



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU  
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Jere Kurtti

---

## **”Jokainen asiakas on tutustumisen arvoinen”**

Seinäjoen ja Ilmajoen työllisyyden kuntakokeilun omavalmentajien näkemyksiä  
asiakaslähtöisyydestä

Opinnäytetyö  
Syksy 2021  
SeAMK Sosiaali- ja terveysala  
Sosionomi (AMK)



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK Sosiaali- ja terveysala

Tutkinto-ohjelma: Sosionomi (AMK)

Tekijä: Jere Kurtti

Työn nimi: ”Jokainen asiakas on tutustumisen arvoinen”: Seinäjoen ja Ilmajoen työllisyyden kuntakokeilun omavalmentajien näkemyksiä asiakaslähtöisyydestä

Ohjaaja: Mirva Siltakorpi, lehtori

Vuosi: 2021

Sivumäärä: 71

Liitteiden lukumäärä: 2

---

Opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää, miten Seinäjoen ja Ilmajoen työllisyyden kuntakokeilun omavalmentajat käsittävät asiakaslähtöisyyden heidän työssään. Opinnäytetyön tarkoitus oli kartoittaa omavalmentajien näkemystä siitä, mitä asiakaslähtöisyys tarkoittaa, miten se toteutuu heidän työssään ja miten se toteutuu Seinäjoen ja Ilmajoen kokeilussa yleisesti. Tutkimuksen tavoite oli tuottaa Seinäjoen ja Ilmajoen kokeilulle tietoa omavalmentajien näkökulmasta kokeilun palveluiden kehittämiseksi asiakaslähtöisemmiksi.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena yhteistyössä Seinäjoen ja Ilmajoen työllisyyden kuntakokeilun kanssa. Tutkimusta varten haastateltiin seitsemän kokeilun omavalmentajaa, joiden haastatteluihin tämän tutkimuksen tulokset perustuvat. Tutkimuksen teoriaosuus perustuu työttömyyteen ilmiönä, sosiaalityön asiakaslähtöisyyteen sekä siihen, mitä työllisyyden kuntakokeilut ja sen omavalmentajat ovat.

Tutkimustulosten mukaan asiakaslähtöisyys nähtiin tärkeänä osana Seinäjoen ja Ilmajoen kokeilun omavalmentajien työtä. Asiakaslähtöisyys nähtiin omavalmentajien työn perustana, tapana tehdä asiakastyötä ja työyhteisön yhteisenä tavoitteena. Tutkimustulosten mukaan asiakaslähtöisyys toteutuu omavalmentajien työssä hyvin. Asiakaslähtöisyyden toteutuminen vaatii kuitenkin vielä tulevaisuudessa lisää tutkimusta kokeilun asiakkaiden näkökulmasta, sillä omavalmentajien mukaan asiakas on se, joka viimekädessä päättää, onko hänen saamansa palvelu asiakaslähtöistä.

<sup>1</sup> Asiasanat: asiakaslähtöisyys, työllisyyden kuntakokeilut, omavalmentaja, työllisyys, työttömyys

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## Thesis abstract

Faculty: School of Health Care and Social Work

Degree programme: Degree Programme in Social Services

Author: Jere Kurtti

Title of thesis: "Every customer is worthy of getting acquainted with": Views on Customer-Oriented Approach by Experts of Local Government Pilot on Employment of Seinäjoki and Ilmajoki

Supervisor: Mirva Siltakorpi, Senior Lecturer

Year: 2021

Number of pages: 71

Number of appendices: 2

---

The purpose of this thesis was to figure out how experts of local government pilot on employment of Seinäjoki and Ilmajoki understand the customer-oriented approach. The purpose of this thesis was to chart out the experts view on what customer orientation means, how it translates into their work and how it manifests in the Seinäjoki and Ilmajoki pilot in general. The aim of this thesis was to generate information for the Seinäjoki and Ilmajoki pilot from the viewpoint of its experts to develop the pilot's services into more customer oriented.

This thesis was done as qualitative research in co-operation with the local government pilot on employment of Seinäjoki and Ilmajoki. Seven experts from the pilot were interviewed, and the results of this thesis are based on these interviews. The theoretical background of this thesis is based on the phenomenon of unemployment, the customer-oriented approach of social work and what local government pilots of employment and their experts are.

The results of this research show that customer-oriented approach was seen as an important part of the expert's job. Customer-oriented approach was seen as the core value of their work, as a method to do their job and as a shared aim of their working community. Based on the results customer-oriented approach shows strongly in the expert's work. How customer orientation shows in the Seinäjoki and Ilmajoki pilot in general needs more research from the point of view of the pilot's customers, because as the experts themselves noted, the customer is the one who decides if the services they get are truly customer oriented.

<sup>1</sup> Keywords: customer-oriented approach, local government pilots on employment, expert, employment, unemployment

# SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä .....	2
Thesis abstract .....	3
SISÄLTÖ .....	4
Kuvio- ja taulukkuuettelo .....	6
1 JOHDANTO .....	7
2 TUTKIMUKSEN TAUSTA JA TAVOITTEET.....	9
2.1 Tutkimuksen yhteistyötahon valinta.....	9
2.2 Tutkimusaiheen valinta .....	10
2.3 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset.....	11
2.4 Aiemmat tutkimukset .....	12
3 TYÖTTÖMYYS SOSIAALITYÖN HAASTEENA .....	14
3.1 Työttömyys lakien ja tilastojen mukaan .....	14
3.2 Työttömyyden vaikutukset .....	15
3.2.1 Vaikutukset yksilötasolla .....	15
3.2.2 Vaikutukset yhteisötasolla.....	17
3.2.3 Vaikutukset yhteiskuntatasolla .....	17
3.3 Aktiivinen työvoima- ja sosiaalipolitiikka .....	18
4 ASIAKASLÄHTÖISYYS SOSIAALITYÖN TAVOITTEENA.....	22
4.1 Asiakaslähtöisyyden perusta .....	22
4.2 Asiakaslähtöisyys käytännössä .....	24
4.3 Asiakaslähtöisyyden haasteet .....	27
5 TYÖLLISYYDEN KUNTAKOKEILUT .....	29
5.1 Kuntakokeilujen taustat .....	29
5.2 Kuntakokeilujen tavoitteet.....	31
5.3 Omavalmentajat .....	33
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	36

6.1	Laadullinen tutkimus .....	36
6.2	Teemahaastattelu .....	38
6.3	Teemoittelu .....	39
6.4	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus .....	41
7	TUTKIMUSTULOKSET .....	44
7.1	Omavalmentajien näkemys asiakaslähtöisyydestä .....	44
7.1.1	Asiakastyön perusta .....	45
7.1.2	Asiakastyön orientaatio .....	47
7.1.3	Kuntakokeilun arvo .....	48
7.1.4	Kuntakokeilun sisäisen kulttuuri .....	49
7.2	Asiakaslähtöisyyttä tukevat tekijät .....	51
7.2.1	Koulutus, työkokemus ja kokemusasiantuntijuus .....	51
7.2.2	Omavalmentajan ja asiakkaan välinen vuorovaikutussuhde .....	53
7.2.3	Asiakkaiden kohtuullinen määrä .....	54
7.3	Asiakaslähtöisyyttä haastavat tekijät .....	54
7.3.1	Asiakaslähtöisyyden määritelmän epäselvyys .....	55
7.3.2	Huoli asiakkaiden eriarvoisesta kohtelusta .....	56
7.3.3	Haastavissa tilanteissa olevat asiakkaat .....	57
7.4	Asiakaslähtöisyyden toteutuminen käytännössä .....	58
7.4.1	Asiakaslähtöisyyden toteutuminen omavalmentajien työssä .....	58
7.4.2	Asiakaslähtöisyyden toteutuminen kuntakokeilussa .....	60
8	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	62
9	POHDINTA .....	68
	LÄHTEET .....	72
	LIITTEET .....	78

## Kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys. ....	10
Kuvio 2. Asiakslähtöisyyden osa-alueet.....	25
Kuvio 3. Tutkimuksen aikataulu. ....	37
Kuvio 4. Esimerkki teemoittelusta. ....	41
Kuvio 5. Omavalmentajien näkemys asiakslähtöisyydestä.....	45
Kuvio 6. Asiakslähtöisyyttä tukevat tekijät.....	51
Kuvio 7. Asiakslähtöisyyttä haastavat tekijät.....	55
Kuvio 8. Asiakslähtöisyyden toteutuminen käytännössä.....	58
Taulukko 1. Aktivoinnin kaksi pääsuuntausta. ....	20
Taulukko 2. Yhteenveto tutkimuksen johtopäätöksistä. ....	66

# 1 JOHDANTO

Sosiaali- ja terveystalvelujen palvelujärjestelmää kuulee usein kuvattavan hyvin byrokraattiseksi. Väittämässä lienee jotain perää, sillä palvelujärjestelmä on kehitetty aikoinaan ylhäältä alaspäin kuuntelematta palvelujen todellisten käyttäjien tarpeita. Tästä syystä nykyisen palvelujärjestelmän kehittäminen asiakaslähtöisemmäksi on välttämätöntä, mikäli asiakkaita halutaan palvella asiakaslähtöisemmin tulevaisuudessa. (Heinonen 2019, 130–131.)

Suomessa oli heinäkuun 2021 lopussa yhteensä 322 600 työtöntä, joista 6 795 oli Etelä-Pohjanmaan alueella (TEM 2021). Kyse on suuresta määrästä asiakkaita, jotka tarvitsevat työllistymisensä tueksi joko kevyitä toimenpiteitä tai intensiivisempää tukea, kun taas jotkut selviävät täysin itsenäisesti. Näiden asiakkaiden palvelutarpeet ovat usein hyvin yksilöllisiä, jolloin tarve yksilöidyille tukitoimille korostuu myös työllisyysden hoidossa. Työttömyyden vähentämiseksi kuntien roolia työllisyyspalvelujen järjestäjänä pyritään nyt vahvistamaan työllisyysden kuntakokeiluilla. Suomessa kunnilla on jo pitkään ollut suuri vastuu sosiaalipolitiikan paikallisesta toteuttamisesta ja työllistymistä edistävien palvelujen järjestämisestä, mutta työllisyysden kuntakokeilujen myötä kokeiluihin osallistuvat kunnat, kuten Seinäjoki ja Ilmajoki, vastaavat työllisyyspalvelujen toteuttamisesta ja järjestämisestä tulevaisuudessa entistäkin enemmän. Näiden työllisyysden kuntakokeilujen tavoite on edistää työttömien työllistymistä ja koulutukseen ohjautumista, ja niiden tarkoitus on parantaa erityisesti pidempään työttömänä olleiden pääsyä takaisin työmarkkinoille. Kokeilujen tavoitteena on lisätä työttömille suunnattujen palvelujen asiakaslähtöisyyttä kehittämällä uusia palveluja, joilla voidaan entistä paremmin tunnistaa työttömien erilaisia palvelutarpeita. (TEM, [Viitattu 3.8.2021].)

Seinäjoen ja Ilmajoen työllisyysden kuntakokeilussa työskentelee omavalmentaja-nimikkeellä toimivia asiantuntijoita, jotka vastaavat kokeilukuntien asiakkaiden palvelemisesta. Nämä omavalmentajat arvioivat asiakkaan palvelutarpeen, ohjaavat asiakkaan työhön, koulutukseen tai työllistymistä edistäviin palveluihin ja huolehtivat yleisesti ottaen asiakasprosessin etenemisestä. (Annala ym. 2019, 40.) Koska kuntakokeilujen tavoite on edistää työllisyyspalvelujen asiakaslähtöisyyttä, omavalmentajat ovat avainasemassa asiakaslähtöisyyden edistämässä.

Tässä tutkimuksessa tutkitaan sitä, miten juuri Seinäjoen ja Ilmajoen kokeilussa työskentelevät omavalmentajat käsittävät asiakaslähtöisyyden heidän työssään. Asiakaslähtöisyys mielletään sosiaalityön eettiseksi perustaksi, ja se tulisi monien sosiaalityön ammattilaisten mukaan nähdä koko sosiaalihuollon yhteisenä tavoitteena. Asiakaslähtöisyydestä puhutaankin usein itsestäänselvytenä, vaikka se ei sitä aina olisikaan. (Helminen & Sukula-Ruusunen 2017, 53.) Tästä syystä Seinäjoen ja Ilmajoen kokeilun omavalmentajien näkemyksien kartoittaminen siitä, mitä asiakaslähtöisyys heidän mielestään tarkoittaa ja miten se heidän mukaansa näkyy heidän työssään, on tärkeää tutkia ja tuoda näkyväksi. Tällä tavoin Seinäjoen ja Ilmajoen kokeilusta saatuja kokemuksia voidaan tulevaisuudessa vertailla muista tällä hetkellä käynnissä olevista kokeiluista saatuihin tuloksiin.

Tämä tutkimus on toteutettu laadullisena tutkimuksena yhteistyössä Seinäjoen ja Ilmajoen työllisyyden kuntakokeilun kanssa. Tutkimusta varten haastateltiin seitsemän Seinäjoen ja Ilmajoen kokeilun omavalmentajaa, joiden haastatteluihin tutkimuksen tulokset perustuvat. Tutkimuksen teoriaosuus muodostuu kuntakokeilujen asiakkaista työttömistä sekä siitä, mitä asiakaslähtöinen työskentely sosiaalityössä tarkoittaa ja mihin se perustuu. Teoriaosuudessa esitellään myös tarkemmin työllisyyden kuntakokeiluja ja niiden omavalmentajia.

## 2 TUTKIMUKSEN TAUSTA JA TAVOITTEET

Tässä luvussa kerrotaan tutkimuksen yhteistyötahosta, Seinäjoen ja Ilmajoen työllisyyden kuntakokeilusta, ja miten se valikoitui tutkimuksen yhteistyötahoksi. Luvussa kerrotaan tutkimusaiheen valinnasta yhdessä kuntakokeilun kanssa ja tutkimukselle asetetuista tavoitteista. Luvussa esitetään myös teoreettinen viitekehys, jonka pohjalta tutkimuksen teoria on rakentunut, sekä tutkimukselle asetetut tutkimuskysymykset. Luvussa kerrotaan myös, millaista tutkimusta valitusta tutkimusaiheesta on aiemmin tehty.

### 2.1 Tutkimuksen yhteistyötahon valinta

Tutkimus on toteutettu yhteistyössä Seinäjoen ja Ilmajoen työllisyyden kuntakokeilun kanssa. Seinäjoen ja Ilmajoen kuntakokeilu on yksi 25:stä valtakunnallisesti maaliskuussa 2021 käynnistyneistä kokeiluista ja toinen Etelä-Pohjanmaan alueella käynnistyneistä kokeiluista. Toisen kokeilun alueen muodostavat Alavus, Isojoki, Karijoki, Kurikka, Kauhajoki, Teuva ja Soini. Kuntakokeilun tavoite on edistää työttömien työnhakijoiden ohjautumista työhön ja koulutukseen sekä kehittää työttömille työnhakijoille suunnattuja työllistymistä edistäviä palveluja asiakaslähtöisemmiksi. Kuntakokeilu on kolmevuotinen hanke, jonka oli alun perin määrä kestää vain kesäkuuhun 2023 saakka, mutta Sanna Marinin hallitus päätti kokeilujen jatkumisesta pysyvänä työllisyyden hoidon mallina valtakunnallisesti huhtikuussa 2021. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että vastuu työllisyyspalvelujen järjestämisestä siirtyy myös Seinäjoella ja Ilmajoella kokonaan kunnille vuoden 2024 aikana. Päätöksen seurauksena Seinäjoki ja Ilmajoki vastaavat tulevaisuudessa entistä enemmän näiden palvelujen järjestämisestä. (TEM, [Viitattu 3.8.2021].)

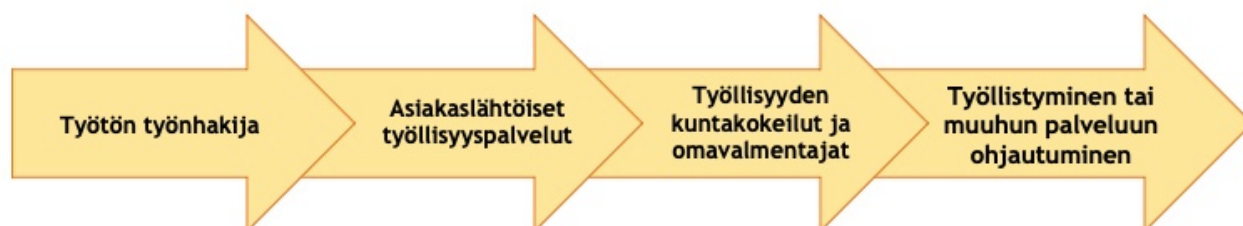
Seinäjoen ja Ilmajoen kuntakokeilu valikoitui tutkimuksen yhteistyötahoksi luontaisesti, sillä suoritin sinne sosionomiopintojeni aikana kaksi harjoittelujaksoa. Ensimmäisen harjoittelun suoritin Seinäjoen työllisyyspalveluissa, jotka yhdistyivät työllisyyden kuntakokeiluun sen käynnistyttyä, ja toisen harjoittelun suoritin työllisyyden kuntakokeiluun keväällä 2021, jolloin kuntakokeilu virallisesti käynnistyi. Molempien harjoittelujaksojen aikana sain osallistua kuntakokeilujen käynnistymiseen liittyvään suunnittelutyöhön antamalla näkemykseni siitä, miten kokeiluun liittyvä valmistautuminen ja kokeilun käynnistyminen näyttäytyivät opiskelijan

näkökulmasta. Tämän harjoittelujeni aikana alkaneen kuntakokeilun toiminnan reflektoinnin seurauksena yhteistyö kuntakokeilun kanssa jatkui luontaisesti myös opinnäytetyöhöni.

Seinäjoen ja Ilmajoen työllisyyden kuntakokeilussa työskentelee omavalmentaja-nimikkeellä toimivia ammattilaisia, jotka vastaavat kokeilun asiakkaiden parissa tehtävästä käytännön asiakastyöstä ja vastaavat asiakkaan palveluprosesseista kokonaisuudessaan. Taustalla vaikuttaa ajatus siitä, että asiakkaan asiakaslähtöisemmäksi palvelemiseksi asiakkaalle on määritettävä vastuuvirkailija, jonka avulla tehostetaan asiakkaan palveluprosessin vaikuttavuutta ja madalletaan asiakkaan kynnystä ottaa tarvittaessa yhteyttä hänen vastuuvirkailijaansa. (Seinäjoen ja Ilmajoen työllisyyden kuntakokeilu 2021.) Omavalmentajien voidaan katsoa olevan avainasemassa työllisyyspalvelujen kehittämisessä asiakaslähtöisemmiksi, sillä heidän voidaan katsoa tietävän parhaiten, miten asiakaslähtöisyys toteutuu käytännön asiakastyössä.

## 2.2 Tutkimusaiheen valinta

Tutkimuksen aihe on Seinäjoen ja Ilmajoen työllisyyden kuntakokeilun omavalmentajien näkemyksiä asiakaslähtöisyydestä. Tutkimusaihe valittiin yhteistyössä kuntakokeilun kanssa. Asiakaslähtöisyys valikoitui tutkimuksen pääteemaksi, sillä asiakaslähtöisyys on yksi kuntakokeilun tärkeimmiksi määritellyistä arvoista ja kuntakokeilujen yleinen tavoite valtakunnallisesti. Asiakaslähtöisyydestä puhutaan sosiaalityössä usein itsestäänselvyytenä, mutta sen toteutuminen vaihtelee huomattavasti eri organisaatioiden välillä, vaikka se olisikin määritetty organisaation arvoksi. Tutkimus ajoittuu hyvään kohtaan kuntakokeilun elinkaarta, sillä haastattelujen alkaessa kuntakokeilu on ehtinyt toimia puoli vuotta, ja sinä aikana omavalmentajille on todennäköisesti ehtinyt muodostua käsitys siitä, miten asiakaslähtöisyys toteutuu heidän työssään ja laajemmin kuntakokeilussa.



Kuvio 1. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys.

Kuviossa 1 on esitetty tutkimuksen teoreettinen viitekehys. Teoreettinen viitekehys on rakentunut ongelma → ratkaisu → toteutus -periaatteella. Työttömyyttä voidaan pitää tutkimuksen taustalla vaikuttavana ongelmana, joka on tärkeä määritellä, vaikka se ei ole tutkimuksen pääteema. Tutkimuksen yhteistyötahon asiakkaat ovat työttömiä työnhakijoita, ja sen vuoksi työttömyyttä on tärkeä ymmärtää. Tutkimuksen pääteemaa, asiakaslähtöisyyttä ja tarkemmin määriteltynä asiakaslähtöisempiä työllisyyspalveluja voidaan pitää ratkaisuna työttömien parempaan ohjautumiseen työhön, koulutukseen tai muihin palveluihin. Työllisyyden kuntakokeilujen ja niissä työskentelevien omavalmentajien taas voidaan katsoa toimivan asiakaslähtöisyyden toteuttajina.

### **2.3 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset**

Tutkimuksen tarkoitus on selvittää, miten Seinäjoen ja Ilmajoen työllisyyden kuntakokeilun omavalmentajat käsittävät asiakaslähtöisyyden ja miten se näkyy heidän mielestään heidän omassa työssään sekä työllisyyden kuntakokeilussa yleisesti. Tutkimuksen tarkoitus on kartoittaa omavalmentajien näkemyksiä siitä, mitä asiakaslähtöisyys tarkoittaa, miten se toteutuu heidän omassa työssään, miten asiakaslähtöisyys toteutuu laajemmin työllisyyden kuntakokeilussa ja miten kuntakokeilussa voitaisiin toimia entistä asiakaslähtöisemmin.

Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa tietoa työllisyyden kuntakokeilulle omavalmentajien näkökulmasta kokeilun palveluiden kehittämiseksi asiakaslähtöisemmiksi. Seinäjoen ja Ilmajoen kokeilu hyötyy tutkimuksesta, sillä tutkimus tuottaa tietoa kokeilun omavalmentajien näkemyksistä, joita voidaan tarkastella suhteessa muista kokeiluista saatuihin kokemuksiin omavalmentajatyön asiakaslähtöisyydestä. Tutkimus toimii myös hyvänä väliaikakatsauksena siitä, miten omavalmentajat kokevat kuntakokeilussa työskentelyn sen oltua käynnissä noin puoli vuotta. Asiakaslähtöisyyden tutkiminen juuri omavalmentajien näkökulmasta on kokeilulle tärkeää, sillä omavalmentajat vastaavat kokeilun asiakkaiden käytännön palvelusta ja ovat täten tulevaisuudessa asiakaslähtöisempien työllisyyspalvelujen toteuttajia. Tutkimukselle asetetut tutkimuskysymykset ovat seuraavat:

- Miten kuntakokeilun omavalmentajat kokevat asiakaslähtöisyyden näkyvän heidän työssään?

- Miten asiakaslähtöisyys toteutuu käytännössä kuntakokeilun omavalmentajien mielestä?

## 2.4 Aiemmat tutkimukset

Asiakaslähtöisyyden toteutumista kuntakokeiluissa ei ole tutkittu paljoa esimerkiksi opinnäytetöinä. Tähän vaikuttaa varmasti se, miten kuntakokeilut ovat vielä hyvin uusi toimintamalli työllisyyden hoidossa. Sosiaalityön asiakaslähtöisyyttä on tutkittu paljon asiakkaiden ja työntekijöiden näkökulmasta, mutta tässä tutkimuksessa aiempien, asiakaslähtöisyyteen liittyvien tutkimusten tarkastelu on rajattu työllisyyden kuntakokeiluihin sijoittuviin tutkimuksiin.

Arnkillin, Spangarin ja Jokisen vuosina 2018–2019 tekemää tutkimusta Pirkanmaan työvoima- ja yrityspalvelujen alueellisesta kokeilusta voidaan pitää tälle tutkimukselle yhtenä tärkeimmistä tutkimuksista. Tämänhetkisten kokeilujen voidaan katsoa perustuvan laajalti tästä kokeilusta saatuihin tuloksiin ja kokemuksiin. Arnkillin, Spangarin ja Jokisen (2019, 78) mukaan kunta-valtio-yhteistyö avasi uusia mahdollisuuksia työkyvyn arvioinnin ja edistämisen toiminnallistamisessa. Heidän mukaansa kokeilujen myötä työllisyyden hoidossa siirryttiin työkyvyttömyyden tarkastelusta työkykyisyyden tarkasteluun, jonka voidaan katsoa olevan heidän mukaan tärkeä kulttuurinen muutos työllisyyden hoidossa.

Tiiu Pousi teki vuonna 2019 pro gradu -tutkielmanaan tutkimuksen ohjauksesta työelämä-orientaation tukena. Siinä hän tutki Pirkanmaan kokeilun omavalmentajien näkemyksiä ohjaustyöstä. Tutkimuksen (2019, 3) mukaan omavalmentaja-toimintamalli nähtiin asiakkaan henkilökohtaista ja asiakaslähtöistä palvelua tukevana mallina, jonka avulla kokeilussa saatiin hyödynnettyä monipuolisesti erilaisia palveluja ja verkostoissa tehtävää yhteistyötä. Tutkimuksen mukaan asiakkaan kohtaaminen ja inhimillinen vuorovaikutus mahdollistivat asiakkaan kuulemisen ja yksilöllisten palvelutarpeiden huomioimisen entistä paremmin. Myös Riikka Leino teki vuonna 2019 Pirkanmaan kokeiluun opinnäytetyönään tutkimuksen omavalmentajien kokemuksista kokeilussa työskentelystä virkavastuulla. Tutkimuksen (2019, 2) mukaan kokeilu nähtiin hyvänä toimintamallina ja sen koettiin helpottaneen ja nopeuttaneen asiakkaiden ohjausta ja heidän ohjautumistaan työllistymistä kohti, sillä asiakkaille pystyttiin tarjoamaan heidän palvelutarvettaan vastaavia palveluita ja heidät pystyttiin ohjaamaan nopeasti oikeiden palvelujen pariin.

Aiempien tutkimusten tulosten perusteella voidaan todeta, että aiemmista työllisyyden kuntakokeilusta saadut tulokset ja kokemukset ovat pääosin myönteisiä. Aiempien tutkimusten mukaan kuntakokeilujen myötä työllisyyden hoidossa on tapahtunut tärkeitä muutoksia, joiden myötä työllisyyden hoidossa on siirrytty kauemmas palvelujärjestelmäkeskeisyydestä ja lähemmäs asiakkaan yksilölliset palvelutarpeet toiminnan keskiöön asettaviin toimintamalleihin, joiden avulla on pystytty lisäämään työllisyyspalvelujen vaikuttavuutta. Tästä syystä on tärkeää, että tämän tutkimuksen avulla myös Seinäjoen ja Ilmajoen työllisyyden kuntakokeilusta saatuja kokemuksia siitä, miten asiakaslähtöisyys toteutuu kokeilussa, tuodaan näkyvämmäksi.

### 3 TYÖTTÖMYYS SOSIAALITYÖN HAASTEENA

Tässä luvussa käsitellään työttömyyttä ilmiönä. Luvussa käsitellään työttömän määritelmää, työttömien määrää Suomessa ja työttömyyden vaikutuksia yksilö-, yhteisö- ja yhteiskuntatasolla. Luvussa käsitellään myös aktiivista työvoima- ja sosiaalipolitiikkaa ja niihin liittyviä aktivointitoimenpiteitä, joiden avulla työttömiä pyritään aktivoimaan. Työttömyyden ja aktiivisen työvoima- ja sosiaalipolitiikan käsitteiden avaamista voidaan pitää tämän tutkimuksen kannalta tärkeänä, sillä Seinäjoen ja Ilmajoen työllisyyden kuntakokeilun asiakkaat ovat työttömiä työnhakijoita.

#### 3.1 Työttömyys lakien ja tilastojen mukaan

Työttömän määritelmät eivät eroa merkittävästi toisistaan. Laissa julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta työtön määritellään henkilönä, joka ei ole työsuhteessa, ei työllisty päätoimisesti omassa työssään tai yritystoiminnan kautta eikä ole opiskelija. Lain mukaan työtön on pitkäaikaistyötön, kun työttömyys on kestänyt yhtäjaksoisesti 12 kuukautta tai pidempään. (L 28.12.2012/916.) Työ- ja elinkeinoministeriön Työnvälitystilastossa työtön määritellään henkilöksi, joka ei ole työsuhteessa ja joka ei työllisty yritystoiminnalla. Työnvälitystilastossa myös kokoaikaisesti lomautetut henkilöt määritellään työttömiksi, mutta päätoimisia opiskelijoita ei. Tilastokeskuksen Työvoimatutkimuksessa työttömän määritelmä on tiukempi: se edellyttää työttömiltä aktiivista työnhakua edeltävien 4 viikon aikana ja valmiutta ottaa vastaan työtä seuraavien 2 viikon aikana. (TEM, [Viitattu 2.6.2021].)

Työttömyyden kehitystä seurataan Suomessa kuukausittain kahdella eri tilastolla. Tilastokeskuksen työvoimatutkimus perustuu otantaan ja työ- ja elinkeinoministeriön Työnvälitystilasto työllisyysviranomaisten asiakasrekisterin tietoihin. Työvoimatutkimuksen ja Työnvälitystilaston työttömyysluvut poikkeavat toisistaan, mikä johtuu menetelmän ohella tilastointiperusteiden eroista työnhaun aktiivisuuden ja työmarkkinoiden käytettävissä olon osalta. Tilastojen tiedot julkistetaan kuukausittain yhtä aikaa. (TEM, [Viitattu 2.6.2021].)

Työ- ja elinkeinoministeriön (2021) mukaan työ- ja elinkeinotoimistoissa ja kuntakokeiluissa oli heinäkuun 2021 lopussa yhteensä 322 600 työtöntä työnhakijaa, mikä on 64 900 vähemmän kuin kaksi vuotta aikaisemmin. Työttömistä työnhakijoista 166 600 oli työllisyyden

kuntakokeilujen asiakkaita. Työttömien työnhakijoiden lukumäärä sisältää myös kokoaikaisesti lomautetut. Pitkäaikaistyöttömiä oli 113 900, mikä on 36 200 enemmän kuin vuosi sitten. Etelä-Pohjanmaan alueella oli heinäkuun 2021 lopussa 6 795 työtöntä työnhakijaa, mikä on 2 247 vähemmän kuin edellisenä vuotena. Työttömien määrä Etelä-Pohjanmaalla väheni siis 24,9 prosentilla. Pitkäaikaistyöttömyys oli kuitenkin kasvussa. Pitkäaikaistyöttömiä oli 1 553, mikä on 41,2 prosenttia enemmän kuin edellisenä vuotena.

## **3.2 Työttömyyden vaikutukset**

Työttömyyden vaikutuksia yksilön hyvinvointiin ja terveyteen sekä yhteiskunnan rakenteisiin on tutkittu laajasti. Tutkimusten mukaan työttömyys on monesti seurausta useista tekijöistä, eikä ole selitettävissä vain yhdellä tai muutamalla tekijällä. Oleellinen havainto onkin juuri se, miten työttömyys voi aiheutua jostakin yksilön työmarkkina-asemaa ja yleistä terveyttä ja hyvinvointia haastavasta tekijästä tai olla seurausta joistain näistä tekijöistä. (Ek ym. 2004, 18.) Työttömien määrällisen nousun alku voidaan jäljittää 1990-luvun alun lama-aikaan, jolloin työttömien määrä Suomessa nousi ennennäkemättömän korkealle. Uutta tässä 1990-luvun lamassa oli se, ettei se kohdistunut pelkästään työväenluokkaan, mutta myös entistä enemmän keskiluokkaan. Laman jälkeisissä hallitusohjelmissa työttömyyden vähentämisestä on tullut entistä keskeisempi työvoima- ja sosiaalipoliittinen tavoite. (Siisiäinen, Kankainen & Luhtakallio 2014, 58.)

Juhilan (2016, 57) mukaan työttömyyttä voidaan pitää yhtenä eniten syrjäytymistä aiheuttavista tekijöistä. Hänen mukaansa pitkittynyt työttömyys ja työstä syrjäytyminen ovat vahvasti yhteydessä yksilön sosioekonomisiin ongelmiin. Juhilan mukaan työllistyminen nähdään usein ratkaisuna syrjäytymiseen liittyviin ongelmiin. Syrjäytymisvaarassa olevia tarkasteltaessa huomio kiinnittyy usein juuri pienituloisiin työttömiin, jotka syrjäytymisen ehkäisemiseksi pyritään liittämään takaisin osaksi yhteiskuntaa kiinnittämällä heidät takaisin työmarkkinoille.

### **3.2.1 Vaikutukset yksilötasolla**

Yksilön näkökulmasta työttömyyttä voidaan pitää sosiaalisena ja taloudellisena ongelmana. Tutkimuksissa on havaittu systemaattisia yhteyksiä erilaisten sosioekonomisten tekijöiden,

kuten työttömyyden, köyhyyden, huono-osaisuuden ja syrjäytymisen välillä (Kainulainen & Saari 2013, 23.) Aaltosen ym. (2020, 70) mukaan parempituloiset, korkeammin koulutetut ja työssä käyvät kokevat sosioekonomisia haasteita harvemmin kuin pienempituloiset, matalasti koulutetut ja työttömät. Yksilön sosioekonomiseen asemaan vaikuttavien tekijöiden, kuten työmarkkina-aseman, työpaikan toimialan, alhaisten tulojen, alhaisen koulutuksen, iän, sukupuolen, terveydentilan ja kotitaustan, on tutkittu vaikuttavan toisiinsa toisiaan edelleen ruokkivasti. Myös erilaisten viimesijaisten etuuksien, kuten työmarkkinatuen, asumistuen ja toimeentulotuen sekä sairauspäivärahan, voidaan katsoa kertovan huono-osaisuutta ja syrjäytymistä aiheuttavina. (Kainulainen & Saari 2013, 24.)

Köyhyyden voidaan katsoa olevan työttömyyden seurausta tai sen aiheuttaja. Moision (2006, 639) mukaan köyhyys ymmärretään yleisesti Suomen kaltaisissa hyvinvointivaltioissa suhteellisenä köyhyytenä. Käytännössä tämä tarkoittaa hänen mukaansa sitä, miten yksilö ei kykene saavuttamaan yhteiskunnassa yleisesti odotettua, minimiksi katsottua elintasoa taloudellisten resurssien puutteen seurauksena. Rankin (2011, 56–57) mukaan köyhyyden on todettu olevan vahvasti yhteydessä yksilön sosioekonomiseen asemaan ja erityisesti mielenterveyden ongelmiin, kuten masennukseen ja ahdistuneisuuteen. Hänen mukaansa köyhyyttä, erityisesti juuri suhteellista köyhyyttä, voidaan pitää yhtenä työttömyyden yleisimpänä seurauksena, sillä työttömän yksilön tulot ovat usein sidonnaiset keskivertopalkkaan suhteutettuna pieneen työttömyysturvaan tai muihin viimesijaisiin tukimuotoihin.

Eskelisen ym. (2020, 130) mukaan koulutus on merkittävimpiä työmarkkina-asemaa, huono-osaisuutta ja syrjäytymistä määrittävistä tekijöistä, ja sen merkitys korostuu yhä enemmän nyky-yhteiskunnassa. Muuttuvat työmarkkinat edellyttävät yksilöltä jatkuvaa osaamisen päivittämistä. Osaamisen päivittämisen merkitys korostuu erityisesti tilanteissa, joissa työntekijä joutuu irtisanotuksi tai joutuu irtisanoutumaan muusta, esimerkiksi terveydellisestä syystä pitkän työsuhteen jälkeen. (Arnkil & Spangar 2018a, 266.) Kailaheimo-Lönnqvistin ym. (2020, 93) mukaan korkeamman koulutuksen voidaan katsoa olevan yhteydessä alhaisempaan työttömyyteen ja korkeampiin tuloihin. Alhaisempi koulutus lisää heidän mukaansa riskiä syrjäytyä, sillä ilman koulutusta on vaikeampi kiinnittyä työelämään, jossa tutkinnon suorittamisella on yhä suurempi rooli.

### 3.2.2 Vaikutukset yhteisötasolla

Tutkimusten mukaan työttömät voivat keskimäärin huonommin ja sairastavat enemmän kuin työssä käyvät. Pakarisen (2018, 200) mukaan pitkittynyt työttömyys johtaa helposti erilaisiin terveysoireisiin. Hänen mukaansa terveemmät työttömät työllistyvät helpommin ja ne, joiden terveys on heikompi, joutuvat todennäköisemmin pinnistelemaan enemmän päästäkseen takaisin työmarkkinoille. Aaltosen ym. (2020, 71) mukaan työikäisten elintavat ovat kehittyneet terveyden kannalta myönteisempään suuntaan viime vuosikymmenien aikana, mutta elintapasairauksista johtuvat kuolemat painottuvat tilastojen näkökulmasta niille väestöryhmille, jotka kuuluvat matalampaan sosioekonomiseen ryhmään. Heidän mukaansa korkeampi kuolleisuus on vahvasti yhteydessä juuri työttömyyden aiheuttamiin terveysongelmiin.

Pakarisen (2018, 195–196) mukaan työttömyys ja sen pitkittyminen ovat usein yhteydessä erityisesti mielenterveysongelmiin, kuten masennukseen ja ahdistuneisuuteen. Hänen mukaansa työttömäksi jäädessä yksilön vuorovaikutus ympäristön kanssa vähenee, kun työn kautta ylläpidetyt kontaktit vähenevät tai katoavat kokonaan. Tällä voidaan katsoa olevan yksilöä syrjäyttävä vaikutus.

### 3.2.3 Vaikutukset yhteiskuntatasolla

Yhteiskunnan näkökulmasta työttömyyttä voidaan pitää erityisesti taloudellisena ongelmana, sillä työttömyydestä aiheutuu julkiselle taloudelle suoria ja välillisiä menoja. Tiaisen (2018, 184) mukaan nämä menot voidaan jakaa aktiivisiin ja passiivisiin menoihin. Aktiivisilla menoilla tarkoitetaan työllistämiseen ja siihen liittyvään koulutukseen kohdistuvia menoja. Passiivisilla menoilla tarkoitetaan menoja, joilla turvataan työttömien toimeentulo, kuten työttömyyspäivärahaa, asumistukea ja toimeentulotukea. Työttömyydestä aiheutuvilla välillisillä menoilla taas tarkoitetaan esimerkiksi terveyshaitoista ja sosiaalisista seurauksista aiheutuvia menoja.

Heinosen (2019, 73) mukaan pätkätyöt, osa-aikatyöt ja vuokratyösuhteet ovat lisääntyneet viime vuosikymmeninä. Kyse on hänen mukaansa työmarkkinoiden laajasta muutoksesta, jossa yhteiskunnan rakenteisiin sidonnainen työttömyys on lisääntynyt ja johon myös köyhyys kytkeytyy vahvasti. Rakenteellisella työttömyydellä tarkoitetaan työttömyyttä, joka ei vähene työvoimapulasta huolimatta. Rakenteellinen työttömyys johtuu esimerkiksi siitä, että

työvoiman kysyntä ja tarjonta eivät kohtaa työnhakijan koulutustaustan, työkokemuksen tai alueellisen sijainnin seurauksena. (Pyykkönen & Pyykkönen 2014.) Samalla kun työttömien määrä on jämähtänyt pysyvästi korkealle, myös pienituloisten määrä on kasvanut ja vakiintunut suureksi. Voidaan puhua jopa köyhyyskriisistä, jossa haavoittuvimmassa asemassa hänen mukaansa ovat lapsiperheet, erityisesti yksinhuoltajaperheet, yksin asuvat miehet, syrjäytymisvaarassa olevat nuoret aikuiset sekä pienituloiset eläkkeellä olevat vanhukset. (Heinonen 2019, 74–75.)

### **3.3 Aktiivinen työvoima- ja sosiaalipolitiikka**

Työvoimapolitiikan keskeisimpänä tehtävänä voidaan pitää työllistymisen edistämistä. Työllistymisen edistämiseksi työtöntä voidaan pyrkiä aktivoimaan erilaisin keinoin, jolloin puhutaan aktivointipolitiikasta. Suomessa aktivointiin liittyviä uudistuksia tehtiin jo 1990-luvun alussa, jolloin aktiivisuudesta tuli myös sosiaalipolitiikalle ominainen tunnuspiirre. Aktivointipolitiikan keskeisimpänä tehtävänä voidaan katsoa olevan työttömäksi jääneen, työttömyys-turvaa tai toimeentulotukea saavan henkilön palauttaminen palkkatyöhön mahdollisimman nopeasti. Aktivoinnin tavoitteena on, ettei työikäisten kansalaisten toimeentulo olisi pitkiä aikoja sosiaaliturvan varassa, vaan he kykenisivät elättämään itsensä ja perheensä itsenäisesti, jolloin syntyy myös valtiontaloudellisia säästöjä. Kyseessä on muutos hyvinvointivaltion rakenteessa, jossa työllisyydestä on tullut aiempaa vahvemmin myös sosiaalipolitiikan tavoite. (Keskitalo & Karjalainen 2013, 7–10.)

Sosiaalipolitiikan keskeisimpänä tehtävänä taas voidaan pitää oikeudenmukaisuuden ja tasa-arvon edistämistä. Eurooppalaisessa sosiaalipolitiikassa on entistä enemmän alettu korostaa aktivoivaa sosiaalipolitiikkaa. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, miten voimavaroja kohdennetaan kuntouttaviin, kouluttaviin ja työllistäviin toimiin syrjäytymisen ehkäisemiseksi. Suuntaamalla näitä olemassa olevia voimavaroja aktivoiviin toimiin pyritään vähentämään pitkällä aikavälillä palvelujen ja etuuksien tarvetta ja ehkäisemään etenkin kustannusten jatkuvaa kasvua. (Kananoja, Niiranen & Jokiranta 2008, 121.)

Aktivointipolitiikalle on ominaista, että siinä yhdistyvät työttömyys- ja toimeentuloturvan ehdot, työllistymisveloitteet ja erilaiset sosiaalipoliittiset tukipalvelut. Työvoimapolitiittisen aktivoinnin keskeisenä eetoksena voidaan pitää sitä, miten työttömyysetuuden saaminen on

aina vastikkeellista. Etuutta saadakseen henkilön on täytettävä erilaisia ehtoja ja toimittava laissa säädetyllä tavalla. (Hänninen 2014, 203.) Aktivointi voidaan Juhilan (2016, 58–59) mukaan määritellä toimenpiteiden kokonaisuudeksi, jolla työttömän työllistymistä pyritään edistämään. Hänen mukaansa toimenpiteet voivat pitää sisällään toimeentuloturvan tiukennuksia ja lisäehtojen asettamista etuuksien saamiselle sekä varsinaisia aktivoivia toimenpiteitä, kuten erilaisia työllistämistoimenpiteitä, koulutusta ja kuntoutusta. Sihdon (2018, 81) mukaan toimenpiteet voivat sisältää myös työttömän velvoittamista ottamaan yhteyttä tiettyyn määrään työnantajia ja osallistua säännöllisiin tapaamisiin hänen työvoimavirkailijansa kanssa.

Aktiivinen työvoimapolitiikka on määritellyt työmarkkinoiden muuttuviin vaatimuksiin sopeutumisen työttömien henkilökohtaiseksi velvollisuudeksi (Hänninen 2014, 207). Aktivointitoimenpiteitä kohtaan esitetty kritiikki kohdistuu usein toimenpiteiden velvoittavuuteen ja koettuun kannattavuuteen, sillä näkökulmasta riippuen raja kannustamisen ja velvoittamisen välillä on häilyvä. Työttömät saattavat joutua työskentelemään palkkaan suhteutettuna vähäisellä kulukorvauksella tai ilmaiseksi, joka tutkimusten mukaan vaikuttaa työttömän motivaatioon osallistua toimenpiteisiin. (Sihto 2018, 81.) Aktivointitoimenpiteet voivat siis toimia alkuperäistä tarkoitustaan vastaan sitä todennäköisemmin, mitä enemmän toimenpiteiden muoto ja tavoitteet ovat ristiriidassa työttömän tavoitteiden tai motivaatioon suhteutettuna (Näätänen 2018, 90).

Kansainvälisessä vertailussa aktivointitoimet voidaan jakaa kovempaan ja pehmeämpään linjaan. Pelkistetysti ilmaistuna kova linja korostaa sanktioita ja pehmeä kannustamista. (Juhila 2016, 59.) Angloamerikkalaisen, ensisijaisesti työhön tähtäävän kovemman mallin tavoite on ensisijaisesti nopea työllistyminen ja siinä ehdot etuuksien saamiselle ovat tiukemmat, kun taas eurooppalaisen, inhimillisen pääoman kehittämistä korostavan pehmeämmän mallin tavoite on työllistymisen lisäksi syrjäytymisen torjunta ja pitkän tähtäimen ratkaisut henkilön pysyväksi työllistämiseksi. Kova linja korostaa etuusriippuvuuden torjuntaa ja työn ensisijaisuutta, ja siinä työttömyysetuuden saamisen ehdot ovat tiukemmat, kun taas pehmeä linja korostaa syrjäytymisen ehkäisyä ja työllistymisvalmiuksien edistämistä kestävämmän työllistymisen keinona, ja siinä työttömyysetuuden saamisen ehdot ovat anteliaammat. Molemmille lähestymistavoille ominaista on kuitenkin se, miten sanktioita käytetään aktivoinnin keinona, joskin pehmeässä linjassa työttömyysetuuden alentaminen on

usein harkinnanvaraista tai määräaikaista. (Keskitalo & Karjalainen 2013, 11–13.) Taulukossa 1 lähestymistapojen keskeisemmät piirteet on esitetty tarkemmin.

Taulukko 1. Aktivoinnin kaksi pääsuuntausta (Keskitalo & Karjalainen 2013, 13).

	Työkeskeinen lähestymistapa	Inhimillisen pääoman kehittämistä korostava lähestymistapa
Yhteiskunnallinen konteksti	liberaali, selvärajaisesti kohdennettu angloamerikkalainen aktivointipolitiikka	universaali, osittain kohdennettu pohjoismainen ja eurooppalainen aktivointipolitiikka
Perustelut	etuusriippuvuuden torjunta	syрjäytymisen torjunta ja sosiaalisen integraation edistäminen
Yleiset tavoitteet ja kohteet	työn ensisijaisuus, nopea työhön pääsy	työllistymisvalmiuksien edistäminen, kestävä työllistyminen
Toimenpiteet	intensiivinen henkilökohtainen tuki työnhaussa, lyhytaikainen koulutus, minkä tahansa työn vastaanottaminen	aktiivisten työvoimapalvelujen tarjonta, pitkäaikainen koulutus, sosiaali- ja terveyspalvelujen tarjonta, henkilökohtainen palvelu
Työmarkkinastrategia	tarjontakeskeisyys, avoimet työmarkkinat ja työmarkkinakynnysten ylittäminen	tarjontakeskeisyys, tukityöpaikkojen ja työllisyyskoulutuksen hyödyntäminen
Aktivointikeinot	sopimukset yksilöllisten aktivointi- ja työllistymissuunnitelmien muodossa	sopimukset yksilöllisten aktivointi- ja työllistymissuunnitelmien muodossa; kuntoutus
Yksilölliset seuraukset	tiukat tuensaannin ehdot, sanktioiden käyttö, tuen menetys ja/tai määräaikainen tuki	anteliaat tuensaannin ehdot, sanktioiden käyttö, harkinnanvarainen tuen alennus tai määräaikainen tuen menetys

Työllistymisen merkityksen lisääntymistä yhteiskuntapolitiikassa voidaan kuvata siirtymäksi hyvinvoinnin politiikasta työperusteiseen hyvinvointiin, joka perustuu aktivointiin ja kannustamiseen, joista on tullut yhä keskeisempiä syrjäytymisen vastaisen toiminnan työkaluja (Juhila 2016, 57). Ongelmallista tästä tekee kuitenkin se, että painopiste työperusteisessa ajattelussa on asiakkaan suoriutumisen arvioinnissa eikä niinkään yhteiskunnallisten olosuhteiden arvioinnissa. Aktiivisen työn etsinnän nähdään olevan ratkaisu työttömyydestä aiheutuviin ongelmiin. Velvoittaminen erilaisiin työllistymistä edistäviin toimenpiteisiin voi pahimmassa tapauksessa jopa heikentää työttömän työllistymistä, sillä on ongelmallista, jos aktivoitumisen lähes mahdottomaksi tekeviin yhteiskunnan rakenteisiin, kuten työmarkkinoihin, koulutukseen, asumiseen ja tulonjakoon liittyviä ongelmia ei ratkaista ensin. Asetelman voidaan katsoa olevan lähtökohtaisesti työtöntä syyllistävä, sillä ne työttömät, jotka eivät aktiivisesti pysty hakemaan työtä, nähdään yleensä syyllisinä omaan tilanteeseensa. (Juhila 2016, 60.)

Ervastin (2018, 157) mukaan keskeinen ongelma tämän päivän työmarkkinoilla ei ole pelkkä heikko työvoiman tarjonta, vaan myös vähäinen työvoiman kysyntä. Kyse on hänen mukaansa kohtaanto-ongelmasta, jossa työvoiman tarjonta ei vastaa työmarkkinoiden tarpeisiin tai toisin päin. Tällaisessa asetelmassa, jossa työtön ei välttämättä kykene vaikuttamaan työmarkkina-asemaansa, sanktioiden ja kannustimien käyttö aktivointitoimenpiteinä ei välttämättä tuota toivottua työllistymistä. Sanktioiden ja kannustimien käytön kannatus perustuu Ervastin mukaan osittain siihen, että työttömät nähdään syyllisinä omaan tilanteeseensa. Aktivointitoimenpiteitä toteuttaessa huomio tulisikin kiinnittää toimenpiteiden asiakaslähtöisyyteen ja todelliseen vaikuttavuuteen. Ervastin mukaan työllisyyden edistäminen sanktioiden ja kannustimien avulla voidaan nähdä haasteellisena, sillä kannustin- ja sanktiopolitiikan kenties suurin ongelma on se, etteivät ne lisää työpaikkojen määrää. Tällaisessa tilanteessa sanktioiden ja kannustimien käyttäminen työttömän aktivoimiseksi on tehotonta työvoimapolitiikkaa. Huonosti toteutettuna aktivointitoimenpiteet voivat johtaa tarkoitukseensa nähden päinvastaisiin tuloksiin, eli ne voivat heikentää työttömän osallisuutta tai aiheuttaa työttömän koulutustaustaan nähden epäsopivaan työhön ohjautumista. Toimenpiteestä kieltäytyminen voi lisätä työttömän syrjäytymisriskiä, sillä länsimaissa toimenpiteestä kieltäytymisestä seuraa yleensä työttömyysturvaan kohdistuva sanktio tai karenssi. (Näätänen 2018, 90.)

## 4 ASIAKASLÄHTÖISYYS SOSIAALITYÖN TAVOITTEENA

Tässä luvussa käsitellään tutkimuksen pääaihetta asiakaslähtöisyyttä. Luvussa kerrotaan, miten asiakaslähtöisyys perustuu sosiaalialan eettisiin arvoihin ja lainsäädäntöön ja kerrotaan, miten asiakaslähtöisyys näkyy käytännön sosiaalityössä. Luvussa käsitellään myös, millaiset tekijät haastavat asiakaslähtöistä sosiaalityötä. Asiakaslähtöisyyden määrittely on tämän tutkimuksen kannalta tärkeää, sillä tutkimus perustuu siihen, miten Seinäjoen ja Ilmajoen työllisyyden kuntakokeilun omavalmentajat käsittävät asiakaslähtöisyyden.

### 4.1 Asiakaslähtöisyyden perusta

Asiakaslähtöisyyttä voidaan pitää sosiaalityön eettisenä perustana (Toikko 2012, 66). Asiakaslähtöisyys mielletään usein pelkästään työntekijän tai työyhteisön tavaksi toimia, vaikkei se ole pelkästään sitä. Asiakaslähtöisyys on vahvasti sidoksissa sosiaalialan eettisten periaatteiden lisäksi myös lainsäädäntöön, jonka avulla pyritään turvaamaan asiakkaiden tasa-arvoinen ja yhdenvertainen kohtelu, ehkäisemään eriarvoisuutta ja varmistamaan yhdenvertaiset mahdollisuudet saada palveluja tai osallistua yhteiskunnan toimintaan. Tasa-arvoon ja yhdenvertaisuuteen pyrkiminen ilmenee siinä, miten työyhteisöt jokapäiväisessä toiminnassaan edistävät asiakkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia. (Mönkkönen 2018, 40.)

Laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (L 817/2015) sosiaalihuollon ammattihenkilön velvollisuudeksi määritellään sosiaalisen toimintakyvyn, yhdenvertaisuuden ja osallisuuden edistäminen sekä syrjäytymisen ehkäiseminen ja hyvinvoinnin lisääminen. Lain mukaan sosiaalihuollon ammattihenkilön velvollisuus on noudattaa ammattia harjoittaessa sitä, mitä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista säädetään. Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta (L 22.9.2000/812) lain tarkoituksena määritellään asiakaslähtöisyyden edistäminen, sillä lain mukaan asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää siten, että sosiaalihuoltoa toteuttaessa on otettava huomioon ensisijaisesti asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan.

Sosiaalityön ammattilaisia yhdistää hyvin yhtenäiset eettisen toiminnan periaatteet, jotka korostavat asiakkaan inhimillisen kohtaamisen merkitystä sekä asiakkaan oikeuksia vaikuttaa häntä koskevaan päätöksentekoon (Mönkkönen 2018, 37). Sosiaalityössä tämä näytetään yleensä pyrkimyksenä kunnioittaa ja turvata asiakkaan autonomia, josta puhutaan myös itsemääräämisoikeutena (Juhila 2016, 173). Heikkisen (2017, 12) mukaan työntekijän tulee kunnioittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta jo pelkästään siksi, että itsemääräämisoikeus on jokaisen ihmisen perusoikeus. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että työntekijän on kerrottava asiakkaalle eri mahdollisuuksista sekä niiden vaikutuksista asiakkaan tilanteeseen. Näin toimimalla asiakkaalle voidaan tarjota mahdollisuus tehdä häntä koskevia valintoja itsenäisesti, jolloin päätökset ja toteutettavat toimenpiteet ovat asiakkaan omista tarpeista lähtöisiä.

Asiakkaiden välisen kohtelun tasa-arvo on sosiaalityön keskeisimpiä eettisiä periaatteita. Asiakkaan ihmisarvon kunnioituksen tulisi kuulua ainakin osittain työntekijän omiin arvoihin, mutta erityisesti sen voidaan katsoa olevan osa sosiaalityön ammattietiikan toteuttamista, jolle on ominaista juuri ihmisarvon kunnioittaminen ja ihmisoikeuksien sekä oikeudenmukaisuuden toteutuminen. (Niemelä 2016, 108.) Sosiaalityön yleisesti hyväksytyt käytännöt pohjautuvatkin teorioihin, jotka korostavat juuri ihmisen kunnioitusta ja arvostusta sekä luottamuksen ja tasa-arvon toteutumista. Sosiaalityössä asiakastyötä on tehtävä ilman pakkoa ja vaatimuksia, koska ne eivät lähtökohtaisesti kuulu sosiaalityön asiakastyön käytäntöihin. Tällöin voidaan puhua asiakkaan osallistamisesta niin, että asiakas ikään kuin motivoitetaan muutokseen painostamisen tai pakottamisen sijaan. (Helminen & Sukula-Ruusunen 2017, 54.)

Helminen ja Sukula-Ruusunen (2017, 53) mukaan asiakaslähtöisyys tulisi nähdä koko sosiaalihuollon yhteisenä tavoitteena, eikä pelkästään yksittäisen työntekijän tai työyhteisön tapana toimia. Asiakaslähtöisyys tai sen puute voivatkin olla seurausta juuri organisaation tavasta toimia. Mönkkösen (2018, 50) mukaan asiakaslähtöisyyden toteutumisen kannalta onkin tärkeää, että työyhteisöjen sisällä käydään keskustelua jokapäiväiseen työhön liittyvistä eettisistä näkökulmista. Jos eettisten periaatteiden noudattaminen jätetään pelkästään työntekijän vastuulle, ei työyhteisössä välttämättä pääse kehittymään eettisesti kestävää asiakastyön kulttuuria. Mönkkösen mukaan työyhteisön johdon voidaan katsoa olevan

avainasemassa eettisesti kestävä toimintakulttuurin kehittämisessä, mikä edellyttää myös sitä, että epäasialliseen toimintaan puututaan heti, kun sellaista ilmenee.

## 4.2 Asiakslähtöisyys käytännössä

Hyvärin (2017, 32) mukaan asiakslähtöisyydellä tarkoitetaan asiakkaan tilanteesta ja tarpeista lähtemistä ja asiakkaan osallisuuden ja oman asiantuntijuuden huomioimista palveluprosessin aikana. Heikkinen (2017, 15) puolestaan määrittelee asiakslähtöisyyden tarkoittavan asiakkaan kuulemista ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamista. Hänen mukaansa asiakslähtöisyys ei voi toteutua, jos asiakas ei saa tietoa oikeuksistaan, eikä hänen yksilöllistä palvelutarvettaan huomioida. Aidosti asiakslähtöisessä työskentelyssä asiakkaan ja työntekijän välinen suhde etenee asiakkaan määrittelemien ja esiin nostamien tarpeiden kautta. Myös Juhila (2016, 249) määrittelee asiakslähtöisyyttä samankaltaisesti. Sosiaalityössä asiakslähtöisyys voidaan hänen mukaansa nähdä eettisesti kestävä työn lähtökohtana. Kinnusen (2018, 178–179) mukaan asiakslähtöisten toimintamallien kehittämisen tarkoitus on vastata paremmin ja tehokkaammin asiakkaan palvelu-, osallisuus-, vuorovaikutus- ja yhteisöllisyyden tarpeisiin. Asiakslähtöisyydestä puhutaan hänen mukaansa yleensä organisaation tai työntekijän toimintatapana, jolla pyritään tukemaan asiakkaan osallisuutta ja osallistumista.

Asiakslähtöinen toiminta edellyttää yhteistyötä asiakkaan ja työntekijän välillä. Yhteistyö edellyttää asianmukaista ja ajantasaista tietoa asiakkaan sen hetkisestä tilanteesta. Työntekijän on osattava erottaa tieto asiakkaista eli asiakastieto ja asiakkaiden tieto eri palveluista toisistaan. Perusoikeuksiensa lisäksi palvelujen käyttäjänä asiakkaan tulisi tietää, mitä hänelle tarjotun tai suunnitellun palvelun asiakkuus todellisuudessa merkitsee. Asiakkaan palvelua koskevien mielikuvien odotusten tulisi aina vastata niitä palveluja, joita hänelle suunnitellaan. Myös palveluiden oikea-aikaisuuden tunnistaminen korostuu asiakslähtöisessä työssä. Sosiaalipalveluissa on tunnistettava tilanteet, joissa asiakkaalle suunniteltua palvelua ei kannata toteuttaa, koska asiakas ei koe hyötyvänsä palvelusta. (Hyväri 2017, 38.)

Palvelujärjestelmän näkökulmasta Hyvärin (2017, 36–37) mukaan asiakslähtöisyyden keskeisiä elementtejä ovat asiakkaan itsemääräämisoikeus, osallistumisen mahdollistaminen,

tasavertainen ja kunnioittava vuorovaikutus sekä tiedon jakaminen. Palvelevan organisaation näkökulmasta asiakaslähtöisyys edellyttää tietoa asiakkaiden tarpeista, elämäntilanteista, kokemusmaailman ymmärtämisestä ja huomioimisesta, jolloin asiakkaan osallisuus ja mahdollisuudet vaikuttaa omaan palveluprosessiinsa korostuvat. Yksilökohtaisia asiakkaan tavoitteita ja toiveita voivat olla sosiaalisten verkostojen vahvistuminen ja laajentuminen, hyvinvointia edistävät elämäntavat ja arkielämän taidot sekä vaikutusmahdollisuuksien ja -keinojen parantuminen. (Kinnunen 2018, 178–179.)



Kuvio 2. Asiakaslähtöisyyden osa-alueet (Ristolainen ym. 2019, 245).

Ristolainen ym. (2019, 245) jakavat asiakaslähtöisyyden yllä olevan kuvion 2 mukaisesti neljään eri osa-alueeseen: yksilöllisyys, kokonaisvaltaisuus, yhteistyö ja palveluiden integrointi ja koordinointi. Yksilöllisyys toteutuu silloin, kun asiakkaan palvelutarpeen arviointi tehdään yhdessä hänen kanssaan ja hänelle suunnitellut palvelut tai muut palvelutarpeet perustuvat juuri asiakkaan tuottamaan tietoon. Tällöin myös asiakkaan itsemääräämisoikeuden voidaan katsoa toteutuvan. Kokonaisvaltaisuus taas toteutuu silloin, kun asiakkaan tilanteeseen vaikuttavat tekijät, kuten toimintakyky, sosiaaliset verkostot ja taloudellinen

tilanne huomioidaan palveluja suunnitellessa ja toteuttaessa. Yhteistyöllä tarkoitetaan tässä kontekstissa sellaisen asiakkaan ja työntekijän välisen vuorovaikutussuhteen muodostumisissa, jossa asiakas ja työntekijä kohtaavat tasavertaisina. Yhteistyölle ominaista on myös se, miten asiakas nähdään oman tilanteensa asiantuntijana ja miten työntekijä osaa hyödyntää tätä asiantuntijuutta. Myös moniammatillinen yhteistyö asiakkaan onnistuneemmaksi palvelemiseksi liittyy olennaisesti yhteistyöhön. Palveluiden koordinointi taas näyttäytyy yleensä asiakkaan palveluprosessista vastaavan työntekijän määrittämisenä asiakkaalle ja asiakkaan tiedottamiselle siitä, että juuri hän vastaa asiakkaan palvelemisesta asiakasprosessin aikana. Ristolaisen ym. mukaan näiden osa-alueiden toteutuessa voidaan puhua asiakaslähtöisestä palvelusta. Työllisyyden kuntakokeilujen näkökulmasta näiden osa-alueiden voidaan katsoa olevan linjassa kokeiluille määriteltyjen toimintaperiaatteiden kanssa. Kokeiluissa asiakkaan yksilöllisyys pyritään huomioimaan palveluprosessin kaikissa vaiheissa kokonaisvaltaisesti ja tarvittaessa moniammatillisesti. Asiakkaan palvelua pyritään tehostamaan nimeämällä hänelle vastuutyöntekijä omavalmentajan muodossa. Vastuutyöntekijä vastaa oman asiakaskuntansa palvelemisesta niin, että hän kohtaa asiakkaan kunnioittavasti tasavertaisena toimijana.

Niemelän (2016, 97) mukaan vuorovaikutus nousee keskeisesti esiin sosiaalityössä, koska se on sosiaalityön työskentelyote tai työtapa. Työntekijän ja asiakkaan välisessä kohtaamisessa tavoitellaan toimivaa vuorovaikutussuhdetta, jonka syntymistä ja ylläpitoa pidetään erityisen tärkeänä. Ilman toimivaa vuorovaikutussuhdetta sosiaalityö on vaarassa muuttua luonteeltaan kontrolloivaksi tai välinpitämättömäksi. Myös Arnkillin ja Spangarin (2018a, 283) mukaan asiakkaan ohjauksen keskeisiä piirteitä ovat asiakaslähtöisyys ja luottamuksellinen vuorovaikutus sekä se, miten asiakkaan ohjaus on asiakas- ja tilannekohtainen epälineaarinen prosessi. Modernin ohjauksen keskiössä on dialogisuuden periaate, ja asiakkaan ohjaus onkin heidän mukaansa tietoista dialogisuuden rakentamista ja kehittämistä.

Dialogisuudella tarkoitetaan pyrkimystä yhteisen ymmärryksen rakentamiseen ja taitoa edesauttaa vuorovaikutuksen kehittymistä sen suuntaisesti. Dialogisen asiakastyön taustalla vaikuttaneita teoreetikkoja yhdistää ajatus siitä, että ihmiselle merkittävät kokemukset tapahtuvat inhimillisessä vuorovaikutuksessa toisten ihmisten kanssa. Asiakastyössä on tärkeää olla hienotunteinen ja sensitiivinen asiakasta kohtaan, sillä myös asiakkaat odottavat kohtaamisilta inhimillisyyttä, joka ilmenee usein vasta silloin, kun ammattilainen asettuu asiakkaan kanssa samalle tasolle ja kohtaa asiakkaan ihmisenä. Dialogisen vuorovaikutuksen

yhtenä keskeisimmistä elementeistä voidaankin pitää vastavuoroisuutta. Vastavuoroisessa vuorovaikutuksessa jokainen osapuoli pääsee luomaan tilannetta ja vaikuttamaan vuorovaikutuksen kulkuun. Asiakkaan ja ammattilaisen välillä tämä tarkoittaa, että suhde nähdään molemminpuolisen ymmärryksen rakentamisena, jossa ei edetä pelkästään asiakkaan tai ammattilaisen ehdoilla. Ammatillisuus ei ole uhattuna, vaikka ammattilainen rohkenisi luopua virallisesta roolistaan ja heittäytyä asiakastilanteeseen omana persoonanaan. (Mönkkönen 2018, 107–113.)

### 4.3 Asiakslähtöisyyden haasteet

Sosiaali- ja terveystalvelujen palvelujärjestelmää kuvataan usein hyvin byrokraattiseksi. Keskeinen virhe palvelujärjestelmän kehittämisessä aikoinaan oli se, miten se rakennettiin liikaa ylhäältä alaspäin, kuuntelematta riittävästi palvelujen todellisten käyttäjien tarpeita. Pelkät byrokraattiset keinot soveltuvat harvoin sosiaalipalvelujen käyttäjien aktivoimiseen siten, että ne todellisuudessa lisäisivät käyttäjien vapautta ja oma-aloitteisuutta itsenäisinä toimijoina. Palvelujärjestelmän inhimillistäminen onkin täten välttämätöntä, jotta huono-osaisempien palveluihin ohjautumisen ja hakeutumisen kynnyks madaltuisi. (Heinonen 2019, 130–131.)

Sosiaalihuollossa on jo pitkään pyritty poisoppimaan organisaatiokeskeisistä toimintatavoista, ja työn painotus on asiakaslähtöistä ja asiakkaan osallisuutta edistävässä sekä asiakkaan voimavaroja tukevissa työskentelytavoissa (Helminen & Sukula-Ruusunen 2017, 55). Monesti myös työntekijä haluaisi käyttää asiakkaan kohtaamiseen enemmän aikaa kuin kiireinen työaikataulu mahdollistaa. Asiakkaan akuutti hätä ja hänen kokemansa avuttomuus voivat aiheuttaa työntekijälle eettisesti kuormittavia ongelmanratkaisutilanteita. (Mönkkönen 2018, 39.)

Hyvärisen (2017, 32–33) mukaan sosiaali- ja terveystalvelujen pirstaleisuus haastaa asiakaslähtöisyyden toteuttamista. Asiakkaiden on usein vaikea löytää oikeaan palveluun, ja palveluun löydettyään vastassa on usein uusi ammattilainen tai asiantuntija. Myös Juhilan (2016, 251–252) mukaan asiakaslähtöisyyden toteutumista haastaa usein se, miten sosiaalityössä asiakas ei aina palaudu takaisin samalle häntä palvelleelle työntekijälle, vaan asiakkaan tilannetta työestetään usein monen asianosaisen toimesta. Myös asiakaslähtöisyyden huomioon ottaminen suhteessa työntekijän tai organisaation toimintaan saattaa

haastaa sen toteutumista, sillä työntekijän saattaa olla vaikea toteuttaa asiakaslähtöisyyttä vuorovaikutustilanteissa, joissa taustalla vaikuttavat organisaation asiakkuudelle asettamat kriteerit. Kuntakokeiluissa tähän on pyritty vaikuttamaan nimeämällä asiakkaalle omavalmentaja, joka vastaa asiakkaan palveluprosessista koko asiakkuuden ajan sen sijaan, että asiakas siirtyisi ammattilaiselta toiselle palveluprosessin aikana.

Sosiaali- ja terveystalvelujen asiakkaan rooli muuttuu yhtä enemmän osallistavaan, palveluprosessia refleктоivaan ja arvioivaan suuntaan. Tämä muutos asettaa haasteita myös asiakaslähtöisyyteen perustuvalla ammatillisella toiminnalla ja ajattelutavoilla. Asiakastilanteet muuttuvat auttamistyön ja tuen osalta yhä enemmän asiakkaiden kuulemista ja heidän aktiivista osallistumisesta sekä autonomian roolia korostavaan suuntaan. (Hyväri 2017, 38.) Toikon (2012, 66) mukaan ammatillisen tiedon ja ammattityön kehittäminen, mallintaminen, prosessien selkeyttäminen sekä työtapojen uudistaminen vahvistavatkin myös asiakaslähtöisiä toimintatapoja. Ammatillisen osaamisen vahvistaminen on keskeinen asiakaslähtöisen toimintatavan taustatekijä, jolloin asiakaslähtöisen toiminnan edellytyksenä voidaan pitää ammattilaisen aktiivista ja jatkuvaa itsensä ja työympäristönsä kehittämistä.

Laitisen ja Kemppaisen (2010, 166) mukaan asiakas saattaa pyrkiä toiminnallaan miellyttämään työvoimaviranomaista sanktion pelossa. Asiakas ei usein osaa tai uskalla esittää vaatimuksia, jotka edesauttaisivat asiakkaan asiakaslähtöisempää kohtelua ja palvelua. Asiakas saattaa tulla palvelun piiriin tilanteesta, jossa hän ei ole kokenut hänellä olevan mahdollisuutta vaikuttaa omaan palveluprosessiinsa. Jos palvelua on määrittänyt työntekijä- tai palvelujärjestelmälähtöisyys, asiakas on saattanut joutua painostetuksi tai pakotetuksi toimenpiteeseen, jolloin asiakkaan motivaatio saattaa vääristyä viranomaisen palvelemiseksi ja miellyttämiseksi. (Braye & Preston-Shoot 2011, 109.) Tämän kaltaisen valta-aseman asiakkaan ja häntä palvelevan työntekijän välillä ei katsota tukevan aitoa asiakaslähtöisyyttä (Laitinen & Kemppainen 2010, 166).

## 5 TYÖLLISYYDEN KUNTAKOKEILUT

Tässä luvussa kerrotaan tarkemmin työllisyyden kuntakokeiluista. Luvussa kerrotaan työllisyyden kuntakokeilujen taustoista ja tavoitteista, sekä kuntien kasvavasta vastuusta työllisyyspalvelujen järjestäjänä. Luvussa kerrotaan myös kuntakokeilujen omavalmentajista, jotka vastaavat kokeilujen asiakkaiden eli työttömien palvelemisesta käytännössä. Työllisyyden kuntakokeilujen ja omavalmentajien määrittely on tämän tutkimuksen kannalta tärkeää, sillä kuntakokeilut ja omavalmentajat voidaan nähdä asiakaslähtöisempien työllisyyspalvelujen kehittäjinä.

### 5.1 Kuntakokeilujen taustat

Kuntien rooli sosiaalipalvelujen järjestäjänä perustuu lainsäädäntöön. Tästä syystä kunnilla voidaan katsoa olevan merkittävä rooli sosiaalipolitiikan paikallisessa toteuttamisessa. (Kannanoja, Niiranen & Jokiranta 2008, 14.) Kunnat ovatkin jo pitkään tuottaneet valtaosan julkisista palveluista: sosiaali- ja terveystalvelut sekä koulutus-, kulttuuri- ja ympäristöpalvelut ovat jo pitkään kuuluneet kuntien järjestämiin palveluihin (Heinonen 2019, 48). Kuntien vastuu työllisyyden hoidossa on kasvanut sekä Suomessa että kansainvälisesti. Suomen lisäksi esimerkiksi Saksassa ja Hollannissa kuntien rooli työllisyyspalvelujen järjestäjänä on kasvanut. Tanska taas kunnallisti työllisyyspalvelut kokonaan yli kymmenen vuotta sitten. Suomi on kuulunut työvoimapolitiikassa ja työvoimapalveluissa alusta asti pohjoismaiseen ryhmään yhdessä Ruotsin, Norjan ja Tanskan kanssa, ja vaikutteita työllisyyden hoitoon on otettu 1970–1990-luvulla ennen kaikkea Ruotsista, jota voidaan pitää työvoimapolitiikan mallimaana. Sittemmin mielenkiinto Suomessa on kohdistunut laajemmalle, esimerkiksi Tanskaan. (Arnkil & Spangar 2018b, 234.) Kuntien intressi panostaa työllisyyspalveluihin on myös taloudellinen. Panostamalla työllisyyspalveluihin kunnat saavat verotuloja, säästävät työmarkkinatuen kuntaosuudessa sekä vähentävät toimeentulotuesta ja sosiaali- ja terveysmenoista aiheutuvia maksuja. (Kallio [Viitattu 26.7.2021], 2.)

Työllistymisen edistämiseksi ja työttömyyden vähentämiseksi on toteutettu työllisyyden kuntakokeiluja. Kokeilujen avulla on pyritty lisäämään kuntien tietoisuutta työttömyyden välittömistä ja välillisistä vaikutuksista sekä löytämään toimivia ja kestävämpiä ratkaisuja haasteellisessa työmarkkina-asemassa olevien palvelemiseen. Kokeilujen seuranta tutkimusten

mukaan kunnissa, joissa kokeiluja on toteutettu, työttömyys on laskenut, työllisyyden painotus kuntastrategioissa on lisääntynyt ja kunta-valtio-yhteistyön merkitys on selkiytynyt. Kokeilut lisäsivät kunnan, työ- ja elinkeinotoimistojen ja Kelan sekä kunnan sisäistä yhteistyötä palveluiden järjestämisessä. (Arnkil ym. 2015, 5.) Kokeilut ovat osoittaneet, että kuntien ja kaupunkiseutujen laajemmalla vastuulla työllisyyden hoidossa on mahdollista lisätä vaikuttavuutta, kun terveyteen ja hyvinvointiin, osaamiseen, aktivointiin, kuntoutukseen ja perheiden palvelemiseen liittyviä julkisia sekä yksityisiä palveluja liitetään entistä enemmän yhteen. Kokeilujen pääsääntöisiksi haasteiksi osoittautuivat rahoitukseen liittyvät säännöt, yhteistyön rajaukset eri toimijoiden välillä sekä tiukat tietosuojan liittyvät säädökset, jotka vaikeuttivat asiakkaiden ohjautumista kokeilujen piiriin. (Lindberg 2018, 309–310.) Kokeilut myös vahvistivat näkemystä siitä, miten pitkäaikaistyöttömien palvelutarpeet ovat usein moninaisia ja nostivat esille esimerkiksi terveystarpeiden tärkeän merkityksen osana työttömän työllistymisprosessia (Arnkil ym. 2015, 5).

Arnkillin, Spangarin ja Jokisen (2019, 78) mukaan kokeilujen myötä työllisyyden hoidossa työkyvyttömyyden tarkastelusta siirryttiin pikemminkin työkykyisyyden tarkasteluun. Kyseessä voidaan katsoa heidän mukaansa olevan tärkeä kulttuurinen muutos, kun puhutaan työttömän inhimillisestä kohtaamisesta ja asiakaslähtöisestä palvelusta. Kunta-valtio-yhteistyön voidaan katsoa avanneen uusia mahdollisuuksia työkyvyn arvioinnin ja edistämisen toiminnallistamisessa, ja työkyvyn arviointia on monipuolistettu koskemaan terveyttä, arjenhallintaa, työtä, oppimista ja toimeentuloa. Lindbergin, Mäkisen ja Laakson (2014, 47) mukaan kokeilujen kerryttämien kokemusten perusteella nopeaa ratkaisua työllisyyden parantamiseksi ei ole. He nostavat esille, miten tulokset ja hyödyt ovat harvoin nähtävissä välittömästi ja miten ne vaativat tarkastelua ja tutkimusta pidemmältä ajalta. Pitkään työmarkkinoilta poissa olleet tarvitsevat heidän mukaansa työnhaun tueksi usein henkilökohtaista ja osaavaa ohjausta, jonka tärkeys korostuu erityisesti juuri niiden pitkäaikaistyöttömien kohdalla, joilla esiintyy haasteita monella eri elämän osa-alueella yhtäaikaisesti.

Marinin hallitusohjelman mukaisesti kuntien roolia työllisyyspalvelujen järjestäjänä pyritään nyt vahvistamaan uusilla työllisyyden kuntakokeiluilla. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että kokeiluihin osallistuvat kunnat vastaavat työ- ja elinkeinopalvelujen tuottamisesta ja järjestämisestä tulevaisuudessa entistä enemmän. Kaiken kaikkiaan kokeiluihin osallistuu tällä kertaa 25 eri kokeilualuetta, jotka kattavat yhteensä 118 kuntaa. Kokeilut käynnistyivät

virallisesti maaliskuussa 2021 ja niiden oli määrä päättyä kesäkuussa 2023, mutta hallitus linjasi puoliväliriihessä huhtikuussa 2021 kokeilujen jatkumisesta pysyvänä toimintamallina. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että työ- ja elinkeinopalvelut tullaan siirtämään kokonaan kunnille vuoden 2024 aikana. (TEM, [Viitattu 3.8.2021].)

Arnkillin ja Spangarin (2018b, 234) mukaan vaikutteita uudistuvaan työllisyydenhoidon malliin on haettu erityisesti Tanskasta. Tanska on ollut heidän mukaansa erittäin aktiivinen työllisyyspalvelujen uudistamisessa jo 1990-luvulta lähtien, ja Tanskassa työllisyyspalvelut kunnallistettiin vuodesta 2007 alkaen. Palveluiden kunnallistaminen oli radikaali uudistus, jota perinteinen työvoimahallinto vastusti, mutta kuntien näkökulmasta työllistämisen ja työllistävyyden edistämisestä vastaaminen auttaa niitä saamaan käytössä olevat resurssit saman katon alle. Suomessa meneillään oleva palvelujärjestelmän uudistus on vahvasti samansuuntainen. Andersenin (2006, 75–76) mukaan Tanskassa on koko ajan ollut vahva poliittinen tuki näkemykselle, jonka mukaan työttömyyttä ei tulisi ratkaista vähentämällä työttömyysetuuksia. Tanskassa on hänen mukaansa tehty erilaisia poliittisia aloitteita työttömien tulojen ylläpitämiseksi esimerkiksi työtuntien, osallistumisen ja eläkkeelle siirtymisen tukemiseksi ja helpottamiseksi.

## 5.2 Kuntakokeilujen tavoitteet

Kuntakokeilujen tavoitteena on edistää työttömien työnhakijoiden työllistymistä ja koulutukseen ohjautumista. Kokeilujen tavoitteena on parantaa erityisesti pidempään työttömänä olleiden ja heikentyneessä työmarkkina-asemassa olevien pääsyä työmarkkinoille. Kokeilujen tavoitteena on lisätä työllistymistä edistävien palvelujen asiakaslähtöisyyttä ja vaikuttavuutta kehittämällä työnhakijalle tarjottavia työllistymistä tukevia palveluja ja palvelumalleja, joiden avulla voidaan nykyistä paremmin tunnistaa ja ratkaista työttömien yksilölliset palvelutarpeet, työllistymisen esteet ja osaamisen kehittämistarpeet. (TEM, [Viitattu 3.8.2021].)

Työmarkkinoiden tilanne ja työttömien palvelutarve vaihtelee luonnollisesti alueittain. Kokeilujen taustalla voidaan katsoa vaikuttavan ajatus siitä, miten paikalliset toimijat tuntevat kokeilukuntien tarpeet ja käytettävissä olevat resurssit parhaiten. Laineen (2020) mukaan aloite kokeiluille onkin lähtöisin kunnilta itseltään, sillä kuten aiemmin on todettu, ne ovat kantaneet pitkään paljon vastuuta sosiaalipolitiikan paikallisesta toteuttamisesta ja

työttömien työnhakijoiden palvelemisesta. Tästä johtuen kokeilujen palvelumallia ei haluta rajata tiukasti, vaan kunnat voivat kehittää palvelujaan oman alueen työnhakijoiden palvelutarpeiden perusteella. Kokeiluissa pilotoidaan kuntien erilaisia tapoja järjestää työllisyyspalveluja ja haetaan parhaita käytäntöjä palvelurakenteiden uudistamiseksi sovittamalla yhteen kuntien ja valtion resursseja, palveluja ja osaamista. (TEM, [Viitattu 3.8.2021].)

Kokeilujen asiakkaita ovat työttömät ja työvoimapalveluissa asiakkaina olevat työnhakijat, jotka saavat Kelan työttömyysetuutta, alle 30-vuotiaat työnhakijat, maahanmuuttajat ja vieraskieliset työttömät, jotka ovat työvoimapalveluiden asiakkaita sekä asiakkaat, jotka eivät ole oikeutettuja ansiopäivärahaan. Kuntakokeilun asiakkaille soveltuvia palveluja voivat olla ammatinvalinta- ja urasuunnittelu, koulutusneuvonta, työvoimakoulutus, omaehtoinen opiskelu työttömyysetuudella, työhönvalmennus, työnhaku- ja uravalmennus, kuntouttava työtoiminta, työkokeilu ja palkkatuettu työ. Lisäksi kokeilujen tarjoamiin palveluihin voi kuulua muita kokeilujen sisäisesti kehitettyjä palveluita. (Seinäjoen ja Ilmajoen työllisyyden kuntakokeilu 2021.)

Työ- ja elinkeinoministeriö seuraa kokeilujen edistymistä. Julkista seuranta varten se ja KEHA-keskus ovat kehittäneet tietoportaalin, jonka kautta yksittäisten kokeiluun osallistuvien kuntien tai kokeilualueiden kehitystä voidaan tarkastella. Portaalin tiedot perustuvat TEM:n viralliseen tietojärjestelmään, Työnvälitystilastoon, sekä työllisyyspalvelujen yhteiseen URA-asiakastietojärjestelmään. Portaali sisältää neljä laajempaa sovelluskokonaisuutta, joiden avulla on mahdollista seurata muun muassa kokeilujen ja työllisyyspalvelujen vastuulla olevien työnhakijamäärien, palveluiden käytön ja virtaamatietojen sekä työttömyysasteen kehitystä kokeilukunnissa ja -alueilla. (TEM, [Viitattu 5.8.2021].)

Kuntakokeilujen vaikutuksia tullaan arvioimaan valtioneuvoston tutkimus- ja selvitystoiminnan (VN TEAS) hankkeen avulla. Hankkeen edistymistä seuraa työ- ja elinkeinoministeriön, valtiovarainministeriön, sosiaali- ja terveysministeriön ja opetus- ja kulttuuriministeriön edustajista koostuva ohjausryhmä. Tutkimuksessa tullaan kiinnittämään huomiota muun muassa kokeilujen alueellisiin erityispiirteisiin ja alueellisten yhteistyörakenteiden syntyyn sekä kokeilujen kehittämiin erityyppisiin asiakaspalvelumalleihin. Erityistä huomiota kiinnitetään kokeilujen työllisyys-, kustannus- ja hyvinvointivaikutuksiin. Tutkimuksen ensimmäinen

väliraportti julkaistaan syksyllä 2021, toinen raportti vuoden 2022 aikana ja loppuraportti 2023. (TEM, [Viitattu 5.8.2021].)

### 5.3 Omavalmentajat

Työllisyyden kuntakokeiluissa työskentelee omavalmentaja-nimikkeellä toimivia työntekijöitä. Kokeiluissa jokaiselle asiakkaalle on nimetty henkilökohtainen omavalmentaja, joka huolehtii asiakkaan henkilökohtaisesta palvelusta. Omavalmentaja arvioi asiakkaan palvelutarpeen, ohjaa asiakkaan työhön, koulutukseen tai työllistymistä edistäviin palveluihin ja huolehtii asiakasprosessin etenemisestä. (Annala ym. 2019, 40.) Omavalmentaja-toimintamalli perustuu pitkälti Pirkanmaan työllisyyskokeilusta saatuihin kokemuksiin, joiden perusteella toimintamalli koettiin keskeiseksi osaksi työllisyyspalvelujen henkilökohtaistamista ja siten asiakaslähtöisempien työllisyyspalvelujen mahdollistajana (Arnkil, Spangar & Jokinen 2019, 37). Pirkanmaan kokeilussa pyrittiin edistämään erityisesti vaikeammin työllistyvien, kuten pitkäaikaistyöttömien ja rakennetyöttömien työllistymistä tai muihin heille tarkoituksenmukaisiin palveluihin ohjautumista. Tällä strategisella otteella on pyritty siihen, että mitä aikaisemmin ja kokonaisvaltaisemmin asiakkaiden työttömyyteen puututaan, sitä paremmat mahdollisuudet on estää pitkittynyt työttömyys. (Annala ym. 2019, 40.) Keskeisin ajatus kokeilussa oli juuri yhden vastuuvirkailijan määrittäminen asiakkaalle koko asiakkuusprosessin ajaksi. Vastuuvirkailijan määrittämisen palveluprosessin alusta lähtien koettiin antavan asiakkaalle selkeän kontaktipisteen. (Annala ym. 2019, 42.)

Seinäjoen ja Ilmajoen työllisyyden kuntakokeilun (2021) mukaan omavalmentajan työtteen tulee olla valmentava ja ratkaisukeskeinen. Kokeilun mukaan asiakasta tulisi palvella aina asiakaslähtöisesti. Käytännössä tällä tarkoitetaan kokeilun mukaan sitä, että omavalmentajan tulisi kohdata asiakas kunnioittavasti, arvostavasti ja ystävällisesti ja varmistaa toiminnallaan, että asiakas tulee aidosti kuulluksi palveluprosessinsa aikana. Yhteistyössä asiakkaan kanssa päädyttyjen ratkaisujen on oltava aina asiakaslähtöisiä. Omavalmentaja tekee asiakkaan kanssa palvelutarpeen arvioinnin, jossa korostuu asiakkaan kokonaisvaltainen tilanne, sekä työllistymissuunnitelman tai sitä korvaavan suunnitelman. Koska kokeiluissa tavoitellaan velvoittavuuden vähentämistä, tulisi omavalmentajan kyetä työskentelemään asiakkaan omaa motivaatiota tukien.

Omavalmentajan työssä korostuvat alueellisen ja paikallisen työmarkkinatilanteen tuntemus, yhteiskuntarakenteiden, työelämäosallisuuden sekä sosiaalisen osallisuuden tuntemus. Omavalmentaja toimii vuorovaikutuksessa työllisyshoidon moniammatillisessa verkostossa ja toimii yhteistyössä esimerkiksi yritysten ja muiden työnantajien, koulutusorganisaatioiden, välityömarkkinoiden, projektien sekä muiden mahdollisten yhteistyökumppaneiden kanssa. Koska kokeilujen tavoitteena on kehittää työllisyshoitoa asiakaslähtöisempään suuntaan, omavalmentajan tulisi olla kehittämismyönteinen ja tulisi kyseenalaistaa esimerkiksi vanhoja toimintamalleja. (Seinäjoen ja Ilmajoen työllisyshoidon kuntakokeilu 2021.)

Pirkanmaan kokeilussa työskennelleiden omavalmentajien kokemusten perusteella henkilökohtaisen ja kokonaisvaltaisen tuen käyttöön ottaminen asiakastyössä vaikutti merkittävästi itse asiakastyön lisäksi myös koko palvelujärjestelmään (Arnkil, Spangar & Jokinen 2019, 37). Pirkanmaan kokeilussa korostettiin aidon ja kuuntelevan asiakaspalvelun keskeyttämättä tulevaisuuden työvoimapalveluiden elementtinä. Asiakkaat ovat oman elämänsä asiantuntijoita ja asiakaspalvelun lähtökohta on molempiin suuntiin neuvotteleva win-win-suhde. (Arnkil, Spangar & Jokinen 2019, 40.)

Arnkil, Spangarin ja Jokisen (2019, 36–37) mukaan omavalmentajat olivat tyytyväisiä Pirkanmaan toimintamalliin. Tyytyväisyys perustui siihen, miten heidän mukaansa omavalmentajien oli mahdollista tehdä aiempaa kokonaisvaltaisempaa työtä ja saada asiakkaan tilanne nopeasti ja tehokkaasti eteenpäin. Heidän mukaansa omavalmentajat kokivat toimintamallin kautta syntyneen yhteistyön ja toimintatavan kerryttävän inhimillistä ja sosiaalista pääomaa, jotka tulevat kestäväksi kokeilun jälkeenkin. Omavalmentajat nostivat esille, miten toimintamallin vaikuttavuus koettiin välittömällä palvelu-ulottuvuudella: joustavuus, palvelun nopeus, ratkaisut tehdään heti ja paikan päällä, asiakaslähtöisen vaikuttavuuden kehitys ja holistisempi uusi asiakaslähtöinen toimintakulttuuri nousivat esille myönteisinä kokemuksina toimintamallista. Omavalmentajat näkivät asiakasprosessit paremmin hallittavina ja asiakkaiden ohjautumisen jatkopalveluihin koettiin nopeutuneen ja tulleen täsmällisemmäksi.

Esimerkiksi Vantaan ja Keravan kuntakokeilussa työskentelevän Ranta-ahon (Lipponen 2021) mukaan asiakaslähtöisyys korostuu hänen työssään omavalmentajana. Hänen mukaan jokaisella asiakkaalla on oma polkunsä töhin, koulutukseen tai muuhun palveluun, ja omavalmentaja voi toimia asiakkaan rinnalla kulkijana aiempaa paremmin. Ranta-ahon mukaan tavoitteena on, että omavalmentajat näyttäytyvät asiakkaille enemmän auttajina kuin

viranomaisina, mikä madaltaa palveluihin hakeutumisen kynnystä. Seinäjoen ja Ilmajoen kuntakokeilussa työskentelevän Knutsin (Krank 2021) mukaan asiakkailta saadun palautteen perusteella he kokevat omavalmentajan ja asiakkaan välisen aktiivisen yhteydenpidon tuovan heille turvaa ja madaltavan yhteydenoton kynnystä. Myös hänen mukaan asiakaslähtöisyys korostuu siinä, miten työtä ei ohjaa enää virastojen tulostavoitteellisuus ja miten asiakkaat asettavat itse omat tavoitteensa.

Arnkillin, Spangarin ja Jokisen (2019, 38) mukaan valtaosa asiakkaista arvioi omavalmentaja-toimintamallin hyvin positiivisesti. Asiakkaiden palvelukokemuksissa korostuivat heidän mukaansa hyvän asiakaspalvelun piirteet, kuten aidosti kuulluksi tuleminen, asioiden eteneminen asiakkaan omat toiveet huomioon ottaminen ja palvelun aito ihmislähtöisyys, jonka voidaan katsoa erottavan sen tavanomaiseksi koetusta byrokraattisesta palveluprosessista. Lindbergin, Mäkisen ja Laakson (2014, 47) mukaan työnhakijoilta saatujen palautteiden perusteella se, että heitä oikeasti kuunnellaan, on heidän mukaan kannustavaa ja tärkeä tekijä eri polkuja suunnitellessa. Vastuullisella työllisyysenhoidolla saadaan heidän mukaansa aikaan kokonaistaloudellisesti parhaimmat tulokset.

## 6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tässä luvussa kerrotaan tarkemmin tutkimuksen käytännön toteutuksesta. Luvussa kerrotaan, mitä laadullinen tutkimus on ja kerrotaan teemahaastattelusta aineistonkeruumenetelmänä ja teemoittelusta aineiston analyysimenetelmänä. Luvussa pohditaan myös tutkimuksen eettisyyttä ja luotettavuutta ja sitä, miten ne voidaan taata. Laadullisen tutkimuksen, teemahaastattelun ja teemoittelun määritelmien rinnalla kerrotaan, miten tutkimusprosessi eteni käytännössä ja perustellaan tutkimuksen aikana tehtyjä valintoja.

### 6.1 Laadullinen tutkimus

Laadullisesta eli kvalitatiivisesta tutkimuksesta puhuttaessa tarkoitetaan tutkimusta, joka tuottaa sellaista tietoa, jota ei ole mahdollista saada pelkästään tilastojen tarkasteluun käytettäviä menetelmiä käyttämällä. Tilastojen tarkasteluun pohjautuvaa tutkimusta kutsutaan määrälliseksi eli kvantitatiiviseksi tutkimukseksi. (Strauss & Corbin 1990, 17–18.) Laadullinen tutkimus perustuu haastateltavien sanoittamaan tietoon, kun taas määrällinen tutkimus perustuu lukuihin. Laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä määrällisen tutkimuksen mukaisiin yleistyksiin, vaan tavoitteena on tutkittavan ilmiön kuvaaminen, ymmärtäminen ja tulkitseminen. Laadullinen tutkimusprosessi ei ole suoraviivainen vaan pikemminkin syklinen prosessi, jolloin aineiston analyysi ei ole tutkimuksen viimeinen vaihe, vaan koko tutkimusprosessin aikana tapahtuvaa toimintaa, joka ohjaa tutkimusprosessia ja tiedon keruuta. Aineiston kerääjänä ja analysoijana toimii itse tutkija, jonka kautta reaali maailma suodattuu tutkimustuloksina. Laadulliseen tutkimukseen liittyy suora kontakti tutkittavan ja tutkijan välillä, kun tutkija menee ilmiön pariin kentälle haastattelemaan tai havainnoimaan. (Kananen 2014, 18–19.)

Laadullisen tutkimuksen tavoitteena voidaan katsoa olevan todellisuuden kuvaaminen. Tähän liittyy ajatus siitä, miten käsitys todellisuudesta on moninainen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 157.) Laadullisessa tutkimuksessa tutkitaan yksittäistä tapausta. Laadullisessa tutkimuksessa ei voida etukäteen määritellä, kuinka paljon ja mitä tietoa tai aineistoa kerätään, vaan aineistoa kerätään niin paljon, että tutkimusongelma ratkeaa ja tutkija ymmärtää tutkittavan ilmiön. Laadullinen tutkimus tähtää siis tutkittavan ilmiön syvällisempään ymmärtämiseen, antaa mahdollisuuden ilmiön syvälliseen ja rikkaaseen kuvaamiseen ja

selittämiseen. (Kananen 2014, 18–19.) Laadullisessa tutkimuksessa pyritään muun muassa kuvaamaan jotain ilmiötä tai tapahtumaa, ymmärtämään jotain tiettyä toimintaa tai antamaan teoreettisesti mielekäs tulkinta jollekin ilmiölle. Siksi on tärkeää, että henkilöt, joilta tietoa kerätään, tietävät tutkittavasta ilmiöstä mahdollisimman paljon tai heillä on kokemusta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 98.) Eräs laadullisen tutkimuksen perusteita onkin havaintojen teoriapitoisuus. Havaintojen teoriapitoisuudella tarkoitetaan sitä, että se, millainen yksilön käsitys ilmiöstä on, millaisia merkityksiä tutkittavalle ilmiölle annetaan tai millaisia välineitä tutkimuksessa käytetään, vaikuttaa tutkimuksen tuloksiin. Toisin sanoen tutkimustulokset eivät ole käytetyistä menetelmistä tai niiden käyttäjistä irrallisia, jolloin kaikki tieto on siinä mielessä subjektiivista, että tutkija päättää tutkimusasetelmasta oman ymmärryksensä varassa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 25.)



Kuvio 3. Tutkimuksen aikataulu.

Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Kuviossa 3 on esitetty, miten tutkimusprosessi eteni. Laadullinen tutkimus valikoitui tutkimuksen tyypiksi luontaisesti, sillä tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa uutta, Seinäjoen ja Ilmajoen työllisyyden kuntakokeilun omavalmentajien kokemuksiin perustuvaa tietoa siitä, miten he käsittävät asiakaslähtöisyyden ja näkevät sen toteutuvan heidän käytännön työssään. Tietoa haluttiin tuottaa tutkimuksen yhteistyötahon käyttöön työllisyyden kuntakokeilun tarjoamien palveluiden kehittämiseksi asiakaslähtöisemmiksi tulevaisuudessa. Tällaisen tiedon tuottamisessa juuri käytännön asiakastyötä tekevien omavalmentajien näkemys asiakaslähtöisyydestä ja sen toteutumisesta voidaan katsoa olevan äärimmäisen tärkeä.

## 6.2 Teemahaastattelu

Yksi laadulliselle tutkimukselle tyypillinen menetelmä kerätä aineistoa on teemahaastattelu. Haastattelun ajatus perustuu siihen, miten halutessamme tietää, mitä ihminen ajattelee tai miksi hän toimii, miten toimii, on asiaa järkevää kysyä häneltä itseltään. Haastattelun etu on ennen kaikkea joustavuus, sillä haastattelijan on mahdollisuus toistaa kysymys, oikaista väärinkäsityksiä, selventää ilmausten sanamuotoa ja käydä keskustelua haastateltavan kanssa. Joustavan haastattelusta tekee myös se, että kysymykset voidaan esittää siinä järjestyksessä, kuin tutkija katsoo parhaaksi. Haastattelussa tärkeintä on saada mahdollisimman paljon tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Tällöin on perusteltua toimittaa haastattelukysymykset tai aiheet haastateltaville etukäteen, jotta he voisivat tutustua kysymyksiin, teemoihin tai ainakin haastattelun aiheeseen etukäteen. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 84–85.)

Teemahaastattelussa edetään tiettyjen keskeisten, etukäteen valittujen teemojen ja niihin liittyvien tarkentavien kysymysten mukaan. Teemahaastattelun etuna on se, että haastattelun aikana voidaan esittää tarkentavia kysymyksiä haastateltavien vastauksiin perustuen. Teemahaastattelussa korostuvat yksilöiden tulkinnat asioista, heidän asioille antamat merkitykset sekä se, miten merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 87.) Vaikka teemahaastattelun aiheet ja teemat ovat kaikille haastateltaville samat, haastattelu voi edetä tilanteesta riippuen haastateltavien välillä eri tavoin. Monissa muissa haastattelumenetelmissä esimerkiksi kysymykset ja kysymysten muoto ovat kaikille samat. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 48.) Teemahaastattelun avoimuudesta riippuen teemojen sisältämien kysymysten suhde tutkimuksen viitekehykseen vaihtelee, sillä teemahaastattelu menetelmänä sallii intuitiiviset ja kokemusperäiset havainnot haastattelun aikana (Tuomi & Sarajärvi 2018, 88).

Tutkimusta varten haastateltiin seitsemän kuntakokeilun omavalmentajaa. Omavalmentajien kiinnostusta tutkimukseen osallistumisesta kartoitettiin tekstiviestitse tai suoraan kasvotusten. Tutkimukseen lupautuneille omavalmentajille lähetettiin teemahaastattelun runko (liite 2) sähköpostitse, sillä haastateltavien informointi haastattelun sisällöstä etukäteen katsottiin tärkeäksi haastattelujen sujumisen kannalta. Tällä tavoin omavalmentajat saivat halutessaan perehtyä haastattelun sisältöön etukäteen ennen haastattelua. Teemahaastattelun kysymykset muodostuivat tutkimusta varten kirjoitetun teorian pohjalta. Haastattelun teemat olivat asiakaslähtöisyyden määritelmä, asiakaslähtöisyyden toteutuminen ja

omavalmentajien osaaminen haastateltavien näkökulmasta. Haastattelut toteutettiin syyskuun 2021 alussa ja ne tapahtuivat kuntakokeilun tiloissa. Haastattelujen kesto vaihteli puolesta tunnista tuntiin ja ne nauhoitettiin myöhempää analysointia varten. Ennen haastattelua jokaista omavalmentajaa pyydettiin allekirjoittamaan suostumus tutkimukseen osallistumisesta, ja siitä toimitettiin kopio jokaiselle tutkimukseen osallistuneelle omavalmentajalle. Haastattelut etenivät teemahaastattelulle tyyppillisesti keskustelunomaisesti ja haastattelutilanteet olivat luonteeltaan rentoja ja vuorovaikutus tuttavallista, sillä tutkija oli haastateltaville entuudestaan tuttu.

### 6.3 Teemoittelu

Laadulliselle aineistolle ominaista on aineiston ilmaisullinen monimuotoisuus ja kompleksisuus (Alasuutari 2011, 84). Tästä syystä ennen aineiston analysointia laadullinen aineisto, esimerkiksi nauhoitetut haastattelut, on tarkoituksenmukaista kirjoittaa puhtaaksi sanallisesti. Tätä prosessia kutsutaan litteroinniksi. Litterointi voidaan tehdä koko kerätystä aineistosta tai valikoiden, esimerkiksi teemahaastattelun teemojen mukaisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 217.) Aineiston litteroinnin voidaan katsoa olevan tavallisempaa kuin päätelmien tekeminen suoraan tallenteista, sillä päätelmien tekeminen suoraan tallenteista voi olla haasteellista silloin, kun haastateltavia on useampi ja kun haastattelut ovat pitkiä (Hirsjärvi & Hurme 2001, 138). Aineiston litteroinnin tarkkuudesta ei ole olemassa yksiselitteistä ohjetta, mutta ennen litterointiin ryhtymistä olisi hyvä tietää, millä menetelmällä aineiston analyysiä aiotaan tehdä (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 217). Litterointi prosessina on työläs, sillä mitä tarkempaa litterointia tehdään sitä työläämpää ja hitaampaa aineiston puhtaaksi kirjoittaminen on. Tästä johtuen koko laadullista aineistoa ei aina kannata purkaa samalla tarkkuudella, vaan litteroitaessa on tehtävä valintoja sen suhteen, mikä tieto on tutkimuskysymysten kannalta oleellista. (Kallio [Viitattu 28.8.2021].)

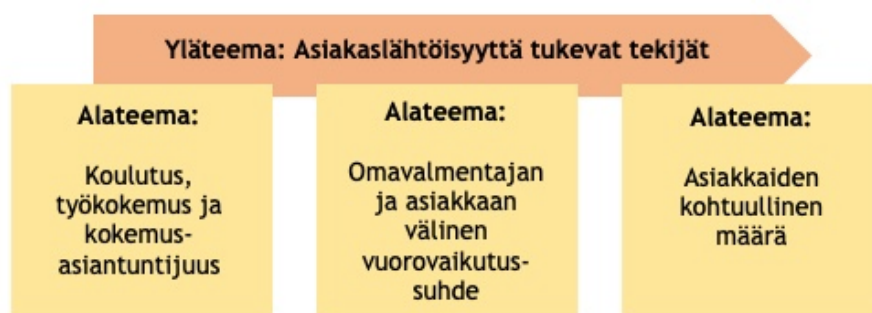
Litteroitua aineistoa voidaan analysoida sisällönanalyysillä. Sisällönanalyysillä tarkoitetaan tekstianalyysiä, jossa tarkastellaan jo valmiiksi tekstimuotoista tai sellaiseksi muutettua aineistoa. Tällöin puhutaan aineistolähtöisestä sisällönanalyysistä. Aineistolähtöisessä analyysissä aineisto voi olla melkein mitä tahansa: kirjoja, päiväkirjoja, haastatteluja, puheita tai keskusteluja. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006 [Viitattu 13.10.2021].) Aineistolähtöisessä analyysissä tutkija tarkastelee aineistoa avoimesti ja etsii siitä sellaisia kohtia,

jotka kertovat tutkittavasta ilmiöstä jotakin mielenkiintoista (Vuori [Viitattu 13.10.2021]). Sisällönanalyysissä aineistosta pyritään muodostamaan tutkittavasta ilmiöstä tiivistetty kuvaus, joka kytkee tulokset ilmiön laajempaan kontekstiin (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006 [Viitattu 13.10.2021]). Analyysissä keskitytään siihen, mistä asioista, aiheista ja teemoista aineisto kertoo, tai mistä haastateltavat puhuvat. Sisällönanalyysissä aineiston kielellistä tai muuta ilmaisullista muotoa ei yleensä oteta analyysin kohteeksi, sillä aineiston sisällön ja sen ilmaisullisen muodon välisiä yhteyksiä analysoimista varten on muita analyysitapoja. (Vuori [Viitattu 13.10.2021].)

Laadullista aineistoa voidaan analysoida esimerkiksi teemoittelemalla. Teemoittelu on hyvin lähellä sisällönanalyysiä ja niitä käytetään usein vaihtoehtoisina nimityksinä toisilleen. (Vuori [Viitattu 13.10.2021].) Teemoittelulla tarkoitetaan sitä, että analyysivaiheessa tarkastellaan sellaisia aineistosta esille nousevia piirteitä, jotka ovat yhteisiä usealle haastatellulle. Nämä teemat saattavat pohjautua teemahaastattelun teemoihin, ja odotettavaa onkin, että teemahaastattelun alkuperäiset teemat nousevat esiin. Alkuperäisten teemojen lisäksi esille tulee usein myös muita teemoja, jotka ovat usein alkuperäisiä teemoja mielenkiintoisempia. Tällä tavoin syntyviin teemoihin voivat luonnollisesti kuulua myös alkuperäisten teemojen väliset yhteydet, mutta tutkijan ei tulisi limittää itseään alkuperäisiin teemoihinsa, vaan ikään kuin muodostaa uusi aineisto kerätystä aineistosta. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 173.) Teemojen käsittelyn yhteydessä aineistosta esitetään usein suoria sitaatteja, joiden tarkoituksena on havainnollistaa teemoittelua ja samalla tarjota lukijalle jälkiä siitä, mihin tutkija teemoittelunsa pohjaa (Juhila [Viitattu 28.8.2021]).

Aineiston analyysimenetelmänä käytettiin teemoittelua. Ennen aineiston analysointia teemahaastattelujen avulla kerätty laadullinen tutkimusaineisto, eli nauhoitteet, muutettiin kirjalliseen muotoon litteroimalla. Sisällönanalyysin kannalta haastateltavien käyttämällä sanamuodoilla, äänenpainolla tai kehonkielellä ei ollut merkitystä, vaan litteroidun aineiston sisältöä suhteessa tutkimusaiheeseen pidettiin tärkeimpänä. Litterointi tehtiin valikoiden siten, että kaikki sellainen aineisto, josta voisi päätellä haastateltavien henkilöllisyyden jätettiin litteroimatta. Litteroinnin yhteydessä teemoja tarkemmin havainnollistavia suoria sitaatteja kirjoitettiin ylös. Litteroitua tekstiä kertyi lopulta 28 sivua ja noin 8 000 sanaa. Omavalmentajat koodattiin litteroinnin yhteydessä kirjain- ja numeroyhdistelmin H1, H2, H3 ja niin edelleen sen perusteella, monennestako haastattelusta oli kyse. Litteroitua aineistoa luettiin läpi

uudelleen ja uudelleen, ja lukemisen yhteydessä aineistosta muodostettiin yläteemoja leikkaamalla ja liimaamalla tekstiä ja sitaatteja eri Word-asiakirjojen välitse siten, että ne muodostivat lopulta omat yläteemansa. Yläteemoja muodostui lopulta neljä. Tämän jälkeen jokainen tiedosto jaettiin omiin alateemoihinsa. Kuviossa 4 on esitetty esimerkki yhdestä teemoittelun avulla syntyneestä yläteemasta ja sen alateemasta.



Kuvio 4. Esimerkki teemoittelusta.

Kaikki teemoittelun avulla syntyneet ylä- ja alateemat esitetään tarkemmin luvussa 7, jossa teemat on esitetty myös kuvioina niiden havainnollistamiseksi.

## 6.4 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tutkimusta tehtäessä tulisi aina noudattaa hyvää tieteellistä käytäntöä. Hyvällä tieteellisellä käytännöllä tarkoitetaan rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimuksen kaikissa vaiheissa aina tutkimusaiheen valinnasta tutkimustulosten esittämiseen. Tutkimukseen sovelletaan tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia ja eettisesti kestäviä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä. Tutkijan on otettava huomioon muiden tutkijoiden työ ja saavutukset kunnioittamalla muiden tutkijoiden työn tuloksia viittaamalla heidän julkaisuihinsa asianmukaisella tavalla. (TENK, [Viitattu 25.9.2021].) Laadullisessa tutkimuksessa tutkijan tulisi reflektoida tekemiään eettisiä valintoja tutkimustuloksia raportoidessaan. Tutkijan tulisi myös tarkastella itseään suhteessa tutkimuksensa kohteeseen ja reflektoida sitä, miten tutkijan asenteet ja uskomukset vaikuttavat tutkimukseen. Tutkijan tulisi kertoa avoimesti tekemistään ratkaisuksista, perustella ne ja arvioida, mikä merkitys ratkaisuilla on tutkimuksen lopputulokselle. Myös tutkimuksen aikana esiintyneistä haasteista tulisi kertoa avoimesti, sillä haasteiden reflektointi lisää tutkimuksen luotettavuutta. (Mäkinen 2006, 115–116.)

Luotettavuuden arviointi on keskeinen osa tutkimusprosessia. Luotettavuuden arvioinnissa keskeisiä käsitteitä ovat validiteetti ja reliabiliteetti. Tutkimuksen validiteetilla tarkoitetaan sitä, onko tutkimus pätevä ja onko tutkimus tehty perusteellisesti. Laadullisessa tutkimuksessa validiteetti voidaan ymmärtää tutkimuksen uskottavuudeksi ja vakuuttavuudeksi. Tutkijan on esitettävä tulokset siten, että niitä on analysoitu riittävästi suhteessa alkuperäiseen tutkimusongelmaan. Tutkimuksen reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimuksen toistettavuutta, eli sitä, etteivät tutkimustulokset ole sattumanvaraisia. Tutkimuksen reliabiliteetti on hyvä silloin, kun tulokset eivät ole sattuman aiheuttamia, ja jos tutkimus toteutettaisiin uudestaan samoissa olosuhteissa, siitä tulisi saada samat tulokset. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka [Viitattu 25.9.2021].) Myös se, miten tutkimusaineiston keruu, käsittely ja asianmukainen arkistointi on toteutettu liittyvät olennaisesti tutkimuksen luotettavuuteen. Laadulliselle tutkimukselle on ominaista, että tutkimustulosten yhteydessä esitetään suoria sitaatteja tutkittavien haastatteluista, ja niiden avulla pyritään lisäämään tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimusta tehtäessä tutkimukseen osallistuvien ihmisarvon, itsemääräämisoikeuden ja tutkimuksesta aiheutuvan vahingon välttäminen korostuvat eettisesti kestävässä tutkimustoiminnassa. (Kuula 2006, 24–25.)

Tutkimuksen luotettavuuden takaamiseksi tutkijan on kyettävä pysymään mahdollisimman puolueettomana. Täydellinen puolueettomuus on kuitenkin mahdotonta, jolloin tutkijan kyky tiedostaa aktiivisesti omat asenteensa ja uskomuksensa ja kyky toimia siten, että ne eivät vaikuta tutkimukseen, korostuvat. Tutkijan asemassa keskeistä on tutkijan ja tutkittavan välinen luottamus. Tutkittavan on pystyttävä luottamaan siihen, että hänen anonymiteettinsä säilyy ja heille kerrotaan rehellisesti tutkimuksen tarkoituksesta ja mahdollisista vaikutuksista tutkittavalle. Tutkija vastaa siitä, ettei tutkittavan hyvinvointi heikkene tutkimukseen osallistumisen seurauksena. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka [Viitattu 25.9.2021].) Sen lisäksi, että tutkittavan anonymiteetillä turvataan tutkittavan asema yhteisönsä jäsenenä, anonymiteetin säilyttämisellä on selkeitä etuja tutkimuksen luotettavuuden kannalta. Lupaus henkilöllisyyden salaamisesta rohkaisee ihmistä puhumaan rehellisesti ja edistää tutkimuksen objektiivisuutta tekemällä arkojen ja ristiriitoja herättävien asioiden käsittelystä helpompaa. (Mäkinen 2006, 114–115.) Tutkijan näkökulmasta tutkimuskohteesta onkin tärkeää saada aina mahdollisimman hyvin todellisuutta vastaavaa tietoa, mikä tarkoittaa, että tutkijan on pyrittävä minimoimaan tutkittavalle ja tutkimusympäristölle aiheuttamansa häiriö (Mäkinen 2006, 116–117).

Tämän tutkimuksen luotettavuutta tukee se, kuinka jokaisessa tutkimuksen vaiheessa on pyritty toimimaan mahdollisen eettisesti ja huolellisesti. Ennen tutkimusta laadittiin tutkijan, tutkimuksen yhteistyötahon ja Seinäjoen ammattikorkeakoulun välinen yhteistyösopimus. Tutkimuslupa haettiin Seinäjoen kaupungin elinvoiman ja kilpailukyvyn toimialalta, jonka alaisuuteen yhteistyötaho kuuluu. Tutkimuslupa saatiin elinvoiman ja kilpailukyvyn toimialan johtajalta. Yhteistyösopimuksen tekeminen ja tutkimusluvan hakeminen ennen tutkimuksen aloittamista on tutkimuksen eettisyyden kannalta tärkeä vaihe. Tutkimuksen teoriaosuutta kirjoittaessa on kiinnitetty erityistä huomiota siihen, että muiden tutkijoiden julkaisuihin ja muihin kirjallisiin teoksiin on viitattu asianmukaisesti.

Omavalmentajien osallistuminen tutkimukseen oli vapaaehtoista. Tutkija sai päättää vapaasti, keitä pyytää osallistumaan tutkimukseen, eikä heitä ole valittu siten, että heidän valintansa vaikuttaisivat tutkimustuloksiin myönteisesti tai kielteisesti. Haastatteluja suunniteltaessa ja sopiessa pyrittiin kiinnittämään huomiota erityisesti omavalmentajien anonymiteetin säilymiseen. On kuitenkin huomioitavaa, että omavalmentajat ovat halutessaan saattaneet kertoa muulle työyhteisölle osallistuneensa tutkimukseen, sillä Seinäjoen ja Ilmajoen kokeilu työyhteisönä on varsin avoin. Omavalmentajien haastatteluista saatua aineistoa ei myöskään koodattu tutkimuksen aikana siten, että siitä ilmenisi haastateltavan henkilöllisyys. Tutkimustuloksissa omavalmentajien anonymiteetti säilytettiin jättämällä viittaamatta kokonaan sellaisiin vastauksiin, joista voisi päätellä omavalmentajan henkilöllisyyden. Tutkimustuloksia raportoidessa tulokset on pyritty esittämään mahdollisimman autenttisesti. Tulosten yhteydessä on myös esitetty suoria sitaatteja, jotka havainnollistavat tuloksia ja lisäävät tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimusaineistoa ei myöskään arkistoitu siten, että se voisi joutua vääriin käsiin. Aineisto säilytettiin tutkimuksen ajan kahdessa salasanasuojatussa laitteessa ja nauhoitteet tuhottiin litteroinnin jälkeen. Alkuperäiset suostumukset tutkimukseen osallistumisesta arkistoitiiin tutkijan toimesta. Tutkimuksen aikana pyrittiin kiinnittämään huomiota siihen, että tutkimusaihetta lähestyttiin mahdollisimman objektiivisesti, erityisesti haastattelujen aikana aiemmasta harjoittelukokemuksesta huolimatta, sillä tutkimuksen tavoite oli tuoda esille omavalmentajien, ei tutkijan, näkemyksiä tutkimusaiheesta.

## 7 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä luvussa esitetään tutkimuksen tulokset. Tutkimuksen tarkoitus oli kartoittaa, miten Seinäjoen ja Ilmajoen työllisyyden kuntakokeilun omavalmentajat käsittävät asiakaslähtöisyyden ja miten se näkyy sekä heidän työssään että kuntakokeilussa yleisesti. Tutkimusta varten haastateltiin seitsemän kuntakokeilun omavalmentajaa, joiden haastatteluihin tässä luvussa esitetyt tutkimustulokset perustuvat.

Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Haastattelut nauhoitettiin ja nauhoitetut haastattelut litteroitiin ennen aineiston analysointia. Litteroidun aineiston analyysimenetelmänä käytettiin teemoittelua. Tässä luvussa teemoiteltu tutkimusaineisto esitetään yläteema → alateema periaatteella siten, että ensimmäisen tason alaluvut (esim. 7.1) ovat teemoittelun tuloksena syntyneitä pääteemoja ja toisen tason alaluvut (esim. 7.1.1) ovat alateemoja. Alateemojen yhteydessä esitetään myös suoria sitaatteja haastatteluista tutkimustulosten havainnollistamiseksi. Yläteemat ja alateemat esitetään luvussa myös taulukkoina havainnollistamisen tueksi.

### 7.1 Omavalmentajien näkemys asiakaslähtöisyydestä

Omavalmentajien näkemykset asiakaslähtöisyydestä eivät eronneet merkittävästi toisistaan. Omavalmentajat käsittivät asiakaslähtöisyyden asiakastyön perustana ja edellytyksenä, asiakastyön orientaationa sekä kuntakokeilun arvona ja sisäisenä toimintakulttuurina. Kuviossa 4 on esitetty, miten teema muodostui.



Kuvio 5. Omavalmentajien näkemys asiakaslähtöisyydestä.

### 7.1.1 Asiakastyön perusta

Omavalmentajilta kysyttiin, miten he käsittävät termin *asiakaslähtöisyys*. Joidenkin omavalmentajien oli aluksi haasteellista sanoittaa, mitä asiakaslähtöisyys heidän mielestään tarkoittaa, sillä se koettiin tietynlaisena itsestäänselvyytenä heidän työssään ja sosiaalityössä yleisesti. Omavalmentajat kuvailivat asiakaslähtöisen toimintatavan olevan lähtöisin ihmisen sisimmästä tai sydäimestä. Yhdessä haastatteluista nousi esille, miten sosiaalityössä asiakaslähtöisyyden voidaan katsoa olevan suoranainen edellytys, sillä sosiaalityön palvelutarve on aina asiakkaan tarpeista lähtöistä:

Ajattelen, että esimerkiksi sosiaali- ja terveysalalla ei voi tehdä työtä, jos se asiakaslähtöisyys ei ole olemassa taustalla. Sen määrittelemisen on varmaan sen takia hankalaa, koska se on niin itsestäänselvyys. (H3)

Omavalmentajien mukaan asiakkaan palvelutarvetta arvioitaessa asiakkaan palveluiden tulisi olla asiakkaan tarpeista ja toiveista lähtöisiä sen sijaan, että palveleva organisaatio määritteli toteutettavia palveluja. Asiakaslähtöisyys liittyikin heidän mielestään

kuntakokeilussa vahvasti erityisesti siihen, miten asiakas tulisi nähdä oman elämänsä asiantuntijana, ja miten tätä asiantuntijuutta tulisi osata hyödyntää omavalmentajan tekemässä asiakastyössä:

Mun mielestä paras lause kuvaamaan sitä on, että kuntakokeilussa asiakas on oman tilanteensa asiantuntija. (H3)

Jos ajattelen yksinkertaisuudessaan asiakaslähtöisyyttä, niin se on sitä, että asiakas on itse oman elämänsä asiantuntija. (H4)

Mä ajattelen sen niin, että asiakas on oman elämänsä asiantuntija, eli silloin ne kaikki, mitä muutoksia tai muuta se haluaa elämässään tehdä, lähtee siitä asiakkaasta, ja sitten minä työntekijänä tuen sitä, vaikka se ei välttämättä meidän mielestä olisi ehkä se paras ratkaisu. Mutta jos asiakas on sitä mieltä, että hän haluaa tehdä näin, niin sitten sitä tuetaan. (H7)

Omavalmentajat pohtivat asiakaslähtöisyyttä myös erilaisten vertauskuvien avulla konkretisoidakseen aihetta. Vertauskuvien käyttö koettiin heidän mielestään hyödyllisenä, koska asiakaslähtöisyys käsitteenä nähtiin samanaikaisesti itsestänselvyytenä ja abstraktina. Eräs omavalmentajista kuvasi asiakaslähtöisyyttä esimerkiksi talonrakennusprojektin näkökulmasta:

Kuvaan sitä taloprojektin puolelta. Eli se on se tyyppi, joka haluaa rakennuttaa talon, ja sitten se kerää sen talon rakennusprojektin ympärille erilaisia asiantuntijoita: siellä voi olla kivijalan työstäjää, rakennusurakoitsija ja sitten jotain sisustussuunnittelijaa ja ylipäätään tyyppi, joka piirtää sen talon, mutta kuka loppujen lopuksi päättää, että mitä ja minkälainen siitä talosta tulee, niin on se asiakas, joka haluaa sen talon ja kenellä on se unelma siitä talosta, ja näiden muiden tehtävänä on ikään kuin toteuttaa sitä sen asiakkaan unelmaa ja haavetta ja kunnioittaa sen mielipiteitä, mutta se mitä ne tekee siinä, niin ne edustaa sitä omaa asiantuntijuuttaan ja osaamistaan. (H4)

Toinen omavalmentaja taas pohti asiakaslähtöisyyttä asiakkaan elämänpolun näkökulmasta, jolloin asiakkaan tilanteesta riippuen siinä saattaa esiintyä erilaisia sivupolkuja:

Sanotaan, että elämässä menee polku yhteen suuntaan. Yleensä meillä kaikilla on alku ja meillä kaikilla on loppu, mutta me voidaan poiketa kukin tavallamme siltä polulta jossain kohtaa, niin turha mun on niitä sivupolkuja laittaa sen (asiakkaan) elämään, koska hän on kuitenkin se, joka siitä itse päättää, niin me voidaan ehkä mennä vikasuuntaan, jos mä sanon, että kokeillaan tätä. (H6)

Omavalmentajat käsittivät siis asiakaslähtöisyyden heidän työnsä perustana, jonka mukaan heidän työnsä edellytys on pyrkiä toimimaan asiakaslähtöisesti. He käsittivät asiakaslähtöisyyden itsestäänselvyytenä, jota oli sen vuoksi haastava sanoittaa. Omavalmentajien näkemykset mukailivat vahvasti myös tämän tutkimuksen teoriaosuudessa esitettyä määritelmää asiakaslähtöisyydestä ja siihen vaikuttavista tekijöistä.

### 7.1.2 Asiakastyön orientaatio

Omavalmentajat käsittivät asiakaslähtöisyyden myös asiakastyön orientaationa. Asiakaslähtöisessä orientaatioissa asiakkaan palvelutarve määrittelee asiakkaalle toteutettavat palvelut sen sijaan, että omavalmentaja viranomaisena määrittäisi asiakkaan palvelutarvetta, mutta tarvittaessa omavalmentaja voi kuitenkin tarjota asiakkaalle jotain palvelua asiakkaan kanssa keskustellen:

Se on sen ihmisen tarpeista lähtevää palvelua, että vaikka mulla olisi mitä valmiina niin en voi tarjota kaikkea, varsinkaan silleen, että en kuuntelisi. Pitää kuunnella ihmistä ja sitten tarjota sitä, mitä on tarjolla. (H1)

Asiakaslähtöisyys mun mielestä on sitä, että ajatellaan asiakkaan näkökulmasta asioita, että sä asetat itsesi asiakkaan asemaan. (H2)

Mun mielestä se on toimintatapa ja työote. Asiakas otetaan itse mukaan siihen vaikuttamaan siihen, että miten ja millaisia palveluja hän saa, ja sitä, että asiakas on siinä tosiaan mukana koko ajan suunnittelemassa ja toteuttamassa sitä toimintaa tai palvelua missä hän on. (H3)

Asiakaslähtöisyys on mun mielestä sitä, että mä en sanele, mä kuuntelen. Asiakaslähtöisyys on sitä, että minä en pakota, minä ohjaan. (H6)

Omavalmentajat nostivat myös esille, miten asiakkaan inhimillinen kohtaaminen ja asiakkaaseen tutustuminen palvelutarpeen arvioinnin aikana on tärkeää. Asiakkaaseen kunnolla tutustuminen ja aito kiinnostus häntä, hänen elämänsä ja siihen liittyviä kokemuksia, ajatuksia ja tunteita kohtaan nähtiin tärkeänä tekijänä asiakaslähtöisyyden toteutumisessa. Omavalmentajat myös kokivat itsensä inhimillistämisen asiakkaalle tärkeäksi, jotta asiakkaan kynnys keskustella omavalmentajalle luottamuksellisesti madaltuisi:

Jokainen asiakas ei ole vaan yksi rivi siellä URA-järjestelmässä, vaan jokainen asiakas on tutustumisen arvoinen. (H2)

Asiakastapaamisessa meitä on kaksi ihmistä. Ihmistä, jotka keskustelevat asioista, eikä sillä lailla, että viranomainen on siellä asiakkaan yläpuolella oleva ja jotenkin katsoo sitä asiakasta sieltä ylhäältä. (H6)

Asiakaslähtöisyys nähtiin siis omavalmentajien tapana tehdä asiakastyötä. Asiakkaan osallistaminen palvelutarpeen arviointiin ja asiakkaan osallisuuden edistäminen yleisesti näyttäytyi tärkeänä tekijänä aidosti asiakaslähtöisessä työssä. Myös asiakkaan inhimillinen kohtaaminen liittyi omavalmentajien mukaan olennaisesti asiakaslähtöiseen työskentelytapaan.

### 7.1.3 Kuntakokeilun arvo

Omavalmentajilta kysyttiin myös, miten Seinäjoen ja Ilmajoen kokeilu määrittelee omavalmentajien asiakastyön asiakaslähtöisyyttä. Omavalmentajat tunnistivat asiakaslähtöisyyden kuntakokeilun toimintaa määrittäväksi arvoksi. Omavalmentajien oli aluksi haasteellista sanoittaa, miten kuntakokeilu konkreettisesti määrittää heidän työnsä asiakaslähtöisyyttä, sillä haastatteluihin valmistautuessa omavalmentajien oli vaikea löytää asiakaslähtöisyyden määritelmää kuntakokeilun sisäisistä materiaaleista:

Virallista määritelmää en nyt ehkä muista, enkä tiedä onko sitä edes. (H1)

Haastatteluun valmistautuessa rupesin miettimään erästä kohtaa ja rupesin etsimään, että mitähän täällä todellakin mietitään asiakaslähtöisyydestä, niin sitä ei löytynytäkään kovin helposti. (H2)

Omavalmentajien mukaan tähän vaikutti oletettavasti se, miten sosiaalityössä asiakaslähtöisyys näyttäytyy heidän mukaan usein itsestäänselvyytenä. Siitä huolimatta, että omavalmentajilla oli vaikeuksia sanoittaa, miten kuntakokeilu konkreettisesti määrittelee asiakaslähtöisyyttä, he pystyivät antamaan käytännön esimerkkejä siitä, miten asiakaslähtöisyys on kuntakokeilussa jatkuvasti esillä tavalla tai toisella:

Alusta asti on puhuttu siitä, että omavalmentajuuden ydintä on se, että asiakas otetaan kokonaisuutena huomioon. (H1)

Meillä on ollut tosi paljon koulutuksia tässä alkuvaiheessa, koska se oli tosiaankin tarpeen meille kaikille, että asioista puhuttiin päivittäin ja käytiin läpi, niin mun mielestä tosi paljon meidän esimiehiä myöten on teroitettu, että tämä ja tämä on hyvä, toimikaa juuri niin, että ei olla robotteja, tai että kaikki asiakkaat olisivat samanlaisia. (H2)

Meidän tulee tehdä työtä asiakasta kunnioittavasti ja arvostavasti, ja sitten on semmoinen ratkaisukeskeinen työote ja valmennuksellinen työote. (H3)

Asiakaslähtöisyys näyttäytyi siis kuntakokeilun arvona esimerkiksi kuntakokeilun sisäisissä koulutuksissa uuteen tapaan tehdä asiakastyötä, sekä kuntakokeilun esimiesten puheissa yleisesti kuntakokeilun käynnistymisestä lähtien. Asiakaslähtöisyys näyttäytyi myös esimiesten ohjeistuksissa siitä, miten asiakastyötä tulisi tehdä asiakasta aidosti kuunnellen, kokonaisuutena huomioon ottaen ja aidosti kunnioittaen.

#### **7.1.4 Kuntakokeilun sisäisen kulttuuri**

Omavalmentajien mukaan Seinäjoen ja Ilmajoen kokeilun sisäisesti muodostunut työyhteisökulttuuri edesauttaa asiakaslähtöisesti toimimista. Omavalmentajien mukaan työyhteisössä työn asiakaslähtöisyyttä korostava kulttuuri on oletettavasti osittain lähtöisin jo omavalmentajien rekrytointiprosessista, sillä kokeilun rekrytoidessa omavalmentajia asiakaslähtöisyyden muisteltiin nousseen esiin jo työhaastatteluiden aikana:

Ainakin oma kokemus on se, että työyhteisössä asiakaslähtöisyys on jo lähtökohtaisesti arvo ja sun työkaverit noudattavat tätä samaa periaatetta, niin sä pystyt tuntemaan sen, että se on teidän yhteinen tavoite ja sitä myötä yhteisöllinen toimintatapa. (H2)

Muistan, että jo haastattelussa puhuttiin, että asiakaslähtöisyys on tärkeää. Kyllä se on varmaan mietitty jo silloin, kun meitä on rekrytty, minkälaisia tyyppejä ja minkälaisella ajatusmaailmalla me haluamme henkilökuntaa tänne näiden seinien sisään. (H4)

Omavalmentajien mukaan yhteisen kulttuurin muodostumiseen vaikutti myös se, miten kuntakokeilun tavoite on kehittää työllisyyspalveluja entistä asiakaslähtöisemmäksi. Omavalmentajien mukaan kokeilussa heitä on kannustettu esimiestasolta kyseenalaistamaan avoimesti vanhoja ja kehittämään uusia toimintamalleja. Uusien asiakastyön toimintatapojen

kehittäminen ja kokeilun sisäisten, työllistymistä edistävien palvelujen kehittäminen nähtiin omavalmentajien mukaan yhteisenä tavoitteena, joka puolestaan vaikuttaa myönteisesti myös työyhteisön yhteisen kulttuurin kehittymiseen:

Jo ihan alussa oltiin esimiestasolta asti, että pitää poisoppia vanhasta, eli pitää ajatusta avoinna ja sitten kyseenalaistaa ääneen, miksi näin tehdään, miksi näin on ennen tehty, miksi ei voi tehdä jotenkin. (H1)

Tekstiviestit asiakkaalle on ennen vanhaan ollut sellaisia copy-pastella laitettuja ”hei, olen tavoitellut sinua, soitan sinulle tähän mennessä, muuten työnhakusi päättyy” viestejä. Meillä ei onneksi ole mitään semmoista copy-paste-pohjaa, että kuntakokeilun virkailija on tavoitellut, vaan saattaa olla just semmoinen ”moro, täältä soittelin tällä asialla, sopiiko että soittelen tähän kohtaan uudestaan ja katsellaan sitten?” (H2)

Kuntakokeilussa pyritään nimenomaan kehittämään niitä palveluja sitä kohti, että ne palvelisivat asiakkaiden tarpeita, eikä vaan byrokratiaa ja organisatiota. (H3)

Omavalmentajien mukaan myös työyhteisön tuki vaikutti myönteisesti työyhteisön kulttuurin muodostumiseen. Omavalmentajien mukaan työyhteisön sisäinen avoin kommunikaatio mahdollistaa myös asiakaslähtöisemmän työskentelyn, sillä kynnys konsultoida kollegaa ongelmatilanteessa koettiin heidän mukaan matalaksi. Omavalmentajien mukaan myös kokeilun esimiestason pyrkimys vaikuttaa työyhteisön sisäisen kulttuurin muodostumiseen koettiin tärkeänä:

Työyhteisön sisällä on erittäin helppo kysyä ja ihmetellä asioita. (H2)

Keskusteleva työyhteisö, se kulttuuri on luotu aika alusta asti tänne. (H5)

Meillä on mahtavat esimiehet, jotka yrittävät luoda sellaista me-henkeä. Olen aina sanonut, että sellainen työympäristö kuin esimies, ja se pitää aika lailla paikkansa. (H6)

Kuntakokeilun sisäinen kulttuuri nähtiin siis yhtenä asiakaslähtöistä työskentelyä edistävänä tekijänä. Omavalmentajien mukaan asiakaslähtöisyyttä edisti se, miten omavalmentajien rekrytointiprosessista lähtien aina kuntakokeilussa työskentelyyn kokeilun esimiehet ovat ohjeistaneet heitä työskentelemään asiakaslähtöisesti. He myös kokivat

asiakslähtöisyyteen pyrkimisen työyhteisön yhteisenä tavoitteena vaikuttavan siihen, miten asiakslähtöisyys näyttäytyi kokeilussa ja kokivat kollegan konsultoimisen tarvittaessa helppoksi.

## 7.2 Asiakslähtöisyyttä tukevat tekijät

Haastatteluissa omavalmentajien kanssa keskusteltiin siitä, millaiset tekijät tukevat asiakslähtöistä työskentelyä. Omavalmentajan osaamiseen vaikuttavat tekijät, kuten koulutus, työkokemus ja kokemusasiantuntijuus, omavalmentajan taito edesauttaa luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen muodostumista asiakkaan ja hänen välilleen, sekä asiakkaiden kohtuullinen määrä omavalmentajaa kohden tukevat asiakslähtöistä työskentelyä. Kuviossa 5 on esitetty, miten teema muodostui.



Kuvio 6. Asiakslähtöisyyttä tukevat tekijät.

### 7.2.1 Koulutus, työkokemus ja kokemusasiantuntijuus

Omavalmentajan osaamisen vaikuttavat tekijät, kuten koulutus, aiempi työkokemus työllisyyden hoidosta sekä kokemusasiantuntijuus työttömyydestä koettiin asiakslähtöistä

ajattelua tukeviksi. Erityisesti sosiaalialan koulutus nousi esiin omavalmentajan työhön soveltuvana koulutuksena, mutta sitä ei kuitenkaan koettu välttämättömydeksi, vaan omavalmentajien mukaan omavalmentajan työtä voi tehdä myös muulla vastaavalla koulutuksella. Omavalmentajien erilaiset koulutustaustat ja työkokemukset nähtiin työyhteisön sisäistä pääomaa lisäävänä rikkautena:

Erityisesti tämä sosionomitutkinto on ollut kyllä hyvä sen oman persoonan tukemiseksi. (H1)

Itse ainakin koen, että on tosi hyvä, että on sosionomin tutkinto, mutta en sano, etteikö tätä työtä voisi tehdä jollain muullakin tutkinnolla. Mun mielestä se on aika kiva, että meillä on täällä aika lailla eri koulutustaustaisia henkilöitä, se jotenkin rikastuttaa tätä työyhteisöä ja lisää jokaisen työntekijän asiantuntijuutta. (H4)

Aikaisempi kokemus työttömien kanssa työskentelystä tai jopa omakohtainen kokemus työllisyyspalvelujen asiakkuudesta, toisin sanoen kokemusasiantuntijuus, nähtiin myös asiakaslähtöistä ajattelua tukevana:

Asiakaslähtöistä ajattelua edistää kovasti se, jos olet itse joskus ollut myös asiakas, vaikka vastaavassa tilanteessa, niin se on mun mielestä juuri sitä, että sä osaat asettaa itsesi asiakkaan asemaan ja lähteä etsimään ratkaisuja hänen kauttaan. (H2)

Kokemus ylittäänsä tämän tietyn asiakasryhmän kanssa työskentelystä. Välttämättä sekään, että on koulutus tai työkokemus ei ole edellytys, jos on työskennellyt pitkään saman kohderyhmän kanssa, niin se osaaminen ja kokemus tulee myös sitä kautta tietysti. (H3)

Erityisesti sosiaalialan koulutus nähtiin siis hyödyllisenä, muttei kuitenkaan edellytyksenä asiakaslähtöistä työskentelyä tukevana tekijänä. Myös aiemmasta työkokemuksesta työttömien parissa koettiin olevan hyötyä. Omavalmentajat pitivät myös työntekijän omakohtaista kokemusta työllisyyspalvelujen asiakkuudesta hyödyllisenä, sillä asiakaskokemuksen nähtiin auttavan ymmärtämään asiakasta paremmin.

## 7.2.2 Omavalmentajan ja asiakkaan välinen vuorovaikutussuhde

Omavalmentajien mukaan omavalmentajan ja asiakkaan välinen, luottamuksellinen vuorovaikutussuhde on asiakaslähtöisyyden toteutumisen näkökulmasta tärkeää, sillä ilman luottamusta asiakas ei todennäköisesti uskalla sanoittaa omavalmentajalle, millaista palvelua hän omasta näkökulmastaan tarvitsee. Omavalmentajien mukaan heidän työ vaatii toisinaan myös kärsivällisyyttä asiakkaan palvelutarpeen äärellä, sillä asiakkaalla saattaa kestää jonkin aikaa, ennen kuin hän uskaltaa kertoa rehellisesti tilanteestaan. Tällaisessa tilanteessa heidän mukaan omavalmentajan heittäytyminen tilanteeseen saattaa auttaa asiakasta avautumaan:

Tietysti pitää syntyä luottamussuhde asiakkaaseen. Se ei ole itsestään selvää, että tapaavat uuden työntekijän ja kerrot heti kaiken. Tietysti niitäkin asiakkaita on ja se on hienoa, mutta joskus niitten rehellisten vastausten saamisessa kestää, mutta se on kyllä sen vaivan arvoista sitten. (H3)

Itse koen ainakin hyväksi, että se millä mahdollistan sen luottamuksen syntymisen mun ja asiakkaan välillä, on se, että sen asiakkaan pitää saada musta jotain sellaista, että se voi samaistua. (H4)

Omavalmentajan ja asiakkaan välinen dialoginen ja suorapuheinen vuorovaikutus on luottamuksen rakentumisen kannalta tärkeä, ja siihen omavalmentajien mukaan päästään asettamalla asiakkaan kanssa samalla tasolle siten, että asiakasta ei tarkastella ylhäältä alaspäin katsoen:

Kyky kuunnella, keskustella, dialogisuus ja semmoinen oikeasti auttamisen halu korostuu joka päivä. (H2)

Olen todennut, että suora kommunikaatio lisää avoimuutta tulevissa tapaamisissa. (H5)

Omavalmentajan työssä vuorovaikutus nousi siis tärkeäksi osaksi asiakaslähtöistä työskentelyä. Omavalmentajat pitivät vuorovaikutuksen avoimuutta ja luottamuksellisuutta tärkeänä osana asiakastyötä, sillä asiakkaan on pystyttävä luottamaan omavalmentajaan ja pystyttävä kertomaan omavalmentajalle hänen palvelutarpeestaan.

### 7.2.3 Asiakkaiden kohtuullinen määrä

Omavalmentajat näkivät erityisesti asiakkaiden kohtuullisen määrän yhtä omavalmentajaa kohden asiakaslähtöistä työskentelyä edistäväksi. Riittävä aika yhdelle asiakkaalle mahdollistaa myös sen, että asiakas tulee omavalmentajalle helpommin tutummaksi, joka puolestaan auttaa luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen muodostumista. Asiakkaiden maltillinen määrä myös mahdollistaa omavalmentajien mukaan sen, että hätätilanteessa asiakkaan palvelemiseen pystytään käyttämään riittävästi aikaa, jolloin asiakasta, joka saattaa hädissään ottaa yhteyttä omavalmentajaan, ei jätetä yksin hätänsä kanssa:

Kuntakokeilussa meillä on kohtuulliset asiakassalkut, se antaa meille ylipäätään mahdollisuuden tähän, että me voimme jokaisen asiakkaan kanssa oikeasti tulla tutuiksi. Se antaa täydet mahdollisuudet siihen, että me voidaan käyttää kokonainen aamupäivä siihen, että yhtäkkiä tulee puhelu asiakkaalta, että nyt on hätä, että on se ja tämä ja tuo päällä, niin se, että jos käytän koko aamupäivän siihen, että soittelen eri organisaatioita läpi ja selvittelen asiaa ja asiakkaan kanssa ollaan vuoropuhelussa, että mikä homma, niin mulle ei tuu se olo, että nyt kaatuu seittemän muun asiakkaan asiat. (H2)

Koen, että mulla on riittävästi aikaa asiakkaille. Mun on mahdollista, jos joku haluaa tavata tai pyytää soittamaan, niin pystyn toteuttamaan sen silleen nopeasti, ettei tarvitse viikkotolkulla odotella. (H3)

Kuntakokeilussa omavalmentajilla on siis enemmän aikaa yhdelle asiakkaalle ja täten enemmän aikaa asiakkaan yksilölliseen palvelemiseen, mikä edesauttaa asiakaslähtöisempää työskentelyä.

## 7.3 Asiakaslähtöisyyttä haastavat tekijät

Haastatteluissa omavalmentajilta kysyttiin, millaiset tekijät haastavat heidän työnsä asiakaslähtöisyyttä. Vaikka omavalmentajien kokemukset kuntakokeilussa työskentelyssä olivat pääsääntöisesti myönteisiä, haastatteluiden aikana he reflektoivat työtään ja sitä kautta asiakaslähtöisyyden toteutumista myös kriittisestä näkökulmasta. Omavalmentajien mukaan asiakaslähtöisyyden määritelmän epäselvyys, huoli kuntakokeilun asiakkaiden eriarvoisesta kohtelusta sekä yleisesti haasteellisemmassa tilanteessa olevat asiakkaat vaikuttivat omavalmentajien mukaan asiakaslähtöisyyden toteutumiseen haastavasti. Kuviossa 6 on esitetty, miten teema muodostui.



Kuvio 7. Asiakslähtöisyyttä haastavat tekijät.

### 7.3.1 Asiakslähtöisyyden määritelmän epäselvyys

Omavalmentajilta kysyttiin, miten he käsittävät termin *asiakslähtöisyys*. Vastauksia yhdisti se, miten asiakslähtöisyyttä pidettiin itsestäänselvyytenä ja miten sen tulisi olla itsestäänselvyys sosiaalityössä. Omavalmentajat myös tunnistivat asiakslähtöisyyden kuntakokeilun arvoksi ja tunnistivat sen olevan jatkuvasti esillä kuntakokeilussa. Omavalmentajat kuitenkin refleктоivat, miten jokaisen näkemys siitä, mitä asiakslähtöisyys on ja se, miten jokainen omavalmentaja käsittää sen eri tavalla, saattaa haastaa työskentelyn asiakslähtöisyyttä:

Onko siitä oikeasti tehty linjauksia, onko se oikeasti purettu niin, että näin se tapahtuu? Kyllähän tuo on hieno lause ja korulauseita heitetään liittyen asiakslähtöisyyteen, että se on meidän arvo ja noudattakaa tätä ja muistakaa asiakslähtöisyys, mutta osaako kaikki oikeasti ajatella tuleeko se mukaan siihen työhön? (H2)

Onko sitä asiakaslähtöisyyttä sen kummemmin avattu käsitteenä, mitä se asiakaslähtöisyys on, niin en kyllä muista. Ehkä sitä pidetään itsestään selvänä. Pitäisi varmaan pohtia vähän enemmän. (H4)

Omavalmentajat kokivat, että asiakaslähtöisyydestä olisi hyvä puhua yhteisesti enemmän, jotta kaikki omavalmentajat olisivat samalla aaltopituudella siitä, mitä se todellisuudessa tarkoittaa.

### **7.3.2 Huoli asiakkaiden eriarvoisesta kohtelusta**

Omavalmentajat esittivät myös huolensa asiakkaiden eriarvoisesta kohtelusta. Omavalmentajat pohtivat sitä, miten kaikki omavalmentajat tekevät samaa työtä, kuitenkin omalla tyylillään, saattaa haastaa asiakaslähtöisyyden toteutumista. Samanaikaisesti vapaus tehdä työtä omalla tavallaan ja ylhäältä määriteltyjen toimintamallien puuttuminen koettiin myönteisesti:

Tässä työtehtävässä on ehkä haasteena se, että vaikka se on myös rikkaus, se on myös haaste, että kaikki tekee omana persoonana ja kaikilla on vähän erilainen näkemys ja kokemus siitä, että minkälaista se asiakaslähtöinen työ on. Saattaa tulla eriarvoisuutta, tai että asiakkaat saa erilaisia palveluita, vaikka kaikki lähtökohtaisesti varmaan ajattelee samalla tavalla. (H3)

Kannustaisin esimiehiä kiinnittämään huomiota enemmän siihen, että käytäisiin jotenkin yhteisesti caseja läpi enemmän. (H4)

Eräs omavalmentajista nosti myös esille huolen siitä, miten nuorten ja aikuisten erilainen palvelutarjonta saattaa haastaa asiakaslähtöisyyttä:

Nuorilla asiakkailla on hyvin erilainen palvelutarjonta kuin aikuisilla asiakkailla. (H7)

Omavalmentajien mukaan esimerkiksi asiakastapausten käyminen läpi yhteisesti voisi edesauttaa asiakaslähtöisyyden toteutumista. Tällä tavoin asiakaslähtöisyys kuntakokeilun ja omavalmentajuuden tavoitteena saataisiin tuotua paremmin esiin.

### 7.3.3 Haastavissa tilanteissa olevat asiakkaat

Omavalmentajat nostivat esiin huolensa haastavissa tilanteissa olevista asiakkaista. Koska kuntakokeilun asiakkaat ovat palvelutarpeiltaan hyvin erilaisia ja jotkut asiakkaat ovat erittäin haasteellisissa tilanteissa, omavalmentajat pohtivat, miten kaikista haastavimmissa tilanteissa olevien asiakkaiden kanssa työskennellessä asiakaslähtöisyys voitaisiin taata:

On tosi haastavia tilanteita, sellaisia väliinputoajia, joille ei oikein ole hyviä vaihtoehtoja. Jos on vaikka sairauspäivärahat täynnä ja pitää ilmoittautua työttömäksi työnhakijaksi, mutta ei ole kuitenkaan työkykyinen. Hyvä esimerkki ovat yrittäjät, jotka ovat koko ikänsä tehneet töitä ja sitten on terveys mennyt, eikä ole myönnetty työkyvyttömyyseläkettä, sairauspäivärahat on täynnä, niin se on heille hirveän suuri kynnyks jäänä työttömäksi. (H7)

Omavalmentajien mukaan kuntakokeilussa on myös tarve asiakaslähtöisemmille, kuntakokeilun sisäisesti kehitetyille palveluille. Asiakaslähtöisempien palvelujen kehittäminen tulevaisuudessa nähtiin asiakaslähtöisyyden kannalta tärkeänä:

Jos siellä olisi tarvetta kuntouttavalle työtoiminnalle sellaiselle asiakkaalle, joka ei pysty fyysisesti tai henkisesti tällä hetkellä työhön, niin mitä hänelle voidaan tarjota? Jotain tällaista omaa ryhmätoimintaa, joka keskittyy enemmän siihen henkiseen jaksamiseen, mielekkääseen tekemiseen. (H7)

Myös asiakasnäkökulman esiin tuominen koettiin tärkeäksi. Omavalmentajien mukaan asiakasnäkökulman esiin tuominen koettiin tärkeäksi, sillä viimekädessä asiakkaat ovat ne, jotka todellisuudessa päättävät, ovatko kuntakokeilun ja omavalmentajien antamat palvelut aidosti asiakaslähtöisiä:

Yksi tärkein olisi se, mikä on mun mielestä jäänyt, niin asiakaspalautteen kerääminen, koska emmehän me tiedä, mitä meidän pitää parantaa ja kehittää, jos ei kuulla niitä asiakkaita. Mehän voimme miettiä ja pohtia täällä meidän prosesseja päät sauhuten joka päivä, mutta ne tärkeimmät on kuitenkin ne asiakkaiden mielipiteet. (H3)

Omavalmentajat pitivät siis asiakkaiden äänen ja palvelutarpeiden esille tuomista tärkeänä. Haastavissa tilanteissa olevat asiakkaat tarvitsevat myös enemmän heille räätälöityjä palveluita asiakaslähtöisyyden takaamiseksi.

## 7.4 Asiakslähtöisyyden toteutuminen käytännössä

Omavalmentajat kokivat asiakslähtöisyyden toteutuvan heidän omassa työssään hyvin. Heidän oli haasteellista antaa tarkkaa arviota siitä, miten asiakslähtöisyys toteutuu Seinäjoen ja Ilmajoen kokeilussa yleisesti, sillä omavalmentajien työ on hyvin itsenäistä. Omavalmentajien yleinen käsitys, joka perustui esimerkiksi kokeilun sisäisiin palavereihin sekä käytävä- ja kahvihuonekeskusteluihin, oli kuitenkin se, että asiakslähtöisyys toteutuu kokeilussa hyvin. Kuviossa 7 on esitetty, miten teema muodostui.



Kuvio 8. Asiakslähtöisyyden toteutuminen käytännössä.

### 7.4.1 Asiakslähtöisyyden toteutuminen omavalmentajien työssä

Vaikka omavalmentajat kokivat asiakslähtöisyyden toteutuvan heidän työssään hyvin, sen toteutumista on heidän mukaan kuitenkin haastavaa arvioida pelkästään heidän näkökulmastaan. Omavalmentajien mukaan se, miten asiakslähtöisyys todellisuudessa toteutuu heidän työssään, on viimekädessä asiakkaan arvioitavissa:

Se, mitä hyvää kommenttia saa monelta asiakkaalta on se, että oikeasti kiva, kun yritetään auttaa kaikissa asioissa, eikä ohjata seuraavalle luukulle, mikä on se vanha toimintaperiaate. (H2)

Omavalmentajat kokivat asiakaslähtöisyyden näkyvän heidän työssään esimerkiksi asiakkaan asiantuntijuuden hyödyntämisen, asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen tarkastelun ja asiakkaan kunnioittavan ja arvostavan kohtaamisen muodossa:

Kysyn, että mikä sun tilanne on ja tietysti katson sen taustat, ja kysyn, mitä toiveita, haaveita, ajatuksia sulla on ja sitten lähdetään niiden pohjalta, ja jos se ei oikein tiedä, niin sitten mä voin ehdotella. (H1)

Kaikki lähtee luottamuksesta. Ja että se luottamus on mahdollista, niin se asiakas pitää tulla kohdatuksi. (H4)

Haastatteluissa nousi myös esille omavalmentajan ymmärrys palvelun oikea-aikaisuudesta asiakkaalle. Omavalmentajat kokivat, että asiakkaan kykeneväisyys osallistua palveluun asiakkaan muuttuvissa elämäntilanteissa tulisi huomioida asiakaslähtöisyyden toteutumisen kannalta:

Mä yritän ymmärtää ja joustaa, toimia asiakkaan semmoisena äänenä ja että tukisin niitä sen ratkaisuja, mitä se haluaa tehdä ja ymmärtää myös sen, jos on tilanne, että nyt justiin ei ole rahkeita esimerkiksi työllistymisen edistämiseen millään lailla, tai onko jotain muita tilanteita siellä elämässä, jotka on niin kuormittavia, että haluaa sen rauhan niille asioille, niin kyllä se mun mielestä pitää antaa. (H7)

Kuten aiemmin todettu, asiakkaan asiantuntijuuden hyödyntäminen korostui omavalmentajien haastatteluissa. Omavalmentajien mukaan asiakaslähtöisyyden toteutumisen kannalta heidän on tutustuttava asiakkaaseen ja osoitettava aitoa kiinnostusta asiakasta kohtaan. Omavalmentajat saattavat keskustella asiakkaan kanssa muistakin kuin työllistymiseen liittyvistä aiheista, sillä asiakkaaseen tutustuminen ei liity pelkästään työllistymiseen liittyviin tekijöihin, vaan asiakas on nähtävä monista osa-alueista muodostuvana kokonaisuutena:

Pyrin olemaan oikeasti kiinnostunut, kun nähdään. En lähde siitä, että keskitytään heti itse asiaan. Taustoittaminen ja semmoinen tutustuminen oikeasti ovat aika isossa roolissa ja se, että aito kiinnostus siihen asiakkaan elämänhistoriaan, siihen mitä on oikeasti tapahtunut. (H5)

En suunnittele etukäteen, mistä tämä asiakas voisi hyötyä, vaan ennemmin niin päin, että se kertoo, mitä sille kuuluu, mitä sen elämään liittyy ja minkälaisia ajatuksia sillä on, ja sen jälkeen vasta aletaan miettimään, miten tästä edettäisiin. (H7)

Omavalmentajat siis kokivat, että ainakin heidän näkökulmastaan asiakaslähtöisyys toteutuu heidän työssään hyvin. Ainakin omavalmentajien saaman asiakaspalautteen perusteella omavalmentajat kokivat heidän työskentelynsä olevan asiakaslähtöistä. Omavalmentajien mukaan se, miten he hyödyntävät työssään asiakkaan asiantuntijuutta ja pyrkivät takaamaan asiakkaalle suunniteltujen palvelujen oikea-aikaisuuden kertoo heidän työnsä asiakaslähtöisyydestä.

#### **7.4.2 Asiakaslähtöisyyden toteutuminen kuntakokeilussa**

Omavalmentajien oli haastavaa arvioida, miten asiakaslähtöisyys toteutuu kuntakokeilussa yleisesti. Tähän vaikuttaa heidän mukaan se, miten omavalmentajan työ on lähtökohtaisesti itsenäistä työtä:

Olen jäävi arvioimaan, se on hankalaa sanoa. Jokainen tekee kuitenkin vähän kuin omaa työtään ja se ei näy samalla lailla. (H2)

Haastatteluissa omavalmentajat kuitenkin toivat esille, miten kuntakokeilussa pyritään toimimaan asiakaslähtöisemmin esimerkiksi pitämällä aktiivisemmin yhteyttä asiakkaaseen ja yrittämällä vähentää asiakkaan niin sanottua pompottelua palvelusta toiseen:

Nyt pyritään siihen, että me saamme asiakkaan aina langan päähän tai paikalle tai muuten jutuille, koska paljonhan se herättää huolta, jos on selvityspyyntö tai joku muu yllättävä asia. Se on aika kamalaa, että saat vaan suoraan kirjeen kotiin, että nyt on rahat katkolla. (H2)

Mehän yritetään keskittyä siihen, että se katkaistaisiin, tai ainakin vähennettäisiin mahdollisimman minimiin, ettei tarvitse pompotella asiakasta, että ota yhteyttä sinne, ota selvää sieltä. (H5)

Yksi tärkeä kulttuurinen muutos, joka kertoo asiakaslähtöisyyden toteutumisesta, on se, miten kuntakokeilussa pyritään keskittymään siihen, miten he omavalmentajat voisivat edistää asiakkaan hyvinvointia ja vähentää asiakkaan tarvetta miellyttää palvelujärjestelmää:

Haluttaisiin kääntää se niin päin, että miten me voidaan edistää asiakkaan hyvinvointia, eikä niin, että asiakkaan pitää tehdä sitä ja tätä ja tuota, että se tekee meidät tyytyväiseksi. (H7)

Omavalmentajat kertoivat kuntakokeilun sisäisissä palavereissa ja koulutuksissa asiakaslähtöisyys olevan jatkuvasti esillä, vaikka siitä ei puhuttaisikaan juuri sanalla asiakaslähtöisyys. Omavalmentajien mukaan heidän välisistä keskusteluista voidaan päätellä, että omavalmentajat pyrkivät aktiivisesti asiakaslähtöiseen työskentelyyn:

Uskon ja oikeastaan tiedän kertoman perusteella aika pitkälti, että täällä kaikki hoitaa hienosti duuninsa samaan hiileen puhaltaen. (H2)

Siihen nähden, että omavalmentajia on paljon ja eri taustaorganisaatioista ja eri pituisilla ja näköisillä työkokemuksilla ja koulutustaustoilla, niin hyvin. Se on ehkä suurin tekijä, että kaikilla on yhteinen näkemys siitä, että mitä se omavalmentajan työ oikeasti on. (H3)

Itse asiassa en usko, että asiakaslähtöisemmin pystytään tekemään työtä, koska meille on melkein joka palaverissa sanottu siitä asiakaslähtöisyydestä. (H6)

Vaikka omavalmentajien oli haastava arvioida, miten asiakaslähtöisyys toteutuu Seinäjoen ja Ilmajoen kokeilussa, heidän haastattelujen perusteella asiakaslähtöisyyden voidaan katsoa toteutuvan ainakin kokeilun ja sen työntekijöiden näkökulmasta hyvin. Tähän vaikutti omavalmentajien mielestä se, miten asiakaslähtöinen toimintamalli on sisäänrakennettu kuntakokeiluun valmiiksi. Omavalmentajat siis kokivat asiakaslähtöisyyden toteutuvan Seinäjoen ja Ilmajoen kokeilussa hyvin.

## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän tutkimuksen tarkoitus oli selvittää, miten Seinäjoen ja Ilmajoen työllisyyden kuntakokeilun omavalmentajat käsittävät asiakaslähtöisyyden ja miten se näkyy heidän mielestään heidän työssään ja kuntakokeilussa. Tutkimuksen tavoite oli tuottaa tietoa kuntakokeilulle omavalmentajien näkökulmasta kokeilun palveluiden kehittämiseksi asiakaslähtöisemmiksi.

Tutkimustulokset osoittavat, että omavalmentajat pitävät asiakaslähtöisyyttä tärkeänä osana heidän jokapäiväistä työtään, ja pyrkivät toiminnallaan aktiivisesti edistämään asiakaslähtöisyyttä Seinäjoen ja Ilmajoen työllisyyden kuntakokeilussa. Omavalmentajien näkemyksissä asiakaslähtöisyydestä ei esiintynyt merkittäviä eroja. Heidän näkemyksensä asiakaslähtöisyydestä myös myötäilevät vahvasti tässä tutkimuksessa esitettyä asiakaslähtöisyyden teoriaa. Esimerkiksi Hyvärin (2017, 32) mukaan asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan asiakkaan tilanteesta ja tarpeista lähtemistä ja asiakkaan osallisuuden ja oman asiantuntijuuden huomioimista palveluprosessin aikana. Heikkinen (2017, 15) taas määrittelee asiakaslähtöisyyden tarkoittavan asiakkaan kuulemista ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamista, ja hänen mukaan aidosti asiakaslähtöisessä työskentelyssä asiakkaan ja työntekijän välinen suhde kehittyy asiakkaan määrittelemien tarpeiden kautta. Omavalmentajien näkemykset ovat vahvasti edellä esitettyjen määritelmien mukaisia. Omavalmentajat nostivat esille erityisesti sen, miten työllisyyden kuntakokeilussa asiakas nähdään oman elämänsä asiantuntijana ja sen, miten tätä asiantuntijuutta tulisi osata hyödyntää asiakkaan palveluprosessin aikana.

Tulokset osoittavat, että omavalmentajat käsittävät asiakaslähtöisyyden heidän työtään vahvasti määrittävänä tekijänä ja suoranaisena edellytyksenä. Tähän vaikuttaa se, miten omavalmentajien mukaan asiakaslähtöisyys nähtiin sekä omavalmentajien henkilökohtaisena että kuntakokeiluun sisäänrakennettuna arvona. Mönkkösen (2018, 40) mukaan asiakaslähtöisyys mielletään usein pelkästään työntekijän tai työyhteisön tavaksi toimia, vaikkei se ole pelkästään sitä. Asiakaslähtöisyys on hänen mukaan vahvasti sidoksissa myös sosiaalialan eettisiin periaatteisiin. Tulokset osoittavat, että asiakaslähtöisyys on omavalmentajien sisäistämä ajattelutapa, johon heidän koulutuksen ja työkokemuksen sekä henkilökohtaisien ajattelu- ja toimintatapojen lisäksi vaikuttaa myös se, miten kuntakokeilussa asiakaslähtöisyys on jatkuvasti esillä jollain tavalla, vaikka siitä ei puhuttaisikaan juuri termillä

asiakslähtöisyys. Helmisen ja Sukula-Ruususen (2017, 53) mukaan asiakslähtöisyys tulisi nähdä koko sosiaalihuollon yhteisenä tavoitteena, eikä pelkästään yksittäisen työntekijän tai työyhteisön tapana toimia. Mönkkönen (2018, 50) taas näkee asiakslähtöisyyden toteutumisen kannalta tärkeänä, että työyhteisössä keskustellaan jokapäiväiseen työhön liittyvistä eettisistä näkökulmista. Jos eettisten periaatteiden noudattaminen jätetään pelkästään työntekijän vastuulle, työyhteisössä ei välttämättä pääse kehittymään eettisesti kestävää asiakastyön kulttuuria. Tutkimustulokset osoittavat, että Seinäjoen ja Ilmajoen kokeilussa asiakslähtöisyys nähdään työyhteisön yhteisenä tavoitteena ja työyhteisön sisäistä toimintakulttuuria määrittävänä arvona. Tähän vaikuttaa muun muassa se, miten asiakslähtöistä palvelua korostetaan myös kuntakokeilun esimiesten toimesta. Tulokset kuitenkin osoittavat, että asiakslähtöisyyden teemasta olisi hyvä käydä enemmän yhteistä keskustelua esimerkiksi tuomalla esiin esimerkkejä omavalmentajien asiakastilanteista. Tästä yhteistä keskustelua käymällä Seinäjoen ja Ilmajoen kokeilussa asiakslähtöisyyttä saataisiin konkreettisesti paremmin, sillä tutkimustulokset osoittavat käytännön esimerkkien auttavan asiakslähtöisyyden hahmottamista.

Sosiaalityössä asiakslähtöisyyden voidaan katsoa näyttävätyvän pyrkimyksenä kunnioittaa ja turvata asiakkaan autonomia, josta puhutaan myös itsemääräämisoikeutena (Juhila 2016, 173). Näin toimimalla asiakkaalle voidaan mahdollistaa asiakkaan itsenäinen valintojen tekeminen, jolloin valinnat ovat asiakkaan omista tarpeista lähtöisiä, toisin sanoen asiakslähtöisiä (Heikkinen 2017, 12). Vaikka omavalmentajien haastatteluissa asiakslähtöisyyteen ei viitattu sanoilla autonomia tai itsemääräämisoikeus, tutkimustulokset osoittavat omavalmentajien tekevän työtään asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Helmisen ja Sukula-Ruususen (2017, 54) mukaan pakko ja vaatimukset eivät lähtökohtaisesti kuulukaan sosiaalityössä asiakastyön käytäntöihin, vaan asiakas tulisi motivoida muutokseen painostamisen tai pakottamisen sijaan. Myös Seinäjoen ja Ilmajoen kokeilun (2021) oman ohjeistuksen mukaan omavalmentajan tulisi aina palvella asiakasta asiakslähtöisesti, ja yhteistyössä asiakkaan kansa päädyttyjen ratkaisujen tulisi olla aina asiakslähtöisiä. Tutkimustulokset osoittavat, että vaikka omavalmentajat eivät henkilökohtaisesti kokisikaan asiakkaan tekemiä ratkaisuja parhaaksi ratkaisuksi, he tukevat asiakasta heidän päätöksissään ja työskentelevät asiakkaiden määrittelemien palvelutarpeiden suuntaisesti. Tämän voidaan katsoa tukevan asiakkaan autonomian toteutumista Seinäjoen ja Ilmajoen kokeilussa. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, etteivätkö omavalmentajat esittäisi omaa näkemystään

asiakkaan tilanteesta, vaan pikemminkin sitä, kuinka asiakkaan määrittämä palvelutarve on omavalmentajien työn ensisijainen lähtökohta.

Tutkimustulokset osoittavat, että omavalmentajan ja asiakkaan välinen vuorovaikutussuhde on tärkeä osa asiakaslähtöistä työskentelyä. Esimerkiksi Niemelän (2016, 97) mukaan vuorovaikutus voidaan nähdä sosiaalityön työtapana ja työskentelyotteena, sillä vain vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa työntekijän on mahdollista ymmärtää asiakkaan palvelutarpeita. Työntekijän ja asiakkaan välisessä kohtaamisessa tavoite on toimivan vuorovaikutussuhteen syntyminen, jota sosiaalityössä pidetään erityisen tärkeänä. Tutkimustulosten mukaan omavalmentajat pitävät erityisesti tämän vuorovaikutussuhteen luottamuksellisuutta tärkeänä sen kannalta, miten he työntekijöinä saavat yhteyden heidän asiakkaisiinsa. Tulokset osoittavat, että asiakkaan asiakaslähtöisemmäksi palvelemiseksi omavalmentajien on kohdattava asiakas inhimillisesti ja kunnioittavasti sekä osattava asettua heidän asemaansa.

Mönkkösen (2018, 39) mukaan sosiaalityössä työntekijöitä haastaa usein se, miten he haluaisivat käyttää enemmän aikaa asiakkaan kohtaamiseen kuin kiireinen aikataulu mahdollistaa. Asiakkaan hätään ja avuttomuuteen liittyvät tilanteet voivat aiheuttaa työntekijälle kuormittavia tilanteita. Kuntakokeiluissa tähän on pyritty vaikuttamaan antamalla omavalmentajille maltilliset asiakassalkut. Tutkimustulokset osoittavat, että omavalmentajat kokevat äärimmäisen tärkeänä sen, miten nämä hallittavissa olevat asiakasmäärät mahdollistavat asiakkaiden henkilökohtaisemman ja täten asiakaslähtöisemmän palvelun. Haastatte- luissa omavalmentajat kuvasivat, miten he pystyvät tarvittaessa käyttämään enemmän aikaa yhden asiakkaan palvelemiseen, esimerkiksi kun asiakkaalla ilmenee akuutti palvelu- tarve.

Heinosen (2019, 73) mukaan yhteiskunnan rakenteisiin sidonnainen työttömyys eli raken- netyöttömyys on lisääntynyt viime vuosikymmeninä. Työ- ja elinkeinoministeriön ([Viitattu 3.8.2021]) mukaan kuntakokeilujen asiakkaita ovat esimerkiksi juuri nämä työttömät, joiden palvelutarve vaihtelee hyvin laajasti. Työ- ja elinkeinoministeriön mukaan kuntakokeilujen tavoite on lisätä työllistymistä edistävien palvelujen asiakaslähtöisyyttä kehittämällä työnhakijoille tarjottavia palveluja ja palvelumalleja, joiden avulla voidaan paremmin tunnistaa työt- tömien yksilölliset palvelutarpeet. Tutkimustulokset osoittavat, että omavalmentajat kokevat

työllisyyden kuntakokeilut palvelujärjestelmän muutoksena hyväksi muutokseksi, mitä tulee asiakaslähtöisyyden toteutumiseen. Tutkimustulosten perusteella on kuitenkin aiheellista kiinnittää huomiota siihen, että kuntakokeilun asiakkaille, joiden palvelutarpeet vaihtelevat huomattavasti, kehitettäisiin tulevaisuudessa entistä enemmän ja paremmin räätälöityjä palveluja. Tähän voidaan katsoa liittyvän se, miten omavalmentajien haastatteluissa huoli asiakkaiden eriarvoisesta kohtelusta nousi esille, sillä esimerkiksi nuorten ja aikuisten palveluiden eroavaisuus koettiin asiakkaita mahdollisesti eriarvoistavaksi. Kiinnittämällä huomiota tähän myös Seinäjoen ja Ilmajoen kokeilussa voitaisiin toimia tulevaisuudessa asiakaslähtöisemmin. Tutkimushetkellä kuntakokeilu on kuitenkin ollut käynnissä vasta puoli vuotta, jonka voidaan katsoa vaikuttavan myös uusien palveluiden kehittämisen aikataulutukseen.

Taulukossa 2 on esitetty yhteenveto edellä esitetyistä johtopäätöksistä peilattuna tutkimukselle asetettuihin tutkimuskysymyksiin.

Taulukko 2. Yhteenveto tutkimuksen johtopäätöksistä.

<b>Miten kuntakokeilun omavalmentajat kokevat asiakaslähtöisyyden näkyvän heidän työssään?</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Seinäjoen ja Ilmajoen työllisyyden kuntakokeilun omavalmentajat pitävät asiakaslähtöisyyttä tärkeänä osana heidän työtään.</li> <li>– Omavalmentajien näkemys asiakaslähtöisyydestä mukailee vahvasti asiakaslähtöisyyden teoriaa.</li> <li>– Omavalmentajat käsittivät asiakaslähtöisyyden työnsä edellytyksenä, henkilökohtaisena ja kuntakokeilun arvona, työyhteisön yhteisenä arvona, ajattelutapana ja asiakastyön orientaationa.</li> <li>– Omavalmentajat pitävät sosiaalialan koulutusta, työkokemusta työttömien parissa työskentelystä sekä omakohtaista kokemusta työllisyyspalvelujen asiakkuudesta asiakaslähtöistä työskentelyä tukevinä tekijöinä.</li> </ul>
<b>Miten asiakaslähtöisyys toteutuu käytännössä kuntakokeilun omavalmentajien mielestä?</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Omavalmentajien on haastavaa arvioida, miten asiakaslähtöisyys toteutuu muiden omavalmentajien työssä, sillä heidän työ on hyvin itsenäistä. Omavalmentajien mukaan kuntakokeilun palaverista ja muista keskusteluista on pääteltävissä, että asiakaslähtöisyys toteutuu kuntakokeilussa hyvin.</li> <li>– Omavalmentajat näkevät työllisyyden kuntakokeilut hyvänä palvelujärjestelmän muutoksena, mitä tulee asiakaslähtöisyyden toteutumiseen työllisyyspalveluissa.</li> <li>– Omavalmentajien mukaan asiakkaiden kohtuullinen määrä mahdollistaa asiakaslähtöisemmän työskentelyn, sillä kohtuullinen asiakasmäärä mahdollistaa jokaisen asiakkaan paremman palvelemisen.</li> <li>– Omavalmentajat pitävät tärkeänä, että asiakkaan näkökulmaa tuodaan tulevaisuudessa näkyvämmäksi, sillä asiakas on lopulta se, joka päättää, saiko hän asiakaslähtöistä palvelua.</li> <li>– Omavalmentajat pitävät tärkeänä, että kuntakokeilun asiakkaille kehitetään tulevaisuudessa entistä räätälöidympiä palveluita asiakaslähtöisyyden edistämiseksi.</li> </ul>

Tutkimuksen päätteeksi voidaan todeta, miten tutkimustulosten perusteella omavalmentajat kokevat asiakaslähtöisyyden toteutuvan sekä heidän työssään että Seinäjoen ja Ilmajoen kokeilussa hyvin. Sitä, miten asiakaslähtöisyys toteutuu todellisuudessa juuri Seinäjoen ja Ilmajoen kokeilussa, on tämän tutkimuksen tulosten perusteella haasteellista arvioida, sillä kuten omavalmentajien haastatteluissa nousi esille, asiakas on se, joka viimekädessä päättää, onko hänen saamansa palvelu asiakaslähtöistä. Tästä syystä asiakaslähtöisyyden toteutumisen tutkiminen myös Seinäjoen ja Ilmajoen kokeilun asiakkaiden näkökulmasta on tulevaisuudessa tärkeää. Asiakaslähtöisyyden toteutumisen näkökulmasta on myös tärkeää, että Seinäjoen ja Ilmajoen kokeilussa asiakasta ja hänen elämänsä kohtaan osoitetaan jatkossakin aitoa kiinnostusta, sillä asiakkaat usein odottavat kohtaamisilta jotain inhimillistä. Päivittäisissä kohtaamisissa asiakkaiden kanssa asiakasta ja työntekijää tulisi ajatella tasa-arvoisina toimijoina, ja asiakkaiden erilaisuus tulisi nähdä rikkautena, sillä kuten eräs haastatelluista omavalmentajista totesi, jokainen asiakas on tutustumisen arvoinen.

## 9 POHDINTA

Asiakslähtöisyys ja sen toteutuminen Seinäjoen ja Ilmajoen työllisyyden kuntakokeilussa oli tutkimusaiheena hyvin mielenkiintoinen. Asiakslähtöisyys aiheena oli erittäin ajankohdainen, sillä työllisyyden hoidossa on kuntakokeilujen myötä käynnissä historiallinen muutosvaihe. Asiakslähtöisyys työllisyyden hoidossa tulee korostumaan tulevaisuudessa entistä enemmän, sillä asiakkaan tarpeista lähtöiset palvelut korostuvat kuntakokeiluissa. Kokeilut tulevat myös työllistämään tulevaisuudessa enemmän ja enemmän sosiaalialan ammattilaisia. Kuntakokeiluissa työskentelevien asiantuntijoiden on täten ymmärrettävä, miten asiakslähtöisyys tulisi ymmärtää heidän työnsä perustana ja miten työllisyyspalveluissa tulisi työskennellä asiakslähtöisesti myös tulevaisuudessa. Tutkimukseni oli työnä merkityksellinen, sillä uudesta toimintamallista saatu tieto ja kokemukset oli tärkeä tuoda näkyväksi, ja tästä syystä tutkimuksen toteuttaminen yhteistyössä juuri työllisyyden kuntakokeilun kanssa oli ammatillisesti palkitsevaa.

Kuten omavalmentajakin tutkimuksen aikana nostivat esille, asiakslähtöisyyttä on tietyllä tapaa ongelmallista tutkia jonkun muun kuin itse asiakkaan näkökulmasta. Omavalmentajat nostivat haastatteluissa esille sen, miten heidän asiakkaansa ovat todellisuudessa ne, jotka lopulta päättävät, onko heidän saamansa palvelu asiakslähtöistä. Tästä syystä asiakslähtöisyyden toteutuminen Seinäjoen ja Ilmajoen kokeilussa vaatii mielestäni jatkotutkimusta asiakasnäkökulmasta. Tämän tutkimuksen oli alun perin tarkoitus tutkia asiakasnäkökulmaa, mutta tutkimuksen suunnitteluvaiheessa esimerkiksi Seinäjoen työllisyyspalveluissa toteutetut asiakastyytyväisyyskyselyt tai asiakasraadit koettiin vaikuttavuudeltaan heikoiksi. Jatkotutkimusta tehtäessä asiakasnäkökulman esille tuomisessa kannattaisi täten pohtia, millä menetelmillä asiakkaiden näkemys Seinäjoen ja Ilmajoen kokeilun asiakslähtöisyydestä saataisiin parhaiten tuotua esille. Väitän kuitenkin, että myös työntekijänäkökulman esille tuominen esimerkiksi tämän tutkimuksen avulla on tärkeää, sillä omavalmentajat ovat ne, jotka tietävät asiakastyössä esiintyvistä haasteista palvelujärjestelmän näkökulmasta parhaiten. Toivon, että tämä tutkimus herätti lukijassa mielenkiinnon työllisyyden kuntakokeiluja, omavalmentajuutta ja työllisyyden hoitoa kohtaan.

Opinnäytetyöprosessissa myös sosionomin kompetenssit eli osaamisvaatimukset korostuvat usein tavalla tai toisella, erityisesti silloin, kun tutkimus on tehty asiakkaita

haastatteleamalla. Sosionomin kompetenssit jaetaan eettiseen osaamiseen, asiakastyön osaamiseen, palvelujärjestelmäosaamiseen, kriittiseen ja osallistavaan yhteiskuntaosaamiseen, tutkimukselliseen kehittämis- ja innovaatio-osaamiseen ja työyhteisö-, johtamis- ja yrittäjyysosaamiseen (Diak, [Viitattu 23.10.2021]). Tämän tutkimuksen kannalta eettisen osaamisen, kriittisen osaamisen, tutkimuksellisen kehittämisosaamisen, sekä johtamisosaamisen kompetenssit voidaan katsoa oleellisimmiksi.

Eettinen osaaminen korostuu siinä, miten sosionomin on osattava toimia ihmisoikeus- ja perusoikeussäädösten, sosiaalialan arvojen ja ammattieettisten periaatteiden mukaisesti. Myös se, miten ammattilainen ymmärtää oman arvomaailmansa merkityksen ja vaikutukset liittyvät eettiseen osaamiseen. (Diak, [Viitattu 23.10.2021].) Eettinen osaaminen korostui tässä tutkimuksessa siinä, kuinka tutkimuksen kaikissa vaiheissa pyrin toimimaan sosiaalialan eettisten periaatteiden mukaisesti, ja kuinka haastateltavia pyrittiin kohtelemaan kunnioittavasti ja heidän anonymiteettinsä pyrittiin säilyttämään mahdollisimman hyvin. Eettinen osaaminen korostui myös siinä, miten tutkijana pyrin tunnistamaan oman arvomaailmani merkityksen ja vaikutukset, sekä tutkimuksen aikana tekemieni valintojen vaikutukset tutkimustuloksiin.

Kriittinen osaaminen korostuu siinä, miten sosionomin on kyettävä ammatilliseen kriittiseen reflektioon (Diak, [Viitattu 23.10.2021]). Kriittinen osaaminen korostui tässä tutkimuksessa siinä, miten tutkijana pyrin refleктоimaan tutkimuksen aikana tekemiäni valintoja ja sitä, miten ne vaikuttivat lopulta tutkimustuloksiin. Tutkimuksellinen kehittämisosaaminen taas korostuu siinä, miten sosionomin on osattava suunnitella, toteuttaa ja arvioida kehittämishankkeita ja osattava niissä erilaisia tutkimusmenetelmiä. Sosionomin on osattava tuottaa ja arvioida tietoa sekä toimia tutkimustyön eettisten periaatteiden ja ohjeiden mukaisesti. (Diak, [Viitattu 23.10.2021].) Tutkimusosaaminen näkyi luontaisesti koko tutkimuksen aikana, sillä minun oli osattava suunnitella ja toteuttaa tutkimus hyväksi koettujen eettisten periaatteiden mukaisesti, sekä kyettävä arvioimaan tutkimuksen avulla tuotettua tietoa ammatillisesti ja kriittisesti. Tutkimusta suunnitellessani minun oli osattava valita oikeat menetelmät, joiden avulla pystyisin parhaiten tuottamaan uutta tietoa tutkimusaiheestani. Johtamisosaaminen korostuu siinä, miten sosionomin on osattava johtaa itseään ja osattava arvioida työn laatua, tuloksia ja vaikutuksia (Diak, [Viitattu 23.10.2021]). Johtamisosaaminen korostui lähinnä siinä, miten tutkimuksen aikana itsensä johtaminen ja oman työskentelyn aikatauluttaminen olivat merkittävässä roolissa koko opinnäytetyöprosessin ajan.

Tutkimuksen tekemistä helpotti aiheen ajankohtaisuus. Kuulin työllisyyden kuntakokeiluista ensimmäisen kerran suorittaessani toista harjoitteluni Seinäjoen työllisyyspalveluissa, jotka ovat osa kuntakokeilua. Seinäjoen työllisyyspalveluissa valmistauduttiin kuntakokeilujen alkamiseen koko harjoitteluni ajan. Tämän harjoittelun aikana mielenkiintoni kuntakokeiluja kohtaan heräsi, sillä en ehkä vielä tuolloin ymmärtänyt täysin, mistä kokeiluissa todellisuudessa oli kysymys. Tämän harjoittelun aikana keskustelimme ohjaajani kanssa ensimmäisen kerran siitä, miten voisin mahdollisesti tehdä opinnäytetyöni Seinäjoen ja Ilmajoen kokeiluun. Harjoittelun edetessä ja lopulta kolmannessa harjoittelussa, jonka suoritin itse kuntakokeiluun, kokeilujen ajatus ja tavoitteet selkenivät minulle paremmin. Seinäjoen ja Ilmajoen kokeilu valikoitui siis tutkimuksen yhteistyötahoksi luontaisesti, ja sain hyvin vapaat kädet tutkimuksen toteuttamiseen.

Suuri kiitos tutkimuksen sujumisesta kuuluu myös Seinäjoen ja Ilmajoen kokeilun omavalmentajille, jotka olivat heti valmiita osallistumaan tutkimukseen ja joiden kanssa haastattelujen sopiminen onnistui hyvin nopealla aikataululla. Tähän vaikutti varmasti se, miten tutkijana olin heille entuudestaan tuttu ja miten harjoittelujeni aikana kartoitin omavalmentajien kiinnostusta tutkimukseen osallistumisesta hyvissä ajoin. Tämä aikaisin liikkeellä oleminen edesauttoi tutkimuksen sujuvuutta. Koska olin työyhteisölle entuudestaan tuttu, pohdin tutkimuksen aikana paljon myös sitä, miten tutkijana minun on osattava pysyä mahdollisimman puolueettomana, vaikka minulla on jo vahva ennakkokäsitys siitä, miten työllisyyden kuntakokeilut ja omavalmentaja-toimintamalli ovat vaikuttaneet työllisyyden hoitoon, ainakin palvelujärjestelmän näkökulmasta. Halusin tuoda tutkimuksessani rehellisesti esiin myös Seinäjoen ja Ilmajoen kokeilun kehittämistarpeita omavalmentajien näkökulmasta, mutta todettakoon, että haastatteluiden perusteella omavalmentajien kokemukset Seinäjoen ja Ilmajoen kokeilusta olivat hyvin myönteisiä.

Opinnäytetyöni eteni hyvin sille asetetussa aikataulussa, ja oma johdonmukainen ja järjestelmällinen tapani työskennellä tukivat tutkimuksen etenemistä tutkimuksen kaikissa vaiheissa. Jo tutkimuksen suunnitteluvaiheesta lähtien pystyin visioimaan mielessäni tietynlaisen punaisen langan, jonka mukaan opinnäytetyöprosessini mitä todennäköisimmin tulisi etenemään. Itsensä johtaminen ja oman työnsä aikatauluttaminen sekä ennalta määriteltyjen palautuspäivien tiedostaminen opinnäytetyöprosessin aikana tukivat työn johdonmukaista etenemistä.

Opinnäytetyöprosessin aikaiset haasteet liittyivät lähinnä omiin, henkilökohtaisiin työskentelytapoihini. Opintojeni aikana olen tottunut työskentelemään tietynlaisissa rykäyksissä siten, että motivaationani on ollut saada jokin opintojakson tehtävä mahdollisimman nopeasti pois päiväjärjestyksestä. Opintojeni aikana olen palauttanut kaikki tehtäväni hyvissä ajoin, sillä asioiden viimetinkaan jättäminen aiheuttaa minulle stressiä. Tämän työn tekeminen pakotti kuitenkin opettelemaan uuden tavan työskennellä, joten työskentelin pääosin pienissä erissä kerrallaan siten, että toisinaan käytin työn tekemiseen vain muutaman tunnin päivästä ja toisinaan muutaman peräkkäisen päivän. Opinnäytetyöprosessin aikana minulla oli joskus päiviä tai jopa viikkoja, joiden aikana en kyennyt tekemään työtä, koska yritin ensin alitajuisesti toimia teoriaosuutta kirjoittaessani tavalla, johon olen tottunut, ja aiheutin itselleni ylimääräistä stressiä yrittämällä toimia näin.

Tutkimuksen teoriaosuutta aloittaessani pohdin sitä, olisiko omalla kohdallani ollut kannattavampaa tehdä työ niin sanotussa päivävästisessä järjestyksessä, eli aloittaa omavalmentajien haastatteluista, jonka jälkeen vasta olisin aloittanut työn teoriaosuuden. Tähän vaikutti se, kuinka koin tyhjältä aloittamisen ja etenkin teoriaosuuden rajaamisen haastavaksi, sillä huomasin ajattelevani tutkimusaiheeni toisinaan liian laajasta näkökulmasta. Pohdin, olisiko päivävästisessä järjestyksessä toiminen helpottanut aiheen rajaamista, sillä tiesin kuitenkin hyvin paljon työllisyyden kuntakokeiluista ja omavalmentajista ennen tutkimuksen aloittamista. Tämä rajaamisen hankaluus aiheutti sen, että kesän aikana teoriaosuus kävi läpi monta eri versiota. Teoriaosuus koostui aluksi pelkästä työttömyyden yhteiskuntanäkökulmasta, jonka jälkeen se muokkautui yksilönäkökulmaan, jonka jälkeen löysin jonkinlaisen kultaisen keskitien näiden näkökulmien välillä. Opinnäytetyöprosessini aikana erityisesti tämä rajaamisen haasteellisuus ja se, miten se ilmeni teoriaosuuden aloittamisena alusta, vei ymmärrettävästi eniten aikaa ja aiheutti eniten harmaita hiuksia. Teoriaosuuden tullessa valmiiksi olin kuitenkin äärimmäisen ylpeä tuottamastani tekstistä, erityisesti luvussa 4 asiakaslähtöisyys.

## LÄHTEET

- Aaltonen, K., Kotimäki, S., Salonen, L. & Tenhunen, E. 2020. Terveyserot. Teoksessa: Mattila, M. (toim.) Eriarvoisuuden tila Suomessa 2020. Helsinki: Copy-set, 65–92.
- Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. 4. uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.
- Andersen, T. 2006. From Excess to Shortage – Recent Developments in the Danish Labor Market. Teoksessa: Werding, M. (toim.) Structural Unemployment in Western Europe: Reasons and Remedies. [Verkkokirja]. Cambridge, Massachusetts: MIT Press, 75–102. [Viitattu 16.8.2021]. Saatavana Ebsco eBook Collection – palvelusta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Annala, M., Hokkanen, L., Laasonen, V., Pyykkönen, J., Ranta, T., Sarka, K. & Valtakari, M. 2019. Työvoima- ja yrityspalvelujen alueellisten kokeilujen toiminta- ja arviointitutkimus. [Verkkajulkaisu]. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 1/2019. [Viitattu 8.8.2021]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-627-0>
- Arnkil, R. & Spangar, T. 2018a. Työelämäohjaus ja työllisyysneuvonta. Teoksessa: Kajanoja, J. (toim.) Työllisyyskysymys. Helsinki: Into Kustannus, 259–286.
- Arnkil, R. & Spangar, T. 2018b. Työvoimajärjestelmien kokonaiskuvaa kansainvälisessä kehityksessä. Teoksessa: Kajanoja, J. (toim.) Työllisyyskysymys. Helsinki: Into Kustannus, 233–258.
- Arnkil, R., Spangar, T. & Jokinen, E. 2019. Kohti laajaa työelämä- ja ihmislähtöistä työvoimajärjestelmien ekosysteemiä: Pirkanmaan työvoima- ja yrityspalvelujen alueellisen kokeilun tutkimus. [Verkkajulkaisu]. Tampere: Työllisyyspalvelut. Tampereen kaupungin julkaisuja 1/2019. [Viitattu 17.7.2021]. Saatavana: [https://www.tampere.fi/tiedos-tot/k/eGnKPyb1v/kohti\\_laajaa\\_tyoelama\\_2019.pdf](https://www.tampere.fi/tiedos-tot/k/eGnKPyb1v/kohti_laajaa_tyoelama_2019.pdf)
- Arnkil, R., Spangar, T., Jokinen, E., Tuusa, M. & Pitkänen, S. 2015. Kokonaisvoimavarat käyttöön työllisyyden edistämiseksi: Työllisyyden kuntakokeilun (2012–2015) seuranta-tutkimuksen raportti. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Edita Publishing Oy. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 47/2015. [Viitattu 10.8.2021]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-023-7>
- Braye, S. & Preston-Shoot, M. 2011. Empowering Practice in Social Care. 9. painos. Maidenhead, Philadelphia: Open University Press.
- Diak. Ei päiväystä. Sosionomi (AMK) -koulutuksesta valmistuneen osaamisvaatimukset eli kompetenssit. [Verkkosivu]. [Viitattu 23.10.2021]. Saatavana: <https://www.diak.fi/opiskelu/opiskelijan-polku/opintojen-suorittaminen/arviointi/osaamisvaatimukset-sosionomi/#4bdcede4>

- Ek, E., Saari, E., Viinamäki, L., Sovio, U. & Järvelin, M. 2004. Nuorten aikuisten työelämästä syrjäytyminen ja sosiaaliturvan käyttö. Helsinki: Edita Prima. Kelan Sosiaali- ja terveysalan tutkimuksia 76.
- Ervasti, H. 2018. Poistavatko kannustimet ja sanktiot työttömyyttä? Teoksessa: Kajanoja, J. (toim.) Työllisyyskysymys. Helsinki: Into Kustannus, 151–166.
- Eskelinen, N., Erola, J., Karhula, A., Ruggera, L. & Sirniö, O. 2019. Eriarvoisuuden periytyminen. Teoksessa: Mattila, M. (toim.) Eriarvoisuuden tila Suomessa 2020. Helsinki: Copy-set, 127–156.
- Heikkinen, A. 2017. Arki, arvot ja etiikka: Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Helsinki: Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry.
- Heinonen, J. 2019. 20-luvun hyvinvointimalli: Sosiaalinen kysymys, liike ja politiikka. Helsinki: Into Kustannus.
- Helminen, P. & Sukula-Ruusunen, K. 2017. Kokonaisvaltainen asiakkaan kohtaaminen ja tilannearviointi ohjaustyössä. Teoksessa: Helminen, J. (toim.) Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa. Keuruu: Otava, 46–58.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Hyväri, S. 2017. Asiakaslähtöisyyden periaatteet ja toteutuminen sosiaali- ja terveyspalveluissa. Teoksessa: Helminen, J. (toim.) Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa. Keuruu: Otava, 32–45.
- Hänninen, S. 2014. Työttömän työnhakijan mahdoton mahdollisuus. Teoksessa: Lempiäinen, K. & Silvasti, T. (toim.) Eriarvoisuuden rakenteet: Haurastuvat työmarkkinat Suomessa. Tallinna: Vastapaino, 184–208.
- Juhila, K. 2016. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina: Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. 7. painos. Tallinna: Vastapaino.
- Juhila, K. Ei päiväystä. Teemoittelu. [Verkkosivu]. [Viitattu 28.8.2021]. Saatavana: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/teemoittelu/>
- Kailaheimo-Lönnqvist, S., Kilpi-Jakonen, E., Niemelä, M. & Prix, I. 2020. Eriarvoisuus koulutuksessa. Teoksessa: Mattila, M. (toim.) Eriarvoisuuden tila Suomessa 2020. Helsinki: Copy-set, 93–126.

- Kainulainen, S. & Saari, J. 2013. Koettu huono-osaisuus Suomessa. Teoksessa: Niemelä, M. & Saari, J. (toim.) Huono-osaisten hyvinvointi Suomessa. [Verkkojulkaisu]. Tampere: Juvenes Print. [Viitattu 3.6.2021]. Saatavana: <http://hdl.handle.net/10138/40230>
- Kallio, A. Ei päiväystä. Litterointi. [Verkkosivu]. [Viitattu 28.8.2021]. Saatavana: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-prosessi/litterointi/>
- Kallio, A. Ei päiväystä. Työllisyydenhoito elinvoimatekijänä kunnassa. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Suomen Kuntaliitto. [Viitattu 26.7.2021]. Saatavana: <https://www.vates.fi/vates/hankkeet/kuntien-vaikuttavat-tyollistamispalvelut.html>
- Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä: Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananoja, A., Niiranen, V. & Jokiranta, H. 2008. Kunnallinen sosiaalipolitiikka: Osallisuutta ja yhteistä vastuuta. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Keskitalo, E. & Karjalainen, V. 2013. Kaikki työuralle! Työttömien aktiivipolitiikkaa Suomessa. [Verkkojulkaisu]. Tampere: Juvenes Print. [Viitattu 14.6.2021]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-245-888-9>
- Kinnunen, S. 2018. Osaksi yhteisöjä kehittämällä – Aikuissosiaalityön uusi suunta. Teoksessa: Kostilainen, H. & Nieminen, A. (toim.) Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia. [Verkkojulkaisu]. Tampere: Juvenes Print, 177–199. [Viitattu 17.7.2021]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-307-0>
- Krank, A. 4.6.2021. Miten sujuu työllisyyden kuntakokeilu? [Verkkojulkaisu]. Kelan Elämässä-verkkojulkaisun erikoisartikkeli. [Viitattu 9.8.2021]. Saatavana: <https://erikoisartikkeli.fi/elamassa/kokemuksia-tyollisyyden-kuntakokeilusta/>
- Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka: Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.
- L 22.9.2000/812. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.
- L 28.12.2012/916. Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta.
- L 817/2015. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä.
- Laine, E. 15.12.2020. Mitä työllisyyden kuntakokeiluilla tavoitellaan ja mitä se tarkoittaa? [Blogikirjoitus]. Työttömyyskassojen Yhteisjärjestö ry (TYJ). [Viitattu 15.8.2021]. Saatavana: <https://www.tyj.fi/blog/mita-tyollisyyden-kuntakokeiluilla-tavoitellaan-ja-mita-se-tarkoittaa/>

- Laitinen, M. & Kemppainen, T. 2010. Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa: Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Guademus, 138–180.
- Leino, R. 2019. Omavalmentajien kokemuksia Pirkanmaan työvoima- ja yrityspalveluiden alueellisesta kokeilusta. [Verkkajulkaisu]. Satakunnan ammattikorkeakoulu, kuntoutus-ohjaus- ja suunnittelun koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 2.9.2021]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201903143042>
- Lindberg, E. 2018. Työllisyyden kuntakokeilu. Teoksessa: Kajanoja, J. (toim.) Työllisyyskysymys. Helsinki: Into Kustannus, 305–311.
- Lindberg, E., Mäkinen, A. & Laakso, M. 2014. Työllisyyden keittokirja: Miten työ ja tekijät saadaan kohtaamaan? [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Suomen Kuntaliitto. [Viitattu 12.8.2021]. Saatavana: <https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2014/1644-tyollisyyden-keittokirja>
- Lipponen, E. 1.7.2021. Omavalmentaja työllisyyden kuntakokeilusta: ”Jokaiselle ihmiselle on oma polkunsaa.” [Blogikirjoitus]. Työttömyyskassojen Yhteisjärjestö ry (TYJ). [Viitattu 9.8.2021]. Saatavana: <https://www.tyj.fi/blog/omavalmentaja-tyollisyyden-kuntakokeilusta-jokaiselle-ihmisella-on-oma-polkunsa/>
- Moisio, P. 2006. Suhteellinen köyhyys Suomessa. [Verkkajulkaisu]. Yhteiskuntapolitiikka 71: 6, 639–645. [Viitattu 7.6.2021]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201209117296>
- Mäkinen, O. 2006. Tutkimusetiikan ABC. Helsinki: Tammi.
- Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä: Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Tallinna: Guademus.
- Niemelä, P. 2016. Hyvinvoinnin edistäminen sosiaalityön eetosena. Teoksessa: Törrönen, M., Hänninen, K., Jouttimäki, P., Lehto-Lundén, T., Salovaara, P. & Veistilä, M. (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Tallinna: Guademus, 97–108.
- Näätänen, A. 2018. Globalisaation vaikutus aktiiviseen työvoimapolitiikkaan. Teoksessa: Kajanoja, J. (toim.) Työllisyyskysymys. Helsinki: Into Kustannus, 86–111.
- Pakarinen, J. 2018. Työttömyys osallisuuden ja toimintakyvyn menetyksenä. Teoksessa: Kajanoja, J. (toim.) Työllisyyskysymys. Helsinki: Into Kustannus, 195–202.
- Pousi, T. 2019. Ohjaus yksilön työelämäorientaation tukena: Omavalmentajien näkemyksiä ohjaustyöstä Pirkanmaan työvoima- ja yrityspalvelujen alueellisessa kokeilussa. [Verkkajulkaisu]. Tampereen yliopisto, kasvatustieteiden ja kulttuurin tiedekunta. Pro gradu -tutkielma. [Viitattu 2.9.2021]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:tuni-201907162611>

- Pyykkönen, T. & Pyykkönen, J. 2014. Nousukausikaan ei ratkaisisi rakennetyöttömyyttä. [Verkkolehtiartikkeli]. Tilastokeskuksen asiantuntija-artikkelit ja ajankohtaisblogit. [Viitattu 10.6.2021]. Saatavana: <https://www.stat.fi/tietotrendit/artikkelit/2014/nousikausi-kaan-ei-ratkaisisi-rakennetyottomyytta/>
- Rank, M. 2011. Poverty and Its Effects. Teoksessa: Gitterman, A. & Heller, N. R. (toim.) Mental Health and Social Problems: A Social Work Perspective. Abingdon, Oxon; New York, Routledge, 44–61. [Viitattu 7.6.2021]. Saatavana ProQuest Ebook Collection – palvelusta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Ristolainen, H., Roivas, P., Mustonen, E. & Hujala, A. 2020. Asiakaslähtöinen palveluohjaus. Teoksessa: Hujala, A. & Taskinen, H. (toim.) Uudistuva sosiaali- ja terveysala. [Verkkojulkaisu]. Tampere: Tampere University Press, 241–266. [Viitattu 7.7.2021]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-359-022-9>
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. [Verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. [Viitattu 25.9.2021]. Saatavana: <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/index.html>
- Seinäjoen ja Ilmajoen työllisyyden kuntakokeilu. 2021. Omavalmentajien perehdytysmateriaali. Julkaisematon.
- Sihto, M. 2018. Aktiivinen työvoimapolitiikka. Teoksessa: Kajanoja, J. (toim.) Työllisyyskysymys. Helsinki: Into Kustannus, 61–85.
- Siisiäinen, M., Kankainen, T. & Luhtakallio, E. 2014. Työttömien liike. Teoksessa: Lempiäinen, K. & Silvasti, T. (toim.) Eriarvoisuuden rakenteet: Haurastuvat työmarkkinat Suomessa. Tallinna: Vastapaino, 52–90.
- Strauss, A. & Corbin, J. 1990. Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques. Newbury Park, London: Sage Publications.
- Tiainen, P. 2018. Työttömyyden kustannukset ja työllisyyden hyödyt. Teoksessa: Kajanoja, J. (toim.) Työllisyyskysymys. Helsinki: Into Kustannus, 181–194.
- Toikko, T. 2012. Sosiaalipalveluiden kehityssuunnat. Tampere: Juvenes Print.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK). Hyvä tieteellinen käytäntö (HTK). [Verkkosivu]. [Viitattu 25.9.2021]. Saatavana: <https://tenk.fi/fi/tiedetilppi/hyva-tieteellinen-kaytanto-htk>

Työ- ja elinkeinoministeriö (TEM). 2021. Työllisyyskatsaus: Heinäkuu 2021. [Verkkosivu]. [Viitattu 26.8.2021]. Saatavana: <https://www.temtyollisyyskatsaus.fi/graph/tkat/tkat.aspx?ssid=21082513243545&ely=&lang=FI>

Työ- ja elinkeinoministeriö (TEM). Ei päiväystä. Työllisyyden kuntakokeilujen tilastoseuranta ja arviointi. [Verkkosivu]. [Viitattu 5.8.2021]. Saatavana: <https://tem.fi/tyollisyyskokeilujen-tilastoseuranta-ja-arviointi>

Työ- ja elinkeinoministeriö (TEM). Ei päiväystä. Työllisyyden kuntakokeilut. [Verkkosivu]. [Viitattu 3.8.2021]. Saatavana: <https://tem.fi/tyollisyyskokeilut>

Työ- ja elinkeinoministeriö (TEM). Ei päiväystä. Työnvälitystilasto. [Verkkosivu]. [Viitattu 2.6.2021]. Saatavana: <https://tem.fi/tyollisyyskatsaus-ja-tyonvalitystilasto>

Vuori, J. Ei päiväystä. Laadullinen sisällönanalyysi. [Verkkosivu]. [Viitattu 13.10.2021]. Saatavana: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/laadullinen-sisallonanalyysi/>

## LIITTEET

Liite 1. Tutkimuslupapäätös.

Liite 2. Teemahaastattelurunko.

## Liite 1. Tutkimuslupapäätös.

**Seinäjoki**

PÄÄTÖS / elinvoimajohtaja

Päivämäärä 1.4.2021 Pykälä 1/2020

**Asia** Tutkimuslupa/Jere Kurtti

Jere Kurtti anoo tutkimuslupaa amk-opinnäytetyöhön tutkimukseensa *Seinäjoen ja Ilmajoen työllisyyden kuntakokeilun omavalmentajien näkemyksiä asiakaslähtöisyydestä*.

Tutkimuksen tavoitteena on kartoittaa ja tuoda näkyväksi Seinäjoen ja Ilmajoen työllisyyden kuntakokeilussa työskentelevien omavalmentajien näkemyksiä yhdestä kokeilun tärkeimmistä arvoista, asiakaslähtöisyydestä. Tutkimus auttaa kartoittamaan asiakaslähtöisyyden merkitystä omavalmentajan työssä ja sen tämän hetkistä konkreettista toteutumista työntekijänäkökulmasta. Tutkimustulokset toimivat tukena kokeilun toimintaperiaatteiden ja sen tarjoamien palveluiden kehittämisessä asiakaslähtöisemmiksi tulevaisuudessa. Tutkimus toteutetaan laadullisena tutkimuksena ja aineistonkeruumenetelmänä toimii teemahaastattelu. Tutkimuksen toteutusaika on maaliskouluun 2021.

Kurtti on sosionomi (AMK)-opiskelija Seinäjoen ammattikorkeakoulusta.

**Päätös** Myönnetään Jere Kurtille tutkimuslupa yllä kuvattuun kohteeseen tutkimuslupahakemuksen mukaisesti.**Allekirjoitus**


Erkki Välimäki, elinvoimajohtaja

**Oikaisu-vaatimusohje**

Päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen osoitteella: Elinvoimalautakunta, neijäntoista (14) päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista. Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän (7) päivän kuluessa siitä kun päätös on asetettu nähtäville kaupungin internetsivuille. Asianosaisen katsotaan saaneen tiedon päätöksestä seitsemäntenä (7) päivänä kirjeen lähettämisestä, saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksiantotodistukseen merkittynä aikana ja silloin kun päätös on annettu tiedoksi tavallisena sähköisenä tiedoksiantona kolmantena (3) päivänä viestin lähettämisestä. Oikaisuvaatimuksesta on käytävä ilmi vaatimus perusteluineen ja se on tekijän allekirjoitettava.

**Julkisesti nähtävänä****Tiedoksianto**Kenelle  
Jere KurttiPäivämäärä  
31.3.2021

Miten

 Lähetyt postitse  
saantitodistusta vastaan Lähetyt postitse  
tavallisena kirjeenä Lähetyt sisäisessä  
postissa Luovutettu

Vastaanottajan allekirjoitus

 Lähetyt sähköpostissaErkki Välimäki, elinvoimajohtaja  
Tiedoksiantajan allekirjoitus ja virka-asema

Liite 2. Teemahaastattelurunko.

## **TEEMAHAASTATTELURUNKO**

### **Teema 1: Asiakslähtöisyyden määritelmä**

- Miten käsität termin ”asiakslähtöisyys”?
- Miten kuntakokeilu määrittelee asiakslähtöisyyttä?
- Miten kuntakokeilu määrittää omavalmentajan käytännön asiakastyötä?

### **Teema 2: Asiakslähtöisyyden toteutuminen**

- Miten asiakslähtöisyys näkyy tekemässäsi käytännön asiakastyössä?
- Mitkä tekijät tukevat asiakslähtöistä työskentelyä?
- Mitkä tekijät haastavat asiakslähtöistä työskentelyä?
- Miten asiakslähtöisyys toteutuu mielestäsi työllisyyden kuntakokeilussa?
- Miten asiakslähtöisyys toteutuu mielestäsi omassa työssäsi?
- Miten kuntakokeilussa voitaisiin toimia asiakslähtöisemmin?

### **Teema 3: Omavalmentajan osaaminen**

- Millaista osaamista omavalmentaja tarvitsee?
- Millaiset ominaisuudet ovat mielestäsi tärkeitä omavalmentajan työssä?
- Miten kuntakokeilu tukee omavalmentajan osaamista?