikeisiin palveluihin. Asiakasohjaus vaatii resurssia tutustua asiakkaaseen. Pelkkä työttömyyden kesto ei kerro asiakkaan todellisia mahdollisuuksia työllistyä avoimille työmarkkinoille. Oikeilla ohjauksilla asiakas välttäisi uudet turhat pettymykset. (Työllisyydenhoidon analyysi 2017, 41)

Työnhakuprosessi on kokonaisuudessa muuttunut vaativaksi, kaikilla työttömäksi jääneillä ei ole osaamista hakea töitä. Jos asiakkaalla on motivaatio työllistyä, ei osaamattomuus hakea töitä saa olla syy työttömyyden pitkittymiseen. Hankkeen tavoitteena on kestävä työllistyminen. Moni palveluun ohjautunut asiakas tarvitsee tukea työllistymisen tai työllistymispolun eri vaiheissa ja siirtymissä. Riittävällä tuella ja sen jatkuvuudella varmistetaan asiakkaan motivaation säilyminen työllistymisenpolun eri vaiheissa sekä kiinnittyminen ja sitoutuminen palveluihin.

### 6.3 Opinnäytetyö oppimisenprosessina

Kokonaisuutena tämä prosessi on ollut pitkä mutta opettavainen matka akateemiseen kirjoittamiseen ja oman ammatillisen identiteetin kehittymiseen. Matkalle on mahtunut niin onnistumisen kuin epätoivonkin hetkiä, mutta kaikki tunnetilat kuuluvat opinnäytetyön prosessiin kuin ammatillisen identiteetin vahvistumiseenkin.

Aiheena työttömyys ja työttömyyden vaikutukset ihmiseen on mielenkiintoinen. Aihetta oli vaikea rajata, koska mielenkiintoisia näkökulmia oli useita. Löysin McQuiadin ja Lindsayn työllistyvyyden laajan viitekehyksen, jonka avulla rajasin opinnäytetyöni aiheen. Tutkimusaineistoa keräsin laatimalla asiakaskyselyn työhönvalmennuspalveluun ohjautuneille asiakkaille. Sähköisestä asiakaskysely lomakkeet palautuivat nimettöminä ja niitä palautettiin tutkimukseni näkökulmasta riittävä määrä. Kyselyssä oli paljon suljettuja kysymyksiä ja vaihtoehtoissa näkyi varmasti oma käsitykseni työllistyvyyttä pitkittävästä sekä tukevista tekijöistä. Kyselytutkimuksen luotettavuutta ja asiakkaiden oman näkemyksen ja kokemuksen näkyväksi tulemistä tukee kuitenkin se, että suljetuissa kysymyksissä vastaajalla oli myös mahdollisuus valita vaihtoehto ”jokin muu, mikä”. Aineistoa analysoidessa tein havaintoja siitä, että moni kysymys olisi pitänyt muotilla toisella tapaa. Havaitsin asiakaskyselyn kysymyksissä monia päällekkäisyyksiä.

Tutkimustuloksia tutkiessa ja analysoidessa olen huomannut, miten tärkeää on reflektoida työparin kanssa omaa tapaa kohdata asiakkaita sekä omaa suhtautumista työhön ja työnhakijoihin. Työhönvalmennuspalvelu perustuu asiakkaiden kunnioittavaan kohtaamiseen. Asiakkaat ovat saattaneet kokea lukuisia vastoinkäymisiä ja heidän itsetuntonsa on heikko. Hankkeeseen ohjautuneen asiakkaan suhtautuminen palveluun saattaa olla valmiiksi negatiivinen tai hänen odotuksensa ovat hyvinkin korkeat ja epärealistiset. Meidän työntekijöiden oma olemus, ilmeet, eleet, puheen sävy ja käytettävät sanat vaikuttavat siihen, minkä kokemuksen asiakas palvelusta saa. Ensimmäisen tapaamisen perusteella asiakas tekee päätöksen sitoutumisestaan palveluun. Sitoutuminen edellyttää asiakkaan luottamista palvelun vaikuttavuuteen sekä palvelun tuomiin mahdollisuuksiin.

Työllistyvyyden viitekehyksen myötä olen saanut vahvistusta omaan käsitykseeni elinikäisestä oppimisesta ja oman työllistyvyyden tekijöiden kehittämisen tärkeydestä koko työuran aikana. Kohdatessani pitkään työnhakijoina olleita ihmisiä, olen alkanut miettiä omia työllistyvyyden tekijöitäni. Työttömyys omalla kohdallani on alkanut hieman pelottaa. Uskoisin olevani kuitenkin jo sitä sukupolvea, että työidentiteettini ei ole yhden kortin varassa. Anthony Giddensin mukaan muuttunutta minää on tutkittava ja rakennettava, jotta yhteiskunnalliset muutokset, työelämän vaatimukset ja omat

henkilökohtaiset muutokset ovat sovittavissa yhteen. Suoran työllistymisen sijaan tulisi asiakkaiden ohjauksessa ja tukemisessa panostaa pitkäkestoisempaan urasuunnitteluun. (Onnismaa 2007, 79-80, 85.)

## LÄHTEET

- Ahokas, Jussi. Itä-Suomen yliopisto. Viitattu 19.6.2017. <http://blogs.helsinki.fi/sospol-2015/files/2015/06/Ty%C3%B6-ja-ty%C3%B6llisyyspolitiikka>.
- Björklund, Liisa & Hallamaa, Jaana 2013. Miten kannustaa ihmisiä työmarkkinoille eettisesti ja kestävästi? Julkaisussa Keskitalo, Elsa & Karjalainen, Vappu (toim.) Mitä on aktivointi ja aktivointipolitiikka? Kaikki työuralle! Työttömien aktivointipolitiikka Suomessa. Terveiden ja hyvinvointi laitoksen julkaisu. Viitattu 25.6.2017. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104433/URN\\_ISBN\\_978-952-245-888-9.pdf?sequence=](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104433/URN_ISBN_978-952-245-888-9.pdf?sequence=)
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2001. Tutkimushaastattelu. teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki. Helsingin yliopisto
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara Paula 2009. Tutki ja Kirjoita. 15., uudistettu painos. Tammi.
- Järvikoski, Liisa & Härkäpää, Kristiina 2011. Kuntoutuksen perusteet. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Keskitalo, Elsa 2013. Tavoitteena aktiivinen kansalaisuus. Julkaisussa Keskitalo, Elsa & Karjalainen, Vappu (toim.) Mitä on aktivointi ja aktivointipolitiikka? Kaikki työuralle! Työttömien aktivointipolitiikka Suomessa. Terveiden ja hyvinvointi laitoksen julkaisu. Viitattu 25.6.2017. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104433/URN\\_ISBN\\_978-952-245-888-9.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104433/URN_ISBN_978-952-245-888-9.pdf?sequence=1)
- Keskitalo, Elsa & Karjalainen, Vappu 2013. Mitä on aktivointi ja aktivointipolitiikka? Kaikki työuralle! Työttömien aktivointipolitiikka Suomessa. Terveiden ja hyvinvointi laitoksen julkaisu. Viitattu 17.4.2017. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104433/URN\\_ISBN\\_978-952-245-888-9.pdf?sequence=](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104433/URN_ISBN_978-952-245-888-9.pdf?sequence=)
- Laki julkisesta työvoima- ja Yrityspalvelusta (28.12.2012/916). Viitattu 26.3.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120916>.
- Lampinen, Pauliina & Pikkusaari, Suvi 2012. Työ(hön)valmennus pintaa syvemmältä. Helsinki: VATES—säätö.
- Loimaan työllisyshoidon analyysi 2017. Julkaisematon lähde.
- Loimaanseutu 2017. Viitattu 26.3.2017. <http://loimaanseutu.fi/>.
- Mast, Maaret 2016. Työvoimapolitiittisen hankkeen rahoituspäätös.
- Mönkönen, Kaarina & Nurro, Marjukka & Väisänen Raija 1999. Sosiaalipedagogiikan käytännön sovelluksia. Opetusjulkaisu 4/1999. Kuopio: Kuopion yliopisto koulu- ja kehittämiskeskus.
- Nikkilä, Pirjo & Mielityinen, Ida 2017. Tulevaisuuden työelämäpalvelut ovat ennakkoivia. Bloggartikkeli. Sitra. Viitattu 30.6.2017. <https://www.sitra.fi/blogit/tulevaisuuden-tyoelamapalvelut-ovat-ennakoivia/>.
- Närhi, Kati & Kokkonen, Tuomo & Matthies, Aila-Leena 2013. Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehdot sosiaali- ja työvoimapolitiikassa.

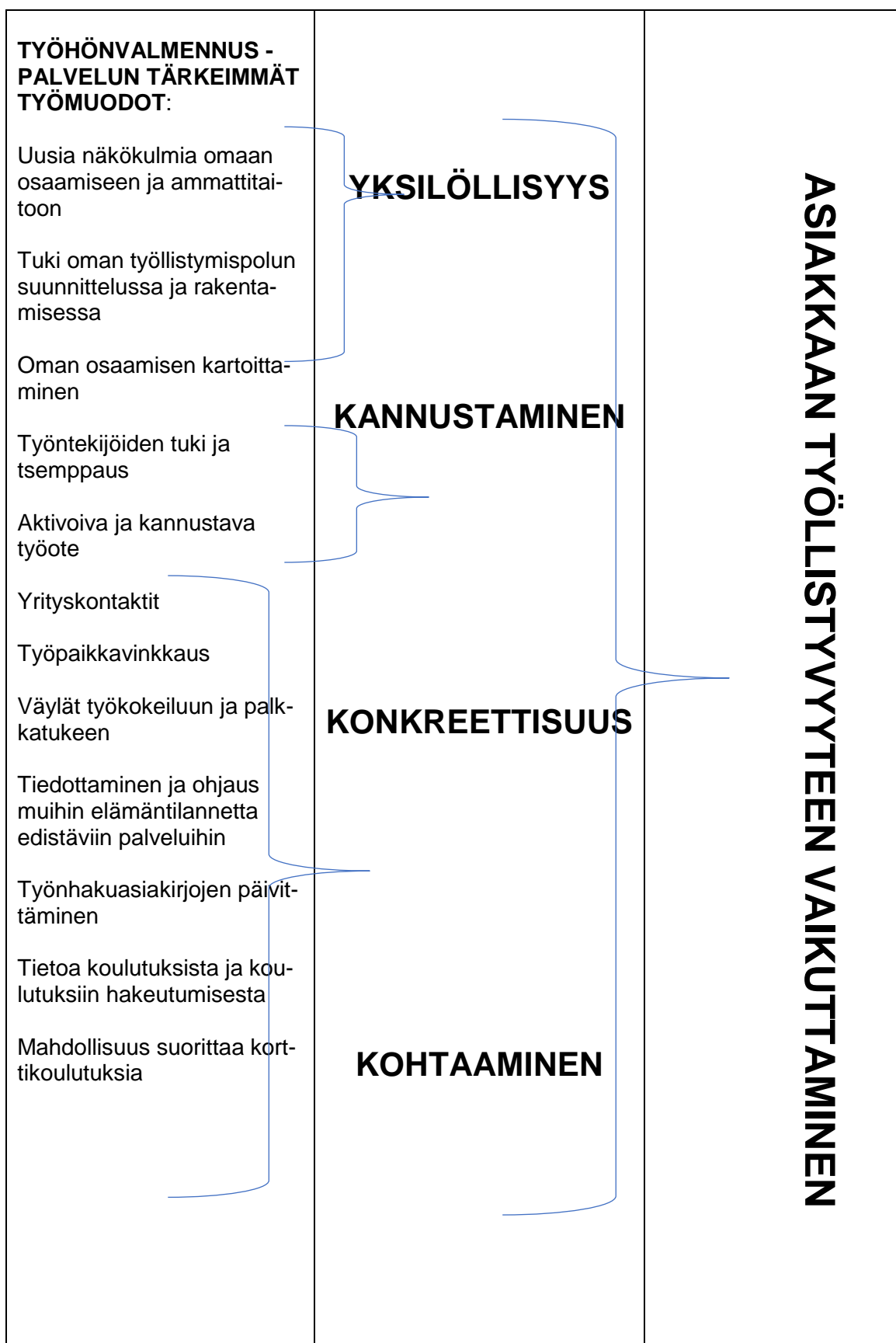


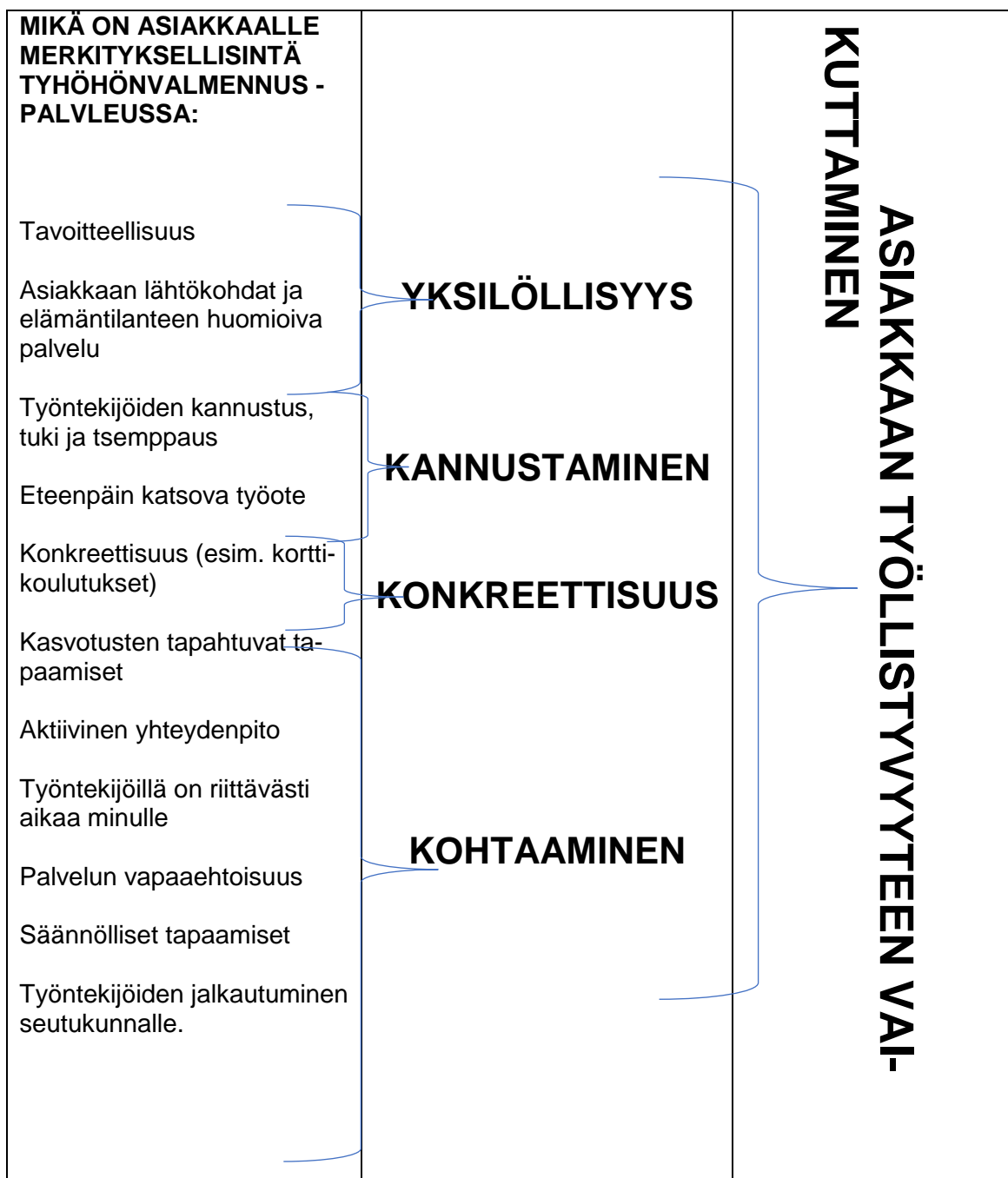
- Julkaisussa Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vantaa: Hansaprint Oy
- Oksanen, Jukka 2014. Motivointi työväliseenä. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Onnismaa, Jussi 2007. Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. 3.painos. Helsinki: Gaudeamus.
- Pikkusaari, Suvi 2011. Työ(hön)valmennus on taitolaji. Hämeenlinna: Kiipulasäätiö Koutsihäme -projekti. Viitattu 18.4.2017.  
[https://www.vates.fi/media/raportit\\_suunnitelmat\\_strategiat-ohjeet/tyohonvalmennus\\_on\\_taitolaji\\_2012.pdf](https://www.vates.fi/media/raportit_suunnitelmat_strategiat-ohjeet/tyohonvalmennus_on_taitolaji_2012.pdf)
- Saaranen Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2009. Menetelmäopetuksen tietovaranto KvaliMOTV. Kvalitatiivisten menetelmien verkko-oppikirja. Yhteiskuntatieteellisen tietoarkiston julkaisuja. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto Tampereen yliopisto. Viitattu 24.7.2017. [http://www.fsd.uta.fi/fi/julkaisut/motv\\_pdf/KvaliMOTV.pdf](http://www.fsd.uta.fi/fi/julkaisut/motv_pdf/KvaliMOTV.pdf)
- Saikka, Peppi 2013. Näkökulmia työttömän työkykyyn ja työkyvyn arviointiin. Julkaisussa Keskitalo, Elsa & Karjalainen, Vappu (toim.) Mitä on aktivointi ja aktivointipolitiikka? Kaikki työuralle! Työttömien aktivointipolitiikka Suomessa. Terveiden ja hyvinvointi laitoksen julkaisu. Viitattu 30.6.2017.  
[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104433/URN\\_ISBN\\_978-952-245-888-9.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104433/URN_ISBN_978-952-245-888-9.pdf?sequence=1)
- Salonen, Kristiina & Tuovinen, Susan 2016. Jobilinkki hankkeen projektisuunnitelma.
- Suhonen, Mari 2012. Te-toimiston palvelulinjat osana palvelumallin muutosta. Pohjois-Karjalan ELY-keskus. Viitattu 15.4.2017.  
[https://www.uef.fi/documents/677351/715039/suhonen\\_te-keskus.pdf/de3359c9-5a73-4662-a70c-48febd937a5a](https://www.uef.fi/documents/677351/715039/suhonen_te-keskus.pdf/de3359c9-5a73-4662-a70c-48febd937a5a)
- Suikkanen, Asko & Lindh, Jari 2010. Työmarkkinakansalaisuus ja ammatillisen kuntoutuksen luova tuho. Artikkelit Kuntoutus-lehdessä 2 / 2010. Viitattu 18.7.2017.  
[https://kuntoutussaatio.fi/files/1140/Kuntoutus\\_2-2010.pdf](https://kuntoutussaatio.fi/files/1140/Kuntoutus_2-2010.pdf).
- TE-Palvelut 2017. Varsinais-Suomen työllisyyskatsaus. Viitattu 23.9.2017.  
[https://www.elykekus.fi/documents/10191/21624375/Tyollisyyskatsaus+2017+08\\_FI.pdf/b6c8469a-1835-4ad2-a635-5c33f0e3521e](https://www.elykekus.fi/documents/10191/21624375/Tyollisyyskatsaus+2017+08_FI.pdf/b6c8469a-1835-4ad2-a635-5c33f0e3521e)
- Tepsa, Mervi 2012. Työ ja työttömyys työllistymishankkeen asiakkaiden kokemuksissa. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta, Lapin yliopisto. Pro gradu -tutkielma. Viitattu 18.7.2017. <https://core.ac.uk/download/pdf/30083422.pdf>.
- Tilastokeskus 2016. Viitattu 6.3.2017.  
[http://www.tilastokeskus.fi/til/tyti/2016/12/tyti\\_2016\\_12\\_2017-01-24\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.tilastokeskus.fi/til/tyti/2016/12/tyti_2016_12_2017-01-24_tie_001_fi.html)
- Tuominen, Visa 2013. Maistereiden työllistyvyys. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta. Itä-Suomen yliopisto. Pro gradu -tutkielma. Viitattu 2.7.2017.  
[http://epublications.uef.fi/pub/urn\\_isbn\\_978-952-61-1118-6/urn\\_isbn\\_978-952-61-1118-6.pdf](http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-1118-6/urn_isbn_978-952-61-1118-6.pdf).
- Vehkalahti, Kimmo 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Oy Finn Lectura Ab.

Vilka, Hanna2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perustet. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi. Viitattu 17.7.2017. <http://hanna.vilka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-mittaa.pdf>

## LIITTEET

## Liite 1. Aineiston liittäminen tutkimuskysymyksiin





<b>TYÖLLISTYVYYDEN LAAJA VIITEKEHYS</b>	<b>YKSILÖLLISET TEKIJÄT</b>	<b>TYÖLLISTYMISEN PITKITYMISEEN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT:</b>  Epävarmuus omasta osaamisesta  Uskalluksen puute  Oma joustamattomuus  Perhesuhteet  Oma terveys  Ikä  Koulutuksen/ammattitaidon puute  Heikot työnhakutaidot  Työhaluttomuus  Sopeutuminen
	<b>SOSIAALISET TEKIJÄT</b>	Perhesuhteet  Työpaikan sijainti
	<b>YMPÄRISTÖTEKIJÄT</b>	Oman alan työllisyystilanne

## Liite 2. Asiakaskyselylomake

**Jobilinkki -Asiakaskysely**

Jobilinkki työhönvalmennus -palvelu aloitti Loimaan Seutukunnalla tammikuussa 2017. Toiminnan kehittämiseksi haluammekin teidän, palvelua käyttävien asiakkaiden mielipiteen. Saamiamme tietoja hyödynnämme hankkeesta syksyllä 2017 valmistuvassa opinnäytetyössä. Kaikki vastaukset käsitellään nimettöminä ja luottamuksellisesti.

Kyselyyn vastaaminen vie noin 10 minuuttia. Kysely on auki 14.8.2017 - 27.8.2017 välisen ajan. Vastattuasi kysymyksiin muista lähettää lomake.

**\*Pakollinen**

**1. Sukupuoli \***

*Merkitse vain yksi soikio.*

- Nainen  
 Mies

**2. Ikäryhmä \***

*Merkitse vain yksi soikio.*

- 18 -29 vuotias  
 30 - 40 vuotias  
 40 - 50 vuotias  
 Yli 50 vuotias

**3. Koulutustausta \***

*Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.*

- Lukio  
 Ammatillinen peruskoulutus  
 Alempi korkeakoulututkinto  
 Ylempi korkeakoulututkinto  
 Ammattitutkinto  
 Erikoisammattitutkinto  
 Ei ammatillista tutkintoa

**4. Arvioi työpaikkojesi määrä ennen työttömyyttä \***

*Merkitse vain yksi soikio.*

- 1 kpl  
 2-3 kpl  
 5-10 kpl  
 Enemmän

**5. Työttömyyden kesto \***

Merkitse vain yksi soikio.

- 1-2 vuotta  
 2-5 vuotta  
 Yli 5 vuotta  
 Yli 10 vuotta

**6. Arvioi työttömyyden pitkittymiseen vaikuttavia tekijöitä omalla kohdallasi. (Voit valita useamman vaihtoehdon) \***

Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

- Perhesuhteet/Elämäntilanne  
 Oma terveydentila  
 Ikä  
 Työpaikan sijainti (kulkuyhteydet, välimatkat)  
 Koulutuksen/Ammattitaidon puute  
 Oman alan työllisyystilanne  
 Heikot työnhakutaidot  
 Työhalukkuus  
 Epävarmuus omasta osaamisesta  
 Uskalluksen puute tarttua uuteen  
 Joustamattomuus työn vaatimuksia kohtaan  
 Sopeutuminen työttömyyteen  
 Muu: \_\_\_\_\_

**7. Mikä on oma kokemuksesi siitä, miten työttömyyden pitkittyminen vaikuttaa elämääsi?**

---

---

---

---

---

**8. Kuinka aktiivisesti olet hakenut töitä työttömyyden aikana ennen ohjautumistasi Jobilinkki työhönvalmennus -palveluun? \***

*Merkitse vain yksi soikio.*

- Aktiivisesti, olen tehnyt useamman työhakemuksen kuukaudessa
- Olisin voinut hakea töitä aktiivisemmin, olen kuitenkin katsellut työpaikkailmoituksia ja lähettänyt hakemuksen jos kiinnostava työpaikka on ollut avoinna
- Olen katsellut työpaikkailmoituksia, mutta en ole lähettänyt hakemuksia
- En ole halunnut hakea työpaikkoja lainkaan

## TEEMA 1, Tavoitettavuus

**9. 1. Mistä ohjauduit Jobilinkki -työhönvalmennuspalveluun? \***

*Merkitse vain yksi soikio.*

- TE -toimiston vastuuvirkailijan ohjaamana
- Jobilinkki TE -infon kautta
- Muu: \_\_\_\_\_

**10. 2. Mikä asia vaikutti eniten päätökseesi osallistua Jobilinkki -työhönvalmennuspalveluun? (Valitse 1) \***

*Merkitse vain yksi soikio.*

- Palvelun tarjoamat mahdollisuudet
- Palvelun vapaaehtoisuus
- Palvelun saatavuuden helppous
- Hanketyöntekijöiden kohtaaminen ennen asiakkuutta
- Henkilökohtainen, kasvokkain tapahtuva kohtaaminen ja ohjaaminen
- Omat lähtökohdat ja tavoitteet huomioiva palvelu
- Aikaisemmat hyvät kokemukset vastaavanlaisesta palvelusta
- Uteliaisuus palvelua kohtaan
- Mahdollisuus työllistyä piilotyöpaikan kautta
- Muu: \_\_\_\_\_

**11. 3. Koetko, että yhteydenotto Jobilinkki -palvelusta tapahtui riittävän nopeasti saatuaasi tiedon hankkeen palveluista? \***

*Merkitse vain yksi soikio.*

- Kyllä, ensimmäinen yhteydenotto tapahtui yllättävänkin nopeasti
- Kyllä, mutta jouduin odottamaan ensimmäistä yhteydenottoa
- Ei, jouduin odottamaan ensimmäistä yhteydenottoa liian pitkään



12. **4. Miten sinut otettiin vastaan ja miten koit ensimmäisen tapaamisen? \***

*Merkitse vain yksi soikio.*

- Ensimmäinen tapaaminen oli mukava ja luonteva, tunsin että minua kuunneltiin
- Ensimmäinen tapaaminen oli aluksi vaivaannuttava ja koin, että oli vaikeaa saada omat asiansi kerrottua. Asiat lähtivät kuitenkin sujumaan.
- Ensimmäinen tapaaminen oli erittäin vaikea ja tunsin että työntekijät ohittivat omat ajatukseni ja tavoitteeni.

13. **4.1. Voit halutessasi perustella omin sanoin kokemustasi ja ajatuksiasi ensimmäisestä tapaamisesta.**

---



---



---



---



---

## TEEMA 2, Merkittävyys

14. **1. Millaisiin työllistymistä edistäviin ja tukeviin palveluihin olet osallistunut ja ohjautunut TE -toimiston ohjauksesta? (Voit valita useamman) \***

*Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.*

- Työkokeilu
- Kuntouttava työtoiminta
- Palkkatuettu työ
- Työvoimapolitiittinen koulutus
- Rekrytointikoulutus
- Uraohjaus ryhmävalmennus
- Työhönvalmennus (ei Jobilinkki)
- Korttikoulutukset (esim. työturvallisuuskortti, tulityökortti tms.)
- Työttömien terveystarkastus
- Työkyvynarviointi
- Muut kuntoutuspalvelut
- TE -palveluiden ammatinvalinnanohjaaja
- Muu: \_\_\_\_\_

15. 1.1. Onko palveluilla, joihin olet osallistunut aikaisemmin, ollut mielestäsi vaikutusta työllistymiseesi? \*

Merkitse vain yksi soikio.

- Kyllä, työllistyin palvelun kautta
- Kyllä, en työllistynyt, mutta aktivoituin työnhakijana
- Kyllä, palveluun osallistuminen kehitti osaamistani
- Ei, palveluun osallistuminen ei edistänyt työllistymistäni eikä siitä ollut mielestäni muutakaan hyötyä
- Muu: \_\_\_\_\_

16. 1.2 Jos vastasit edelliseen kysymykseen E! Minkä arvelet olevan syytä siihen, että palveluilla ei ole ollut vaikutusta työllistymiseesi?

Merkitse vain yksi soikio.

- Minua ei ole kuunneltu
- Minua ei uskottu tai asiaani ei suhtauduttu vakavasti
- Minun toiveitani ei haluttu toteuttaa
- Palveluun oli vaikea päästä
- Palvelu ei sopinut minulle
- Muu: \_\_\_\_\_

17. 2. Minkälainen Jobilinkki työhönvalmennus -palvelun apu oli/on sinulle tärkeintä? (Valitse 3-5) \*

Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

- Työnhakuasiakirjojen päivittäminen
- Aktivoiva ja kannustava työote työnhakuun
- Tuki oman työllistymispolun suunnittelussa ja rakentamisessa
- Oman osaamisen kartoittaminen
- Uusia näkökulmia omaan osaamiseen ja ammattitaitoon
- Yrityskontaktit
- Työpaikkavinkkaus
- Väylät työkokeiluun ja palkkatukeen
- Tiedottaminen ja ohjaus muihin elämäntilannetta edistäviin palveluihin
- Työntekijöiden tuki ja tsemppaus
- Tietoa koulutuksista ja koulutukseen hakeutumisesta
- Mahdollisuus suorittaa korttikoulutuksia
- Muu: \_\_\_\_\_

18. **2.1 Minkälaista tukea ja palvelua kaipaavat tai millaisella palvelulla uskot olevan merkitystä työllistymiseesi?**

---

---

---

---

---

19. **3. Onko Jobilinkki työhönvalmennus -palvelu vastannut odotuksiasi? Oletko saanut palvelusta tarvitsemaasi apua/tukea? \***

*Merkitse vain yksi soikio.*

- Palvelu vastasi odotuksiani sekä sain apua ja tukea, jota lähdin hakemaan
- Palvelu vastasi pääosin odotuksiani, mutta en saanut sitä palvelua ja tukea jota lähdin hakemaan
- Palvelu ei ihan vastannut odotuksiani, mutta sain jonkin verran apua ja tukea, jota lähdin hakemaan
- Palvelu ei vastannut ollenkaan odotuksiani, en saanut sitä apua ja tukea mitä olisin tarvinnut. Koin, että palveluun osallistuminen oli osaltani aivan turha.

20. **4. Miten arvioisit Jobilinkki työhönvalmennus -palvelun merkitystä omaan työllistyytyteesi? (Valitse tärkein) \***

*Merkitse vain yksi soikio.*

- Aktivoiduin työnhakijana
- Oma usko työllistymiseen vahvistui
- Oma usko osaamiseeni vahvistui
- Itseluottamukseni vahvistui
- Omat mahdollisuudet työmarkkinoilla avartuivat
- Ei merkitystä

### TEEMA 3, Laadullisuus

21. **1. Mikä sinusta työhönvalmennus -palvelussa on tärkeintä? (valitse 1-3 tärkeintä) \***

*Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.*

- Tavoitteellisuus
- Kasvotusten tapahtuvat tapaamiset
- Aktiivinen yhteydenpito
- Työntekijöiden kannustus, tuki ja tsemppaus
- Konkreettisuus (esim. mahdollisuus osallistua korttikoulutuksiin)
- Työntekijöillä on riittävästi aikaa minulle
- Asiakkaan lähtökohdat ja elämäntilanteen huomioiva palvelu
- Vapaaehtoisuus
- Säännölliset tapaamiset
- Eteenpäinkatsova työote
- Työntekijöiden jalkautuminen seutukunnalle
- Muu: \_\_\_\_\_

22. **2. Onko hankkeen työntekijöiden yhteydenpito ollut mielestäsi riittävää? \***

*Merkitse vain yksi soikio.*

- Yhteydenpito on ollut riittävää ja vienynt asioita eteenpäin
- Yhteydenpito on ollut liian tiivistä ja on tuntunut ahdistavalta
- Yhteydenpitoa on ollut, mutta olisin toivonut tiiviimpää yhteydenpitoa
- Yhteydenpito on ollut liian vähäistä

23. **3. Onko henkilökohtaisia tapaamisia ollut mielestäsi riittävän usein? \***

*Merkitse vain yksi soikio.*

- Kyllä, henkilökohtaisia tapaamisia on ollut sopivasti ja olen voinut vaikuttaa niiden ajankohtiin
- Tapaamisia on ollut liikaa ja ne ovat kuormittaneet arkeani
- Tapaamisia oli liian vähän ja olisinkin toivonut, että tapaamisia olisi ollut enemmän

24. **4. Miten mielestäsi omat tavoitteesi ja toiveesi ovat tulleet huomioiduksi tapaamisten sisällöissä tai suunnitelmia tehdessä? \***

*Merkitse vain yksi soikio.*

- Tapaamisten sisällöissä on huomioitu tarpeeni ja tavoitteeni ja ne ovat edistäneet tilannettani
- Tapaamiset eivät sisällöllisesti ole vastanneet odotuksiani, mutta tilanteeni on kuitenkin vähän edistynyt haluamaani suuntaan
- Tapaamiset eivät ole vastanneet odotuksiani, omat tavoitteeni on ohitettu, eikä tilanteeni ole edistynyt mihinkään suuntaan

25. **5. Miten arvioisit hankkeen työntekijöiden ammattitaitoa? \***

*Merkitse vain yksi soikio.*

- Hankkeen työntekijät ovat ammattilaisia ja luotan heidän ammattitaitoonsa
- Hankkeen työntekijöiden ammattitaito on riittävää, mutta se ei ole vakuuttanut minua
- Hankkeen työntekijöiden ammattitaito ei vastannut odotuksiani, enkä saanut tarvitsemaani apua

26. **6. Edistikö tai uskotko Jobilinkki työhönvalmennus -palvelun edistävän työllistymistäsi ja elämäntilannettasi? \***

*Merkitse vain yksi soikio.*

- Kyllä, uskon että tulee edistämään
- Ei, enkä usko että se tulee edistämään

27. **6.1 Jos vastasit edelliseen kysymykseen EI, niin perustele syitä miksi et usko työhönvalmennuksen edistävän työllistymistäsi ja elämäntilannettasi.**

---



---



---



---



---

28. **7. Olisitko toivonut, että sinulle olisi tarjottu jo heti jäädessäsi työttömäksi mahdollisuutta osallistua yksilöohjauksena toteutettavaan työhönvalmennus - palveluun? \***

*Merkitse vain yksi soikio.*

- Kyllä, olisin toivonut että minulla olisi ollut mahdollisuus osallistua yksilöohjaukseen jo työttömyyden alkuvaiheessa
- En, koen yksilöohjauksen ajankohtiseksi vasta kun työttömyys on pitkittynyt

29. **8. Miten kehittäisit Jobilinkki työhönvalmennus -palvelua? Ideoi tai anna muuta palautetta!**

---



---



---



---



---

30. **9. Minkä kouluarvosanan antaisit Jobilinkki työhönvalmennus - palvelusta? (Asteikko 4 - 10) \***

---