

KEMI-TORNION AMMATTIKORKEAKOULU

Sähköisen palvelun luotettavuus työvoimanpalvelukeskuksessa

Meri- Lapin työvoimanpalvelukeskuksen asiakkaiden kokemuksia sähköisestä palvelusta yksilöllisen palveluntarpeen selvittämisessä ja työvoimapalvelua hyödyttäviä faktoja sähköisen palvelun kautta saaduista tuloksista

Tero Tuohinto

Sosiaalialan opinnäytetyö
Yhteisö- ja perusturvatyö
Sosionomi (AMK)

KEMI 2012

Tekijä: Tero Tuohinto

Työn nimi: Sähköisen palvelun luotettavuus työvoimanpalvelukeskuksessa - Meri- Lapin työvoimanpalvelukeskuksen asiakkaiden kokemuksia sähköisestä palvelusta yksilöllisen palveluntarpeen selvittämisessä ja työvoimapalvelua hyödyttäviä faktoja sähköisen palvelun kautta saaduista tuloksista

Sivuja (+liitteitä): 61+2

Opinnäytetyön kuvaus: Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää sähköisen palvelun soveltuvuutta työvoimanpalvelukeskuksen asiakkaiden yksilöllisen palveluntarpeen selvittämiseen. Lisäksi opinnäytetyössä tutkitaan, mitä työvoimapalvelua hyödyttäviä faktoja sähköisen palvelun tulosten kautta voi saada työttömyyteen liittyvien asioiden kokemisesta.

Teoreettinen ja käsitteellinen esittely: Teoreettisena taustana on lakeja, esim. laki julkisesta työvoimapalvelusta, laki kuntouttavasta työtoiminnasta sekä työttömyysturvalaki. Lisäksi teoriana on käytetty työ- ja elinkeinoministeriön raportteja ja työttömyyskokemusten tutkimuksia esim. Rauno Pietiläiseltä sekä Jukka Vuorelta & Tiina Tervahartialta.

Metodologinen esittely: Tutkimusaineisto koostuu kahdesta aineistosta. Laadullisen tutkimuksen aineiston on neljän Meri- Lapin työvoimanpalvelukeskuksen asiakkaan haastattelu liittyen sähköisen palvelun käyttöön. Lisäksi tutkimuksessa on haastateltu Etappi hankkeeseen kuuluvaa yksilötyöhönvalmentajaa. Määrällisen tutkimuksen aineisto (n=261) on kerätty työttömien vastauksista, joita on saatu palveluntarpeen arvioinnissa sähköisellä palvelulla Ylä- Savon Etappi hankkeessa vuosina 2008- 2009.

Keskeiset tutkimustulokset: Sähköisen palveluntarpeen kartoituksen raportit olivat hyvin yhtenäisiä työttömille tehtyihin haastatteluihin verrattuna. Työttömyyden kokemiseen liittyviä faktoja saatiin verrattaessa nuorempia ja vanhempia työttömiä, henkilöiltä joilla elämäntapaan liittyy työllistymistä rajoittavia tekijöitä, verrattaessa työttömiä miehiä ja naisia ja terveysrajoitteita kokevilta työttömiltä.

Johtopäätökset: Tutkimani sähköinen palvelu soveltuu työvoimanpalvelukeskusasiakkaiden palveluntarpeen arvioimiseen. Faktoilla, joita työttömyystunteiden kokemisesta kerättiin, voidaan neuvoa työvoimaneuvojia esim. panostamaan työttömyyden poistamista nuoremmilta työttömiltä työttömyyden alussa, tekemään yhteistyötä liikuntamahdollisuuksien löytämiseksi vanhemmille työttömille, keskustelemaan rehellisesti ja avoimesti miesasiakkaiden kanssa työnhaun mielekkyydestä pakolla sekä lähettämään tarvittaessa terveydentilan selvittelyyn ajoissa, jottei sairaus laskisi työnhaun motivaatiota.

Asiasanat: laatu, sähköiset palvelut, työttömyys, työvoiman palvelukeskukset

Author: Tero Tuohinto

Title: Electronic service reliability in labor force service center – Sea- Lapland labor force service center customers’ experiences of electronic service personalized service necessary to diagnose and facts which benefit labor service of the results obtained through the electric service

Pages (+appendixes): 61+2

Thesis description: The objective of this bachelor’s thesis is to find out the suitability of electronic service for labor force service center’s customers personalized service in investigating the need. In addition, the bachelor’s thesis examines what are the facts about the results of electronic service can gain the experience of unemployment related issues to benefit the labor service.

Theoretical summary: The thesis is based to the laws, for example, the Public Employment Service Act, Act on Rehabilitative Work Act and Unemployment Security Act. In addition, a theory has been used in Ministry of Employment and the Economy’s reports and studies such as the unemployment experiences of Rauno Pietiläinen and Jukka Vuori & Tiina Tervahartiala.

Methodological summary: The study consists of two materials. Data in qualitative research is four Sea-Lapland labor force service center’s clients interviews related to the electronic service. In addition, the study has been interviewed in Etappi project within the leg work of individual coach. The quantitative data (n=261) were collected from responses to the unemployment, which is derived from the service necessary for the assessment of electronic service of Upper Savo-leg in the Etappi- project during 2008-2009.

Main results: Electrical service necessary for the survey reports were very consistent compared to the unemployed on interviews. Unemployment experience was related to facts when comparing younger and older unemployed persons, persons with life-style associated with the employment of limiting factors, compared to unemployed men and women and health constraints suffering unemployed.

Conclusions: Examined by the electric service is suitable for labor force service center’s customers service necessary to evaluate. With facts that unemployment emotional experiencing were collected, can be advised to labor consultants such as to invest in overcoming unemployment younger unemployed unemployment at the beginning, to co-operate with physical activity as possible to find for older unemployed people, to discuss honestly and openly with male clients about job search forcibly tried and sent the appropriate health status of the settlement in the time to prevent a disease would reduce job search motivation.

Key words: quality, e-services, unemployment, labor force service centers

SISÄLLYS

Tiivistelmä

Abstract

1. JOHDANTO	1
2.METODOLOGINEN OSIO.....	4
3.TUTKIMUKSEN TAUSTA	17
4.TUTKIMUKSEN TULOKSET	25
4.1 Kvantitatiivisen tutkimuksen tulokset.....	25
4.2 Palta- mittarin toimivuus asiakasnäkökulmasta	28
5.JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	46
LÄHTEET.....	58
LIITTEET	62
Liite 1	62
Liite 2	63

KUVIOLUETTELO

Kuvio 1 Opinnäytetyön aineistokartta.	5
Kuvio 2 Opinnäytetyöprosessin vaiheet.	16
Kuvio 3 Asiakassegmenttien kautta työllistyminen. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2009.)	20

TAULUKKOLUETTELO

Taulukko 1 Nuorien (alle 39-v) ja vanhempien (yli 39-v) työttömyyskokemukset (n=261).....	25
Taulukko 2 Elämäntapaan liittyvät työllistymistä rajoittavat tekijät korrelaatioanalyysin perusteella (n=261)	26
Taulukko 3 Työttömyyden kokeminen ja sukupuolen yhteys korrelaatioanalyysin perusteella (n=261)	27
Taulukko 4 Terveysrajoitteita kokevien työnhakijoiden ajatuksia tilanteestaan korrelaatioanalyysin avulla (n=261)	27
Taulukko 5 Paltan toimivuus eri osa- alueilla palvelukeskusasiakkaitten haastattelujen perusteella	41
Taulukko 6 Palta- testistä mielipiteitä palvelukeskusasiakkaitten haastattelujen perusteella	43

1. JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää sähköisen palvelun soveltuvuutta työvoimanpalvelukeskuksen tai jonkin muun työttömien kanssa työskentelevän organisaation esim. sosiaalitoimen tai välityömarkkinoiden kehittämishankkeiden käyttöön asiakkaan yksilöllisen palvelutarpeen selvittämiseksi. Lisäksi tarkoituksena on tutkia, mitä työvoimapalvelua hyödyttäviä faktoja sähköisen palvelun tulosten kautta voi saada työttömyyteen liittyvistä asioiden kokemisesta.

TYP eli Työvoimanpalvelukeskus on toimipiste, jossa moniammatillisesti toimii TE-toimisto, Kansaneläkelaitos sekä kunta. Palvelukeskus tarjoaa kuntouttavaa palvelua työttömille, jotka tähtäävät työmarkkinoille. Asiakkaiden työllistymistä rajoittaa työ- ja toimintakyvyn vaikeudet. Palvelua on mahdollisuus saada niin työttömien, sosiaalitoimen kuin Kelan asiakkaiden, joille sopii moniammatillinen palvelu. Suomessa on palvelukeskuksia 39 vuonna 2010 ja näiden asiakkaina oli 13 000 työtöntä työnhakijaa. Asiakkaiden työllistymiseen Työvoimapalvelukeskus käyttää julkisia työvoimapalveluja, työvoimapalveluja täydentäviä palveluja sekä kunnan palveluita, joita tarjoavat palvelukeskukset. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2011,58.)

Työ- ja elinkeinoministeriö on vuonna 2009 luonut uudet henkilöasiakkuusstrategiat ja asiakassegmentit, joiden tavoitteena on yhtenäistää asiakkuusajattelu ja sen sovellukset Työ- ja elinkeinoministeriön palvelupisteissä. Henkilöasiakkuusstrategialla pyritään suuntamaan rajalliset henkilöstöresurssit asiakkaiden tarpeita parhaiten vastaavalla tavalla. Asiakassegmentit on lajiteltu ”suoraan työmarkkinoille suuntaavat”, ”osaamisen kehittämisen kautta työmarkkinoille suuntaavat” ja ”työmarkkinoille kuntoutuvat”. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2009,3-10.)

Segmentoinnilla pyritään tulokselliseen ja sujuvampaan palveluun, jossa sähköiset palvelut, henkilökohtainen asiakaspalvelu ja puhelinpalvelut takaavat asiakkaalle verkostoituneen palvelumallin. Segmentoinnilla pyritään edistämään ja täsmentämään TE- toimiston asemaa, palveluvalikoimaa, palvelujen järjestämistä sekä tiiviimpää verkostoitumista muiden yhteistyötahojen kanssa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2009,3-5.) Jakamalla työnhakijat segmentteihin voidaan asiakaslähtöisyyttä kehittää palveluntarjonnassa. Näin asiakkaiden tarpeet tulevat paremmin kohdennettua, eikä

”kaikille kaikkea samalla tavoin” tuhausta pääse tapahtumaan. Asiakas voi päästä avoimille työmarkkinoille mistä tahansa segmentistä sekä tulla TE- toimiston asiakkaaksi omiin lähtökohtinensa parhaiten sopivaan segmenttiin. Tällöin edistetään Työ- ja elinkeinoministeriön linjaa, jossa asiakkaalle luodaan mahdollisuus dynaamiseen liikkumiseen asiakassegmentistä toiseen. Asiakassegmentti määritellään TE- toimistossa alkukartoituksessa, jotta palvelut ja palvelumallit ovat parhaat mahdolliset kullekin asiakkaalle hänen tilanteessaan ja tarpeissaan. Julkinen työvoimapalvelu pyrkii vahvalla asiakassuhteen alulla vähentämään asiakkaan pallottelulla asiantuntijalta toiselle. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2009,8-18.)

TE- toimiston palvelumallina toimii uuden henkilöasiakkuusstrategian pohjalta malli, jossa asiakas tulee toimiston asiakkaaksi ja käy läpi alkukartoituksen. Tämän pohjalta hän joko suuntaa suoraan työmarkkinoille, siirtyy osaamisen kehittämisen kautta työmarkkinoille tai aloittaa työmarkkinoille kuntoutumisen. Kaikki nämä kolme polkua mahdollistavat avointen työmarkkinoiden työpaikan. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2009, 17.) Segmentti, jossa asiakkaat kuntoutuvat työmarkkinoille eli kolmas segmentti on sellainen, missä korostuu ohjauksellisuus, motivointi, yksilöllinen tuki sekä moniammatillinen verkostotyö. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2009,21.) Tässä opinnäytetyössä keskitytään tähän segmenttiin.

Itse kiinnostuin pohtimaan työttömyyttä opinnäytetyöni aiheena. Keskusteltuani opinnäytetyönohjaajieni kanssa sain kuulla, että minulla olisi mahdollisuus testata Wellworks OY:n kehittämää työttömien palvelutarpeen arviointiohjelmaa eli Paltaa, joka on suunnattu työhallinnon asiantuntijoille. Wellworks (2011) määrittelee, että Palta- ohjelma on työttömien työnhakijoiden yksilökohtaisen palvelutarpeen arviointiin suunnattu tietokoneohjelma. Se on tarkoitettu sekä kuntien sosiaaliviranomaisille ja TE- toimiston henkilökunnalle kuin muillekin työttömien työnhakijoiden kanssa työskenteleville asiantuntijoille. Ohjelmalla on tarkoitus auttaa työttömiä ja heidän kanssaan työskenteleviä arvioimaan tieteellisin menetelmin työttömän työnhakijan elämäntilannetta ja edistämään heidän pääsyään työmarkkinoille. (Wellworks 2011). Opinnäytteentekijänä testasin ohjelmaa työvoimanpalvelukeskuksen työttömillä työnhakijoilla keväällä 2010 ja keräsin näin tietoa ohjelman laadusta, luotettavuudesta sekä arvioin ohjelman sisältöä asiakas haastatteluissa. Myös ohjelmaa käyttävä yksilötyöhönvalmentaja arvioi ohjelman laatua. Lisäksi Palta- ohjelmalla tehtyjen raporttien tuloksista pystyin keräämään tietoa testin toimivuudesta työttömän

asiakkaan palvelun tarpeen arvioimisessa.

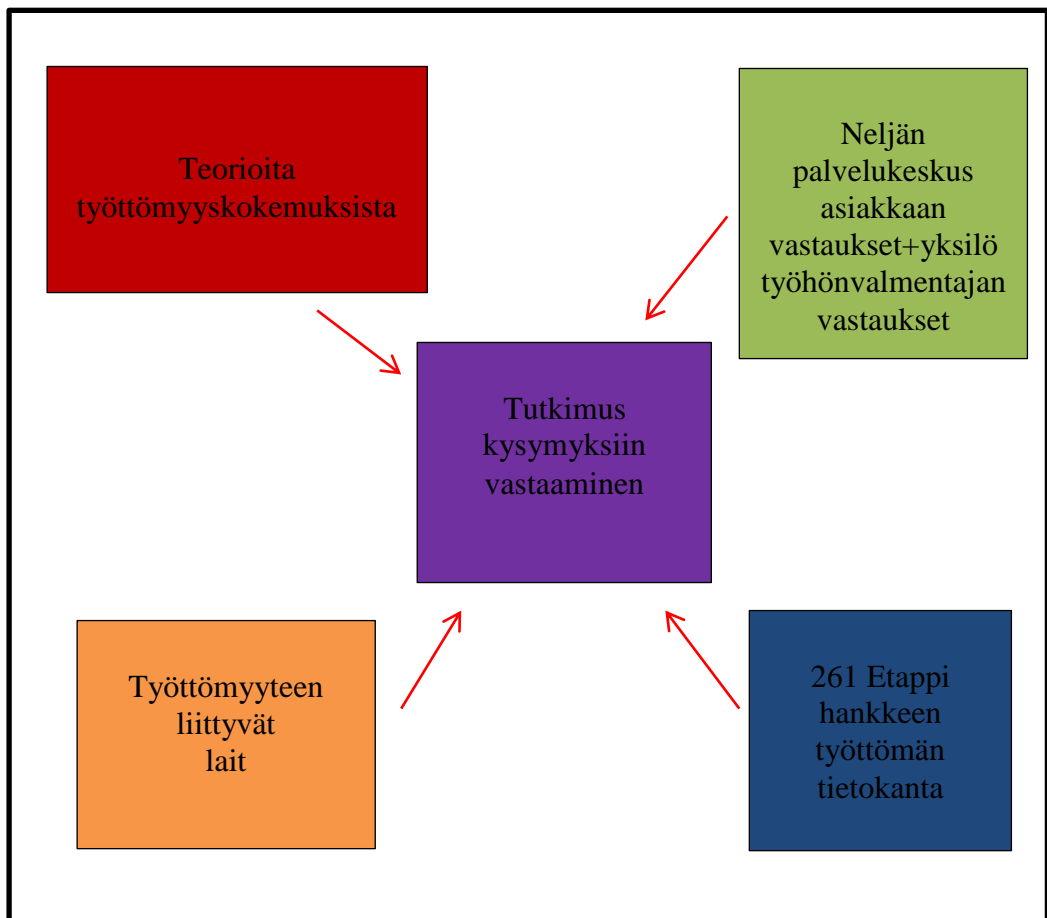
Tutkimuskysymykseni opinnäytetyössäni oli selvittää, kuinka sähköinen palvelu soveltuu työvoimanpalvelukeskuksen tai muun työttömien kanssa työskentelevän esim. sosiaalitoimen tai välityömarkkinoiden kehittämishankkeiden käyttöön asiakkaiden yksilöllisen palveluntarpeen arvioimiseen. Tälle selvityksellä pyrin löytämään keinoja ongelmiin, joita esiintyy kun työtön ei pääse hänellä oikeaan segmenttiin puutteellisen tai huonon alkukartoituksen perusteella. Lisäksi selvitin, mitä työvoimapalvelua hyödyttäviä faktoja voi saada sähköisen palvelun antamien tulosten perusteella työttömyyteen liittyvien asioiden kokemisesta.

2.METODOLOGINEN OSIO

Tutkimuksessani halusin tietää vastauksen kahteen tutkimuskysymykseen. Ensimmäiseksi minua kiinnosti, miten sähköinen palvelu soveltuu työvoimanpalvelukeskukselle tai muulle työttömien kanssa työskentelevälle organisaatiolle tai heidän työntekijöilleen esim. sosiaalitoimelle tai yksilötyöhönvalmentajalle asiakkaan yksilölliseen palveluntarpeen arvioimiseen. Pohtiessani tätä kysymystä etsin vastausta ongelmaan, jota ilmenee, kun työtön ei sijoitu hänelle oikeaan segmenttiin työhallinnon palveluissa, koska hänellä on ollut puutteellinen tai huono alkukartoitus työttömäksi ilmoittautuessa. Toisena tutkimuskysymyksenäni oli se, mitä työvoimapalvelua hyödyttäviä faktoja voi kerätä sähköisen palvelun antamien tulosten perusteella työttömyyteen liittyvien asioiden kokemisesta.

Tutkimuskysymyksiini lähdin vastaamaan käyttämällä kahta tietokantaa. Kvantitatiivisen eli määrällisen tietokannan sain Ylä- Savon Etappi hankkeen avulla. Etappi (2011) määrittelee hankkeensa rungon siten, että tehtävänä on löytää työlle tekijä. Heidän toimintaansa kuuluu kartoittaa työnantajien tarpeet, valmentaa työntekijöitä sekä tehostaa valmennuksen vaikuttavuutta. Hanke on välityömarkkinoiden kehittämishanke Ylä- Savossa vuosina 2008-2012. Hankkeen yhteistyökumppaneihin kuuluu alueen kuntia, yrityksiä, TE- toimistoja, ammatillisia oppilaitoksia sekä työpajoja. Hankkeen lomassa on toteutettu työskentelyä Palta-ohjelmaa apuna käyttäen. Hankkeessa työnhakija on alussa mennyt varatulle ajalle alkuhaastatteluun, jossa käydään läpi Palta- ohjelman palveluntarvekartoitus työttömälle työnhakijalle. Tällöin hankkeeseen kuuluvat yksilötyöhönvalmentajat saavat selville yhdessä asiakkaan kanssa työttömän kokemukset elämäntilanteesta ja palvelutarpeesta. Tämän jälkeen on helppoa laatia asiakkaalle toimintasuunnitelma Etapin polulle. Palta-ohjelman raporttia käytetään Etapin keskusteluiden pohjana. Näin ohjauskeskusteluissa löydetään ripeästi työttömyyden ydintekijät asiakkaan osalta. Tämä puolestaan auttaa edistämään työnhakijan ohjausta työmarkkinoille. (Etappi 2011.) Sain opinnäytetyötäni varten Wellworks OY:ltä numeraalisia tuloksia, mitä Ylä-Savon asiakaskunta oli vastannut Paltan kysymyksiin. Numeraallinen tietokanta oli (n=261). Tutkimuksen kvantitatiivisen osion tarkoituksena oli kerätä yhtäläisyyksiä ja informaatiota työttömyyden muuttujien kanssa Paltan Etappi hankkeesta saamieni tulosten perusteella.

Kvalitatiivisen eli laadullisen tietokannan sain haastattelemalla Meri- Lapin työvoimanpalvelukeskuksen palvelukeskusasiakkaita. Haastateltavia oli neljä henkilöä, joiden kanssa kävimme läpi Palta- testin. Alun perin haastateltavia piti olla kuusi työtöntä, mutta vapaaehtoisuus vähensi lopullista osallistumista haastatteluihin. Haastatteluihin valikoitui asiakkaita, jotka halusivat Meri- Lapin työvoimanpalvelukeskuksen työvoimaneuvojien pyynnöstä osallistua vapaaehtoisesti haastattelutuokioihin. Minä sekä haastateltavat saimme käyttööme ohjelman antavan loppuraportin. Raportin pohjalta haastattelin palvelukeskusasiakkaita, kuinka he näkevät ja kokevat Palta- ohjelman. Näin sain kerättyä laadullisen tietokannan näiden neljän haastattelun kautta. Lisäksi kvalitatiivisen tutkimukseni osioon kuului Etappi hankkeessa olleen yksilötyöhönvalmentajan haastattelu, jossa hän kertoi kokemuksiaan Palta- testin käytöstä.



Kuvio 1 Opinnäytetyön aineistokartta.

Kuviossa 1 on laadittu opinnäytetyön aineistokartta. Siitä voidaan nähdä, että opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin pyritään löytämään vastauksia neljästä eri aineistosta käsin. Aineistona ovat tutkitut teoriat työttömyyskokemuksista liittyen esim. työttömyysmasennukseen, lait kuntouttavasta työtoiminnasta, työttömyysturvalaista sekä julkisesta työvoimapalvelusta, haastattelut neljän Meri- Lapin työvoimanpalvelukeskuksen työvoimanpalvelukeskusasiakkaan kanssa, haastattelu Etappi hankkeen yksilötyöhönvalmentajan kanssa ja Etappi hankkeen 261 työttömän Palta- raporttien tietokanta.

Seuraavaksi määrittelen kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen. Nummenmaa (2004) todentaa, että tutkimus on toimintaa, jossa järjestelmällisesti tietoa keräämällä halutaan tehdä päätelmiä asioiden säännönmukaisuudesta. (Nummenmaa 2004,18-19.) Jos ilmiö toistuu samankaltaisesti useamman kerran, voidaan siitä saada tutkitusti perusteltua tietoa hyödynnettäväksi. (Erätuuli & Leino & Yli-Luoma 1994,9). Mielestäni juuri tätä ilmiön toistumista käytin hyväksi omassa määrällisessä tutkimuksessani, kun etappilaisten tietokannasta tutkin yhteneväisyyksiä. Nummenmaa (2004) kertoo, että tieteellisellä tutkimuksella halutaan löytää esitetyille totuuksille perusteita. Tutkimuksen on oltava objektiivista, eli se ei saa riippua havainnoijasta tai hänen tulkinnoistaan. Tieteellisellä tutkimuksella pyritään myös avoimuuteen, jolla pyritään siihen, että tulosten oikeellisuus voidaan testata uudella samantapaisella tutkimuksella. Käyttäytymistieteellisessä tutkimuksessa halutaan tietää, miten ihmiset yleensä käyttäytyvät. Luotettavia tuloksia saadaan vain mittaamalla suurempia joukkoja, koska yhden henkilön tuloksia ei voida yleistää. (Nummenmaa 2004,18-19.)

Kun luotettava aineisto on kerätty huolellisesti, tällöin kaikkien mittaustulosten on oltava mukana valmiina tutkittavaksi. (Nummenmaa 2004,30). Lisäksi aineistoa kerättäessä on jo lähtökohtaisesti pyrittävä ennustamaan jokin ilmiö tulevasta aineistosta. Mittaustulosten pitäisi muodostua sellaisiksi, jotta niissä olisi paljon tietoa tutkittavasta ominaisuudesta sekä vähän mittausvirheitä. Mitä tarkemmin ilmiö on aineistossa kerättyä, sitä helpommin ilmiötä voidaan analysoida ja tehdä siitä päätelmiä. (Nummenmaa 2004,41.) Kvantitatiivisessa tutkimuksessa määrättyä aineistoa voidaan yleensä kerätä vain uniikisti, eikä samaa aineistoa voida hankkia uudelleen. Tästä seuraa, että tutkijalla on oltava tutkimusongelma sekä menetelmä tiedossa, kun hän aloittaa aineiston keruun. Hyvän aineiston kerääminen ei ole mahdollista, jos tutkimusongelma ja tutkimusmenetelmä eivät ole sopuissa ja

täydentämässä toisiaan, kun aloitetaan aineiston keruu. (Alkula & Pöntinen & Ylöstalo 1994,35-37.) Ihmistieteissä mittaaminen on yleensä vertailevaa, eikä täydellisiä absoluuttisia tuloksia voida kerätä. Aineistoa kerätessä voi myös muodostua virheitä, joita voi eliminoida kun ymmärretään mahdolliset virhelähteet esim. havainnoidessa tutkittavaa asiaa tai tietokoneelle tuloksia syötettäessä. (Erätuuli & Leino & Yli-Luoma 1994,37.) Tässäkin opinnäytetyössä käytetyssä kvantitatiivisessa tietokannassa numeeriset tiedot eivät ole absoluuttia, koska ne on ”hiirellä tietokoneen näytölle klikattu”. Itse olen tiedostanut riskin virheisiin muokatessani määrällistä tietokantaa korreloimalla sitä, mutta uskon korreloimisprosessin hitauden takia, että tuloksellisesti merkittäviä virheitä ei ole tullut. Kun aloitin kvantitatiivisen aineistoni keruun, halusin että se toisi tietoa tutkimusongelmaani, jossa pyrin selvittämään mitä faktoja voidaan tuoda työvoimapalvelun kehittämiseksi. Keräämäni aineisto antoi tähän hyvän mahdollisuuden.

Kvantitatiiviseen tutkimukseen kelpaavat aineistoksi kaikki sellaiset havainnot, jotka ovat muunnettavissa numeeriseen muotoon. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että kvantitatiivista tutkimusta ei voi tehdä, jollei aineisto ole numeerisessa muodossa. (Alkula & Pöntinen & Ylöstalo 1994,45.) Omassa kvantitatiivisessa tutkimuksessani sain valmiin numeerisen tietokannan Wellworks OY:n ja Etappi hankkeen yhteistyönä, joten minun ei tarvinnut muokata tietokantaa numeeriseen muotoon. Saamieni tulosten otanta oli (n=261), joten henkilöiden määrä jotka olivat vastanneet Etappi hankkeen yhteydessä Palta- testiin, oli määrältään runsas ja näin tutkimuksellisesti laadukas.

Palta- testi antaa työttömälle työnhakijalle vastausvaihtoehdoksi sanallisen kysymyksen, johon vastaaja kertoo kantansa sijoittamalla nuolen oikeaan kohtaan tietokoneen näytölle hiirellä janalle. Tällöin hän ei vastaa numeroin, vaan hän saa vastata vapaammin ja mielekkäämmin. Toisaalta ohjelma kerää numeerisen tietokannan vastausten perusteella esim. Palta- testin kehittäjien tai työvoimaneuvojan käyttöön, josta asiakas ei tule niinkään hyötymään. Palta- testissä kysytään samantyyppisiä kysymyksiä uudelleen testin edetessä, jotta yksittäiset erehdykset vastauksissa ja kysymysten ymmärtämisessä eivät tulisi liikaa tuloksellisesti merkitsemään Palta raportissa tai vastauksissa. Näitä on helpompi välttää, jos työtön työnhakija ei vastaa vain numeerisesti.

Otannalla tarkoitetaan sitä, että perusjoukosta poimitaan satunnaisesti havaintoyksikköjä, jolloin siis pelkkä sattuma vaikuttaa siihen mitkä päätyvät itse otantaan. (Alkula & Pöntinen & Ylöstalo 1994,106). Kuten Uusitalo (1995) kertoo, otanta tarvitaan, koska aina ei ole mahdollista tai mielekästä hankkia kaikkea aineistoa tutkittavasta asiasta. (Uusitalo 1995,71). Itsellenikin olisi ollut käytännössä mahdotonta työstää kaikkien Suomessa Palta -testin alkukartoitukseen osallistuneiden työvoimanpalvelukeskusasiakkaiden tietokantoja, vaan tyydyin Ylä- Savon Etappihankkeeseen osallistuneisiin. Nummenmaa (2004) toteaa, että muuttujat ovat aina mittaushetkellä tutkimuksissa. Niiltä mitataan tutkimuksissa ominaisuuksia, jotka saavat erilaisia arvoja. Kvantitatiiviset eli numeeriset muuttujat mittaavat yleensä asioiden määrää, järjestystä tai suuruutta. (Nummenmaa 2004,32-33.) Omassa tutkimuksessani otanta koostui Etappi hankkeeseen 2008-2009 osallistuneiden työttömien työnhakijoiden vastauksista. Tarkasti määritellen, he olivat työvoimanpalvelukeskuksen asiakkaita Ylä-Savon alueella. Laki julkisesta työvoimanpalvelusta (2002) määrittelee, että työvoimanpalvelukeskusasiakas on esim. henkilö, joka on ollut 12 kuukautta yhtäjaksoisesti työttömänä työnhakijana tai saanut työmarkkinatukea vähintään 500:lta päivältä. (Laki julkisesta työvoimanpalvelusta,2002.) Mielestäni, koska otanta (n=261) on niin suuri, on se yleistettävissä hyvin työttömien vastauksiin, ainakin siihen perusjoukkoon, jota Paltaan vastaavat asiakkaat edustavat.

Useasti tutkimuskysymyksissä halutaan tietää erilaisten muuttujien riippuvuutta eli niiden välistä yhteyttä. Riippuvuus tarkoittaa sitä, että kahden tai useamman muuttujan arvot eivät ole satunnaisia, vaan ne vaihtelevat samankaltaisesti. Kun kaksi muuttujaa vaihtelee järjestelmällisesti sekä samankaltaisesti, tällaista kutsutaan yhteisvaihteluksi. Yhteisvaihtelua tulkitaan tilastomenetelmillä, jotka sopivat hyvin korrelatiiviseen tutkimukseen. (Nummenmaa 2004,264-265.) Korrelaatio- termiä käytetään usein ilmaisemaan muuttujien yhteisvaikutusta kuvaavaa ilmiötä. Käytännössä korrelaatiokertoimella on tarkoitus kuvata kahden muuttujan riippuvuutta. Pearsonin korrelaatiokerroin on tarkoitettu kuvaamaan lineaarista yhteyttä eli tilastollista tunnuslukua, tulomomenttikorrelaatiota. (Alkula & Pöntinen & Ylöstalo 1994,233.) Korrelaatiokertoimella ei ole mittayksikköä, vaan se vaihtelee välillä [-1,1]. Pearsonin korrelaatiokerrointa laskettaessa SPSS eli Statistical Package for Social Sciences-tietokoneohjelma ilmoittaa automaattisesti, jos on havaittavissa tilastollista korrelaatiota. (Nummenmaa 2004,277-279.) Mäntä (2005) tarkentaa, jos

korrelaatiokertoimeksi saadaan tasan yksi, se tarkoittaa käytännössä sitä, että toisen muuttujan arvo kasvaa, niin toisenkin muuttujan arvo kasvaa. (Mamia 2005,46). Laskettaessa riippuvuuksia on kuitenkin tärkeää muistaa käyttää tervettä järkeä, jolla voi miettiä, voiko muuttujien välillä olla jotakin yhteyttä. (Alkula & Pöntinen & Ylöstalo 1994,173.) Itse halusin käyttää korrelaatioanalyysiä numeerisessa tutkimuksessa, koska etsin tietokannasta taustamuuttujien ja muiden jäljelle jäävien muuttujien yhteisvaikutusta toisiinsa, joitten löytämiseen korrelaatioiden käyttäminen sopii.

Käytettäessä valmiita aineistoja kvantitatiivisen tutkimuksen käyttöön, on muistettava että aineistojen on oltava numeerisessa muodossa. Kvantitatiiviseen eli määrälliseen tutkimukseen aineistojen päätyyppejä ovat valmiit numeeriset aineistot ja numeerisiksi muokattavat aineistot. Kun kerätty aineisto on lähempänä tutkimuksessa käytettäviä menetelmiä, sopeutuu aineisto helpommin kvantitatiiviseen tutkimukseen. (Alkula & Pöntinen & Ylöstalo 1994,53.) Itselleni tässä suhteessa kävi onni, että määrällisen tutkimukseni aineistoni (n=261) oli valmiiksi numeerisessa muodossa Etapin ja Wellworks OY:n yhteistyönä. Minun tehtäväkseni jäi tässä tutkimuksessa etsiä korrelaatioanalyysin avulla yksittäisten osioiden ja muuttujien yhteyksiä taustamuuttujiin.

Kvantitatiiviseen tutkimukseen kuuluu, ettei raportoinnista voi yksilöidä ketään haastateltua. Tämä tarkoittaa myös sitä, että tuloksia ei esitetä liian pienistä ryhmistä, joista yksilöinti on mahdollista. Määrällisen tutkimuksen raportoinnin eettisiin sääntöihin kuuluu myös se, että raportin kieli on sovitettava mahdollisten lukijoiden maailmaan. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että raportin kielen on oltava helppolukuista eli ammattitermit on avattu maallikkokielelle. Kvantitatiivisen tutkimuksen raportoinnissa on hyvä tuoda ilmi, että tutkimuksessa mikään ei ole itsestään selvää, vaan lukija itse saa suhtautua kriittisesti myös tieteelliseen tekstiin. (Alkula & Pöntinen & Ylöstalo 1994,259-300.) Oma määrällinen aineistoni (n=261) oli niin suuri, ettei sieltä pystyttäisi yksilöimään ketään.

Toinen opinnäytetyössäni käytetty tutkimusmenetelmä oli kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Tämän perusteella pyrin saamaan vastauksia Palta- ohjelman laadusta, luotettavuudesta sekä arvioimaan ohjelman sisältöä asiakas haastatteluissa. Käytännössä se tarkoitti sitä, että tutkimukseen kuului valittujen asiakastapauksien haastattelu ja

haastattelujen analysointi. Haastateltavat valikoituivat vapaaehtoisuuden perusteella Meri- Lapin työvoimanpalvelukeskuksen asiakkaista. Pertti Töttö (2000) kertoo laadullisesta tutkimuksesta, että sen tutkimus tapahtuu vuorovaikutuksessa. Lisäksi tällainen tutkimus on syvällisempää kuin määrällinen tutkimus, koska se on luonnollisempaa ja todellisempaa kuin ”pelkät numerot”. Laadullisessa tutkimuksessa kohde tai otos valitaan tarkoituksenmukaisesti ja tutkimus on joustavampaa kuin kvantitatiivisessa otteessa. Laadullisella tutkimuksella löydetään yleensä uusia asioita, toisin kuin määrällisessä, jossa vahvistetaan vanhoja käsityksiä. (Töttö 2000,10-12.) Alasuutari (2007) kertoo, että kvalitatiivinen aineisto muodostuu yleensä laajaksi, monitasoiseksi ja antaa mahdollisuuden monenlaisille tulkinnoille. (Alasuutari 2007,84.) Tässä tutkimuksessa pyrittiin nimenomaan saamaan asiakkaan kokemus testin antaman tiedon paikkansapitävyydestä asiakasnäkökulmasta.

Jari Eskola ja Juha Suoranta (2008) kirjoittavat, että Suomessa kerätään laadullista eli kvalitatiivista aineistoa usein haastattelemalla. Haastattelulla selvitetään mitä jollakulla on mielessään ja mitä hän ajattelee kysytyistä asioista ja kuinka hän kokee kysytyjä asioita. Tällainen tiedonkeruu on eräänlaista keskustelua, joka lähtee liikkeelle tutkijan aloitteesta ja on pääosiltaan hänen johdattelemaansa keskustelua. Haastattelemalla halutaan tietää jotakin ihmisestä – hänen ajatuksistaan tai motiiveistaan. Tilanteena haastattelu on tapahtuma, jossa haastattelijä esittää haastateltavalla kysymyksiä. Nykyaikana on enenevässä määrin siirrytty keskustelunomaisempaan haastattelutyyppiin. Tämä tiedonkeruumenetelmä on vuorovaikutusta, jossa molemmat osapuolet vaikuttavat toisiinsa. Haastattelu on normaalia elämää, ja siihen kuuluu niin fyysiset, sosiaaliset kuin kommunikaation yleiset ulottuvuudet. Tyypillistä haastattelulle on myös se, että sitä on ennalta suunniteltu, haastattelijä on ollut aloitteellinen tapahtumalle, haastattelijä joutuu usein motivoimaan haastateltavaa, haastattelijä tuntee roolinsa ja haastateltava oppii sen haastattelun kuluessa ja haastateltavan on luotettava, että hänen kertomisiaan käsitellään luottamuksellisesti. (Eskola & Suoranta 2008,56-59.)

Oma haastatteluni muistutti hyvinkin edellä Eskolan ja Suorannan kuvaamaa kaavaa. Olin suunnitellut haastattelun hyvinkin tarkasti ja minun piti vain kirjata vastaukset muistiin tietokoneella. Itse haastattelutilanteessa en koe, että minun tarvitsi motivoida haastateltavia vastaamaan kysymyksiin, vaan he jaksoivat käydä läpi koko Palta testin ja minun omat kysymykseni Paltaan liittyen. Oma kokemukseni oli, että kaikki neljä

työtöntä ymmärsivät roolinsa haastateltavina alusta asti ja he luottivat minuun, koska uskalsivat kertoa asioita työttömyyteensä liittyen. Hirsjärven ja Hurmeen (2001) mukaan, haastattelun materiaali muodostuikin aina haastattelijan ja haastateltavan yhteistyönä, koska haastatteliija saattaa myötävaikuttaa vastausten muodostumiseen, tahtomattaankin. (Hirsjärvi & Hurme 2001,23). Itse koen, että harjaantumattomana haastattelijana saatoinkin vaikuttaa haastateltavien joittenkin vastausten sanamuotoihin, koska pyydettyä tarkensin kysymyksiä omalla kielelläni, jolla haastateltavatkin sitten vastasivat.

Opinnäytetyössä käyttämäni haastattelu oli puolistrukturoitua haastattelua, jossa kysymysten muotoilu ja järjestys oli kaikille vastaajille sama. Tällöin kysymyksillä oli yhtäläinen merkitys kaikille vastaajille. Puolistrukturoituun haastatteluun kuuluu se, että vastaajille ei tarjota valmiita vastausvaihtoehtoja, vaan haastateltava saa vastata omin sanoin. (Eskola & Suoranta 2008,86.) Maxwellin (2004) mukaan kysymykset kannattaa testata jollakin toisella henkilöllä käytännössä. (Maxwell 2004,236). Itse varmistin omien kysymysteni laadukkuuden siten, että annoin opinnäytetyöohjaajani arvioida ne. Laadullisessa eli kvalitatiivisessa tiedonkeruussa haastattelussa periaatteena on se, että haastateltavaa ei voida yksilöidä raportista. Tärkeää on myös se, että haastateltavat eivät joutuisi liian raskaisiin tilanteisiin. Haastateltavaa ei myöskään saa millään muodoin loukata haastattelussa eikä raportissa ihmisarvoa alentavasti, vaikka haastattelun raportointi tästä kärsisikin. (Eskola & Suoranta 2008,56-59.) Usein haastattelussa haastateltava ja haastatteliija pelaavat eräänlaista ”suhdepeliä”, eli sitä mitä he voivat toisilleen kertoa ja mitä eivät. Tämä tapahtuu itse haastattelutilanteessa kokeilemisen kautta. (Eskola & Suoranta 2008,93.)

Kvalitatiivinen tutkimus ei rajaa aineistoa yhtä tarkasti kuin kvantitatiivinen tutkimusote. Esim. tutkijalle voi palautua mieleen haastatteluista kohtia, joita hän ei ole merkinnyt haastattelujen aineistoon. (Mäkelä 1992,46.) Myös itselläni opinnäytetyötä tehdessäni nousi esiin haastattelusta kohtia, joita en ollut enemminkin merkinnyt ylös haastattelujeni purkuun. Eskola ja Suoranta kertovat, että kvalitatiivisella tutkimuksella kerättyä aineistoa voi analysoida kahdella eri tavalla. Ensinnäkin voidaan joko pidättäytyä tiukasti aineistossa, jolloin tulkintoja rakennetaan tiiviisti aineistosta käsin. Toisaalta voidaan pitää aineistoa teoreettisen ajattelun lähtökohtana, apuvälineenä tai lähtökohtana omille tulkinnoille. (Eskola & Suoranta 2008,146.) Itse käytin omassa tutkimuksessani jälkimmäistä vaihtoehtoa ja tällöin sain sekoitettua pohdintojeni tueksi

itse laadullisen aineiston sekä erilaiset työttömyyteen liittyvät lait ja asetukset sekä teoriat. Pertti Alasuutari (2007) määrittää, että kvalitatiivisen aineiston voi tutkia kaksivaiheisesti. Ensiksi pelkistetään kerätyt havainnot ja sitten ratkaistaan tietokannan arvoitus. Havaintojen pelkistäminen on raakahavaintojen muokkaamista ymmärrettäväksi ja tiivistetyiksi. Kerätyn laadullisen aineiston ratkaiseminen on vihjeiden ja johtolankojen avulla muokataan oma tulkinta tutkittavasta ilmiöstä. (Alasuutari 2007,39-44.) Kuten Eskolan ja Suorannan tulkinta kvalitatiivisesta aineiston analyysistä tässä kirjoittamassani kappaleessa, myös Alasuutarin versio muistuttaa omaa laadullisen aineiston opinnäytetyötutkimukseni menetelmää. Ensiksi pelkistin nämä neljä palvelukeskusasiakkaan haastattelua ja tämän jälkeen pyrin löytämään haastattelujen perusteella vastauksia tutkimuskysymykseeni.

Kvalitatiivisen tutkimukseeni voi rinnastaa myös tapaustutkimuksesta piirteitä. Päivi Eriksson ja Katri Koistinen (2005) määrittelevät, että tapaustutkimuksessa keskiössä on tutkittava tapaus tai tapaukset, joille on ennalta määritelty tutkimuskysymys. Tapaustutkimuksella ei ole yleispätevää määritelmää, vaan ainoa yhdenmukaisuus sillä on se, että tutkimuksessa tarkastellaan yhtä tai useampaa tapausta, jotka määritellään, analysoidaan ja ratkaistaan. (Eriksson & Koistinen 2005,1-4.) Omassa kvalitatiivisessa osiossani olevassa haastattelussani oli neljä henkilöä, jotka voidaan käsittää neljänä tapauksena. Henkilöiden määrä muodostui sattumanvaraisesti, josta kerron tulevissa kappaleissa. Olin määritellyt tutkimuskysymykseni koskemaan sitä, kuinka Palta-ohjelma todentaa laatua, luotettavuutta ja ohjelman sisältöä näissä neljässä haastattelussa.

Hirsjärvi ja Hurme (2001) kertovat, että on olemassa erilaisia kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimuksen yhdistämisen tapoja. He määrittävät ”kuvailevan käytön” niin, että toisella tutkimusmenetelmällä hankittuja tietoja käytetään kuvailemaan toisen lähinnä pääosassa olevan tietokannan tietoja. (Hirsjärvi & Hurme 2001,32.) Itse olen sitä mieltä, että oma opinnäytetyöni tutkimus muistuttaa kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimuksen käytön osalta tätä ”kuvailevaa käyttöä”. Käytin sinänsä itsenäistä kvantitatiivista aineistoani apuna analysoidessani kvalitatiivista aineistoa.

Oman tutkimusprosessini käynnistin kyselemällä sosionomin koulutukseen kuuluvassa tutkimustyönkurssissa opettajalta aihetta. Opinnäytetyöntekijänä sain neuvoa

opinnäytetyönohjaajaltani Rauno Pietiläiseltä, että voisin saada työttömyyden kokemista mittaavasta testistä ja testin käytöstä aineistoa Jyväskylässä toimivalta Wellworks OY- yritykseltä, joka omistaa Palta- testistön (www.mittausilona.fi). Otin yhteyttä yritykseen, jonka työntekijä neuvoi ottamaan yhteyttä Ylä- Savon Etappi hankkeen työntekijöihin, jotka käyttivät jo Palta- ohjelmaa hankkeessaan. Näitten kahden yhteistyötahon kautta sain tietää, että minulla olisi mahdollisuus saada tietokanta, jossa olisi numeraalisesti tallennettua tietoa, mitä Etappi hankkeeseen osallistuneet asiakkaat olivat vastanneet alkukartoituksessa Palta- ohjelmaan. Näin sain tietokannan 261 vastauksesta Palta- kyselyyn, joka sisältää yhteensä 55 kysymystä. Palta- testin kysymykset mittaavat työttömyyden kokemisen muuttujia, joita testin kehittäjä Rauno Pietiläinen on rakentanut mittarin kehittämisvaiheessa. Mittari perustuu hänen väitöstutkimukseensa vuodelta 2005. Minun ei tarvinnut siis tehdä itse keräystä saadakseni kvantitatiivista tietokantaa, vaan sain sen itselleni valmiina. Testatakseni saadulla tietokannalla kysymyksien toimivuutta, laskin kullekin muuttujalle keskiarvon ja keskihajonnan. Käytin aikaisemmissa tutkimuksissa todettuja osioiden yhteyksiä summamuuttujina, joista sain tietää Rauno Pietiläiseltä ja kuvasin osioita ja muuttujia pylväs- tai viivadiagrammeihin. Laskin korrelaatioita aikaisemmissa tutkimuksissa todetuille osioille ja käytin Cronbachin alfaa muuttujien osioiden reliabiliteettien testaamiseksi. Alkula, Pöntinen & Ylöstalo (1994) määrittävät Cronbachin alfan siten, että sen arvo kasvaa, jos toisen muuttujan arvo kasvaa ja toisen pysyy vakiona. (Alkula & Pöntinen & Ylöstalo 1994,99.) Alkula, Pöntinen & Ylöstalo (1994) kertovat, että reliabiliteetilla tarkoitetaan luotettavuutta, todenperäisyyttä ja varmuutta. Sillä pyritään mittaamaan testin pysyvyys ja se, kuinka hyvin samasta asiasta saadaan eri testauskerroilla samat tulokset. (Alkula & Pöntinen & Ylöstalo 1994,88-96.)

Seuraavaksi halusin selvittää tutkimuksissa mitattujen muuttujien yhteyttä taustamuuttujiin korrelaatioanalyysin avulla. Taustamuuttujia oli neljä, jotka ovat ikä, elämäntavan kokeminen työnhakua rajoittavana tekijänä, sukupuoli ja terveydentilan työttömyyttä rajoittava merkitys. Käytin Pearsonin korrelaatiokerrointa tietokoneen SPSS- ohjelmalla, jonne syötin aina yhden taustamuuttujan sekä yksitellen jonkun 50:stä muusta muuttujasta. Näin korreloin aineiston muuttujia toisiinsa noin 200 kertaa. Taustamuuttujat korreloivat tilastollisesti merkitsevästi muiden muuttujien kanssa yhteensä 39 kertaa. Itse ymmärsin näiden korreloivien taustamuuttujien ja muuttujien yhteyden vasta keskusteltuani opinnäytetyönohjaajan kanssa. Käytännössä

ymmärrykseni tarkoitti sitä, että koska olin ”korreloinut pelkkiä numeroita” jopa 200 kertaa, en ollut ymmärtänyt kokonaisvaltaisesti mitä olin tekemässä. Opinnäytetyönohjaajan kanssa keskusteltuani havahduin, että taustamuuttujat korreloivat järkevästi muiden jäljelle jääneiden muuttujien kanssa ja niitä oli mahdollisuus tarkastella pelkällä maalaisjärjellä.

Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen avulla halusin selvittää mittarin toimivuutta todellisessa asiakastilanteessa. Aineistoni keruun aloitin sillä, että tarvitsin sähköisen palvelun, joka olisi suunnattu työhallinnon asiakkaille. Toiveissani oli testata ohjelman laatua, luotettavuutta sekä arvioida sitä asiakashaastatteluissa. Koska olin aiemmin saanut Wellworks OY:ltä valmiin tietokannan kvantitatiivista tutkimustani varten, sain myös heiltä Palta- ohjelman tunnuskoodeja, joilla minun oli mahdollisuus käyttää joitakin kertoja itse ohjelmaa. Tutustuin pari kertaa ohjelmaan, jonka jälkeen laadin kysymykset, joita voisin ohjelman käytön jälkeen kysyä palvelukeskusasiakkailta. Kysymykset on nähtävillä opinnäytetyössäni liitteessä 1. Seuraavaksi otin yhteyttä Kemin Meri- Lapin työvoimanpalvelukeskukseen, jossa halusin haastatella palvelukeskusasiakkaita. Tiesin myös, ettei tässä TE- toimistossa ollut käytössä Paltaa. Tunsin paikan, koska olin ollut siellä sosionomin opintoihin kuuluvassa syventävässä harjoittelussa yhdeksän viikkoa. Hain ensin lupaa palvelukeskuksen esimieheltä ja tämän jälkeen minulle tutut palvelukeskuksen työntekijät alkoivat kartoittaa, ketkä asiakkaista voisivat vapaaehtoisesti osallistua haastatteluihini.

Haastatteluihin lupautui työvoimaneuvojille aluksi kuusi henkilöä. Tämä olisi hyvä määrä, sillä arvelin, että vapaaehtoisesti olisi hankalaa saada asiakkaita tulemaan palvelukeskukseen haastateltavaksi. Ajattelin näin, koska olin työskennellyt ennenkin palvelukeskusasiakkaiden kanssa ja vapaaehtoinen tai ylimääräinen käynti palvelukeskuksessa ei erityisemmin ollut asiakkaitten mieleen. Ennalta huolestutti myös se, että jaksaisivatko vastaajat vapaaehtoisesti käydä koko Palta- testin läpi ja tämän jälkeen vielä vastata minun omiin kysymyksiini. Työvoimaneuvojat varasivat toimistoaikaa haastatteluihin pari päivää, mutta käytännössä se muuttui yksipäiväiseksi, koska haastateltavia lupautui paikalle ensimmäiseksi päiväksi jo kuusi. Tämä ei kuitenkaan pitänyt paikkaansa käytännössä, koska neljästä ensimmäisestä haastateltavasta vain yksi tuli paikalle. Näin yksipäiväisessä haastattelutuokioissa kävi loppujen lopuksi vain neljä henkilöä, joista osa tuli paikalle vasta virastoajan loppuaikana. Haastateltavat tulivat myöhemmässä vaiheessa kuin olisin odottanut

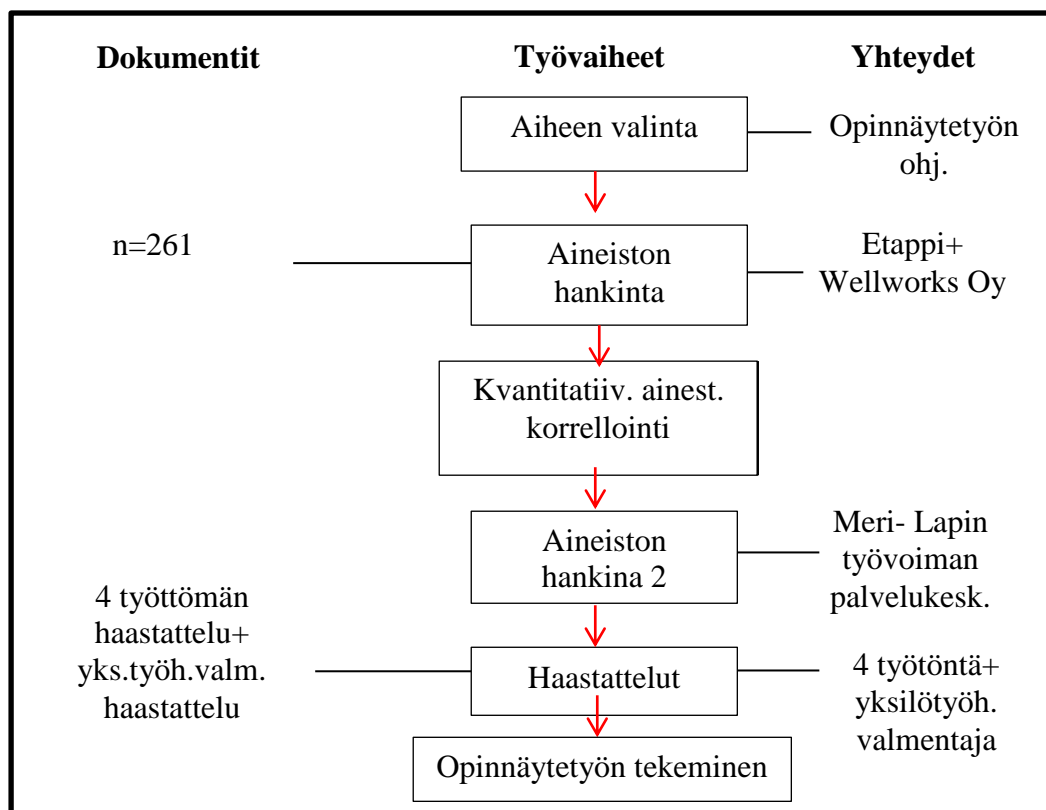
paikalle ja muutoinkin jotkut haastattelut pitkittyivät. Tämä tarkoitti sitä, että työvoimatoimiston toimisto-aika oli jo päättynyt ja työvoimaneuvoja joutui odottamaan omien oviensa sulkemista, koska viimeinen haastatteluni oli vielä menossa. Myös Hirsjärvi ja Hurme (2001) tiedostavat tämän ongelman, että haastattelut saattavat venyä ja niiden aikataulusta sopiminen ei aina pidä paikkaansa sekä haastattelijan että haastateltavan osalta. (Hirsjärvi & Hurme 2001,35.)

Alasuutari (2007) sanoo, että nauhuri on loistava väline tekemään laadullisesta aineistosta yksityiskohdilta tarkkaa. (Alasuutari 2007,85.) Haastattelutilanteessa en kuitenkaan käyttänyt nauhuria, jotta haastateltavat pystyisivät vapaammin kertomaan mielipiteitä, eikä tapahtuma tuntuisi kuulustelulta. Tämä tietysti vaikeutti haastattelijan työtä, koska suoria lainauksia oli miltei mahdotonta kirjata ylös. Omasta mielestä sain kuitenkin hyvin puhelainauksia kirjattua ylös ja vastaajien mielipiteet eivät vääristyneet, vaikka nauhuria ei ollut haastatteluissa käytössä.

Itse haastattelutilanteessa olin itse palvelukeskuksen tietokoneella ja minua vastapäätä istui aina haastateltava eli palvelukeskusasiakas. Käänsin tietokoneen näytön niin, että asiakas näki Palta- testin kysymykset, mutta luin ne silti aina ääneen, jottei väärinkäsityksiä syntyisi. Annoin mahdollisuuden vastata Palta- testin kysymyksiin niin, että vastaaja sai sanoa asteikolla 0-10, kuinka samaa mieltä tai eri mieltä hän oli Paltan asettaman vastausvaihtoehdon kanssa. Merkitsin vastauksen saatua hiirellä liukuvalla asteikolla, minkä arvon vastaaja oli ilmaissut. Kävin näin jokaisen neljän kanssa 50 Palta- testin kysymystä läpi. Tämän jälkeen tulostin aina haastateltavalle sekä itselleni Paltan loppuraportin, jota silmäilimme hetken ennen kuin kysyin raportin antamista tuloksista ja muista testiin liittyvistä asioista. Kuten olen jo maininnut, haastattelut pitkittyivät, koska haastateltavat tulivat vasta lähellä toimiston sulkemisaikaa, vastoin ennalta sovittua. Tämä tarkoitti sitä, että minulla oli silkkä mahdottomuus mennä pintaa syvemmälle haastatteluissa. Vaikka kysymykset olivatkin kaikille samat ja ne oli tiukasti rajattu, niin vastauksista ilmeni asioita, joita olisi jälkikäteen voinut tämentää. Hirsjärvi ja Hurme (2001) toteavat, että haastattelijat saattaa joskus epäonnistua, esim. haastateltavan hankaluuden, vaikean haastattelu-ympäristön tai motivaation puutteen takia. Tämä ei tee haastattelusta kuitenkaan kokonaan huonoa, koska haastattelusta kerääntyy aina jotain materiaalia. (Hirsjärvi & Hurme 2001,124.) Itselleni tämä haastattelun epäkohta oli se, että työvoimatoimisto sulki ovensa kello 16, enkä voinut neljännen haastateltavan kanssa

käydä haastatteluani rauhassa läpi. Vapaaehtoisuuden palkitsin aina haastattelun loputtua kahvilipukkeella. Haastattelujen jälkeen raportoin haastattelujen annin sosionomin opintojen tutkimuskurssin ”laadullinen tehtävä” osioon.

Laadulliseen haastatteluuni halusin myös työntekijä näkökulmaa Palta- testiin. Näin ollen haastattelin sähköpostilla Ylä- Savon Etappi hankkeeseen kuuluvaa yksilötyöhönvalmentajaa, joka vastasi Paltaan liittyviin kysymyksiini sähköpostilla. Kysymykseni on nähtävillä opinnäytetyössäni liitteessä 2.



Kuvio 2 Opinnäytetyöprosessin vaiheet.

Kuvioon 2 olen laatinut opinnäytetyöprosessini vaiheet. Kuvioista käy ilmi myös mitä eri dokumentteja tai aineistoja olen työstänyt prosessini aikana. Siinä on eritelty lisäksi yhteydet eli yhteistyökumppanini, joiden avulla olen kerännyt aineistojani. Kuvio etenee siten, että valittuani opinnäytetyön aiheen sain Etappi- projektin ja Wellworksin yhteistyönä kvantitatiivisen tietokannan (n=261), jonka korreloin. Tämän jälkeen kuvioista voi havaita, että otin yhteyttä Meri- Lapin työvoimanpalvelukeskukseen, jonka avulla sain haastatella neljää palvelukeskusasiakasta. Samaan aikaan haastattelin Etappi- projektin yksilötyöhönvalmentajaa. Sitten aloitin opinnäytetyöni kasaamisen.

3.TUTKIMUKSEN TAUSTA

Suomessa vuoden 2010 työttömyysaste oli 8,4 prosenttia, joka jäi 0,2 prosenttia korkeammalle kuin edellisenä vuotena. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2011,11.) Tämä tarkoittaa sitä, että työttömiä oli vuonna 2010 keskimäärin 266 500, mikä on edelliseen vuoteen verrattuna 600 enemmän. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2011,25.) Tilastokeskuksen työvoimatutkimus osoittaa, että miehiä työttömistä oli 126 000 ja naisia 98 000. Tämä tarkoitti sitä, että miesten työttömyys oli kasvanut 4000 hengellä ja naisten määrä oli pysynyt ennallaan vuodesta 2009. Yli 60- vuotiaiden miesten työttömyys nousi vuodessa työnvälitystilastojen mukaan 27,1 prosenttia, kun naisten vastaava osuus oli 17 prosenttia. 25-54 vuotiaiden työttömien miesten määrä nousi 5,3 prosenttia ja naisten 3,5 prosenttia. Nuorissa työttömyys laski 4,3 prosenttia miehissä ja nousi 3,4 prosenttia naisissa. Pitkäaikaistyöttömyydessä vuoden 2010 aikana muutoksia tapahtui siten, että yhtäjaksoisesti yli vuoden työttömänä oli keskimäärin 54 500, joka oli 12 800 enemmän kuin vuonna 2009. Kaikista työttömistä pitkäaikaistyöttömien osuus oli 20,4 prosenttia. Vaikeasti työllistyviä henkilöitä oli keskimäärin vuonna 2010 138 900. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2011,25-28.)

Suuri osa työttömistä pääsee töihin välittömästi ja ongelmitta. Jotkut työttömistä ovat asemassa, että heitä pitää tukea työn etsinnässä ja työmarkkinavalmiuksien kohentamisessa. Vaikeasti työllistyvien työllistäminen on välttämätöntä sekä yksilön että yhteiskunnan kannalta. (Heinonen & Hämäläinen & Räisänen & Sihto & Tuomala 2004,68.)

Julkisella työvoimapalvelulla turvataan kysynnän ja tarjonnan tasapainoa työmarkkinoilla, pidetään huoli työvoiman saatavuudesta, torjutaan työttömyyttä ja järjestetään työtä hakeville mahdollisuus tehdä työtä. Työvoimapalvelujen tulee perustua asiakkaan tarpeisiin, hänelle vapaaseen valintaan sekä hänen tukemiseen työllistymisessä. (Laki julkisesta työvoimapalvelusta,2002.)

Työnhakija määritellään henkilöasiakkaaksi, joka on pitänyt työnhakunsa voimassa. Työnhakijaa ensimmäistä kertaa haastateltaessa TE- toimisto kerää työnhakutiedot, arvioi palveluntarpeen ja laatii työllistymissuunnitelman. Työttömän työnhakijan tulee olla työmarkkinoiden käytettävissä. Pitkäaikaistyöttömäksi lasketaan henkilö, joka on

ollut 12 kuukautta yhtäjaksoisesti työnhakijana. Vaikeasti työllistyvä henkilö määritellään siten, että hän on saanut työmarkkinatukea vähintään 500:lta päivältä ja hänen oikeus työttömyyspäivärahaan on päättynyt. Palveluntarve arvioidaan aina vuorovaikutuksessa TE- toimiston ja asiakkaan kesken. Tarpeen arvioinnin perusteella asiakkaalle tarjotaan esim. ura- ja työpaikkaonnistumisen edellytyksiä, lisätään asiakkaan ammatillista pätevyyttä, helpotetaan työmarkkinoille pääsyn valintojen tekemistä, edistetään vajaakuntoisen mahdollisuuksia työmarkkinoille sekä järjestetään mahdollisuutta tehdä työtä. (Laki julkisesta työvoimapalvelusta,2002.)

Työttömällä työnhakijalla on velvollisuutena hakea aktiivisesti työtä tai koulutusta. Täten hänen on lisäksi osallistuttava työllistämissuunnitelmansa päivittämiseen TE-toimistossa sekä työnhakijan haastatteluihin. Hän on velvollinen toteuttamaan sovittua työllistämissuunnitelmaansa sekä osallistumaan näissä sovittuihin palveluihin ja toimenpiteisiin. Työ- ja elinkeinoministeriön pitää aktiivisesti tarjota työtä tai koulutusta asiakkaalleen sekä seurata työllistymissuunnitelman toteutumista. Tärkeää on myös pitää palveluprosessi liikkeellä yhdessä asiakkaan kanssa. (Laki julkisesta työvoimapalvelusta,2002.)

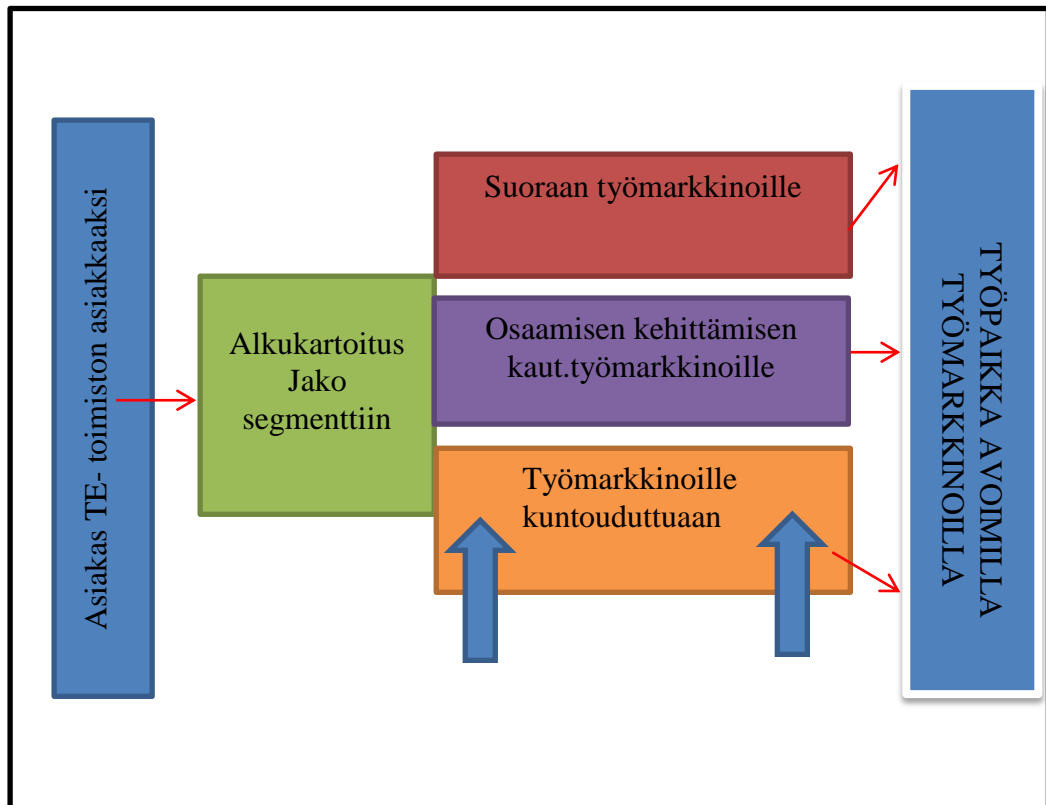
Työmarkkinatoimenpiteisiin kuuluu työkokeilu, työelämänvalmennus sekä työharjoittelu. Tällaiseen toimenpiteeseen voi tehdä sopimuksen kuudeksi kuukaudeksi yhteen paikkaan, mutta työelämänvalmennus tai työharjoittelu voi jatkua 12 kuukautta. 25 vuotta täyttänyt työnhakija, joka opiskelee omaehtoisesti koulutuksessa voi saada työttömyysetuutta 24 kuukauden ajan. (Laki julkisesta työvoimapalvelusta,2002.)

Laissa kuntouttavasta työtoiminnasta säädetään toimenpiteistä, joilla edistetään pitkään jatkuneen työttömyyden perusteella työmarkkinatukea tai toimeentulotukea saavan työttömän työnhakijan työllistymistä avoimille työmarkkinoille sekä parannetaan hänen mahdollisuuksia joko koulutukseen tai työllistämistä edistävään toimenpiteeseen. Kuntouttavassa työtoiminnassa kunta on velvollinen järjestämään toimintaa, jolla edistetään työnhakijan elämänhallintaa sekä luodaan edellytyksiä työllistymiselle. Kuntouttavaa työtoimintaa järjestetään 3-24 kuukautta kerrallaan. Lisäksi ehtona on se, että työtoimintaa on viikossa vähintään neljä tuntia. (Laki kuntouttavasti työtoiminnasta,2001.)

Aktivointisuunnitelma on pitkään työttömänä olleelle tehtävä suunnitelma, jossa hänen työllistämisedellytyksiinsä sekä elämänhallintaan haetaan parannusta suunnittelemalla yhdessä TE- toimiston, kunnan sekä asiakkaan kesken. Aktivointisuunnitelma laaditaan, jos alle 25- vuotias on oikeutettu työmarkkinatukeen tai toimeentulotukeen. Hän on ollut joko 180 päivää työmarkkinatuella viimeisten 12 kuukauden aikana tai toimeentulo on ollut viimeiset neljä kuukautta toimeentulotukea. Toisaalta aktivointisuunnitelma laaditaan, jos 25- vuotta täyttänyt henkilö on ollut työmarkkinatuella 500 päivää, työttömyyspäivärahauden jälkeen saanut työmarkkinatukea 180 päivää tai hänen toimeentulonsa on viimeisen 12 kuukauden aikana ollut toimeentulotuki. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta,2001.)

Henkilö, joka täyttää edellisen kappaleen ehdot, on velvollinen osallistumaan aktivointisuunnitelman laatimiseen. TE- toimisto sekä kunta ovat velvollisia laatimaan aktivointisuunnitelman asiakkaan kanssa ja suunnitelmaa on uudistettava siihen saakka kun henkilö täyttää työssäoloehdon. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta,2001.) Se millainen aktivointisuunnitelmasta muodostuu ja kuinka se onnistuu käytännössä, riippuu laatijoiden vuorovaikutuksesta, toimintatavoista sekä palvelukeskuksen työntekijöiden ammattitaidosta. (Ala-Kauhaluoma & Keskitalo & Lindqvist & Parpo 2004,33.)

Työvoimaneuvojien mukaan erilaisten työllistämispalveluiden tarjonnassa on ajautettu tilanteeseen, että vaikeasti työllistyvät henkilöitä pyöritetään palvelusta ja toimenpiteestä toiseen, ilman konkreettisia työllistymisnäkyviä. Työvoimaneuvojat yrittävät enenevässä määrin tarjota palveluita oikea aikaisesti ja varhaisessa vaiheessa luoda oikeita työllistymispolkuja. Tällöin alkukartoituksen rooli korostuu ja työttömyys ei pääse pitkittymään ja tätä kautta työnhakija passivoitumaan. Työvoimaneuvojat kaipaavat apua vuorovaikutukseen työnhakijoiden kanssa, koska vaikeista asioista, kuten päihde-, velka- ja elämänhallintaan liittyvistä teemoista on hankala keskustella. Ongelmana on saada myös asiakkaalta täsmällistä tietoa, koska työttömät peittelevät todellista tilannettaan. (Terävä & Virtanen & Uusikylä & Köppä 2011,60-62.)



Kuvio 3 Asiakassegmenttien kautta työllistyminen. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2009.)

Työ- ja elinkeinoministeriöllä on tavoitteena kehittää TE- toimiston palveluja luomalla joustavia henkilöasiakassegmenttejä. Jokaiselle segmentille tulee asiakastarpeita vastaava palvelumalli. Palvelumallissa hyödynnetään monikanavaisuutta muihin segmentteihin, verkkopalveluja sekä henkilökohtaista asiakaspalvelua. Erityisesti sähköisiä palvelukanavia lisätään ja niistä otetaan kaikki hyöty työllistymisen tueksi. Kuten seuraavasta kuviosta 3 näkyy, kun asiakas tulee TE- toimiston asiakkaaksi, hänelle tehdään alkukartoitus, jossa nopeasti ja tehokkaasti selvitetään asiakassegmentti. Ammattitaitoinen, laadukas alkukartoitus takaa työnhakijalle oikean asiantuntijapiirin palvelun. Oikealla segmentin valinnalla poistetaan asiakkaan pallottelu ammatilliselta toiselle. Näin asiakkaalle saadaan tilanteeseen ja tarpeisiin kohdistuva palveluprosessi. Kuviossa 3 näkyy myös kolme eri asiakassegmenttiä. Ensimmäisessä ”suoraan työmarkkinoille”- segmentissä TE- toimisto tarjoaa tietoa työnhakuun ja osuvia työtarjouksia. Tässä segmentissä korostuu toiminnan nopeus ja täsmällisyys. Toisessa segmentissä, eli ”osaamisen kehittämisen kautta työmarkkinoille”- segmentissä korostuu henkilökohtainen palvelu ja TE- toimiston virkailijoilta edellytetään laajaa

osaamista koulutusneuvontaan, ura- ohjaukseen ja kuntoutukseen. Kolmannessa ”työmarkkinoille kuntoutuvat”- segmentissä pohjana on syvälinen henkilökohtainen palvelu, jossa korostuu motivoiva sekä yksilöllinen tuki. Rajallisen asiakasmäärän takia työvoimaneuvojat pystyvät keskittymään yksilölliseen polkujen rakentamiseen kohti avoimia työmarkkinoita työttömien hyväksi. Kaikista kolmesta segmentistä itsestään on jo mahdollisuus työllistyä, mutta tavallista on että segmenteistä edetään alhaalta ylös kohti työmarkkinoita. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2009,17-21.) Omassa tutkimuksessani kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen aineistoni muodostui kolmannen segmentin vastauksista ja haastatteluista, eli heidän, jotka kuntoutuvat työmarkkinoille.

Työttömyyskokemuksia kannattaisi selvittää työvoiman ohjauksessa, koska nämä kokemukset voivat aiheuttaa pettymystä tai masennusta, jolla voi olla pitkäaikainen vaikutus yksilön työmarkkinakäyttäytymiseen. Työttömyystilanteesta aiheutuva masennus on todennäköisesti stressin tuomia mielialamuutoksia, mikä eli johda vielä psyykkisen hyvinvoinnin laskuun, mutta aiheuttanee pahoinvointia. (Pietiläinen 2005,107.)

Työttömyyden aiheuttaman masennuksen tai pettymyksen kokemista selittävät osatekijät ovat työttömyys muutoksena, yleisyys syytulkintana, taloushuolet, työnhakuaktiivisuus sekä työllistymisodotukset. (Pietiläinen 2005,96). Näiden selittävien tekijöiden kysely asiakkaalta olisi myös hyödyllistä työttömyyden kokemisen selittämiseksi.

Työttömyys muutoksena on yksi osatekijä työttömyysmasennuksessa. (Pietiläinen 2005,96). Työttömyys voi olla yksi elämässä tapahtuvista muutoksista. Aikuisempana työttömyys vaikuttaa enemmän taloudellisesti, kuin nuoremmassa iässä oleviin työttömiin. Tätä selitetään mm. perheen taloudellisten velvoitteiden tekijällä. Aikuisilla on aiempaa työkokemusta enemmän, joten aikuisten reaktiot määräytyvät aiemmin työhistorian perusteella, kun nuoremmilla ne saattavat vasta liittyä kouluelämän kokemuksiin. Työttömillä olevat psyykkiset ongelmat, kuten esim. työttömyysmasennus ovat yleisempiä keski- ikäisillä miehillä (30-49 – vuotiaat) kuin heitä nuoremmilla. (Vesalainen & Vuori 1996,9.)

Työttömyys voi vaikuttaa huomattavasti taloudelliseen tilanteeseen ja lisätä taloushuolia. Yleisesti ajatellen taloushuoliin merkittävästi vaikuttaa työttömyysturva,

joka vaihtelee yksilöittäin ja maittain. Perustarpeiden (ravinto, vaatetus ja lämmitys) puuttuminen aiheuttaa työttömyysmasennusta enemmän, kuin jos puutteena olisi vain taloudellinen ahdinko tai tulojen pienentyminen. Taloudellinen ahdinko on myös todistettu lisääntyvän työllisyysajan pitkittyessä. (Vesalainen & Vuori 1996,8.) Taloushuolet voivat ilmentyä esim. seuraavasti, kuten Pekka Laaksonen ja Ulla Piela (1993) ilmaisevat: ”Ny on tultava toimeen vaimon palkalla. Kaikki perheen menoerät on pantu syyniin oikein suurennuslasin alle. Lapsille pitää toistuvasti kertoa, ettei voi ostaa sellaista mitä ei välttämättä elämiseen tarvitse. He kyllä käsittävät, kun sen oikein ja kiihkottomasti selvittää ja riittävän perusteellisesti ja rehellisesti kertoo, että isä on työtön, isän rahalla ei paljon saa mitään.” (Laaksonen & Piela 1993,172.)

Työnhakuaktiivisuus voi olla yksi työttömyysmasennuksen tekijä. (Pietiläinen 2005,96). Yleisiä työnhakuaktiiviteetteja on esim. lehti ilmoitusten seuraaminen, työvoimatoimistojen ilmoittamien työpaikkojen seuraaminen, ystävien ja tutuilta työmahdollisuuksista kyseleminen, yhteyden ottaminen työnantajiin sekä yrittäjyyden harkitseminen. (Vuori & Tervahartiala 1995,32.) Amundsonin ym. (1987) mukaan huonossa työllisyystilanteessa aktiivisesti työtä etsiessä kokee usein paljon enemmän epäonnistumisia kuin positiivisia löytöjä. Aktiivinen työnhaku onkin tutkittu olevan yhteydessä stressin kokemiseen sekä psyykkiseen oirehtimiseen. Lisäksi Feather (1990) ilmaisee, että aktiivisesti työtä hakevat ovat yleisesti tyytymättömämpiä elämäänsä kuin passiivisesti työtä etsivät. Amundson ym. (1987) lisää, että stressioireita aiheuttanee työpaikkahakemusten ja työnhakuaktiiviteettien tuloksettomuus, hyödyttömäksi koetut käynnit TE- toimistoissa sekä työnhaku jakson pitkittyminen. (Vuori & Tervahartiala 1995,8.)

Työnhakuaktiivisuus ilmenee esim. nuorissa siten, että töitä aktiivisesti hakevat vanhemmat ja koulutetummat nuoret. Heidän suunnitelmansa ovat selkeämpiä, kuin passiivisesti töitä hakevilla. Myös nuorissa työnhakijoissa on selvitetty, että aktiivinen työnhaku on yhteydessä psyykkisten voimavarojen ehtymiseen sekä terveyden huononemiseen. (Johansson & Vuori 1999,40.)

Amundson ym. (1987) kertoo, että työllistymisodotukset voivat olla yksi syy psyykkiseen oireiluun tai masentumiseen. Amundson ym. (1982) linjaa, että työttömyyden alkuvaiheessa tilanne on yleensä se, että hakijalla on toivoa, korkeat odotukset työllistyä sekä hän tuntee itsensä energiseksi. (Vuori & Tervahartiala 1995,9.)

Joidenkin ihmisten kohdalla työttömyyden aiheuttamat kokemukset voivat jopa huonontaa koettua terveyttä. Psykkistä hyvinvointia tai pahoinvointia voidaan selittää esim. seuraavasti työttömyystilanteessa. Syitä ovat työttömyyden aiheuttamat pettymyksen tunteet (masennus), yleisyys syytulkintana, taloushuolet ja työllistymisodotukset (Pietiläinen 2005,100.) Pietiläisen (1995) tutkimuksen mukaan, kun ihminen jää työttömäksi, hän pyrkii mielessään nimeämään syyllisen tapahtumalle, määrittämään työttömyyden pysyvyyden sekä arvioimaan omat vaikutusmahdollisuutensa. Itsensä syyttäminen työttömyydestä sekä omien vaikutusmahdollisuuksien pohtiminen aiheuttaa työttömälle syyllisyyden tunteita. Syyllisyyden tunteiden mietiskely johtaa yleensä arvioimaan omia taito sekä laiskuus ominaisuuksia, jotka saattavat myötävaikuttaa yrittämään enemmän itsensä kehittämistä ja työpaikan löytämistä itselle. Jos työtön kokee omat vaikuttamismahdollisuudet pieniksi, se voi aiheuttaa hänelle häpeän, itsesäälin tai itsevihan tunteita. Muita syyttäminen työttömyystilanteesta paljastaa yleensä vihan tunteita. (Pietiläinen 1995,15.)

Pitkäaikaistyöttömyydellä voi olla psykologisia riskitekijöitä. Nämä voivat johtua, esim. siitä, että työtön ei käytä omaa perhettään voimavarana työttömyydestä selviytymisessä, työtön ei hoida omaa terveyttään, uskon puute muitten mahdollisuuteen vaikuttaa työttömän omaan tilanteeseen, useat elämänmuutokset, työnhakuaktiivisuus ilman suunnittelua, yhteiskunnan syyttely ilman pohjaa, alhainen koulutustaso sekä työnhakuaktiivisuuden väheneminen. Jos työtön epäonnistuu edellisten seikkojen kohdalla, hän ei välttämättä saa tukea selviytyä epämiellyttävistä tunteista työttömyyttä kohtaan. (Pietiläinen 2005,107-109.)

Feather (1990), on käsitellyt työttömyyttä elämänkaari psykologian ajattelusta käsin. Työttömyys voi koskettaa missä tahansa ikäkaudessa, kuten koulunsa lopettanutta, keski-ikäistä tai ikääntyvää eläkettä odottavaa ihmistä. Pietiläinen (2005) tarkentaa, että on olemassa ajatus siitä, että yli 50-vuotiaiden luopuminen työvoimaurasta johtuu siitä, kun työvoiman kysyntä on heikko. (Pietiläinen 2005,61-62.) Weinerin (1986) mukaan ikääntyvät työttömät uskovat työttömyystilanteensa pysyvän samanlaisena, mikä lisää toivottomuutta. Toisaalta tämä tarkoittaa ikääntyvien työttömien osalta sitä, että he eivät odota liikoja, joten eivät siten pety syvästi. Todistettua on se, että jos työtön kokee

elämässään tapahtuneen paljon elämänmuutoksia, hän arvioi niitä tapahtuvat paljon myös tulevaisuudessa. (Pietiläinen 2005,113-114.)

4.TUTKIMUKSEN TULOKSET

4.1 Kvantitatiivisen tutkimuksen tulokset

Etappihankkeessa tehdyistä Palta- kyselyistä (n=261) sain valmiin tietokannan. Näistä korreloin taustamuuttujia ja muita jäljelle jääneitä muuttujia keskenään. Tutkimukseni tuloksissa en voi tarkasti tai yksityiskohtaisesti paljastaa kysymyksiä ja muuttujien rakennetta, koska ne ovat Wellworks Oy:n omaisuutta ja näin kopiosuojattuja.

Taulukko 1 Nuorien (alle 39-v) ja vanhempien (yli 39-v) työttömyyskokemukset (n=261).

<i>Nuoret (alle 39-v)</i>	<i>Vanhemmat (yli 39-v)</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Itse vastuussa työttömyydestä 	<ul style="list-style-type: none"> • Työttömyyden syiden pysyvänä kokeminen • Työttömyys on suuri muutos elämässä • Ei apua aktiivisuudesta työnhaussa • Lehti ilmoitusten selailu työnhakumenetelmänä • Yrityksen perustaminen työllistävänä keinona • Kunnosta huolehtiminen selviytymiskeinona • Kodinhoito selviytymiskeinona

Taulukossa 1 on esitetty ikään yhteydessä olevat tekijät. Nuoriksi on luokiteltu alle 39-vuotiaat ja vanhemmiksi sitä iäkkäämmät. Ikä 39 on tietokannan (n=261) keskiarvo. Tätä taustamuuttujaa tarkastelemalla halusin tietää tutkimuskysymykseeni pohjaten, miten ikä vaikuttaa työttömyyteen liittyvien asioiden kokemiseen. Taulukossa 1 on ilmaistu mitkä muuttujat ovat yhteydessä nuorien työttömyyskokemuksiin (alle 39-v) ja vanhempien työttömyyskokemuksiin (yli 39-v). Nuoret kokevat, että he ovat itse vastuussa työttömyydestään. Vastaavista vanhemmat työttömät arvioivat, että työttömyyden syyt pysyvät samoina, työttömyys on heille suuri muutos elämässä, heille ei ole apua aktiivisesta työnhausta, he pitävät lehti ilmoitusten selailua

työnhakumenetelmänään, heillä on mielessä yrityksen perustaminen työllistävä keinona, he omaksuvat kunnosta huolehtimisen selviytymiskeinokseen ja heidän yksi selviytymiskeinoistaan on kodinhoito.

Taulukko 2 Elämäntapaan liittyvät työllistymistä rajoittavat tekijät korrelaatioanalyysin perusteella (n=261)

- Epäonnistumista työnhaussa ja muutoin elämässä
- Masentunut olo
- Vihainen tai syyllinen työttömyystilanteelle
- Työttömyyden takia ei rahaa ruokaan tai vaatteisiin
- Työttömyys johtaa elämänhallinnan menetykseen
- Työttömyys toi elämänmuutoksen
- Sairaus on vaikuttanut elämänhallintaan
- Perheongelmat ja muutot ovat vaikuttaneet elämänhallintaan
- Työelämän muutokset vaikeuttavat työllistymistä
- Työ ei kiinnosta
- Alkoholi ”lääkkeenä”

Taulukossa 2 on esitetty mitkä tekijät ovat yhteydessä elämäntapaan työllistymistä rajoittavana tekijänä. Tätä taustamuuttujaa tarkastelemalla halusin tietää tutkimuskysymykseeni pohjaten, miten elämäntapa rajoittaa työnhakua. Elämäntapa työllistymistä rajoittava tekijänä oli korrelaatioanalyysin perusteella yhteydessä työttömän epäonnistumiseen työnhaussa ja muutoinkin elämässä, masentuneeseen oloon, vihaiseen tai syylliseen oloon työttömyystilanteessa, työttömyystilanteessa ei riitä rahaa ruokaan tai vaatteisiin, työttömyyteen joka johtaa elämänhallinnan menetykseen, työttömyyteen joka tuo elämänmuutoksen, sairauteen joka on vaikuttanut elämänhallintaan, perheongelmiin tai muuttoihin jotka ovat vaikuttaneet

elämänhallintaan, työelämän muutoksiin jotka ovat vaikeuttaneet työllistymiseen, työhön joka ei kiinnosta sekä alkoholin käyttöön lääkkeenä.

Taulukko 3 Työttömyyden kokeminen ja sukupuolen yhteys korrelaatioanalyysin perusteella (n=261)

<i>Miehillä</i>	<i>Naisilla</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Työllä ansaitaan arvostus • Alkoholi ”lääkkeenä” 	<ul style="list-style-type: none"> • Perheongelmat lannistavat • Lehti- ilmoitusten selailu työnhaun keinona • TE- toimiston avointen paikkojen seuraaminen työnhaun keinona • Ihmissuhteet tärkeitä selviytymisen keinona

Taulukossa 3 on esitetty työttömyyden kokemisen ja sukupuolen yhteyttä. Tätä taustamuuttujaa tarkastelemalla halusin tietää tutkimuskysymykseeni pohjaten, työttömyyden kokemisen ja sukupuolen yhteyttä. Miehet kokevat, että he ansaitsevat työllä arvostuksensa sekä pitävät alkoholia lääkkeenä. Naiset mieltävät, että perheongelmat lannistavat työttömyydessä, he pitävät lehti- ilmoitusten selailua työnhaun keinona, he seuraavat TE- toimiston avoimia työpaikkoja ja he mieltävät ihmissuhteet tärkeiksi selviytymisen keinonaan.

Taulukko 4 Terveysrajoitteita kokevien työnhakijoiden ajatuksia tilanteestaan korrelaatioanalyysin avulla (n=261)

<ul style="list-style-type: none"> • Työttömyyden syyt ovat pysyneet samoina • Sairaus on vaikuttanut elämänhallintaan • Työ ei kiinnosta
--

Taulukossa 4 on esitetty terveysrajoitteita kokevien työttömien työnhakijoiden ajatuksia tilanteestaan. Taulukosta voidaan nähdä, että terveysrajoitteita kokevat työnhakijat ajattelevat tilanteensa olevan suhteellisen pysyviä ja että sairaus on vaikuttanut heidän elämänhallintaansa sekä kiinnostukseen työelämäänsä.

4.2 Palta- mittarin toimivuus asiakasnäkökulmasta

Saadakseni tietoa Palta- mittarin toimivuudesta ja luotettavuudesta haastattelin neljää Meri- Lapin työvoimanpalvelukeskus asiakasta sekä yhtä Etappi hankeen yksilötyöhönvalmentajaa.

Matti

Ensimmäinen palvelukeskushaastateltava oli viidenkymmenen molemmin puolin oleva mieshenkilö. Tässä tutkimuksessa annan hänelle tapaus nimeksi ”Matti”. Palta- raportti sanoi, että Matilla on vahva sitoutuminen työhön, eikä hän kärsinyt työttömyyden aiheuttamista elämänmuutoksista. Lisäksi hänen työttömyyshistoriansa ei ollut heikentänyt työmotivaatiota.

Ensimmäiseksi kysyin Matilta, antaako Palta- raportti oikean kuvan työllisyystilanteen kokemuksista. Hän vastasi, että raportti antaa ihan oikean kuvan. Tiedustelin, onko Matilla muita keinoja, kuin testissä ilmenevät, joilla hän selviää elämänmuutoksista, jotka mahdollisesti aiheutuvat työttömyystilanteesta. Matti vastasi leikkivänsä mukuloidensa kanssa. Tässä kohtaa on itse sanottava, että Palta- testi ja Matti olivat samaa mieltä kuinka Matti on sitoutunut työhönsä, miten hän kärsii työttömyyden aiheuttamista elämänmuutoksista tai onko hänen työmotivaationsa heikentynyt.

Raportti kertoi, että omavastuullisuuden vastauksista ilmenee, että hänelle sopisi työvoimakoulutus. Testi paljasti myös, että miehellä on keskimääräistä suurempi taipumus epäonnistua erilaisissa elämäntilanteissa. Elämänmuutokset eivät kuitenkaan lisänneet epäonnistumisen odotuksia Matilla. Miehen vastauksista ilmeni, että hän uskoo tilanteensa työttömänä olevan tilapäistä.

Kysyin Matilta, mitä mieltä hän on antaako raportti oikean kuvan siitä, mitä itse voit tehdä työttömyystilanteessasi. Matti vastasi, että koulutusmahdollisuus antaisi hyvät lähtökohdat. Jatkoin, antaako raportti oikean kuvan siitä, kuinka uskot työllisyystilanteesi muuttuvat tulevaisuudessa. Vastaja vastasi, että on samaa mieltä kuin raportti. Itse huomaan, että Palta raportin ehdottama koulutusvaihtoehto kävisi Matille. Lisäksi opinnäytetyöntekijänä havaitsen, että Palta ja Matti uskoivat

työttömyystilanteensa olevan tilapäistä.

Raportti arvioi, että työttömyyden aiheuttamat tunteet eivät haittaa haastateltavaa ja hän on sopeutunut pitkiin työttömyysjaksoihin. Testin tulos osoitti lisäksi, että Matilla ei ole mielenterveysriskiä.

Seuraavaksi tiedustelin mieheltä, mitä keinoja hän arvioisi tarvitsevansa mahdollisten pettymysten ja turhaumien käsittelyyn työttömyystilanteessa. Matti vastasi, ettei työvoimatoimisto voi auttaa, vaan apu on itsestä kiinni. Raportin tuloksista voi nähdä, ettei Matti kärsi työttömyyden aiheuttamista tunteista, eikä hän kaipaakaan ammattiapua tähän esim. työhallinnon järjestämänä.

Raportin mukaan työnhakija asennoitui oikealla tavalla työnetsintään ja hänen työllistymisodotuksensa olivat realistiset. Matti ei ollut väsynyt työelämään. Raportissa ei ilmennyt elämäntavoissa aiheuttamaa työrajoitetta, eikä työllisyystilanne aiheuta Matissa merkittävää syyllisyyttä.

Tiedustelin Matilta, mitä hän ajattelee neuvoista, joita raportti tarjoaa työnhakuaktiivisuuden tueksi. Mies vastasi, että neuvot ovat ihan oikeita. Hän käy työvoimatoimiston sivuilla ja kyselee työnantajilta. Sitten kysyin, mitä Matti ajattelee neuvoista, joita raportti ehdottaa mitattuaan työllistymisodotukset. Vastaus kuului, että työllisyystilanne voi laman poistuttua parantua ja kuljetusala on muutenkin sesonki voittoinen. Raportti piti Matin mielestä näiltä osin paikkaansa. Halusin tietää seuraavaksi Matilta, antoivatko raportin tulokset oikeaa tietoa hänen väsymiseensä työelämään. Mies ilmaisi, että raportti piti paikkaansa. Kysyin Matilta, miten hän suhtautuu raportin vastauksiin elämäntavoista suhteessa työttömyyteen ja mitä apuja hän tarvitsee mahdollisen ”elämäntaparemontin” tueksi. Vastaus kuului, että hän ei tarvitse apukeinoja ja raportti on oikeassa. Tiedustelin seuraavaksi, miten hän suhtautuu raportin antamiin tietoihin syyllisyyden tunnoista olla työttömänä. Matti vastasi, ettei Palta- raportti anna oikeaa kuvaa syyllisyyden tunnoista työttömänä.

Mielestäni sähköinen palvelu onnistui ehdotuksissaan työnhakuaktiivisuuden tueksi työttömälle, koska Matti hyväksyi työvoimatoimiston internetsivujen selaamisen ja aikoi kysellä työpaikkaa työnantajilta. Paltan ilmoittama realistisuus työpaikan löytymiseen oli yhteneväinen Matin kertoman lamatilanteen ja kuljetusalan

kausipainotteisuuden kanssa. Palvelukeskusasiakas ja Palta- testi olivat yhtenäisiä sen suhteen, ettei Matti ole väsynyt työelämään. Tutkimuksen tekijänä havaitsen myös, että Palta katsoi, ettei elämäntaparemonttia tarvita, johon Matti oli samaa mieltä. Matin kohdalla Palta- raportissa ensimmäinen ristiriita syntyi kysyttäessä syyllisyyden tunteja olla työttömänä. Paltan mukaan hän ei tuntenut syyllisyyttä, mutta itse omasta mielestään tuntee. Kuten Pietiläinen lisensiaattityössään kertoo (1995) ehkäisee syyllisyyden tunne luopumista työmarkkinoilta. (Pietiläinen 1995,40.) Mielestäni Matin kannalta tilanne oli hyvä, koska hän ei ollut väsynyt työelämään ja syyllisyyden tunne työttömyydestä piti häntä kiinni tavoittelemassa avoimia paikkoja työmarkkinoilta.

Seuraavaksi raportti listasi haastateltavalle työttömyydestä selviytymisen keinoja. Terveyttä pidettiin hänelle tärkeänä keinona, perhettä melko tärkeänä, koulutusta tärkeänä, ihmissuhteita melko tärkeänä, aktiviteetteja melko tärkeänä, yrittämistä melko tärkeänä sekä pakenemista työelämästä poissuljettuna.

Kysyin Matilta, olisiko hänellä mahdollisuus kertoa lisää joistakin näistä selviytymisen keinoista työttömyyden aikana. Hän sanoi, että raportin antamat lausunnot eri asioiden tärkeydestä pitävät muilta osin paikkaansa, mutta yrittäminen ei ole harkinnassa. Opinnäytetyöntekijänä ristiriita yrittämisen suhteen kummastuttaa. Palta- testissä kysytään kaksi kertaa yrittäjyyteen liittyviä kysymyksiä, mikä rajoittaa yksittäisen vastauksen mahdollista virhettä yrittäjyyteen liittyvissä mielipiteissä. Mielestäni on mahdollista, että itse Palta- testiä tehdessä Matti ei ollut suhtautunut niin kielteisesti yrittämiseen hänelle sopivana, kuin minun henkilökohtaiseen haastatteluuni vastatessa.

Loppupuolella haastatteluani kysyin Matilta, auttoiko Palta- testi jäsentämään kokemuksia työttömyystilanteesta. Miehen vastaus oli myönteinen. Seuraavaksi kysyin, oliko Matille hyötyä ohjelman testistä. Vastaus ilmaisi, että toisaalta on ja toisaalta ei ole. Halusin tietää, mitä uutta tietoa raportti antoi Matilla työttömyystilanteestaan. Hän kertoi, että aktiivisesti kannattaa hakea töitä. Kysyin, aktivoiko Palta- testi tai sen antama raportti yrittämään häntä enemmän työmarkkinoille. Matti piti sitä varmana. Kysymykseeni onko miehellä ideoita, kuinka Paltaa voisi kehittää, hänellä ei ollut lisättävää. Viimeiseksi halusin tietää, millä mielin hän vastasi Paltan kysymyksiin. Matti sanoi vastanneensa hyvillä mielin. Minulla henkilökohtaisesti oli iloinen yllätys, että Matti sanoi aktivoituneensa varmasti yrittämään enemmän työmarkkinoille Palta tuokion avulla.

Maija

Toisena haastateltavana Meri- Lapin työvoimanpalvelukeskuksessa oli alle neljäkymmentävuotias nainen. Opinnäytetyössäni käytän hänestä nimeä ”Maija”. Raportin vastaukset kertoivat, että hänellä on vahva sitoutuminen työelämään, hän ei kärsi työttömyydestä johtuvista elämänmuutoksista ja Maijan työmotivaatio on heikentynyt työttömyyden aikana.

Ensimmäiseksi kysyin Maijalta, antaako Palta raportti oikean kuvan hänen työllisyystilanteensa kokemuksista. Nainen vastasi, että pitää paikkaansa. Tiedustelin, oliko Maijalla muita keinoja, kuin testissä esitetyt, joilla hän selviää elämänmuutoksista, joita työttömyystilanne hänelle mahdollisesti on aiheuttanut. Maijalla muita keinoja ei ollut. Havaitseen itse, että tässä kohtaa Maija oli samaa mieltä Paltalle esittämistään mielipiteistään työttömyystilanteensa kokemuksien suhteen. Silmiinpistävää oli Maijan raportissa se tieto, että hänellä oli vahva sitoutuminen työelämään, vaikka Maijan työmotivaatio oli laskenut.

Raportti kertoi, että Maijalla on taipumuksena syytellä liiallisestikin itseään työttömyystilanteestaan. Koulutusta pidetään hänelle hyvänä vaihtoehtona. Hänellä ei ollut epäonnistumiseen suuntaavaa asennetta ja runsaat elämänmuutokset olivat herkistäneet Maijan odottamaan epäonnistumista. Haastateltava uskoi raportin mukaan, että hänen työttömyystilanteensa on tilapäinen.

Opinnäytetyöntekijänä kysyin Maijalta, antaako raportti hänen mielestään oikean kuvan siitä, mitä hän voi itse tehdä työttömyystilanteessaan. Maija ilmaisi, että raportti on ihan oikeassa. Tiedustelin, antaako Palta- raportti Maijalle oikean kuvan, kuinka hän uskoo työttömyystilanteensa muuttuvan tulevaisuudessa. Naisen mukaan raportti piti paikkaansa tältä osin. Mielestäni sähköinen palvelu onnistui kartoittamaan sen, että Maijalla on tapana syyttää itseään työttömyystilanteestaan ja koulutus sopisi hänelle. Raportin vastaukset siitä, että Maijalla ei ollut epäonnistumiseen suuntaavaa asennetta, mutta elämänmuutokset herkistävät hänet odottamaan epäonnistumisia on ristiriitainen, mutta todenperäinen, koska Maija tuntee haastateltaessa samoin nämä kohdat.

Palta- testin raportti kertoi, että työttömyyden tunteet eivät haittaa vastaajaa ja työttömyys ei ole hänelle mielenterveysriski. Tästä seuraten kysyin, mitä keinoja Maija arvelee tarvitsevansa mahdollisten pettymysten ja turhaumien käsittelyyn työttömyystilanteessaan. Vastaja sanoi, että hän on ollut pitkiä pätkiä työttömänä, joten on turtunut. Tästä itse havaitsen, että työttömyyden tunteet, jotka eivät haitanneet Maijaa Paltan mukaan, ovat samassa linjassa, kun Maija sai tarkastella raporttia jälkepäin.

Testissä sanottiin työnhakuaktiivisuudesta, että se on hyvä Maijalle. Hänelle suositeltiin esim. työnhakuryhmää tai koulutusta. Nainen odotti liikaa työmarkkinoilta ja hänellä ei ollut merkittävää luopumisen halua työelämästä. Maijalla raportin mukaan ei ollut elämäntavoista johtuvia työrajoitteita. Myöskään työllisyystilanne ei herättänyt hänessä syyllisyyttä.

Kysyin Maijalta, mitä hän ajattelee neuvoista, joita raportti tarjoaa hänelle työnhakuaktiivisuuden tueksi. Nainen vastasi, että ei ole varma koulutuksen hyödyllisyydestä ja ei ole kiinnostunut työnhakuryhmistä. Tiedustelin, mitä hän ajattelee neuvoista, joita raportti ehdottaa mitattuaan Maijan työllistymisodotukset. Haastateltava totesi, että hän ei niinkään odota liikaa työmarkkinoilta. Kysyin, vastaavatko naisen omat kokemukset sitä, mitä tietoa raportti antaa väsymisestä työelämään. Maija sanoi sen pitävän paikkaansa. Halusin myös tietää, mitä Maija ajattelee, kuinka raportti kertoo hänen elämäntavoistaan suhteessa työttömyyteen, ja miten hän suhtautuu raportin apukeinoihin mahdollisen ”elämäntaparemontin” tueksi. Haastateltava vastasi, ettei remonttia tarvita. Kysyin vielä, antaako raportti oikean kuvan syyllisyyden tunnoista olla työttömänä, johon Maija vastasi, että antaa.

Raportin ja Maijan vastauksista edelliseen kappaleeseen huomaan, että tarjottu koulutus ei herätä Maijan mielenkiintoa. Havaitsen poikkeavuuden Paltan ja Maijan vastausten välillä, kun ohjelma ja työtön antoivat kantansa työllistymisodotuksista. Maijan mukaan hän ei vaadi liikaa työmarkkinoilta työllistyäkseen, mutta Paltan raportti väitti toisin. Huomaan, että sähköinen alkukartoitus ja Maija olivat samaa mieltä, että Maija ei ollut luopumassa työelämästä. Palta onnistui Maijan kohdalla myös tietämään elämäntaparemontin tarpeettomuuden merkityksen sekä sen, että naisella ei ole syyllisyyden tunteja työttömyystilanteestaan.

Työttömyydestä selviytymisen keinoina raportti piti vastaajalle terveyttä melko tärkeänä, perhettä melko tärkeänä, koulutusta vähäisenä, ihmissuhteita tärkeänä, aktiviteetteja melko tärkeänä, yrittämistä vähäisenä ja pakenemista ei merkittävänä selviytymiskeinona.

Halusin tietää Maijalta, voiko hän kertoa lisää näistä edellä mainituista selviytymiskeinoista. Nainen kertoi, että terveyden, koulutuksen, ihmissuhteiden, yrittämisen tai pakenemisen kohdilla hänellä ei ole huomautettavaa. Mutta perheen keinona selviytyä hän nostaisi todella tärkeäksi ja aktiviteetteja hän ei kaipaa lisää. Omasta mielestäni on vaikeaa arvioida, miksi Palta- testissä Maija oli arvioinut perheen merkityksen hänelle melko tärkeäksi työttömyyden selviytymiskeinoksi, mutta jälkepäin seuranneessa haastattelussa totesi sen todella tärkeäksi. Yhtä merkittävänä eroavaisuutena en näe sitä, että raportin mukaan työtön piti aktiviteetteja melko tärkeänä, muttei haastattelun pohjalta halunnut enempää harrasteita elämäänsä.

Loppuosassa haastattelua kysyin auttoiko Palta- testi jäsentämään Maijan kokemuksia hänen työttömyystilanteestaan. Vastaaja ilmaisi myöntävästi. Kysyin, oliko Palta- testistä hänelle hyötyä, mihin Maija ilmasi, että ei tiedä, mutta arvelee että ei. Halusin seuraavaksi tietää, mitä uutta tietoa raportti antoi Maijalle hänen työttömyystilanteestaan. Nainen kertoi, ettei oikeastaan saanut uutta tietoa. Kysyin vielä aktivoiko testi tai sen antama raportti yrittämään enemmän työmarkkinoille. Maija totesi, että ehkäpä kokonaisuudessaan. Maijalle ei ollut ideoita Paltan kehittämiseen ja hän vastasi testiin ihan positiivisella mielellä. Nämä vastaukset eivät henkilökohtaisesti minussa herätä ihmetystä, vaan ne ovat jopa odotettuja tältä työttömältä hatarasti tutustuttuani häneen tehdessäni Palta- testiä ja haastattelua.

Lasse

Kolmas haastateltava oli noin 35- vuotias mies. Opinnäytetyössäni käytän hänestä nimeä ”Lasse”. Raportti kertoi, että hänellä on vahva sitoutuminen työelämään, eikä hän kärsi työttömyydestä tulevista elämänmuutoksista. Työttömyyshistoria sen sijaan oli testin mukaan vaikuttanut työmotivaatioon heikentävästi.

Kysyin Lasselta ensimmäiseksi, onko raportin antama kuva työttömyystilanteen kokemuksista oikea. Mies vastasi, että ei sillä lailla kärsi työttömyydestä ja raportti

tämän osilta näyttää hyvältä. Seuraavaksi tiedustelin, onko hänellä muita keinoja kuin raportista ilmenevät, joilla hän selviää elämänmuutoksista, joita työttömyystilanne mahdollisesti aiheuttaa. Hän ei myöntänyt niitä olevan. Mielestäni Palta tunnisti hyvin, että Lasse ei kärsi työttömyystilanteen aiheuttamista tunteista.

Raportti antoi ilmi, että Lassella on taipumus liialliseen itsensä syyttelyyn työttömyyden takia. Raportti ehdotti hänelle koulutusta. Työnhakijalle ei ollut merkittävää epäonnistumista odottavaa asennetta, mutta runsaat elämänmuutokset ovat herkistäneet Lassen odottamaan epäonnistumisia. Mies uskoi raportin mukaan, että hänen tilanteensa on tilapäinen työttömyys.

Opinnäytetyöntekijänä kysyin Lasselta seuraavaksi, antaako raportti oikean kuvan hänen mielestään siitä, mitä hän itse voi tehdä työttömyystilanteessaan. Lasse vastasi, että kouluttautuminen on hyvästä ja se kehittää itseä ja omaa osaamistaan. Tiedustelin seuraavaksi, antaako raportti oikean kuvan, kuinka mies uskoo työllisyystilanteensa muuttuvan tulevaisuudessa. Lasse kertoi, että kuva on oikea ja tilanne on tilapäinen. Huomaan, että jälleen Lassen kohdalla Palta onnistui, koska näkemykset kouluttautumisen tärkeydestä sekä työttömyystilanteen pysyvyydestä yhtenevät.

Testin tulokset kertoivat, että työttömyyden aiheuttamat tunteet eivät haittaa miestä ja Lasse on sopeutunut niihin. Vastaajalla ei myöskään ollut työttömyydestä johtuvaa mielenterveysriskiä. Kysyin tähän liittyen, mitä keinoja Lasse arvelee tarvitsevänsä mahdollisten pettymysten ja turhaumien käsittelyyn työttömyystilanteessaan. Mies vastasi, että hän kaipaa jotakin vapaaehtoishommia, esim. VPK:ta. Itse koen, ettei tässäkään kohdassa Paltan tai tämän palvelukeskusasiakkaan mielipiteissä löytynyt eroja.

Raportti onnitteli työnhakijaa aktiivisuudesta työnhakijana ja ehdottaa työnhakuvalmennusta. Testistä ilmeni kuitenkin, että hänellä on alhaiset työllistymisodotukset, jotka lisäävät pahoinvoinnin riskiä. Miehellä ei ollut merkittävää halua luopua työelämästä. Raportissa kehoitettiin korjaamaan mahdollisia epäkohtia elämäntavoissa. Testin valaisi, että Lasse kokee ainakin jossakin määrin syyllisyyttä työttömyystilanteestaan.

Seuraavaksi kysyin Lasselta, mitä hän ajattelee näistä neuvoista, joita raportti tarjoaa työnhakuaktiivisuuden tueksi. Hänen mukaansa ne kuulostivat ihan hyviltä, varsinkin ammattitaitokartoitus ja yksilötyöhönvalmentaja. Tiedustelin sitten, mitä hän ajattelee neuvoista, joita raportti ehdottaa mitattuaan työllistymisodotukset mieheltä. Lassen mukaan ne pitivät paikkaansa. Halusin tietää, vastaavatko haastateltavan kokemukset sitä, mitä tietoa raportti antoi väsymisestä työelämään. Lassen mukaan raportti piti paikkaansa. Kysyin vielä, miten hän suhtautuu raportin antamiin tietoihin elämäntavoista suhteessa työttömyyteen ja mitä apukeinoja Lasse tuntee tarvitsevänsä mahdollisen ”elämäntaparemontin” tueksi. Miehen vastaus oli, ettei vaikuta ja sellaiseen ei ole aihetta. Halusin tietää antaako raportti syyllisyyden tunnoista olla työttömänä oikean kuvan Lasselle. Hän myönsi että on syyllinen olo.

Pariin edelliseen kappaleeseen viitaten huomaa, että Lasse hyväksyi Paltan ehdottaman koulutusvaihtoehdon. Havaitsen myös, että Palta ja palvelukeskusasiakas olivat samaa mieltä siitä, että Lassella on alhaiset työllistymisodotukset. Palta onnistui myös mielestäni testaamaan, ettei Lassella ole halua luopua työelämästä. Epäkohta Paltan ja Lassen välille tuli testattaessa elämäntavan epäkohtia. Näen, että Paltan korjausneuvot elämäntapoihin eivät sopineet tai miellyttäneet Lassea kokeilemaan tällaista. Luettuani raportin ja Lassen haastattelun tajuan, että Palta ymmärsi Lassen tuntevan syyllisyyttä työttömyystilanteestaan, josta Lasse oli samoilla linjoilla. Pietiläinen (1995) on tutkinut, että syyllinen olo työttömyydestä ennustaa työmarkkinoilla pysymistä. (Pietiläinen 1995,40.) Tämä on mielestäni Lassen kannalta positiivista, koska hän ei ollut väsynyt työelämään ja hänen syyllisyytensä työttömyyden takia ajoi häntä tavoittelemaan paikkaa avoimilta työmarkkinoilta.

Testin vastauksista kävi ilmi, että terveys on melko tärkeä selviytymiskeino tälle palvelukeskusasiakkaalle, perhe on melko tärkeä, koulutus on tärkeä, ihmissuhteet melko tärkeä, aktiviteetit melko tärkeä, yrittäminen tärkeä ja pakeneminen tärkeä selviytymiskeino.

Kysyin edellisiin pohjaten Lasselta, onko hänellä mahdollisuutta kertoa lisää näistä selviytymiskeinosta, jotka auttavat häntä työttömyyden aikana. Lasse valaisi, että urheileminen piristää mieltä ja tuo terveyttä. Perhe- elämään tuo sisältöä ja koiran kanssa ulkoileminen virkistää ja kouluttautuminen on tärkeää, jotta saisi enemmän rahaa kuin työttömänä ollessa. Lisäksi Lasse jatkoi, että koulutus myös kehittää ja tuo

itsetuntoa. Lasse vastasi aktiviteettien olevan hyviä ja lisää että yrittäminen auttaa taloudellisen tilanteen parantamiseksi. Yrittämistä hän ei kuitenkaan pitänyt omana alanaan, mutta harkitsee kioskin laittoa. Pakenemisesta työelämästä mies halusi sanoa, että sen mahdollisuus voi olla vanhemmiten lisääntynyt. Hän yrittää välttää pakenemista, ja arvioi, että sen mahdollisuus ei välttämättä ole todellinen. Itse ymmärrän, että Palta onnistui tavoittamaan Lassen ajatukset aktiviteettien ja koulutuksen tärkeydestä hänelle. Yrittämisen kohdalla oli hieman epäsymmetriaa vastauksissa, koska Palta määrittä yrittämisen tärkeäksi työttömyydestä selviytymisen keinoksi Lasselle. Lasse ei kuitenkaan pitänyt yrittämistä omana alanaan, mutta kuitenkin harkitsi kioskin perustamista. Tästä on vaikea tehdä johtopäätöksiä Lassen todellisesta yrittäjäyshalukkuudesta. Myös työmarkkinoilta pakenemisen suhteen Lassen vastaukset olivat mielenkiintoisia. Palta arvioi, että pakeneminen on tärkeä selviytymiskeino Lasselle, mutta työvoimanpalvelukeskusasiakas sanoo, pakenemisen mahdollisuus ei ole todellinen. Toisaalta Lasse myönsi, että pakenemisen mahdollisuus on iän karttumisen myötä voinut lisääntyä, vaikka hän yrittää välttää sitä. Mielestäni Palta sai hienosti esille pakenemisen mahdollisuuden työmarkkinoilta, vaikka Lassella sen suhteen onkin ristiriitaiset tunteet.

Loppupuolella Lassen haastattelua kysyin, autoiko Palta- testi jäsentämään hänen kokemuksia hänen työttömyystilanteestaan. Mies vastasi myöntävästi. Seuraavaksi kysyin, oliko testistä hänellä hyötyä, johon Lasse vastaa, että on ja hän näkee missä hän voi parantaa työnhaussa. Sitten tiedustelin, mitä uutta tietoa raportti antaa hänen työttömyystilanteestaan. Lasse ilmaisi, että antaa tuloksia. Olin kiinnostunut aktivoiko Palta- testi tai sen antama raportti häntä yrittämään enemmän työmarkkinoille. Lassen mukaan aktivoi ja pakenemisen esiintulo raportin vastauksista sävähdetti. Kysyin myös, onko Lassella ideoita kuinka kehittää Paltaa ja millä mielin hän sen kysymyksiin vastaili. Palvelukeskusasiakas todensi, ettei hänellä ole ideoita kehittämiseen ja ohjelma on hyvin suunniteltu. Lasse vastaili mielenkiinnolla ja totuuden mukaisesti Paltan kysymyksiin, eikä hän pitänyt vastaamista tympeänä. On hienoa nähdä, että Palta onnistui jäsentämään Lassen kokemuksia työttömyydestään sekä se, että testi ymmärtää missä Lasse voi parantaa työnhaussa. Omasta mielestäni on myös positiivista, että Lasse havahtui pakenemisen mahdollisuudesta työmarkkinoilta ja ottaa oppia tästä tunteesta.

Liisa

Neljäs haastateltava oli eläkeikää lähestyvä nainen. Opinnäytetyössäni käytän hänestä nimitystä ”Liisa”. Aiemmin opinnäytetyössäni olen maininnut, että viimeisten haastateltavien aikana kiire tuli mukaan kuvioihin, koska palvelukeskuksen virastoaika oli jo hyvää vauhtia mennyt umpeen. Tämä häytti haastattelua, enkä opinnäytetyöntekijänä pystynyt antamaan haastateltavalle tilaa kertoa kommenttejaan rauhassa. Liisalla oli vahva sitoutuminen työhön ja hän ei kärsinyt työttömyyden aiheuttamista elämänmuutoksista. Työttömyyshistoria ei ollut heikentänyt hänen työmotivaatiotaan.

Kysyin Liisalta, onko raportin antama kuva hänen työttömyystilanteestaan oikea. Nainen vastasi, että jos olisi töitä, niin hän menisi niihin. Hän ilmoitti, ettei kärsinyt elämänmuutoksista ja raportti tältä osin pitää paikkaansa. Halusin tietää, onko naisella muita keinoja kuin raportissa ilmenevät, joilla Liisa selviää elämänmuutoksista, joita työttömyystilanne on mahdollisesti aiheuttanut. Vastaajan mukaan ei ollut. Näen tässä, että Palta onnistui selvittämään, ettei Liisa kärsinyt työttömyyden aiheuttamista elämänmuutoksista.

Testi kertoi, että haastateltava on omavastuullisuuden osalta heittäytynyt työmarkkinatilanteen armoille ja raportti esittääkin Liisalle kouluttautumista. Työnhakijalle ei ollut merkittävää epäonnistumista odottavaa asennetta ja elämänmuutokset ovat herkistäneet hänet odottamaan epäonnistumista erilaisissa elämäntilanteissa. Liisalla oli myös usko työttömyyden pysyvyyteen.

Kysyin Liisalta, antaako raportti hänen mielestään oikean kuvan siitä, mitä Liisa itse voi tehdä työttömyystilanteessaan. Hän ilmaisi, ettei ole lähdessä työvoimakoulukseen. Seuraavaksi halusin tietää, antaako raportti oikean kuvan siitä, kuinka Liisa uskoo työllisyystilanteensa muuttuvan tulevaisuudessa. Palvelukeskusasiakas arveli, ettei tulevaisuudessa tuskin ollut enempää töitä hänelle. Havaitseen, että on olemassa ristiriita siitä, hyväksyikö Liisa Paltan esittämän koulutusvaihtoehdon. Miellän, että koulutus on aina hyvä vaihtoehto ja elinikäinen oppiminen on mahdollista, mutta juuri eläkkeelle siirtyvä Liisa ei välttämättä omannut motivaatiota uudelleen koulutukseen. Havaitseen myös, että Palta oli samaa mieltä Liisan kanssa, että työttömyystilanne Liisan kohdalta tulee pysymään samana.

Työttömyyden aiheuttamat tunteet eivät haitanneet vastaajaa ja hän oli sopeutunut niihin. Lisäksi psyykkistä pahoinvointia ei ollut työttömällä, vaan hän voi testin vastausten perusteella hyvin.

Halusin tietää, mitä keinoja Liisa arvelee tarvitsevansa mahdollisten pettymysten ja turhaumien käsittelyyn työttömyystilanteessaan. Työttömyystunteet eivät haitanneet naista ja keinoja ei tullut mieleen. Tässä kohtaa huomaan, että sähköinen palvelu tiesi, että Liisa ei kärsinyt työttömyyden aiheuttamista negatiivista tunteista.

Raportin mukaan vastaajan työnhakuaktiivisuus ei ollut riittävä. Lisäksi hän odotti liikaa työmarkkinoilta. Palta tarjosi hänelle koulutusmahdollisuutta. Naisella ei ollut kuitenkaan merkittävää halua luopua työelämästä. Raportissa kehoitettiin korjaamaan mahdollisia epäkohtia elämäntavoissa. Työttömyystilanne ei herättänyt Liisassa merkittävää syyllisyyttä.

Kysyin Liisalta, mitä hän ajattelee neuvoista, joita Palta raportti tarjoaa työnhakuaktiivisuuden tueksi. Liisan mukaan näillä ei ollut merkitystä. Halusin myös tietää, mitä hän ajattelee neuvoista, joita raportti ehdottaa mitattuaan työllistymisodotukset. Liisa myönsi odottavansa liikaa työvoimatoimistolta. Hän tunsi, ettei ole aktiivinen. Tiedustelin, vastaavatko omat kokemukset siitä, mitä raportti antaa hänen väsymisestään työelämään. Naisen mukaan hän ei ollut väsynyt, vaan menisi työelämään. Kysyin palvelukeskusasiakkaalta, miten hän suhtautuu raportin tietoihin elämäntavoista suhteessa hänen työttömyyteen, ja mitä apukeinoja Liisa tuntee tarvitsevan mahdollisen ”elämäntaparemontin” tueksi. Liisa vastasi, että rajoituksia on, sillä hän ei ole enää niin tehokas ja muisti ei toimi. Kunto ei myöskään ollut työelämässä vaaditulla tasolla. Hän kaipasi järjestettyä sosiaalista kanssakäymistä, mitä Liisa arvelee ennen olleen enemmän. Jälkeenpäin haastattelija on huomannut, että tässä kysymyksessä ei ollut vastattu itse kysymykseen, mutta vastauksen avulla on saatu tärkeää tietoa työttömyyden kokemisesta. Seuraavaksi kysyin Liisan syyllisyyden tunnoista olla työttömänä, ja antoiko raportti niistä oikean kuvan. Nainen arveli raportin vastauksen olevan hieman tarua ja hän syyllistää itseään työttömyystilanteestaan, koska tuntee olevansa passiivinen.

Edellisen kappaleen vastauksista pystyn jälkikäteen näkemään, että Palta ja Liisa olivat yhtä mieltä siitä, että Liisa odottaa liikaa työmarkkinoilta. Nähtävissäni on myös se, että Liisa ei ole väsynyt työelämään, jonka Palta- testikin sai selville. Huomaan myös, että Paltan Liisalle ehdottama ”elämäntaparemontti” laittoi työvoimanpalvelukeskusasiakkaan miettimään omaa tehokkuuttaan työelämässä. Lukiessani Liisan haastattelua ja Paltan raporttia löytyy epäkohta siitä, että Paltan mukaan nainen ei tuntenut syyllisyyttä työttömyydestään, mutta Liisa itse sanoo tuntevansa passiivisuutensa takia syyllisyyttä. Pietiläisen (1995) mukaan, syyllisyys työttömyystilanteesta ajaa työtöntä pysymään työmarkkinoilla. (Pietiläinen 1995,40.) Tämä tutkimustulos osoittaa Liisalle positiivisia tuloksia, koska hän ei ollut väsynyt työelämään ja tuntee syyllisyyttä työttömyydestään, joten hän pysynee työmarkkinoiden käytettävissä.

Palta- testin raportissa ilmeni, että tälle työvoimanpalvelukeskus asiakkaalle terveys on melko tärkeä selviytymiskeino, perhe herättää vähäistä kiinnostusta selviytymiskeinona, koulutukseen on vähäinen kiinnostus, ihmissuhteet ovat tärkeä selviytymiskeino, aktiviteetit melko tärkeä selviytymiskeino, yrittäminen on vähäinen selviytymiskeino ja pakeneminen ei ole merkittävä keino.

Näihin edellisiin raportin vastauksiin viitaten kysyin Liisalta, voiko hän kertoa lisää selviytymisen keinoista, jotka auttavat häntä työttömyyden aikana. Hän vastasi, että terveydestä huolehtiminen on ehdottomasti keino selviytyä. Perhettä hän ei pitänyt keinona, koska se ei välitä ja koulutus ei onnistu hänen päällään. Liisa lisäsi, että ihmissuhteita saisi olla enemmän, jotta olisi mielekkäämpää. Aktiviteeteista hän otti kantaa, että hän on kadottanut ne ja toteaa, että Meri- Lapin alue antaa vähän virikkeitä aktiiveihin. Yrittämistä hän ei katsonut keinoksi selviytyä ja pakenemista työmarkkinoilta hänellä tekee välillä mieli. Itse huomauttaisin Paltan vastauksista Liisan haastattelun pohjalta, että toisin kuin Palta, Liisa piti terveydestä huolehtimista tärkeänä keinona selviytyä. Kiinnostavaa on myös minulle huomata, täsmäsiikö Liisan pakenemista työmarkkinoilta käyttämä termi ”tekee mieli paeta” Paltan termiin ”ei ole merkittävä keino selviytyä pakenemalla”. Tästä on vaikea tehdä johtopäätöksiä.

Haastattelun lopuksi kysyin Liisalta, autoiko Palta- testi jäsentämään hänen kokemuksiin työttömyystilanteestaan. Liisa mainitsi, että hän kokee haastattelut vähän aikaa aktivoivaksi, mutta myöhemmin ajattelee että siinäpä olivat. Tällainen herätti

tutkimaan itseään, varsinkin toisten kanssa. Jatkoin kysymällä, oliko Palta- testistä hyötyä. Vastaja ei vielä tiennyt, mutta aikoo miettiä sitä kotona. Kysyin, mitä uutta tietoa raportti tuo Liisalle hänen työttömyystilanteestaan. Se ei hänen mielestään tuonut. Seuraavaksi halusin tietää, aktivoiko Palta- testi tai sen antama raportti Liisaa yrittämään enemmän työmarkkinoille. Nainen oli tämän suhteen kielteinen. Tässä vaiheessa kysyin, onko palvelukeskusasiakkaalla ideoita kuinka kehittää testiä. Liisa sanoi, että on paljon kehittämistä ja hän haluaa aktiivisuutta lisää. Tässä kohtaa vastaja ei ole vastannut itse kysymykseen, vaan on ilmeisesti ajatellut oman työllistymisensä kehittämisen kohteita. Tähän kohtaan en ajanpuutteen takia ollut haastattelutuokiossani ehtinyt puuttua. Viimeiseksi tiedustelin, millä mielin hän vastasi Palta- testin kysymyksiin. Liisa ilmaisi vastanneensa mielenkiinnolla. Tässä kappaleessa on vaikea itselläni hahmottaa Liisan mieltymyksiä Palta- testiin. Hän koki haastattelut aktivoivaksi ja vastasi kysymyksiin mielenkiinnolla, mutta ei tuntenut raportin antavan lisää tietoa työttömyydestä tai aktivoivan häntä työmarkkinoille.

Taulukko 5 Paltan toimivuus eri osa- alueilla palvelukeskusasiakkaitten haastattelujen perusteella

<i>Paltan raportin vastausten ja haastattelujen vastausten yhteneväisyys</i>	Palvelukeskusasiakas			
	Matti	Maija	Lasse	Liisa
Työttömyystilanteen kokemukset	X	X	X	X
Työttömyystilanteen hallinta	X	X	X	½X
Työttömyyden aiheuttamat tunteet	X	X	X	X
Työnhakuaktiivisuus	X	0	X	X
Väsyminen työelämään	X	X	X	X
Syylisyys työttömyydestä	0	X	X	0
Työttömyydestä selviytymisen keinot	½X	½X	½X	½X

Taulukossa 5 on esitetty neljän Meri- Lapin työvoimanpalveluskeskusasiakkaan haastattelujen yhteneväisyyttä niihin tuloksiin, mitä he ovat Palta- testissä vastanneet. Tätä taulukkoa tutkimalla nähdään missä osa- alueissa Palta on onnistunut näiden asiakkaiden palveluntarpeen arvioinnin kohdalla. Olen itse yrittänyt kattavasti valita Palta- testin osioita taulukkoon vertailua varten. Mielestäni näitä osioita vertaamalla voi tutkia missä Palta onnistuu ja missä ei vertaamalla Palta raportin vastauksia työttömien haastatteluihin. Taulukossa X- merkintä tarkoittaa, että Palta raportissa ja palvelukeskusasiakkaan haastattelussa antamat tiedot kohtaavat toisensa, eikä eroja synny. Vastaavasti ½X- merkintä tarkoittaa, että Palta raportissa ja palvelukeskusasiakkaan haastattelussa antamat tiedot kohtaavat melkein toisensa, ja joitakin epäkohtia syntyy vastausten välillä. Taulukossa 0- merkintä tarkoittaa sitä, että

Palta raportissa ja palvelukeskusasiakkaan haastattelussa antamat tiedot eivät kohtaa toisiaan, ja merkittäviä epäkohtia syntyy vastausten välillä.

Jaoin taulukon 5 seitsemään eri osa- alueeseen Palta- testin osioiden mukaan. Palta- raportin vastaukset ja työttömien haastattelut pitivät yhtä ”työllisyystilanteen kokemukset” osiossa. ”Työttömyystilanteen hallinta” osiossa Liisan kohdalla oli pientä eroavaisuutta. Palta- testin raportointi oli yhteneväinen haastattelujen vastausten kanssa ”työttömyyden aiheuttamat tunteet” osiossa. ”Työnhakuaktiivisuus” osiossa Palta onnistui muuten, mutta Maijan vastaukset poikkesivat merkittävästi Palta raportoinnista hänen kohdaltaan. Taulukon 5 ”Väsyminen työelämään” kohdassa voi nähdä, että Palta- testi on onnistunut täydellisesti neljän Meri- Lapin työvoimanpalvelukeskuksen työttömän työnhakijan kohdalla. ”Syyllisyys työttömyydestä” osiossa Matti ja Liisa ovat vastanneet haastatteluissa merkittävästi eri tavalla, kuin Palta- raportissa. Viimeisessä osiossa ”työttömyydessä selviytymisen keinot” on kaikille neljälle työttömälle tullut joitakin epäkohtia Palta- testin raportin ja haastattelujen vastausten välille.

Taulukko 6 Palta- testistä mielipiteitä palvelukeskusasiakkaitten haastattelujen perusteella

<i>Mielipiteitä Palta- testiin liittyvistä osa- alueista</i>	Palvelukeskusasiakas			
	Matti	Maija	Lasse	Liisa
Työttömyystilanteen jäsentäminen	X	X	X	½X
Testin hyöty asiakkaalle	½X	0	X	½X
Uutta tietoa työttömyystilanteesta	X	0	X	0
Aktivoituminen työmarkkinoille	X	X	X	0
Ideota testin kehittämiseen	0	0	0	0
Testiin vastaamisen mielekkyyttä	X	X	X	X

Taulukossa 6 on esitetty neljän Meri- Lapin työvoimanpalveluskeskusasiakkaan mielipiteitä Palta- testistä haastattelujen perusteella. Tätä taulukkoa tutkimalla nähdään mitä mieltä työvoimanpalveluskeskusasiakkaat ovat Palta- testistä. Taulukossa on nähtävissä osiot, jotka olin haastatellut Palta- testin tekemisen jälkeen. Mielestäni näitä osioita vertaamalla voi tutkia missä Palta saa positiivista palautetta ja missä ei. Taulukossa X- merkintä tarkoittaa, että Palta on saanut työttömältä positiivisen palautteen. Vastaavasti ½X- merkintä tarkoittaa, että Palta on saanut neutraalin palautteen. Taulukossa 0- merkintä tarkoittaa sitä, että Palta on saanut negatiivisen palautteen.

Taulukosta 6 voi havaita, että ”työttömyystilanteen jäsentäminen” osiossa, että vain Liisa ei pystynyt täysin jäsentämään työttömyystilannettaan itselleen Palta- testin avulla. ”Testin hyöty asiakkaalle” osiosta voi huomata, että vain Lasse oli tuntenut hyötyvänsä testistä, mutta muille työttömille se ei antanut konkreettista hyötyä. ”Uutta

tietoa työttömyystilanteesta” osiossa miehet, eli Matti ja Lasse ymmärsivät saaneensa uutta tietoa tilanteestaan, toisin kuin naishaastateltavat. ”Aktivoituminen työmarkkinoille” osiossa, vain Liisa ei kokenut aktivoituneensa enempää työmarkkinoille Palta- testin ansiosta. ”Ideoita testin kehittämiseen” osiossa kukaan Meri- Lapin työvoimanpalvelukeskusasiakkaista ei osannut antaa neuvoja Paltan kehittämiseen. ”Testiin vastaamisen mielekkyys” osiossa kaikki vastaajat tunsivat vastanneensa positiivisella mielellä.

Yksilötyöhönvalmentaja

Haastattelin myös Etappi hankkeen yksilötyöhönvalmentajaa sähköpostilla. Kysyin aluksi, kuinka hyvin Palta- testi tuo uutta tietoa työttömän tilanteesta. Yksilötyöhönvalmentaja vastasi, että tuo erittäin hyvin. Hän kertoi, että Etappi-hankkeessa Palta- testi suoritetaan heti asiakkaan sisääntullessa. Täten Palta toimii työkaluna yksilötyöhönvalmentajan ja Etapin työntekijöiden välillä tutustuessa asiakkaan tilanteeseen. Se tuo tietoa asiakkaan elämäntilanteesta, työnhausta, aktiivisuudesta työnhakuun, arvoista, ihmissuhteista, koulutuksesta, työkokemuksesta, päihteiden käytöstä. Yksilötyöhönvalmentaja korosti vastauksen lopussa, että se tuo tietoa kaikesta. Seuraavaksi kysyin, onko Palta- testi tuonut uusia mahdollisuuksia ja ideoita työskennellä työnhakijoiden kanssa, ja millä lailla. Valmentaja vastasi, että Palta- testiä tehdessä oppii tuntemaan asiakkaan ja tavan lähestyä häntä. Melkein kaikki asiakkaat kertoivat elämästään rehellisesti ja mitään salaamatta. Näin Etappi-hankkeessa voimme lähteä tilanteesta, jossa tiedetään jo kaikki olennainen työnhakijasta. Halusin tietää myös, kuinka Palta saa esille työttömän sosiaaliset ulottuvuudet (elämänhallinta ja sen tukeminen) työttömyyden suhteen. Vastaaja sanoi, että erittäin hyvin. Hän tunsikin, että valmentajana on helpompaa kysyä esim. päihteiden käytöstä asiakkaalta, koska Palta ohjelmassa on valmiita kysymyksiä. Näin ohjelma kysyy, eikä valmentaja. Hän lisäsi, että samoin on mielenterveys asioissa. Tiedustelin myös, ottaako Palta- testi huomioon työvoimanpalvelulain, lain kuntouttavasta työtoiminnasta tai työttömyysturvalain. Yksilötyöhönvalmentaja ei osannut sanoa. Kysyin, miten työttömät ovat suhtautuneet Palta- testiin ja sen antamiin raportteihin. Hän totesi, että asiallisesti ja raportti herättää aina keskusteluita, myös kiperistä asioista.

Itse huomaan yksilötyöhönvalmentajan vastauksista, että Palta kaikin puolin oli palvellut hänen työskentelyään työttömien parissa. On nähtävissä, että Palta toi uutta tietoa työttömästä, Palta helpotti tutustumista työttömän tilanteeseen, Palta auttoi vaikeiden kysymysten kysymisessä työttömältä sekä testin tuottama raportti auttoi herättämään keskustelua työttömän ja yksilötyöhönvalmentajan välillä.

5. JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Seuraavaksi kerron, miten tutkimukseni tulokset vastaavat tutkimuskysymyksiini. Halusin siis tietää, miten sähköinen palvelu soveltuu työvoimanpalvelukeskukselle tai muulle työttömien kanssa työskentelevälle organisaatiolle asiakkaan yksilöllisen palveluntarpeen arvioimiseen. Tähän kysymykseeni sain ratkaisun, kun kävin läpi Wellworks Oy:n kehittämän työttömien palveluntarpeen arviointiohjelman Paltan yhdessä neljän Meri- Lapin työvoimanpalvelukeskusasiakkaan kanssa sekä haastattelin heitä Palta testin jälkeen. Lisäksi ratkaisu syveni, kun kävin läpi Ylä- Savon Etappi hankkeeseen kuuluvan yksilötyöhönvalmentajan vastaukset koskien Paltaa.

Opinnäytetyössäni olevassa taulukossa 5, kävin läpi missä eri osa- alueissa työvoimanpalvelukeskusasiakkaat vastasivat yhdenmukaisesti sekä Palta- testissä että sitä seuranneessa haastattelussa. Tästä taulukosta voi pintapuolisesti havaita, että Paltan raportin ja haastattelujen vastaukset täsmäävät toisiinsa. Seuraavaksi erittelen, miten eri osa- alueet toimivat Palta- testissä ja haastatteluissa.

Paltan ”Työttömyystilanteen kokemukset” osiossa kaikki neljä asiakasta vastasivat yhtenäisesti sekä Palta raportissa että haastatteluissa. Itse ymmärrän, että tämän perusteella Palta on tässä osa- alueessa luotettava ja laadukas sähköinen palveluntarpeen mittari, koska ristiriitoja vastausten välillä ei synny.

Toinen Paltan osa- alue, jota vertailin oli ”Työttömyystilanteen hallinta”. Tässä raportin ja haastattelujen vastaukset kohtasivat kaikilla muilla paitsi Liisalla, jolla oli pientä eroavaisuutta. Hän ei ottanut Palta raportin ehdottamaa työvoimakoulutus vaihtoehtoa hänelle todellisena vaihtoehtona työllistyä. Koska Liisa oli lähestymässä eläkeikää ja haastattelussa kertoi, että ”tällä päällä ei kouluttauduta” on mielestäni helppoa ymmärtää, miksi Liisa ei innostunut kouluttautumismuutoksesta, jota Palta hänelle tarjosi. Miellän, että tämän tiedon pohjalta Palta raportin ehdotus ei välttämättä epäonnistunut Liisan kohdalla. Kaikille pitkäaikaistyöttömille, joilla ei ole ajan tasalla olevaa koulutusta, on hyvä tarjota kouluttautumismuutoksesta. Tässä tapauksessa tämä pätee myös Liisalle. Myös laki julkisesta työvoimapalvelusta (2002) sanoo, että työttömällä työnhakijalla on velvollisuutena hakea myös koulutusta työllistykseen. (Laki julkisesta työvoimapalvelusta, 2002.) Voidaan ajatella, koska hänen ikänsä oli

korkea kouluttautua työllistyäkseen, ei Paltan välttämättä olisi pitänyt tarjota Liisalle koulutusvaihtoehtoa. Mielipiteeni muodostuikin ”Työttömyystilanteen hallinta” osiossa sille kannalle, että Palta onnistui myös tässä kohdassa, koska epäkohta joka tuli Liisan kohdalla, ei vaikuta siihen, etteikö Liisallekin olisi pitänyt tarjota koulutusta, iästä huolimatta.

Taulukossa 5 käsittelin seuraavaksi ”Työttömyyden aiheuttamat tunteet osion”. Tässä kaikilla neljällä vastaajalla olivat yhtenäiset vastaukset vertailtaessa Palta raporttia ja sitä seurannutta haastattelua. Tältä osiolta siis voin sanoa, että Palta onnistui palveluntarpeen kartoituksessa.

Seuraavana osiona käsittelen ”Työnhakuaktiivisuus” osion, kuinka Palta raportin vastaukset ovat yhteneviä haastattelujen osalta. Taulukosta 5 voidaan nähdä, että Maijan osalta Palta raportti ja haastattelu eivät kohdanneet ollenkaan, toisin kuin muilla työttömällä, joiden osalta Palta onnistui. Maija ei ollut varma koulutusvaihtoehdosta, mitä Palta raportti ehdotti hänelle ja hän hylkäsi lisäksi Paltan ehdottaman työnhakuryhmään osallistumisen. Myös ristiriitaa ilmenee, kun Palta raportoi, että Maija odotti liikaa työmarkkinoilta, mutta hän itse haastattelussa tunsikin, että ”ei sanoisi niinkään odottavansa liikaa työmarkkinoilta”. Paltan ehdottama koulutusvaihtoehto on asiallinen Maijalle, koska laki julkisesta työvoimapalvelusta (2002) kertoo, että työttömän työnhakijan on aktiivisesti haettava työtä tai koulutusta. (Laki julkisesta työvoimapalvelusta 2002.) Itse en kuitenkaan voi ottaa tarkasti kantaa, tarvitseeko Maija kipeästi kouluttautumista, koska en pelkän Palta raportin pohjalta tiedä hänen koulutushistoriaansa. Toisin kuin aiemmin olen opinnäytetyössäni pohtinut Liisan kouluttautumisen ”velvollisuutta”, nyt kyseessä ei ole ikäkysymys, koska Maija on alle 40-vuotias.

Miksi sitten Maija vastasi Palta testissä, että hän odotti liikaa työmarkkinoilta, mutta jälkepäin heti minulle haastattelussa sanoi, että ei odota liikaa työmarkkinoilta työllistyäkseen. Yhden selityksen löydän Hirsjärveltä ja Hurmeelta (2001), jotka toteavat, että haastateltavalla ei ole aina innostusta asioihin, tässä tapauksessa sähköiseen työttömän palveluntarpeen arvioinnin testiin sekä sitä seuranneeseen haastatteluun, vaan velvollisuudentuntoisesti vastaavat ”lonkalta jotakin” ja suoriutuvat rooli odotusten mukaisesti. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 116.) Toinen seikka mikä mielestäni saattaa tehdä ristiriitaa Maijan vastausten kohdalla on kiire, koska muistelen

jälkeenpäin, että hänellä oli lapsi odottamassa haastattelun loppumista autossa. Tämä kiireen vaikutus saattoi johtaa siihen, että hän vastasi huolimattomasti joihinkin Palta-testin kysymyksiin ajattelematta tarkemmin, mutta minun haastattelussani sitten joutui syventymään enemmän vastauksiinsa, koska kysyjänä ei ollut kone vaan ihminen. Sitä oliko Palta laadukas ja luotettava ”Työnhakuaktiivisuus”- osiossa on vaikea pohtia Maijan vastausten takia. Johtopäätökseni on kuitenkin se, että osio onnistui melko hyvin, koska Maijan tulisi hyväksyä se, että hänen velvollisuutensa on ottaa vastaan koulutusehdotus. Asia, mikä joka tapauksessa laskee tässä osiossa Palta-testin pisteitä on kysymys odotukset työmarkkinoilta, koska Maija vastasi eri tavalla testissä ja haastattelussa.

Seuraavassa osiossa, eli ”Väsyminen työelämään”- osiossa on taulukosta 5 helposti havaittavissa, että Meri- Lapin työvoimanpalvelukeskuksen neljä asiakasta olivat vastanneet Palta-testissä ja haastattelussa samanlaisesti. Tältä osin Paltaa ei voi moittia, vaan se on laadukkaasti ja luotettavasti arvioinut palveluntarvetta työttömiltä, kun kyseessä on osio väsymisestä tai luopumisesta työelämästä.

Taulukosta 5 voi nähdä että Matti ja Liisa olivat vastanneet seuraavaan osioon eri tavalla Palta-testissä ja haastattelussa. Osiossa ”Syyllisyys työttömyydestä” Palta raportti väitti, että Matti ja Liisa eivät kärsineet merkittävistä syyllisyyden tunnoista työttömyystilanteessaan, joka ei pidä paikkaansa haastattelujen perusteella. Matti oli muotoillut haastattelussa, että Palta ei anna oikeaa kuvaa syyllisyyden tunnoista ja Liisa piti Paltan raporttia vähän taruna, ja syyllistää itseään, koska ei ole ollut aktiivinen työmarkkinoilla. Itse havaitsen tästä, että ainakin Liisa oli omaksunut lain julkisesta työvoimapalvelusta. Laissa (2002) sanotaan, että työttömällä on velvollisuutena hakea aktiivisesti työtä tai koulutusta. (Laki julkisesta työvoimapalvelusta,2002.) Näin ollen Liisa tunsi syyllisyyttä, koska hän ei ole ollut aktiivinen lain edellyttämällä tavalla. Mutta miksi sitten Matti ja Liisa vastasivat Palta-testissä vain joitakin minuiteja ennemmin eri tavalla syyllisyyden tuntoihin kuin minun haastattelussani? Yksi syy voi olla kiire, jonka Hirsjärvi ja Hurme (2001) määrittävät niin, että jos haastateltavalla on kiire, hän vastailee vain pintapuolisesti ilman keskittymättä, jopa hajamielisesti. (Hirsjärvi & Hurme 2001,126.) Tämä on varsinkin Liisan kohdalla mahdollista, koska virasto aika Meri- Lapin työvoimanpalvelukeskuksessa oli loppumassa hänen haastattelunsa aikana, joten sekä haastattelija että haastateltava kiirehtivät testin sekä haastattelun tiedostamattaankin. Itse ymmärrän näiden neljän haastattelun perusteella,

että haastateltavat vastasivat minulle opiskelijana eri tavalla kuin olisivat vastanneet työvoimaneuvojalle esim. aktivointisuunnitelmaa päivittäessään työvoimanpalvelukeskuksessa. Tämän olen kokenut työskentelemällä sosionomin opintoihin kuuluvassa työharjoittelujaksossa työvoimanpalvelukeskuksessa. Kuten Hirsjärvi ja Hurme (2001) sanovat, että haastateltava vastaa usein rooli-odotusten mukaisesti haastateltaessa. (Hirsjärvi & Hurme 2001,116.) Voidaan ajatella, että he vastasivat Palta- testissä vain ”tietokoneen näytölle”, mutta saattoivat tuntea minun haastattelussani vastaavansa työvoimanpalvelukeskuksen ”työntekijälle”. Tämä saattoi johtaa heidät vastaamaan, että he tuntevat syyllisyyttä työttömyystilanteestaan, kuten työhallinnon lait heiltä periaatteessa ”edellyttävätkin”.

Kaiken kaikkiaan tulen siihen johtopäätökseen ”Syyllisyys työttömyystilanteessa”- osiossa, että Palta epäonnistui, koska Matti ja Liisa vastaavat eri tavalla Paltalle kuin haastattelussa.

Viimeisessä eli ”Työttömyydessä selviytymisen keinot”- osiossa voi nähdä taulukosta 5, että pientä poikkeamaa on havaittavissa kaikkien neljän vastauksissa, kun verrataan Palta- raportin vastauksia haastattelun vastauksiin. Mahdollisuus poikkeavuuteen kasvaa Palta raportin ja haastattelujen vastausten välillä, koska Palta raportissa on selviytymisen keinoja listattu useita. Minun mielestäni on mahdollista, että työtön vastaa eri tavalla kysyttäessä terveydestä, perheestä, koulutuksesta, ihmissuhteista, aktiviteeteista, yrittämisestä tai pakenemisestä työmarkkinoilta selviytymisen keinona, vaikka testin ja haastattelun välillä olikin vain muutamia minuutteja. On vaikea arvioida, epäonnistuiko Palta osuudessa, koska Matti ei halunnut enää haastatteluvaiheessa harkita yrittäjyyttä, Maija piti perhettä enemmän tärkeänä keinona selvitä, Lasse ei päässyt ratkaisuun mitä hän pakenemisesta ajattelee ja Liisa korosti haastattelussa enemmän terveydestä huolehtimista sekä kertoi epämääräisen ilmaisun pakenemiseen liittyen, eli ”välillä tekkee mieli”. Mielestäni Palta onnistui hyvin osuudessa, koska siinä tiedusteltiin niin monia asioita, ja keskimäärin vain yksi selviytymisen keino petti näiden neljän vastauksissa, joissa verrataan Palta raporttia ja haastattelun tuloksia.

Kun tarkastelen kaikkia taulukon 5 osa- alueita, ja pohdin onko Palta- testi laadukas ja luotettava sähköinen palvelu työvoimanpalvelukeskusasiakkaiden palvelutarpeen arviointiin, ei pienistä, jopa epäselväksi jääneistä eroavaisuuksista Palta- raportin ja

haastattelujen välillä voi tulla muuhun johtopäätökseen kuin positiiviseen. Palta raportti ja sen jälkeiset haastattelut osoittavat, että ne ovat vastauksissaan niin samankaltaisia, että Palta pystyy tekemään palveluntarpeen kartoituksen tarkasti ja luotettavasti.

Tätä johtopäätöstä pystyy tukemaan tarkastelemalla taulukon 6 vastauksia. Koska palvelukeskusasiakkaitten vastaukset kertovat siitä, kuinka he pystyivät jäsentämään työttömyystilannettaan Paltan avulla, aktivoituivat työmarkkinoille entistä enemmän Paltan avulla ja vastasivat mielekkäästi sähköiseen palveluun, ovat niin positiivisia, että Paltan hyöty sähköisenä palveluntarpeen selvittäjänä työllistymisen tukina saa kannatusta. On myös mahdollista tulkita, että Palta on niin kehittynyt, ettei asiakkailta tullut uusia kehittämisen neuvoja, kuten ”Ideoita testin kehittämiseen” kohdasta näkyy. Kohdat, joista Palta ei saa kovinkaan myönteisiä arvioita ovat monitulkintaisia. ”Testin hyöty asiakkaalle” osiosta voi huomata, että vain Lasse tunsu saavansa täyden hyödyn Paltan tekemisestä. On kuitenkin mahdollista, että muutkin kolme haastateltavaa voivat muuttaa mielipidettään tulevaisuudessa. Seuraavassa työvoimanpalvelukeskukselle varatussa aktivointisuunnitelman päivittämisessä nämä kolme työtöntä ottavat luultavasti Paltan raportin vastauksista virikkeitä keskusteluun yhdessä työvoimaneuvojan ja sosiaalityöntekijän kanssa. Paltan raportin tulokset antavat mahdollisuuksia etsiä uusia reittejä kohti työllistymistä tämän nelikon osalta. ”Uutta tietoa työttömyystilanteesta” osiosta vain miehet kokivat saavansa uusia näkökulmia työttömyystilanteeseensa. Kuten haastatteluista käy ilmi, että Maija oli pitkän työttömyysjaksonsa aikana turtunut työttömyystilanteeseensa, eikä oletettavasti odottanut saavansa mitään uutta erilaisilta työhallinnon palveluilta työllistymisensä tueksi. Liisan kohdalta tilanne oli hyvin samankaltainen, koska hän oli eläkeikää lähestyvä asiakas, joka oli luultavasti tehnyt ”testejä testin jälkeen” työllistyäkseen.

Edellisen kappaleen tulkinnoista voi huomata, että taulukon 6 vastaukset tukevat taulukon 5 vastauksia siitä, että Palta on toimiva sähköinen palvelu työvoimanpalvelukeskuksen palvelukeskusasiakkaitten palveluntarpeen arvioimiseen. Asiakkaiden mielipiteet Paltasta taulukon 6 perusteella saattaisivat hyvinkin muodostua vielä positiivisemmaksi, jos Paltan testin olisi yhteistyössä asiakkaan kanssa tehnyt pätevä henkilö, eikä opiskelija, jolla ei itsellikään ollut montaa kertaa kokemusta Paltan testin läpi käymisestä. Toisaalta joku toinen opinnäytetyöntekijä olisi voinut lähteä tutkimaan onko Palta täydellinen, ja sitä kautta laskenut Paltan laatua jokaisesta pienestäkin epäkohdasta, joka näkyi kun Paltan raportin vastauksia verrattiin työttömien

haastattelujen vastauksiin. Itse mielestäni käytin tutkimuksessani hyvinkin realistista asennoitumista Paltaa kohtaan.

Mielestäni myös Etappihankkeen yksilötyöhönvalmentajan vastaukset antavat myös positiivisen kuvan Paltan toimivuudesta. Kun hän sähköpostihaastattelussa kehui Paltan valmiuksia antaa työttömästä uutta tietoa, keinoja helpottaa kysyä vaikeista asioista työttömältä, polkuja tutustua työttömän tilanteeseen sekä herättää keskustelua vuorovaikutuksessa työttömän ja yksilötyöhönvalmentajan välille. Nämä Paltan asiakastyytyväisyys tulokset Etappi hankkeessa työskentelevältä vahvistavat Paltan käytön hyötyjä.

Nyt kun olen etsinyt ratkaisua ensimmäiseen tutkimuskysymykseen, eli siihen, kuinka sähköinen palvelu soveltuu työvoimanpalvelukeskukselle tai muulle työttömien kanssa työskentelevälle organisaatiolle palveluntarpeen arvioimiseen, voin antaa vastauksen tutkittuani palvelukeskusasiakkaitten haastatteluja sekä yksilötyöhönvalmentajan haastattelua. Näiden haastattelujen vastausten ja pohdintojen avulla voin havaita, että Palta on sähköinen palvelu, joka onnistuu palvelukeskusasiakkaitten palveluntarpeen arvioimisessa. Palta- testi on yksi laadukas ratkaisu ongelmaan, joka ilmenee kun työtön ei sijoitu hänelle oikean palvelun piiriin työmarkkinoilla, johtuen puutteellisesta tai huonosta alkukartoituksesta. Tähän ongelmaan myös Työ- ja elinkeinoministeriö (2009) on halunnut löytää ratkaisuja hakemalla ja kehittämällä laadukasta alkukartoitusta työnhakijoille, jottei asiakkaan pallottelua esiintyisi asiantuntijapiiriltä toiselle eri työhallinnon segmenttien välillä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2009,17-18.) Paltan laadusta ja toimivuudesta saatujen tuloksieni avulla voidaan sanoa, että Palta sopisi työhallinnolle ehkäisemään huonoa alkukartoitusta tai arvioimaan palveluntarvetta tarkemmin, jottei väärin segmentteihin eksyisi työttömiä, millä säästettäisiin työvoimahallinnon kustannuksia sekä ehkäistäisiin työttömyyspäiviä. Toivottavasti varmentavia tutkimuksia Paltan laadusta tehtäisiin myöhemminkin, varsinkin suuremmilla määrillä kuin minulla oli käytettävissä. Tällöin ohjelman luotettavuutta voitaisiin entisestään varmentaa palveluntarpeen kartoitukseen.

Toinen opinnäytetyössäni oleva tutkimuskysymys oli, mitä työvoimapalvelua hyödyttäviä faktoja voi kerätä sähköisen palvelun antamien tulosten perusteella työttömyyteen liittyvien asioiden kokemisesta. Nämä kyseiset faktat sain Etappihankkeessa toteutetuissa Palta- testien tietokannoista (n=261). Korreloituani

tietokannan taustamuuttujia ja jäljelle jääneitä muita muuttujia, pystyin tulosten perusteella arviomaan voidaanko Palta- testiä apuna käyttäen parantaa työnhakijan palvelua TE- toimistoissa.

Opinnäytetyössäni taulukossa 1 on havaittavissa työttömyyskokemukset ikään liittyen. Etappilaisten nuoremmat työttömät olivat vastanneet, että he tuntevat olevansa itse vastuussa työttömyydestään. Johansson & Loikkanen & Vuori (1997) sanovat, että yleensä työllistyminen voi nuorelle osoittautua vaikeaksi, koska nuoren itsetunto ja itsetuntemus voivat osoittautua puutteellisiksi. (Johansson & Loikkanen & Vuori 1997,47.) Mielestäni juuri näitten tietojen pohjalta on tärkeää, että TE- toimistoissa rohkaistaan nuoria työnhakijoita aktivoitumaan työnhaun alusta lähtien ja heidän yksilölliset työllistymisen polut selvitetään alkukartoituksessa yksilökohtaisesti. Hienoa nähdä, kuinka Somero & Winqvist & Pulliainen (2009) ovat ehdottaneet nuorten työttömien ja TE- toimistojen yhteistyön parannuksia: nuorten neuvontapalveluun on päästävä ilman odottelua TE- toimistoissa, asiakkaalle on järjestettävä oma nimikko työvoimaneuvoja, asiakassuhde tulee toimia luottamuksellisesti, asiakastapaamisista perusteellisempia ja säännöllisempiä sekä työnhaun alkuun panostusta yhteistyöverkkoa hyödyntämällä. (Somero & Winqvist & Pulliainen 2009,50.)

Taulukosta 1 on nähtävissä, että vanhemmat etappilaiset myönsivät useita työttömyystuntemuksia ikäänsä liittyen. Yksi mielenkiintoisimmista on se, että he sanoivat työttömyyden tuovan suuren elämänmuutoksen. Elämänmuutos voi johtua taloudellisesta ahdingosta. Vesalainen ja Vuori (1996) sanovat, että työttömyys koskettaa taloudellisesti enemmän vanhempia työttömiä, koska heillä on jo perhettä elätettävänä ja suurempi taloudellinen vastuu ympäristöstään, toisin kuin yleensä nuoremmilla työttömillä. (Vesalainen & Vuori 1996,9.) Jos työvoimaneuvojat ottavat opastusta (n=261) tietokannan tuomista tuloksista, heille ei silti jää konkreettisia työkaluja auttaa vanhempia työttömiä taloudellisesti. Työttömyysturvalaissa (2002) määritellään, että työttömän toimeentuloa autetaan työttömyyspäivärahalla sekä työmarkkinatuella. (Työttömyysturvalaki 2002). Näiden lisäksi työvoimanpalvelukeskusverkostoon kuuluva sosiaalitoimi voi avustaa esim. toimeentulotuella, mutta tämän lisäksi vain keskustelu järkevästä rahankäytöstä asiakkaan kanssa aktivointisuunnitelmaa laadittaessa on keino tukea työnhakijaa. Työvoimaneuvojan on hyvä muistuttaa, että taloudelliset vaikeudet eivät ole vakavimpia asioita elämässä, niin kipeiltä kuin ne saattavat joskus tuntuakin.

Toinen kiinnostava työttömyystunne ikään liittyen on vanhemmilla työttömällä esiintyvä tunne siitä, että aktiivinen työnhaku ei kannata. Tämä on kuitenkin työmarkkinoilla kestäväntöntä, koska laki julkisesta työvoimapalvelusta (2002) velvoittaa työtöntä hakemaan aktiivisesti töitä, jotta hän pitäisi työnhakunsa voimassa. (Laki julkisesta työvoimapalvelusta, 2002.) Työvoimaneuvojat pystyvät kontrolloimaan työvoimanpalvelukeskusasiakkaita sopimalla heidän kanssaan aktivointisuunnitelman päivittämisestä. Tämä varmistaa asiakkaiden aktiivisuuden työmarkkinoilla, muttei mielestäni varmista aktiivisuutta itse työnhaussa, koska asiakkaat saavat esim. työelämänvalmennus- tai kuntouttavantyötoiminnanpaikkansa säätiöiden tai kunnan kautta. Toisaalta yltiöpäinen työnhaku altistaa työttömyydestä johtuvalla pahanolon tunteelle, jos epäonnistumisia työnhaussa esiintyy usein. Näin varsinkin vanhempien työttömien kohtelussa työvoimaneuvojien tulee muistaa, että heidän motivointinsa on yksilökohtaista ja pienin askelin etenevää, koska kouluttautumishalukkuus tai alanvaihto ei houkuttele varttuneempia työnhakijoita.

Kolmas mielenkiintoinen työttömyystunne ikään liittyen on vanhemmilla työnhakijoilla omasta kunnosta huolehtimisen tärkeys etappihankelaisilla. Laajala & Toivomäki (2000) ovat tutkineet, että liikunta ja kunnosta huolehtiminen on monipuolinen hyvinvoinnin takaaja myös työttömille. Liikunnan sosiaaliset ulottuvuudet lisäävät mielihyvää yhdessäolosta sekä mahdollisesti uusien tuttavien tapaamisesta. Laajalan ja Toivomäen tutkimuksessa työttömien liikunnan harrastamisen motiiveja olivat mm. henkinen hyvinvointi, koiran ulkoilutus, taloudelliset syyt, luonnosta nauttiminen, laihdutus sekä liikunnan mukavuus. (Laajala & Toivomäki 2000, 49.) Liikunta auttaa ehkäisemään työttömyysmasennusta, jonka vuoksi sitä aktiivisesti tuettava myös TE-toimiston puolelta. Olisi hyvä, että TE-toimiston monipuolinen yhteistyöverkosto (sosiaalitoimi, kunnalliset järjestöt) pohtisivat varteenotettavia liikuntamahdollisuuksia palvelukeskusasiakkailleen yhteistyötapaamisissa. Tällaisia kunnosta huolehtimisen mahdollisuuksia on etsittävä yhdessä varsinkin silloin, jos työttömälle ei ole tarjolla mielekästä liikuntamahdollisuutta.

Opinnäytetyön taulukossa 2 on työttömyyskokemukset, jotka liittyvät elämäntapaan työllistymistä rajoittaviin tekijöihin. Ne Ylä-Savon Etappi-hankkeeseen osallistuneet palvelukeskusasiakkaat, jotka kokivat että heidän työllistymistään rajoittaa heidän elämäntapansa, tunsivat että heillä on esim. epäonnistumisia elämässä muutoinkin kuin

työmarkkinoilla, masentunut olo, vihan tunne työttömyydestä, taloudellisia vaikeuksia selviytyä perustarpeiden hankkimisesta ja pelko elämänhallinnan menettämisestä työttömyyden takia. Näiden tietojen pohjalta voi evästää työvoimaneuvojia, että he ottaisivat puheeksi elämäntavat, jos niistä tulee negatiivista palautetta asiakkaalle Palta raportissa. Koska elämäntavoista on yleensä vaikea keskustella työttömän kanssa, on Palta raportin pohjalta helpompaa aloittaa kuinka ”elämäntaparemonttia” tulisi kehittää. Työvoimanpalvelukeskusverkosto mahdollistaa monipuolisen elämäntapojen muokkaamisen, koska verkostoon kuuluu esim. tuettu työllistyminen, sosiaalitoimi, Kela, päihdekuntoutus sekä mahdollisuus terveydentilan kartoittamiseen. On mahdollista, että työtön motivoituu parantamaan elämäntapojaan, koska hän näkee Palta raportista todisteita, että hänen tulisi tehdä elämässään muutoksia.

Taulukossa 3 on määritelty työttömyyden kokeminen ja sukupuolen yhteys. Miehet tunsivat saavansa arvostuksensa työn kautta. Vesalainen & Vuori (1996) tietävät, että huonossa työmarkkinatilanteessa tällainen ajattelumalli johtaa psyykkiseen stressiin. (Vesalainen & Vuori 1996,7.) Mielestäni on tärkeää, että TE- toimiston työvoimaneuvoja osaa lamakautena tasapainoilla aktivoinnissaan työnhakuun sellaista miestyönhakijaa, joka tuntee ansaitsevansa arvostuksen vain työn kautta. Tietysti aktiivinen työnhaku on laeissakin määritelty ”pakolliseksi”, mutta rehellinen ja avoin keskustelu tilanteesta, jossa työpaikkaa haetaan kaikin keinoin sekä itseään säälimättä on avartavaa aktivointisuunnitelmaa laadittaessa TE- toimiston henkilökunnan ja miestyönhakijan välillä. Toinen miesten työttömyyden kokemuksen tunne on se, että he pitävät alkoholia ”lääkkeenä”. Kuten Pietiläinen (1995) toteaa, alkoholilla lääkitään elämässä koettuja pettymyksiä ja näin työelämässä menestyminen pysähtyy alkoholiin. Alkoholisteilla kiinnittyminen työmarkkinoille on lyhytjänteistä sekä sitoutumatonta ja päämääränä heillä on rahan ansaitseminen. (Pietiläinen 1995,41-42.) Jos Palta paljastaa ensioireita alkoholismista on aktivointisuunnitelmaa laadittaessa tehtävä ripeitä päätöksiä päihdekuntoutuksen mahdollisuudesta. Esim. kuntouttava työtoiminta on vaakalaudalla jo vähäisenkin alkoholin väärinkäytön seurauksena, ja näin tuettu työllistäminen mahdollisesti katkeaa. Tätä seuraamusta voidaankin estää, jos koko moniammatillinen verkosto sitoutuu motivoimaan asiakasta työmarkkinoilla 0- linjalle.

Työttömät naiset sen sijaan tunsivat, että he ottavat perheongelmat raskaasti, jos niitä esiintyy perheoloissa. Vesalainen ja Vuori (1996) ovat tutkineet, että naisille on tärkeää tasapainoiset ja hyvät perheolot, lasten hyvinvointi sekä sosiaalinen tuki. (Vesalainen &

Vuori 1996,9-10.) Työvoimaneuvojan on vaikea puuttua perheongelmiin, jos naisiasiakas ei mainitse niistä. Määrällinen aineistoni (n=261) osoittaa taulukossa 3 myös sen, että ihmissuhteet ovat tärkeitä naisille. Tämän vuoksi on suotavaa, että työvoimanpalvelukeskuksen ammattilaiset kertoisivat, jos erilaisia tukiryhmiä ja aktiviteetteja olisi tarjolla ryhmämuotoisesti, jolloin sosiaalinen kanssakäyminen varmistuisi.

Opinnäytetyössäni taulukossa 4 on havainnollistettu työttömyyskokemuksia henkilöiltä, joitten työllistymistä rajoittaa terveydentila. Etappilaiset joilla oli terveydentilan rajoitteita, tunsivat että heidän työttömyytensä syyt olivat pysyviä, sairaus on vaikuttanut elämänhallintaan sekä työ ei enää kiinnostanut. Kortteinen ja Tuomikoski (1998) ovat tutkineet, että pitkäaikaistyöttömät ovat yleisesti muuta väestöä sairaampia sekä psyykkisesti ja fyysisesti. (Kortteinen & Tuomikoski 1998,38). Koska työttömän sairaus ja 0- motivaatio aiheuttavat yhdessä luopumista työmarkkinoilta ja siten syrjäytymistä yhteiskunnasta, on työvoimaneuvojan toimittava. Hänen on varmistettava, että työnhakija pääsee ajoissa kattavaan terveydentilan kartoittamiseen ennen kuin motivaation lasku sairauden takia uhkaa. On onni, että työvoimanpalvelukeskus pystyy tarjoamaan tällaiselle henkilölle kuntouttavaa työtoimintaa, jossa sairauden rasitukset eivät haittaisi mielekästä työntekoa, ja tätä kehittyvää polkua etenemistä avoimille työmarkkinoille.

Listaan vielä kokoavasti edellisten kappaleiden työttömien palveluita parantavia ehdotuksiani, jotka ovat syntyneet (n=261) aineiston pohjalta.

- Nuoremmille työttömille mahdollisuus perusteellisempiin asiakastapaamisiin ja työttömyyden poistamisen panostus on sijoitettava heti työttömyyden alkuvaiheeseen.
- Aktivointisuunnitelmaa laadittaessa on keskusteltava järkevästi rahan käytöstä vanhempien työttömien kanssa.
- Vanhempia työttömiä on mielekkäästi motivoitava työnhakuun, jotta aktiivisuus työmarkkinoilla säilyisi.
- On tärkeää aktiivisesti yhteistyössä etsiä jokaiselle vanhemmalla työttömälle mielekästä liikuntamahdollisuutta.
- Tarvittaessa ”elämäntaparemontin” kehittäminen varhaisessa vaiheessa.

- Rehellinen ja avoin keskustelu miesasiakkaan kanssa, kuinka työnhakua ei kannata suorittaa itseään säälimättä.
- Aktivointisuunnitelmaan on kirjattava päätöksiä 0- linjasta alkoholia koskien aktivointitoimenpiteiden aikana työttömien miesten osalle. Päihdekuntoutuksen roolia on tuettava tarvittaessa.
- Terveystilan selvittely ajoissa, jottei sairaus laske motivaatiota työnhakuun.

Johtopäätösten ja jatkotoimenpide ehdotusten jälkeen voin tarkastella tutkimustulosten luotettavuutta. Määrillinen aineistoni (n=261) on laajuudessaan niin suuri, että se vastaa hyvinkin työvoimanpalvelukeskus asiakkaitten yleisiä työttömyysmielipiteitä. Kun tarkastellaan laadullista aineistoani, on sille asetettava kriittisempi katsanto. Koska haastateltavia oli vain neljä sekä mainitut ajankäytön ongelmat vaikuttivat vastausten tarkkuuteen, ei laadullisessa tutkimuksessa täysin onnistuttu. Toisaalta Paltan luotettavuus sähköisenä palvelu pystyttiin todistamaan, koska näitten neljän asiakkaan haastattelujen vastaukset kohtasivat niin hyvin Palta raportin vastaukset. Vastausten laadusta voi mielestäni päätellä, että Palta kävisi sähköiseksi palveluksi työhallintoon ja tätä kautta torjumaan yhteiskunnallisesti vakavana pidettyä työttömyyden ongelmaa. Lisäksi tutkimukseni avulla työvoimaneuvojat saavat neuvoja, kuinka parantaa palveluitaan etappilaisten työvoimanpalvelukeskusasiakkaitten työttömyystunteiden pohjalta.

Itselleni tutkimusprosessi oli kirjava. Opin paljon määrällisestä tutkimuksesta, koska saamani aineisto oli niin suuri, ja sen käsittelemiseksi sain opetella uusia taitoja, kuten korreloimista. Koin koko opinnäytetyöprosessini oivaltavimmat hetket, kun tajusin opinnäytetyöohjaajani avustuksella, miten hyvin korreloimani tulokset pystyin ymmärtämään käytännössä, maalaisjärjellä. Tämä ilmeni ymmärtäessäni, että tulokset kertoivat esim. naisten pitävän ihmissuhteita tärkeänä työttömyydestä selviytymissä ja kunnosta huolehtimisen tärkeys tunteena vanhemmilla työttömällä. Laadullisen tutkimukseni haastattelut ja niiden onnistuminen vaikutti etukäteen vaikeilta, koska ajattelin työvoimanpalvelukeskusasiakkaiden suhtautuvan vapaaehtoisiin haastatteluihin kielteisesti. Haastatteluprosessit etenivät ilman ajankäytön ongelmia moitteitta ja niitten tuloksia oli mielekästä vertailla Palta raportin tuloksiin. Tutkimusprosessini vuoksi pystyn tulevana sosionomina havaitsemaan hyviä ja huonoja puolia sähköisistä palveluista, joita sosiaalialalla on käytössä. Lisäksi sain tutkimusprosessini aikana tietoa pitkäaikaistyöttömien tunteista työttömyyttä kohtaan, joten voin hyödyntää näitä tietoja

esim. työhallinnon työtehtävissä.

LÄHTEET

Ala-Kauhaluoma, Mika & Keskitalo, Elsa & Lindqvist, Tuija & Parpo, Antti 2004. Työttömien aktivointi. Kuntouttava työtoiminta- lain sisältö ja vaikuttavuus. Gummerus Kirjapaino Oy, Saarijärvi.

Alasuutari, Pertti 2007. Laadullinen tutkimus. Gummerus Kirjapaino Oy, Vaajakoski.

Alkula, Tapani & Pöntinen, Seppo & Ylöstalo, Pekka 1994. Sosiaalitutkimuksen kvantitatiiviset menetelmät. WSOY:n graafiset laitokset, Juva.

Eriksson, Päivi & Koistinen, Katri 2005. Monenlainen tapaustutkimus. Kuluttajatutkimuskeskus. Julkaisuja 4:2005. Helsinki. Luettu 10.1.2012: <http://www.kuluttajatutkimuskeskus.fi/files/4957/2005_04_vekkojulkaisu_tapaustutkimta.pdf>

Erätuuli, Matti & Leino, Jarkko & Yli-Luoma, Pertti 1994. Kvantitatiiviset analyysimenetelmät ihmistieteissä. Kirjapaino Oy West Point, Rauma.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä.

Etappi.eu.2011 Etappi- yhdistää työn ja tekijän. Luettu 11.11.2011: <<http://www.etappi.eu/etusivu/>>

Heinonen, Elisabet & Hämäläinen, Kari & Räisänen, Heikki & Sihto, Matti & Tuomala, Juha 2004. Mitä on työvoimapolitiikka? Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Yliopistopaino, Helsinki.

Johansson, Antero & Loikkanen, Eija & Vuori, Jukka 1997. Nuorten työttömyys ja terveys- tutkimuskatsaus. Hakapaino Oy, Helsinki.

Johansson, Antero & Vuori, Jukka 1999. Työttömät nuoret syrjäytymisvaarassa? Työllistämisen- ja aktivointiprojektin aloittaneiden nuorten tausta ja terveys. Gummerus Kirjapaino Oy, Saarijärvi.

Kortteinen, Matti & Tuomikoski, Hannu 1998. Työtön. Tutkimus pitkäaikaistyöttömien selviytymisestä. Painettu Karisto Oy:n kirjapainossa, Hämeenlinna.

Laajala, Kristiina & Toivomäki, Arja 2000. Pitkäaikaistyöttömien fyysinen suorituskyky, liikunnan harrastaminen, liikuntamotiivit ja itsearvostus- vuoden seurantatutkimus Turun seudun työttömät RY:n Odyssea- projektista. Jyväskylän yliopisto, Terveystieteen laitos. Pro gradu- tutkielma.

Laaksonen, Pekka & Piela, Ulla 1993. Työttömän tarina. Tammer-Paino Oy, Tampere.

Laki julkisesta työvoimapalvelusta 30.12.2002/1295

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189

Mamia, Tero 2005. SPSS- alkeisopas. Statistical Package for Social Sciences. Tampereen yliopisto. Luettu 1.3.2012: <http://www.uta.fi/~tm47874/opetus/SPSS_alkeisopas.pdf>

Maxwell, Joseph A. 2004. Qualitative Research Design: An Interactive Approach. Second Edition. Chapter 7. Sage Publications, Inc. Luettu 1.3.2012: <<http://www.engin.umich.edu/teaching/crltengin/engineering-education-research-resouces/maxwell-designing-a-qualitative-study.pdf>>

Mäkelä, Klaus 1992. Kvalitatiivisen analyysin arviointiperusteet. Teoksessa Klaus Mäkelä (toim.) Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta. Helsinki: Priima-Offset Ky,42-59.

Nummenmaa, Lauri 2004. Käyttäytymistieteiden tilastolliset menetelmät. Vammalan Kirjapaino Oy, Vammala.

Pietiläinen, Rauno 1995. Attribuutioteoreettinen näkökulma työttömyyteen liittyvien tunnereaktioiden ja työmarkkinakäyttäytymisen selittämiseen. Jyväskylän Yliopisto: liseniaattityö, Jyväskylä.

Pietiläinen, Rauno 2005. Työttömyydestä selviytyminen. Psykologinen lähestyminen työttömyyteen. Lapin Yliopistopaino, Rovaniemi.

Somero, Riitta & Winqvist, Liisa & Pulliainen, Harry 2009. Nuoret miehet työelämään. Mitä palveluja ja toimenpiteitä tarvitaan TE- toimistoissa. Työ - ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys.34/2009. Luettu 1.3.2012: <http://www.tem.fi/files/23982/TEM_34_2009_tyo_ja_yrittajyys.pdf>

Terävä, Eeva & Virtanen, Petri & Uusikylä, Petri & Köppä, Lassi 2011. Vaikeasti työllistyvien tilannetta ja palveluita selvittävä tutkimus. Työ ja yrittäjyys 23/2011 Luettu 1.3.2012: <http://www.tem.fi/files/29948/TEM_23_2011_netti.pdf>

Työ- ja elinkeinoministeriö 2009. Henkilöasiakkuusstrategia. Loppuraportti. Luettu 11.11.2011: <http://www.tem.fi/files/25121/Loppuraportti_TEM_henkiloasiakkuusstrategia_FI_170717_.pdf>

Työ- ja elinkeinoministeriö 2011. Työllisyyskertomus vuodelta 2010. Työ ja yrittäjyys 14/2011. Luettu 11.11.2011: <http://www.tem.fi/files/29499/TEM_14_2011_netti.pdf>

Työttömyysturva laki 30.12.2002/1290

Töttö, Pertti 2000. Pirullisen positivismin paluu. Laadullisen ja määrällisen tarkastelua. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä.

Uusitalo, Hannu 1995. Tiede, tutkimus ja tutkielma. Johdatus tutkielman maailmaan. WSOY:n graafiset laitokset, Juva.

Wellworks.fi.2011 Mittausilona- Palta. Luettu 11.11.2011:

<<http://www.mittausilona.fi/fi/?p=tuotteet>>

Vesalainen, Janne & Vuori, Jukka 1996. Työttömänä koettu toimintakyky ja itsetunto. Hakapaino Oy, Helsinki.

Vuori, Jukka & Tervahartiala, Tiina 1995. Työpoliittinen tutkimus nro 91. Työttömien työnhakuaktiivisuus ja koettu terveys. Työministeriö, Helsinki.

LIITTEET

Liite 1

Kysymykset Meri-Lapin työvoimanpalvelukeskusasiakkaille.

Palta-ohjelman antaman raportin perusteella...

Onko raportin antama kuva työttömyystilanteen kokemuksista mielestäsi oikea?

Onko sinulla muita keinoja, kuin testissä ilmenneet, joilla selviät elämänmuutoksista, joita työttömyystilanne on mahdollisesti aiheuttanut?

Antaako raportti sinun mielestäsi oikean kuvan siitä, mitä itse voit tehdä työttömyystilanteessa?

Antaako raportti oikean kuvan, kuinka uskot työllisyystilanteesi muuttuvan tulevaisuudessa?

Mitä keinoja arvioisit tarvitsevasi mahdollisten pettymysten ja turhaumien käsittelyyn työttömyystilanteessasi?

Mitä ajattelet näistä neuvoista, joita raportti tarjoaa työnhakuaktiivisuutesi tueksi?

Mitä ajattelet näistä neuvoista, joita raportti ehdottaa mitattuaan työllistymisodotuksesi?

Vastaavatko omat kokemuksesi sitä, mitä tietoa raportti antaa väsymisestä työelämään?

Raportti kertoo elämäntavoistasi suhteessa työttömyyteesi, miten suhtaudut raportin tietoihin, ja mitä apukeinoja arvioit tarvitsevasi mahdollisen ”elämäntaparemontin” tueksi?

Raportti kertoo syyllisyyden tunnoistasi olla työttömänä, antaako se oikein kuvan tunnoistasi?

Onko mahdollista että kertoisit lisää tästä selviytymisen keinostasi, jotka auttavat sinua selviytymään työttömyyden aikana (terveys, perhe, koulutus, ihmissuhteet, aktiviteetit, yrittäminen, pakeneminen)

Auttoiko Palta-testi jäsentämään kokemuksiasi omasta työttömyystilanteestasi?

Oliko Palta-testistä hyötyä sinulle?

Mitä uutta tietoa raportti antoi sinulle työttömyystilanteestasi?

Aktivoiko Palta-testi tai sen antama raportti sinua yrittämään enemmän työmarkkinoille?

Onko sinulla ideoita, kuinka Palta-testiä voisi kehittää?

Millä mielin vastailit Palta-testin kysymyksiin?

Liite 2

Kysymykset Etappi-hankkeessa työskenneille, jotka ovat käyttäneet Palta-ohjelmaa.

Kuinka hyvin Palta-testi tuo uutta tietoa työttömän tilanteesta? Jos tuo, niin millaista tietoa?

Onko Palta-testi tuonut uusia mahdollisuuksia ja ideoita työskennellä työnhakijoiden kanssa, ja millä lailla?

Kuinka Palta-testi saa esille työttömän sosiaaliset ulottuvuudet työttömyyden suhteen? mm. elämänhallintaan ja sen tukemiseen liittyvää tietoa

Voitko kertoa ottaako Palta-testi huomioon sekä työvoimapalvelulain, lain kuntouttavasta työtoiminnasta sekä työttömyysturvain ja näiden antamat raamit työllistymiseen?

Miten työttömät ovat suhtautuneet Palta-testiin ja sen antamiin raportteihin?