

Opinnäytetyö (AMK)

Sosionomi

2023

Aikuissosiaalityö

Ripsa Kaivonen, Sini Tujunen

VÄYLÄ-HANKKEEN VAIKUTUSTEN ARVIOINTI

–asiakasohjauksen koettu vaikuttavuus

Ripsa Kaivonen, Sini Tujunen

VÄYLÄ-HANKKEEN VAIKUTUSTEN ARVIOINTI

Asiakasohjauksen koettu vaikuttavuus

Tämän opinnäytetyönä tehdyn tutkimuksen tavoitteena oli arvioida Salon kaupungin työllisyys-, elinkeino- ja kehittämispalveluiden koordinoiman Väylä-hankkeen toiminnan vaikutuksia ja vaikuttavuutta suhteessa hankkeen tavoitteisiin. Hankkeen vaikutusten arvioinnilla pyrittiin tuottamaan tietoa siitä, millä hankkeen toiminnoista on ollut suurin vaikutus asiakkaiden työllistymiseen. Tietoa hyödynnetään työllisyyspalveluiden kehittämisessä. Vaikutusten arviointi tulee tehdä Euroopan sosiaalirahaston (ESR) rahoittaman hankkeen arviointivelvoitteen täyttämiseksi.

Tutkimuksen keskeinen tietoperusta nojaa vaikuttavuuden arvioinnin kirjallisuuteen sekä tutkimukseen osallistuvien asiakkaiden ja työntekijöiden subjektiivisiin kokemuksiin. Tutkimuksessa keskityttiin tarkastelemaan yksilö- ja ryhmäohjausta osana Väylä-hanketta. Tavoitteena oli selvittää, onko näillä toimilla ollut vaikutusta asiakkaiden työllistymiseen, työelämätaitoihin ja työnhakutaitoihin. Selvitimme hankkeen entisten asiakkaiden kokemuksia asiakaspalautekyselyllä. Asiakkaiden lisäksi kartoitimme erillisellä kyselyllä myös kuntakokeilun omavalmentajien kokemuksia siitä, ovatko he kokeneet hankkeen toimintamallit mielekkäinä ja vaikuttavina.

Tutkimuksen aineisto kerättiin kahdella Webropol-kyselyllä. Avointen kysymysten vastaukset analysoitiin käyttäen menetelmänä laadullista sisällönanalyysia. Analysoinnissa kiinnitimme erityistä huomiota vastaajien subjektiivisiin kokemuksiin. Asioiden välisten yhteyksien esittämiseksi aineiston analysoinnissa käytettiin myös ristiintaulukointia.

Tulosten perusteella voidaan todeta Väylä-hankkeen asiakasohjauksella olleen myönteinen vaikutus asiakkaan työllistymiseen. Tarkasteltaessa asiakasohjauksen eri interventioiden koettua hyötyä havaittiin, että hankkeen aikana työllistyneet asiakkaat kokivat erityisesti ideoinnin ja keskustelun, opastuksen työnhakudokumenttien laatimiseen ja työnhakukanavien käyttämiseen, mahdollisissa työkokeilupaikoissa vierailun ja ryhmätoiminnan edistäneen heidän työllistymismahdollisuuksiaan.

ASIASANAT:

ESR-hanke, työllisyyspalvelut, vaikuttavuus, vaikutus

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Bachelor of Social Services

2023 | 62 pages, 10 pages in appendices

Ripsa Kaivonen, Sini Tujunen

EVALUATION OF THE EFFECTS OF PATHS TO EMPLOYMENT IN SALO -PROJECT

Experienced effectiveness of client guidance

The aim of the study made as was to evaluate the effects and effectiveness of the functioning of the Väylä project coordinated by the employment, business and development services of the city of Salo in relation to the project's targets. Evaluating the effects of the project aimed to produce information about which of the project's functions had the greatest impact on the client's employment. The information is used to develop employment services. The impact evaluation must be done to fulfill the evaluation obligation of the project financed by European Social fund (ESF).

The research's essential database is based on the literature on effectiveness evaluation, as well as on the subjective experiences of the customers and employees participating in the research. The research focused on reviewing individual and group guidance as part of the Väylä project. The goal was to find out whether these actions have had an impact on the client's employment, work life skills and job search skills. We surveyed the experiences of the project's former clients through a customer feedback survey. In addition to the clients, we also used a separate survey to survey the experiences of the personal coaches of the local government pilot on employment on whether they have experienced the project's operating models as meaningful and effective.

The research material was collected with two surveys made with Webropol. The answers to the open questions were analyzed using qualitative content analysis as a method. In the analysis, we paid special attention to the subjective experiences of the respondents. Cross-tabulation was also used in the data analysis to show the connections between things.

Based on the results, it can be concluded that the client assistance of the Väylä project had a positive effect on the client's employment. When looking at the perceived benefit of the various client assistance interventions, it was found that the clients who got employed during the project especially felt that ideation and discussion, guidance on preparing job search documents and using job search channels, visiting possible work try-out places and participating in group activities promoted their employment opportunities.

KEYWORDS:

ESF-project, employment services, effectiveness, impact

SISÄLLYSLUETTELO

1 JOHDANTO	7
2 TUTKIMUKSEN TARVE JA TAUSTA	8
2.1 Syyt hankkeen vaikutusten arvioinnille	8
2.2 Tutkimuksen teoreettiset käsitteet	9
3 TUTKIMUKSEN TOIMINTAYMPÄRISTÖ	10
3.1 Työllisyystilanne Salossa	10
3.2 Väylä-hanke	10
3.3 Salon kaupungin työllisyyspalvelut	11
3.4 Työllisyyden kuntakokeilu	12
3.5 Työnhakutaidot ja työelämätaidot	13
4 OHJAUKSEN VAIKUTUS JA VAIKUTTAVUUS	15
4.1 Vaikuttavuus	15
4.2 Vaikutusten ja vaikuttavuuden arviointi	16
4.3 Vaikuttavuuden arviointi työllisyyspalveluilla	17
4.4 Vaikuttavuuden arviointi hanketyössä	18
4.5 Ohjelmateoria	19
4.6 Ohjelmateorian laatiminen	20
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	22
5.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset	22
5.2 Tutkimusmenetelmä	22
5.3 Tutkimusaineisto	24
5.4 Tutkimusaineiston analysointi	25
5.5 Tutkimuksen eteneminen	26
6 ASIAKASPALAUTEKYSELYN TULOKSET	29
6.1 Asiakaspalautekyselyn väittämien tulokset	32
6.2 Asiakaspalautekyselyn avointen kysymysten tulokset	36
6.3 Asiakaspalautekyselyn tulosten ristiintaulukointi	37
6.3.1 Taustamuuttujien ja asiakasohjauksen koetun vaikutuksen suhde toisiinsa	38

6.3.2 Hankkeen aikainen työllistymistä edistäviin palveluihin osallistumisen ja asiakasohjaukseen osallistumisen suhde vastaushetken työllisyystilanteeseen	39
7 OMAVALMENTAJIEN KYSELYN TULOKSET	48
8 TULOSTEN YHTEENVETO JA POHDINTA	52
8.1 Asiakaspalautekyselyn tulosten yhteenveto	52
8.2 Omavalmentajien kyselyn tulosten yhteenveto	54
8.3 Pohdinta ja vastaukset tutkimuskysymyksiin	55
9 TUTKIMUKSEN ARVIOINTI, LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS	57
9.1 Tutkimuksen arviointi ja luotettavuus	57
9.2 Tutkimuksen eettisyys	59
LÄHTEET	60

LIITTEET

- Liite 1. Asiakaskyselyn saatekirje
 Liite 2. Omavalmentajien kyselyn saatekirje

KUVIOT

Kuvio 1 Ohjelmateoria.	20
Kuvio 2 Tutkimuksen eteneminen.	27
Kuvio 3 Vastaajien työllisyystilanne hankkeessa aloittaessa.	29
Kuvio 4 Väylä-hankkeen työllistymistä edistäviin palveluihin osallistuminen.	30
Kuvio 5 Työllistyminen hankkeeseen osallistumisen aikana.	30
Kuvio 6 Vastaajien työllistymistapa, jos työllistyivät hankkeen aikana.	31
Kuvio 7 Työllisyystilanne vastaushetkellä.	32
Kuvio 8 Väylä-hankkeessa saatu ohjaus.	32
Kuvio 9 Väite: Ideointi ja keskustelu Väylä-hankkeen ohjaajan kanssa oli työllistymiseni kannalta hyödyllistä.	33
Kuvio 10 Väite: Väylä-hankkeen kautta saamani tieto alueen yrityksistä oli työllistymiseni kannalta hyödyllistä.	33
Kuvio 11 Väite: Väylä-hankkeen kautta saamani tieto koulutusmahdollisuuksista oli työllistymiseni kannalta hyödyllistä.	34
Kuvio 12 Saadun ohjauksen hyödyllisyys	35

Kuvio 13 Ristiintaulukointi, osallistuitko työllistymistä edistäviin palveluihin hankkeen aikana	40
Kuvio 14 Ristiintaulukointi, työllisyystilanteesi nyt ja millaista ohjausta olet saanut Väylä-hankkeessa	40
Kuvio 15 Ristiintaulukointi, työllisyystilanteesi nyt ja väite: Ideointi ja keskustelu Väylä-hankkeen ohjaajan kanssa oli työllistymiseni kannalta hyödyllistä	41
Kuvio 16 Ristiintaulukointi, työllisyystilanteesi nyt ja väite: Väylä-hankkeen kautta saamani tieto koulutusmahdollisuuksista oli työllistymiseni kannalta hyödyllistä	42
Kuvio 17 Ristiintaulukointi, työllisyystilanteesi nyt ja väite: Väylä-hankkeen kautta saamani tieto alueen yrityksistä oli työllistymiseni kannalta hyödyllistä	43
Kuvio 18 Ristiintaulukointi, työllisyystilanteesi nyt ja väite: opastus CV:n laatimiseen edisti työnhakutaitojani	43
Kuvio 19 Ristiintaulukointi, työllisyystilanteesi nyt ja väite: opastus työhakemuksen laatimiseen edisti työnhakutaitojani	44
Kuvio 20 Ristiintaulukointi, työllisyystilanteesi nyt ja väite: opastus työnhakukanavien ja -järjestelmien käyttöön laatimiseen edisti työnhakutaitojani	44
Kuvio 21 Ristiintaulukointi, työllisyystilanteesi nyt ja väite: vinkit työhaastatteluun olivat työllistymiseni kannalta hyödyllisiä	45
Kuvio 22 Ristiintaulukointi, työllisyystilanteesi nyt ja väite: vierailu mahdollisissa työkoetilupaikoissa oli työllistymiseni kannalta hyödyllistä	45
Kuvio 23 Ristiintaulukointi, työllisyystilanteesi nyt ja väite: tieto työllistymistä edistävästä tapahtumasta oli työllistymiseni kannalta hyödyllistä	46
Kuvio 24 Ristiintaulukointi, työllisyystilanteesi nyt ja väite: ryhmätoiminta oli työllistymiseni	46
Kuvio 25 Väite: Väylä-hankkeen asiakkuus on edistänyt asiakkaideni työllistymistä.	48
Kuvio 26 Väite: Väylä-hankkeen asiakkuus on kehittänyt asiakkaideni työnhakutaitoja.	49
Kuvio 27 Väite: Väylä-hankkeen asiakkuus on kehittänyt asiakkaideni työelämätaitoja.	49

1 JOHDANTO

Ihmisen identiteetti ja asema yhteiskunnassa määrittyy osiltaan työn kautta. Työssä ololla on tutkimusten mukaan erittäin suuri merkitys osallisuuden kokemukseen ja osallisuuden kokemus puolestaan on tärkeä osa hyvinvoinnin kokonaisuuden rakentumisessa. (Karvonen ym. 2022, 33, 102–106.)

Tässä opinnäytetyössä tutkimme Salon kaupungin työllisyyspalveluiden ja Turun Ammattikorkeakoulun yhteistyössä toteuttaman Väylä-hankkeen vaikutuksia ja vaikuttavuutta asiakkaiden työllistymisen näkökulmasta. Väylä-hanke on Salon kaupungin koordinoima, Euroopan Unionin osittain rahoittama työllisyysuhanke, jonka tavoitteena on edistää Salon alueen heikossa työmarkkina-asemassa olevien työnhakijoiden siirtymistä työmarkkinoille. Väylä-hanke on alkanut helmikuussa 2021 ja jatkuu elokuun loppuun 2023.

Tutkimuksella pyrimme selvittämään, onko Väylä-hankkeen asiakasohjausprosessilla ollut vaikutusta asiakkaiden työllistymiseen sekä miten, miksi ja millä edellytyksillä näin on mahdollisesti tapahtunut? Tutkimme, onko toiminnalla ollut vaikutusta asiakkaiden työelämätaitojen ja työnhakutaitojen kehitykseen sekä mitkä hankkeen toimet tuntuvat erityisesti auttavan asiakkaita työllistymään.

Tutkimuksen aineisto kerättiin kahden eri kyselyn avulla. Ensimmäinen kysely oli kohdennettu hankkeen asiakaskohderyhmälle ja toinen Salon kaupungin työllisyyden kuntakokeilun omavalmentajille. Molempien kyselyiden tarkoituksena oli kartoittaa hankkeen koettua vaikuttavuutta. Asiakkaille suunnatulla kyselyllä halusimme selvittää asiakkaiden kokemusta siitä, millainen vaikutus hankkeen asiakasohjauksella on ollut heidän työllistymiseensä, työnhakutaitoihinsa ja työelämätaitoihinsa. Työllisyyden kuntakokeilun omavalmentajien kysely keskittyi selvittämään vaikutuksia työntekijän näkökulmasta; onko Väylä-hankkeen toiminta tukenut kuntakokeilun työllisyyspalveluiden toteuttamista.

Tutkimuksen tietoperustassa kuvaamme tarkemmin hanketta, sen taustaa ja tutkimuksen tarvetta. Lisäksi tietoperusta pitää sisällään näkökulmia vaikuttavuudesta ja sen arvioinnista yleisesti, työllisyyspalveluissa ja hanketyössä. Teoriapohjan jälkeen esittelemme tutkimuksen toteuttamisprosessin, tutkimuksessa kerätyn aineiston tulokset ja niistä tekemämme johtopäätökset ja pohdinnan. Opinnäytetyön tuloksia tullaan hyödyntämään hankkeen loppuseminaarissa vuonna 2023.

2 TUTKIMUKSEN TARVE JA TAUSTA

Tutkimuksessa aihealueena on työllisyyspalveluiden kehittämishankkeen vaikutusten ja laajemmin vaikuttavuuden arvioiminen hankkeen työnhakija-asiakkaiden työllistymisen näkökulmasta. Tässä tutkimuksessa keskitymme hankkeen asiakasohjausprosessin työllisyysvaikutuksiin. Hyvinvointi näkökulman laaja-alaisuuden vuoksi rajaamme hyvinvointivaikutukset tutkimuksen ulkopuolelle.

Työllisyyspalveluiden kehittämishankkeiden vaikuttavuutta on aiemmin tutkittu esimerkiksi vuonna 2019, kun Minna Kemppainen teki opinnäytetyön (2019, Tradenomi YAMK) Lahden kaupungin Vauhdittamo-hankkeen vaikuttavuuden arvioinnista. Kemppainen käytti opinnäytetyössään aineiston keräämisessä kyselylomaketta, jolla kartoitettiin asiakkaiden kokemuksia. Lisäksi aineistoon päätyi työryhmätyöskentelyn muistiinpanoja ja muita materiaaleja. Myös Vauhdittamo-hanke oli ESR-rahoitteinen hanke, jolloin sitäkin koski arviointivelvoite. Äkkiseltään Kemppaisen kehittämistutkimus ja tämä tutkimus voivat vaikuttaa hyvin samanlaisilta, mutta eroja tulee muun muassa aiheen rajauksessa, hankkeen pääkohderyhmässä, näkökulmien valinnassa sekä aineiston keruussa ja analysoinnissa.

2.1 Syyt hankkeen vaikutusten arvioinnille

Hankkeen vaikutusten arvioinnin tarve liittyy useaan eri tekijään. Keskeisenä tavoitteena on tuottaa tietoa hankkeen toiminnan myötä tapahtuneista asiakastason tilannemuutoksista ja siitä, miten muutos on tapahtunut. Väylä-hankkeen rahoituksesta vastaavat Salon kaupungin ja Turun Ammattikorkeakoulun omarahoitusosuuden lisäksi Keski-Suomen elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus ja Euroopan sosiaalirahasto eli ESR. ESR-rahoitteisilla hankkeilla on EU:n asettama arviointivelvoite. Arviointivelvoite tarkoittaa, että rahoittajat edellyttävät kehittämishankkeeseen asetettujen panosten seuraamista ja tulosten esittämistä. Rahoittajille raportoitavien tulosten lisäksi arviointia tehdään myös organisaation sisäisestä tarpeesta. Arvioinnilla halutaan tuoda esiin, mitä hyötyä kehittämishankkeesta on ollut ja miten toimintaa voitaisiin edelleen kehittää organisaation jatkohankkeissa. (Kivipelto 2012, 13.)

Hankkeen vaikutusten arviointi on osa Väylä-hankkeen arviointisuunnitelmaa. Väylä-hankkeessa arviointia toteutetaan säännöllisen itsearvioinnin ja asiakaskyselyiden

avulla. Hankkeen asiakastietojärjestelmästä on saatavilla tilastollista tietoa asiakkaiden työllisyystilanteen muutoksista hanke asiakkuuden aikana. Tietojärjestelmästä ei kuitenkaan selviä, onko muutos asiakkaan tilanteessa tapahtunut hankkeen toimintojen vaikutuksesta. Keskitymme tutkimuksessa asiakkaiden ja työllisyyden kuntakokeilun omavalmmentajien subjektiivisiin kokemuksiin siitä, onko mahdollinen tilannemuutos työnhakija-asiakkaan elämässä tapahtunut nimenomaan hankkeen vaikutuksesta.

2.2 Tutkimuksen teoreettiset käsitteet

Tutkimuksemme keskeiset teoreettiset käsitteet linkittyvät vahvasti vaikutuksiin, vaikuttavuuteen ja niiden mittaamiseen. Jotta voimme mitata hankkeen vaikutuksia ja laajemmin vaikuttavuutta, on meidän ensin määriteltävä mitä asiakasohjauksen vaikutuksilla ja vaikuttavuudella tarkoitetaan. Koska tutkimuksessamme on arvioinnin kohteena työllisyyspalveluiden hankkeen asiakkaiden työllisyyttä edistävät vaikutukset, kuvaamme seuraavissa luvuissa myös Salon kaupungin työllisyyspalveluiden perustehtävää ja tavoitetta. Avaamme lisäksi yleisellä tasolla vaikuttavuuden arvioimista niin työllisyyspalveluilla, kuin hanketyössä. Keskeisiä käsitteitä työllisyyden edistämisen osalta ovat työnhakutaidot ja työelämätaidot ja seuraavissa luvuissa käsitellään myös sitä, millainen vaikutus näillä taidoilla on asiakkaan työllistymiseen.

3 TUTKIMUKSEN TOIMINTAYMPÄRISTÖ

3.1 Työllisyystilanne Salossa

Tutkimuksen toimeksiantajana toimivat Salon kaupunki ja Turun Ammattikorkeakoulu. Tutkimuksen toimintaympäristönä on Salon kaupunki. Salon kaupunki sijaitsee Lounais-Suomessa, Varsinais-Suomen maakunnassa. Vuoden 2023 maaliskuussa Salon asukasluku oli 50 985 (Salon kaupunki 2023.) Salon kaupungin työllisyystilanne on kokenut suuria muutoksia vuosien 2008–2022 välillä. Vuonna 2008, ennen Nokian lakkauttamista, Salon työttömyysaste oli alle 6 %. (Salon kaupunki 2021, 2.) Nokian tehtaiden lakkautuksen myötä työnsä menetti Salossa yli 5 000 työntekijää ja vuonna 2009 Salon kaupunki nimettiin äkillisen rakennemuutoksen alueeksi (Ylikännö ym. 2016, 324). Pitkääikaistyöttömyys nousi vuoteen 2016 asti, kunnes yleisen taloustilanteen parantumisen myötä kääntyi laskuun (Salon kaupunki 2021, 2) Työ- ja elinkeinoministeriön tilastojen pohjalta laadittujen työllisyyskatsauksien mukaan vuoden 2021 helmikuussa, Väylä-hankkeen käynnistyessä, Salon seudun työttömyysaste oli Varsinais-Suomen korkein (12,7 %). Helmikuussa 2022 työttömiä työnhakijoita oli reilusti vähemmän kuin vuotta aiemmin, vuoden aikana tapahtunut muutos oli –27 % ja työttömyysaste 9,3 %. Vuoden 2023 helmikuussa työttömyysaste oli sama 9,3 %. Tuoreimman työllisyyskatsauksen mukaan Salon seudun työttömyysaste huhtikuussa 2023 on 8,2 %. Muutos työttömien työnhakijoiden määrässä huhtikuun 2022 ja huhtikuun 2023 välillä on –4 %. (ELY-keskus 2023.)

3.2 Väylä-hanke

Salon kaupungin kehittämis-, elinkeino- ja työllisyyspalveluiden Väylä-hankkeen tavoitteena on edistää Salon alueen heikossa työmarkkina-asetuksessa olevien työnhakija-asiakkaiden työllistymistä avoimille työmarkkinoille. Hanke keskittyy erityisesti nuorten työllistymisen edistämiseen. Hankkeen asiakaskohderyhmä koostuu pääasiallisesti Salon kuntakokeilun asiakkaista. Kuntakokeilun omavalmentajilla on mahdollisuus ohjata työnhakija-asiakas Väylä-hankkeeseen. Pääkohderyhmän lisäksi hankkeeseen on voinut osallistua Työ- ja elinkeinotoimiston (tästä eteenpäin TE-toimisto) asiakkaita, loppuvaiheen ammattikorkeakouluopiskelijoita, työssäkäyviä työnhakijoita ja työvoiman ulkopuo-

lella olevia. Väylä-hankkeen toiminnallisena tavoitteena on kehittää kohderyhmän työllistymisen edistämiseksi kolme uutta toimintamallia, eli kolme väylää: työllistämö, osaamo ja innostamo. (Laaksonen 2022a.)

Väylä-hankkeen asiakasohjausprosessi muodostuu asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti sisältäen yksilö- ja/tai ryhmämuotoista ohjausta. Asiakasohjaus tarjoaa työnhakija-asiakkaalle mahdollisuuden ideointiin ja keskusteluun, tietoa koulutusmahdollisuuksista, alueen yrityksistä ja työllistymistä edistävästä tapahtumista, opastusta työnhakudokumenttien laatimiseen ja työnhakukanavien ja -järjestelmien käyttöön sekä vinkkejä työhaastatteluun. Olennaisena osana asiakasohjausprosessia on myös mahdollisten työkokeilu- tai palkkatukityöpaikkojen kartoittaminen ja niissä vierailu joko yhdessä Väylä-hankkeen ohjaajan kanssa tai omatoimisesti. (Laaksonen 2022b.)

Hankkeen toteutuksessa on mukana myös Turun Ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyönä toteutettavan tutkimuksemme ohjausryhmä koostuu hankkeen henkilöstöstä. Mukana ohjausryhmässä on hankkeen projektipäällikkö sekä hankkeessa työskentelevä Turun Ammattikorkeakoulun työntekijä.

3.3 Salon kaupungin työllisyyspalvelut

Arvioitaessa työllisyyspalveluihin liittyvän hankkeen vaikuttavuutta on saatava ensin ymmärrys työllisyyspalveluiden kokonaisuudesta, sen perustehtävästä ja tavoitteesta. Työllisyyspalveluiden toimintaa ohjaavat lait, asetukset, soveltamisohjeet, menettelytapaohjeet ja alueelliset toimintaohjeet. Toimintaa säätelevistä laeista keskeisimpiä ovat laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta (916/2012) ja työttömyysturvalaki (1290/2002).

Kaupungin perustehtävänä on järjestää kuntapalvelut asukkailleen niin, että kaupungissa on hyvä elää, asua ja yrittää. Työllisyyspalveluiden toimiala liittyy useisiin kunnallisiin toimialoihin tuottaen monipuolisesti palveluita kuntalaisten syrjäytymisen ehkäisystä yritysten elinvoimaisuuden tukemiseen ja mahdollistamiseen. Kunnallisten työllisyyspalvelujen perustehtävässä on tapahtunut paljon muutoksia viime vuosina, eikä muutoksilta olla välttymässä tulevaisuudessakaan. Työllisyyspalveluiden tehtävien määrä on kasvanut muun muassa työmarkkinatuen rahoitusvastuun muutoksien, taloustaantumien, koronapandemian, TE-palveluissa tapahtuneiden muutosten sekä työllisyy-

den kuntakokeilun myötä. (Salon kaupunki 2021, 4–6.) Kunnan rooli työllisyyspalveluiden tuottajana on vahvistunut ja tulee tulevaisuudessa vahvistumaan entisestään, kun vastuu TE-palveluista siirtyy kokonaan kuntien vastuulle. (TEM 2023a.)

Kunnan työllisyyspalveluiden ensisijaista kohderyhmää ovat työllisyyden kuntakokeilun asiakkaat, kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat, monialaista tukea työllistymiseensä tarvitsevat asiakkaat (TYP), pitkään työttömänä olleet (erityisesti yli 300 päivää työmarkkinatukea saaneet) ja muutoin heikossa työmarkkina-asemassa olevat (osatyökykyiset, terveysongelmaiset ja maahanmuuttajat) sekä nuorisotakuun piirissä olevat nuoret työttömät työnhakijat, joilla on haasteita työllistymispoluilla. (Salon kaupunki 2021, 7.)

Salon kaupungin työllisyyspalveluiden tavoitteena on edistää kaupungin työllisyystilannetta yhteistyössä alueen muiden toimijoiden kanssa. Työllisyyspalvelut vastaavat kaupungin työllistymistä edistävien palveluiden järjestämisestä. Työllistymistä edistäviä palveluita ovat esimerkiksi kuntouttava työtoiminta, palkkatukityö kaupungin edelleen sijoituksella, työpajatoiminta pitkään työttömänä olleille tai monialaisen yhteispalvelun eli TYP:n asiakkaille. Työllisyyspalvelut vastaavat myös Salon kaupungin yrityksille ja yhteisöille maksamasta työllistämistuesta sekä nuorten kesätyöllistämistuesta. (Salon kaupunki 2022.)

3.4 Työllisyyden kuntakokeilu

Työllisyyden kuntakokeilut käynnistyivät 1.3.2021 ja ne tulevat päätymään 31.12.2024. Työllisyyden kuntakokeilun taustalla on Sanna Marinin hallitusohjelman mukainen kuntien roolin vahvistaminen työllisyyspalveluiden järjestäjänä. Työllisyyden kuntakokeilussa kunnat vastaavat osin oman alueensa työ- ja elinkeinopalveluiden tarjoamisesta. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että osa asiakkaista siirtyi kokeilun alkaessa valtion työ- ja elinkeinotoimiston alaisuudesta kuntien työllisyyspalveluiden asiakkaiksi. Kuntakokeilun asiakkaita ovat ne työttömät ja työvoimapalveluissa olevat työnhakijat, joilla ei ole oikeutta ansiopäivärahaan. Kuntakokeilun asiakkaita ovat myös kaikki alle 30-vuotiaat työnhakijat sekä kaikki maahanmuuttajat ja vieraskieliset, jotka ovat joko työttömänä tai työvoimapalveluissa kuntakokeilualueiden TE-toimistoissa. (TEM 2023b.)

Työllisyyden kuntakokeilun tavoitteena on työttömien työnhakijoiden työllistymisen ja koulutukseen ohjautumisen tehostaminen. Tavoitteena on myös tuoda uusia ratkaisuja osaavan työvoiman saatavuuteen. Tarkoituksena on lisäksi edistää pitkään työttömänä

olleiden ja heikossa työmarkkina-asemassa olevien pääsemistä työmarkkinoille. Kuntakokeiluissa kehitetään työnhakija-asiakkaille tarjolla olevia työllistymistä edistäviä palveluita ja palvelumalleja, jotka mahdollistavat yksilöllisten palvelutarpeiden, työllistymisen esteiden ja osaamisen kehittämistarpeiden tunnistamisen entistä paremmin. (TEM 2023b.)

3.5 Työnhakutaidot ja työelämätaidot

Väylä-hankkeen toimilla on pyritty vaikuttamaan asiakkaiden työllistymismahdollisuuksiin työnhakutaitojen ja työelämätaitojen vahvistamisen kautta. Jos asiakkaalla on pitkäaikaista työttömyyttä taustalla, on mahdollista, että hänen työnhakutaitonsa eivät ole ajan tasalla ja työllistyminen helpottuu, kun hän saa apua avoimien työpaikkojen etsimiseen ja osaamisensa esittämiseen työnhaussa. Työntekijät tarvitsevat hyviä työelämätaitoja, jotta he voivat pärjätä nykypäivän nopeasti muuttuvassa työelämässä (Salminen 2015, 2).

Työnhakutaitoja tarvitaan työnhaussa onnistuneen lopputuloksen saavuttamiseksi. Nykypäivänä työnhaku tapahtuu pitkälti sähköisesti ja avoimiin työpaikkoihin haetaan teki- jöitä erilaisten työnhakujärjestelmien lisäksi esimerkiksi sosiaalisesta mediasta. Myös niin kutsuttuja piilotyöpaikkoja, joita ei tuoda julkiseen hakuun, on paljon. Verkostoituminen, omasta työnhausta kertominen ja oman alan työmarkkinoiden seuraaminen sosiaalisen median kanavissa on tärkeää nykypäivän työnhaussa. Työnhakudokumentit, esimerkiksi työhakemus ja ansioluettelo (CV) ovat työnhakijan mahdollisuus mainostaa itseään, osaamistaan ja erottua muiden työnhakijoiden joukosta edukseen. Dokumentteissa saa näkyä oma persoonallisuus, kuitenkin muistaen hyvän dokumentin piirteet, kuten selkeys ja asiallisuus. Työhakemuksessa työnhakijan kannattaa kertoa juuri kyseisen työn kannalta oleelliset vahvuutensa. Työhaastatteluun voi valmistautua esimerkiksi mielikuvaharjoittelun avulla ja pohtimalla tyypillisimpiin työhaastattelukysymyksiin vastauksia jo etukäteen. (Tampereen yliopisto ja TAMK 2021.) Väylä-hankkeen asiakkaille tarjotaan heidän tarpeidensa mukaan ohjausta ja neuvontaa työnhakutaitojen vahvistamiseen.

Työelämätaidot ovat Helsingin yliopiston koulutus- ja kehittämispalvelut HY+:n (2021) Tulevaisuuden työelämätaidot henkilöstön kehittämisen tueksi -oppaassa jaettu kolmeen pääkategoriaan: 1. Oman toiminnan ohjaaminen ja itsensä johtaminen, 2. Viestintä-, vuorovaikutus- ja yhteistyötaidot, 3. Asiantuntijataidot. Oman toiminnan ohjaamisen ja

itsensä johtamisen kategorian alakategorioihin kuuluvat muun muassa ajanhallinta ja oman työn suunnitteleminen, omien työskentelytapojen arvioiminen ja haasteiden tunnistaminen, oman jaksamisen arvioiminen ja stressinhallinta sekä projektityöskentelytaidot. Viestintä-, vuorovaikutus- ja yhteistyötaidot kattavat esimerkiksi suullisen, kirjallisen ja digitaalisen viestinnän taidot sekä neuvottelu-, johtamis- ja esiintymistäidot. Asiantuntijataitojen alakategorioihin luetaan oppaassa tiedonhakutaidot sekä tiedon soveltaminen ja kriittinen arviointi, oman alan aiheista kirjoittaminen, argumentointitaidot ja oman osaamisen tunnistaminen, eettinen ajattelu ja toiminta, innovatiivisuus, luovuus sekä ongelmanratkaisu- ja päätöksentekotaidot. Väylä-hankkeen asiakkaiden työelämätaitoja pyritään vahvistamaan valmennusryhmissä, työkokeiluissa ja palkkatukityöjaksoin.

4 OHJAUKSEN VAIKUTUS JA VAIKUTTAVUUS

Vaikutukset ja vaikuttavuus eivät aina ole selviä ja vaikuttavuus voi olla nähtävissä vasta pitkänkin ajan kuluttua (Aistrich 2014). Tutkimuksemme tavoitteena on tuottaa tietoa Väylä-hankkeen vaikutuksista, mutta myös tarkastella laajemmin vaikutusten syntyprosessia. Tästä syystä käytämme tutkimuksessamme sekä käsitettä vaikutus, että vaikuttavuus. Väylä-hankkeen tavoitteena on edistää työnhakija-asiakkaan siirtymää avoimille työmarkkinoille. Hankkeessa pyritään parantamaan työnhakija-asiakkaiden työllistymisedellytyksiä, työnhakutaitoja ja työelämätaitoja, joten käsittelemme näitä tutkimuksessamme hankkeen vaikutuksina, joiden toivotaan kääntyvän vaikuttavuudeksi eli johtavan työnhakija-asiakkaan työllistymiseen.

4.1 Vaikuttavuus

Vaikuttavuuden käsite on laaja ja vaikuttavuudella voidaan tarkoittaa tilanteesta riippuen monia eri asioita. Vaikuttavuudella voidaan tarkoittaa jonkin tapahtuman aikaansaamaa tilannemuutosta. Esimerkiksi sosiaalialalla vuorovaikutustyön tavoitteena on asiakasvaikuttavuus, muutostyö vaikuttaa asiakkaan ongelmalliseen elämäntilanteeseen muuttaen sitä laadullisesti parempaan suuntaan. (Pohjola 2012, 23). Terveystaloustieteessä vaikuttavuudella tarkoitetaan toiminnan aikaansaamaa muutosta ihmisen terveydentilassa. Vaikuttavuuden käsitettä käytetään usein myös kustannusvaikuttavuudesta puhuttaessa. Kustannusvaikuttavuus kuvaa vaikuttavuuden suhdetta vaikutuksen aikaansaamisen kustannuksiin. (Pitkänen ym. 2020, 17–19.) Dahler-Larsen (2005, 7.) puolestaan määrittelee vaikuttavuuden sisältämään tuloksen, vaikutuksen ja vaikuttamisen prosessin.

Aistrich (2014) jakaa vaikuttavuuden logiikkaketjuun, jossa on neljä osaa: panos, tuotos, vaikutus ja vaikuttavuus. Panoksella tarkoitetaan käytettävissä olevia resursseja ja asioita, joita työhön sisällytetään. Tuotos on tehty työ ja sitä voidaan mitata esimerkiksi tunteissa tai kontaktien lukumäärässä. Vaikutus tarkoittaa konkreettista muutosta ihmisessä ja tämän käytöksessä tai asenteessa, kun taas vaikuttavuutta tarkastellessa nähdään yksilön hyöty ja yhteiskunnallinen hyöty, esimerkiksi työllistyminen. Logiikkaketju tunnetaan myös nimellä IOOI model (Input, Output, Outcome, Impact) ja sen on alun perin kehittänyt saksalainen Bertelsmann-säätiö (Hemmilä 2019).

Kaikki ketjun osat ovat merkityksellisiä vaikuttavuuden arvioinnin kokonaisuudelle. Esimerkkinä: toimintatapa A vaatii paljon resursseja ja sisältää paljon erilaisia toimintoja, työhön käytettyjä tunteja kuluu suhteettoman paljon ja työn vaikutus on hyvä. Toimintatapa B vaatii vähemmän resursseja, on yksinkertaisempi ja työtunteja kuluu vain puolet toimintatapa A:n tunteista, mutta vaikutus on sama kuin toimintatapa A:ssa. Ei voida katsoa vain vaikutusta ja todeta siten vaikuttavuuden olevan näissä toimintatavoissa yhtä hyvällä tasolla. Kokonaisuutena arvioiden toimintatapa B on vaikuttavampi, koska se kuluttaa vähemmän resursseja ja työtunteja, tuottaen kuitenkin saman vaikutuksen.

4.2 Vaikutusten ja vaikuttavuuden arviointi

Vaikutusten arviointi on toiminnalla aikaansaatuisten muutosten mittaamista ja näkyväksi tekemistä. Yleensä toiminnan tavoitteena on positiivisten muutosten aikaansaaminen ihmisten elämäntilanteeseen. (Tykkyläinen, 2019, 2.) Dahler-Larsenin (2005, 7, 19, 23) mukaan vaikuttavuuden arvioinnin keskeisenä tavoitteena on kuvata mikä vaikuttaa mihinkin, miten, milloin ja millä edellytyksillä. Vaikuttavuuden arvioinnissa tarkastellaan vaikuttavuuden prosessia ja prosessin seurausta eli vaikutusta. Lähtökohtana vaikuttavuuden arvioinnille ovat selkeät ja tarkat käsitykset siitä, miten ja miksi jokin tietty interventio vaikuttaa. Tätä käsitystä kutsutaan ohjelmateoriaksi. Vaikuttavuuden arvioinnilla voidaan vahvistaa, hylätä ja/tai kehittää käsitystä siitä, mikä saa intervention vaikuttamaan johonkin ja millä edellytyksillä. Vaikuttavuutta arvioitaessa tarkastellaan syy-seuraussuhteita eli kausaliiteettisuhteita. Kausaliiteettisuhdetta ei voi nähdä suoraan paljain silmin, vaan sen todentamiseksi on käytettävä arviointia. Vaikuttavuuden arvioinnissa voidaan käyttää esimerkiksi kyselylomakkeita, haastatteluita, havainnointia, tilastoja tai kohderyhmää.

Vaikuttavuuden arviointi nähdään aihetta käsittelevässä tutkimuskirjallisuudessa haasteellisena. Haasteellisuus juontaa juurensa muun muassa siitä, ettei syy-seuraussuhteita ole aina mahdollista todentaa ja vaikutukset voivat ilmetä vasta pitkän ajan kuluttua. (Muhonen 2021.)

Vaikuttavuuden arviointi voidaan jakaa seitsemään osaan. Arviointi alkaa 1) arviointikysymyksen asettamisesta, jonka jälkeen siirrytään 2) ohjelmateorian lähteiden etsimiseen ja 3) ohjelmateorian laatimiseen. Ohjelmateorian laatimisen jälkeen 4) selvennetään ohjelmateoriaa arviointia varten ja 5) valitaan arvioinnissa käytettävät menetelmät. 6) Tietojen keräämisen jälkeen 7) analysoidaan ja tehdään johtopäätökset. (Dahler-Larsen

2005, 24.) Etenemme tutkimuksessamme Dahler-Larsenin esittämän vaikuttavuuden arvioinnin jaottelun mukaisesti.

4.3 Vaikuttavuuden arviointi työllisyyspalveluilla

Työllisyyspalveluiden vaikuttavuutta voidaan tarkastella yhteiskunnallisesta tai yksilötason näkökulmasta. Yhteiskunnallisella vaikuttavuudella tarkoitetaan kansallisesti asetettujen tavoitteiden, kuten työ- ja työvoimapolitiittisten tavoitteiden saavuttamista. Yksilötason vaikuttavuudella tarkoitetaan työmarkkinoilla, asiakastasolla tapahtuvaa muutosta työllisyystilanteessa. Vaikutukset saavutetaan vaikutusten synnyn yleisen dynamiikan mukaisesti vaikuttavuusketjun kautta. Vaikuttavuusketjun lähtökohtana ovat toimintaan käytetyt panokset, toiminta ja toimintamenetelmät sekä vaikutukset, jotka toiminnalla on saatu aikaiseksi. (Pitkänen ym. 2020, 21.)

Vaikuttavuuden mittaamisella on työhallinnossa pitkä historia. Työllisyyspalveluilla asiakkaan tilanteessa ja työmarkkina-asemassa tapahtuvia muutoksia seurataan työhallinnon asiakastietojärjestelmä URA:sta saatujen tietojen avulla. Asiakastietojärjestelmän lisäksi yksilötason vaikuttavuutta seurataan säännöllisesti TE-toimistojen saamien asiakaspalautteiden kautta. Ulkoistettujen palveluiden, kuten työvoimakoulutuksien osalta, vaikuttavuutta tarkastellaan laatuun ja vaikutuksiin keskittyvillä asiakaspalautekyselyillä. Valtakunnallisia mittareita työllisyysvaikutusten kuvaamisen ja mittaamisen ovat muun muassa työttömien työnhakijoiden määrä, työllisyys- ja työttömyysaste, pitkäaikaistyöttömien osuus työttömistä työnhakijoista, työttömyyden kesto ja työttömyysjaksojen määrä, rekrytointiongelmat ja työvoimapula sekä työvoimapolitiittisilta toimenpiteiltä sijoittuminen (esim. avoimille työmarkkinoille). Valtakunnallisesti käytössä olevilla mittareilla ja menetelmillä on kuitenkin vaikeaa tunnistaa muutoksia, jotka tapahtuvat asiakkaan työllistymisedellytyksissä ja työmarkkinavalmiuksissa. (Pitkänen ym. 2020, 23–24.)

Työllisyyspalveluiden työllisyysvaikutuksia on tutkittu sekä kansainvälisesti että useissa kotimaisissa tutkimuksissa. Eduskunnan tarkastusvaliokunta on teettänyt vuonna 2022 tutkimuksen aiheesta aktiivisen työvoimapolitiikan palveluiden kustannusvaikuttavuus. Tutkimuksen tuloksien perusteella suurimman työllisyysvaikutuksen tuottivat yksityisen sektorin palkkatuki, oppisopimuskoulutus, työvoimakoulutus, omaehtoinen opiskelu työttömyysetuudella ja starttiraha. Myös työkokeilulla ja työelämävalmennuksella todettiin olevan hennon positiivinen vaikutus työllistymiseen. Näiden tarkoituksena ei kuitenkaan usein ole vaikuttaa suoraan työllistymiseen vaan niiden vaikutuksia on kuvattu pehmeiksi

vaikutuksiksi. Tutkimuksessa havaittiin, että kuntasektorin palkkatuella tai kuntouttavalla työtoiminnalla ei ole myönteistä vaikutusta työllistymiseen (Ahosalmi ym. 2022, 60–63.)

Eduskunnan tarkastusvaliokunnan tutkimuksessa (Ahosalmi ym. 2022, 81) nostettiin esille työllisyys- ja tulovaikutusten lisäksi myös palveluiden pehmeät vaikutukset. Pehmeillä vaikutuksilla viitataan hyvinvointi- ja terveysvaikutuksiin. Pehmeiden vaikutusten edellytysten on todettu olevan yksilöllisiä. Tulosten perusteella koetun hyödyllisyyden, osallisuuden ja parantuneen terveydentilan vaikutukset näyttäisivät riippuvan yksilöllisestä tarpeesta ja elämäntilanteesta. Työllisyyspalveluissa tämä tarkoittaa sitä, että ne, joiden työllistymisedellytykset ovat paremmat hyötyvät eniten aktiivisen työvoimapolitiikan palveluista, jotka ohjaavat ensisijaisesti avoimille työmarkkinoille. Intensiivisemmän tuen tarpeessa olevat henkilöt hyötyvät kuntouttavan työtoiminnan tapaisista työllisyyttä edistävästä palveluista.

4.4 Vaikuttavuuden arviointi hanketyössä

Julkisen palvelun toimintoja kehitetään usein hankkeiden avulla. Hankkeet ja projektit ovat ketterä tapa testata uusia toimintamalleja ja -menetelmiä, ne antavat mahdollisuuden työskennellä poiketen totutuista käytänteistä. Jokaiseen kehittämishankkeeseen tulisi kuulua seuranta ja arviointia, sillä palaute on keskeinen osa tietoista ja muutoshaluista toimintaa. (Seppänen-Järvelä 2004, 13–18.) Hankkeessa kehiteltyjen toimintamenetelmien vaikuttavuuden arviointi tuo näkyväksi vaikuttavat toimintatavat, jolloin ne voidaan ottaa testivaiheen jälkeen osaksi päivittäistä työtä. Tieto hankkeen vaikuttavuudesta on tärkeää hankkeen juurruttamisen ja jatkokehittämisen kannalta. Kun hankkeen vaikuttavuudesta saadaan tarpeeksi tietoa, voidaan kehittämiseen ja juurruttamiseen tarjolla olevat resurssit jatkossa kohdentaa paremmin. (Mainonen 2022, 11.)

Kehittämishankkeita arvioidessa sovelletaan yleisesti arvioinnissa käytettyjä käsitteitä, näkökulmia ja menetelmiä. Hankkeessa arvioinnin tulisi toimia työvälineenä, jolla toimintaa ohjataan etenemään kohti tavoitteita ja helpotetaan työskentelyä. Arviointia hyödynnetään hankkeen jäsentämisessä, kehittämisessä ja tulevien hankkeiden suunnittelussa. Hyvin tehty arviointi kasvattaa myös hankkeen uskottavuutta niin kohderyhmissä, yhteistyötahoissa kuin rahoittajissakin. (Hyttinen 2006, 12.)

Väylä-hankkeen hankesuunnitelmaan sisältyy arviointisuunnitelma, jossa todetaan, että arviointia toteutetaan itsearvioinnin kautta liittyen tavoitteiden toteutumiseen, kehitettyjen

mallien toimivuuteen sekä vaikuttavuuteen. Itsearvioinnin lisäksi tehdään myös ulkoista arviointia muun muassa opinnäytetöiden muodossa.

4.5 Ohjelmateoria

Ohjelmateoria kokoaa yhteen käsitykset siitä, miten ja miksi intervention ajatellaan vaikuttavan. Ohjelmateoria ohjaa vaikuttavuuden arviointia ja se on laadittava arviointikysymyksen asettamisen jälkeen. Ohjelmateorian laatimisen perustana toimivat lähteet, joiden valintaan vaikuttaa arvioinnin ensisijainen toimeksiantaja. Ohjelmateorian lähteinä voidaan käyttää virallisia poliittisia asiakirjoja, poliittisten päättäjien palautetta, ammatillista teoriaa, arviointeja, tutkimuksia ja raportteja, alan ammattilaisten käsityksiä päivittäisistä käytännöistä, intervention aikana tehtyjä havaintoja, asiakkaiden haastatteluja ja ohjelmateorian kehittelytyöpajoja. (Dahler-Larsen 2005, 26.)

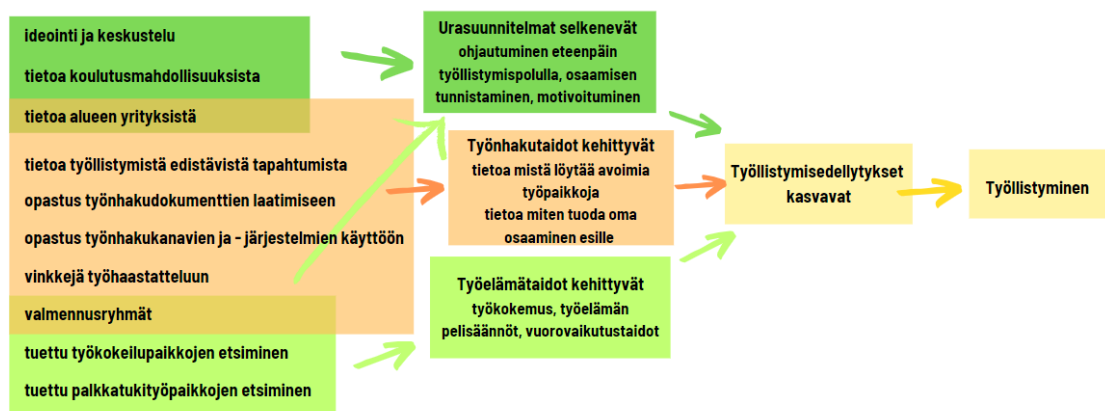
Ohjelmateoriasta laaditaan sekä graafinen että kielellinen kuvaus. Yksinkertainen ohjelmateoria, joka on lähellä päivittäistä käytäntöä, kuvataan lauserakenteen jos-niin avulla. Esimerkiksi, jos asiakas saa opastusta työnhakukanavien käyttöön niin hänen työnhakutaitonsa kehittyvät. Ohjelmateoria voidaan esittää esimerkiksi graafisessa muodossa laatikoin ja nuolin. Tätä esitystapaa kutsutaan vuokaavioksi. Ohjelmateoria voidaan esittää myös CMO-konfiguraation avulla. CMO eli context-mechanism-outcome auttaa hahmottamaan miten tietty mekanismi vaikuttaa. (Dahler-Larsen 2005, 29). Valitsimme ohjelmateorian graafiseksi esitystavaksi CMO-konfiguraation, joka selventää mielestämme hyvin sitä, millä pyritään vaikuttamaan mihinkin. Ohjelmateoriassa interventiot voivat vaikuttaa usein eri tavoin. Haluttu vaikuttavuus voidaan saavuttaa usean eri vaikutuksen kautta. Mikäli interventio koostuu useasta eri osatekijästä, tulee ne kaikki olla kuvattuna ohjelmateoriassa. (Dahler-Larsen 2005, 30–31).

Dahler-Larsenin (2005, 33–34) mukaan hyvä ohjelmateoria sisältää intervention kuvauksen pilkottuna osiin, intervention ja tuloksen välissä olevien etappien kuvauksen, toivottujen tulosten kuvauksen, intervention tahattomien vaikutusten kuvauksen ja intervention vaikutusketjun etenemisen kannalta tärkeiden edellytysten kuvauksen.

4.6 Ohjelmateorian laatiminen

Aiemmissa raporttimme kappaleissa on kuvattu Väylä-hankkeen tavoitteita ja esitelty Väylä-hankkeen asiakasohjauksen sisältöä. Väylä-hankkeen ohjelmateorian (kuvio 1) lähteinä käytimme alan lainsäädäntöä, alan ammattilaisten käsityksiä päivittäisistä käytännöistä sekä toimeksiantajatapaamisista saamaamme tietoa hankkeen interventioista ja niiden tavoitteista.

OHJELMATEORIA



Kuvio 1 Ohjelmateoria.

Väylä-hankkeen tavoitteena on tukea asiakkaan työllistymistä avoimille työmarkkinoille. Asiakasta tuetaan eteenpäin työllistymispolulla, selkeyttämällä urasuunnitelmia sekä kehittämällä työnhakutaitoja ja työelämätaitoja. Asiakasohjauksen yhtenä keskeisenä elementtinä on ideointi ja keskustelu, jonka tarkoituksena on kartoittaa asiakkaan osaamista, vahvuuksia, ajatuksia ja toiveita työllistymiseen liittyen. Tavoitteena on tukea, kannustaa ja motivoida asiakasta eteenpäin työllistymispolulla. Asiakasohjauksessa pyritään tarjoamaan tietoa koulutusmahdollisuuksista ja Salon alueen yrityksistä. Alueen koulutus- ja työnantajatietoisuus tukee työnhakija-asiakasta suunnitelmien tekemisessä.

Tieto yrityksistä tukee myös työnhakua, muodostamalla työnhakija-asiakkaalle kuvan alueella olevista oman alansa työmahdollisuuksista. Kaikista työmahdollisuuksista ei ilmoiteta työnhakukanavissa tai yritysten omissa julkisissa viestintäkanavissa. Alueen yritystietous helpottaa näiden niin sanottujen piilotyöpaikkojen löytämistä.

Työllistymistä edistävät tapahtumat, kuten rekrytointitapahtumat tarjoavat työnhakija asiakkaille tärkeää tietoa alueen työmahdollisuuksista, mutta myös mahdollisuuden ottaa yhteyttä alueen työnantajiin ja hakea töitä. Työhaun tukeen liittyy myös tärkeänä osana työnhakudokumenttien laatimiseen saatava henkilökohtainen opastus. Työnhakudokumenteihin työnhakija kertoo itsestään, vahvuuksistaan, osaamisestaan ja ammattitaidostaan sekä pyrkii herättämään työnantajan kiinnostuksen. Selkeät ja ajantasaiset työhaakudokumentit edesauttavat työhaastatteluun pääsemistä.

Työhaun tuki sisältää myös opastusta työnhakukanavien ja -järjestelmien käyttämiseen. Työnhakija-asiakkaan työllistymisen kannalta on tärkeää tietoa mistä ja miten voi löytää avoimena olevia työpaikkoja. Työhaastatteluun liittyvillä vinkeillä pyritään auttamaan asiakasta tuomaan oma osaamisensa esille työhaastattelussa. Valmennusryhmät osana asiakasohjausprosessia tarjoavat mahdollisuuden oppia työnhakutaitoja, työelämätaitoja ja työelämän pelisääntöjä yhdessä vertaisryhmän kanssa.

Väylä-hankkeen asiakasohjauksen tärkeänä osana on sopivien työkokeilu- ja palkkatukipaikkojen kartoittaminen ja hakeminen yhdessä asiakkaan kanssa. Hankkeen työntekijä ottaa huomioon asiakkaan tuen tarpeen työkokeilu- tai palkkatukityöpaikan etsimisessä ja menee tarvittaessa yhdessä asiakkaan kanssa tutustumaan työpaikoille. Lain julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta (2012/916, 4:5) mukaan työkokeilu on tarkoitettu ensisijaisesti ammatinvalinta- ja uravaihtoehtojen selvittämiseksi ja työmarkkinoille paluun tukemiseksi. Saman lain 7:1:n mukaan palkkatukityön tavoitteena puolestaan on parantaa työntekijän ammatillista osaamista tai edistää alentuneesti työkykyisen sekä 60 vuotta täyttäneiden mahdollisuuksia saada työtä ja osallistua työelämään. Työkokeilu ja palkkatukityö mahdollistavat myös työelämätaitojen, kuten vuorovaikutus- ja yhteistyötaitojen kehittämisen.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

5.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Tutkimuksen tavoitteena on arvioida Salon kaupungin työllisyyspalveluiden ja Turun Ammattikorkeakoulun yhteistyössä toteuttaman Väylä-hankkeen asiakasohjausprosessin vaikutuksia ja laajemmin vaikuttavuutta. Vaikuttavuuden arvioinnin keskeisenä tavoitteena on kuvata, mikä vaikuttaa mihinkin, miten, milloin ja millä edellytyksillä (Dahler-Larsen 2005, 7). Vaikuttavuuden arvioimiseksi, on muodostettava kuva siitä, mihin toiminnalla pyrittiin vaikuttamaan ja millä keinoilla (Kettunen 2017, 8).

Väylä-hankkeessa asiakasohjausta toteutetaan valmennusryhmissä ja yksilöohjauksella. Asiakasohjauksen tavoitteena on löytää räätälöityjä ratkaisuja työelämään siirtymiseen sekä edistää osallistujien työnhakutaitoja ja työelämätaitoja. Asiakasohjauksen sisältö muokkautuu asiakkaan tarpeiden mukaisesti.

Tutkimuskysymyksiksi asetimme:

- 1) Onko Väylä-hankkeen asiakasohjausprosessilla ollut vaikutusta asiakkaiden työllistymiseen, työnhakutaitoihin ja työelämätaitoihin? Millainen vaikutus?
- 2) Miten, millä edellytyksillä ja interventioilla vaikutus on saatu aikaan?

5.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmää valitessamme pohdimme, millä menetelmällä saisimme parhaiten vastauksia tutkimuskysymyksiimme sekä mitä mahdollisuuksia ja resursseja meillä on käytössämme, eli mitä on mahdollista toteuttaa. Vilkan (2021, 55) mukaan määrällinen tutkimusmenetelmä sopii tutkimuksiin, joissa pyritään selvittämään, missä määrin jokin asia on muuttunut tai missä määrin jokin asia on vaikuttanut toiseen. Laadullisella tutkimusmenetelmällä pyritään puolestaan ymmärtämään merkityksiä toiminnan taustalla. Vilkan (2021, 61) mukaan, kun tutkimuksen tiedonintressinä on selittää ilmiötä ja koettuja merkityksiä, voidaan laadullisen tutkimusmenetelmän rinnalla käyttää myös määrällistä menetelmää. Päädyimme tutkimuksessa yhdistelemään laadullisen ja määrällisen tutkimuksen menetelmiä eli käytämme menetelmätriangulaatiota.

Ihmisiä tutkittaessa käytettyjä menetelmiä ovat usein esimerkiksi havainnointi, haastattelut ja kyselyt (Kehittämiskeskus Opinkirjo 2022). Valitsimme aineiston keräämisen menetelmäksi verkkokyselyn. Verkkokysely valikoitui tutkimusaineiston keräämisen tavaksi, koska sen koettiin olevan tutkimuksen asiakaskohderyhmän näkökulmasta vaivattominta, saavutettavissa ja suojaavan hyvin vastaajien anonymiteettiä. Verkkokysely keruumenetelmänä mahdollisti myös tutkimuksen aineiston otannan pitämisen laajana.

Kyselylomaketta laatiessa tulee tarkkaan pohtia, minkälainen kysely palvelee ajateltua tarkoitusta parhaiten. Kysymykset voivat olla avoimia tai vastausvaihtoehdoin varustettuja. Kysymysten on syytä olla yksiselitteisiä, helposti ymmärrettäviä ja lyhyitä, jotta vastaajat varmasti ymmärtävät, mihin ovat vastaamassa. (Kehittämiskeskus Opinkirjo 2022.) Asiakkaille suunnattu sähköinen kyselylomake rakentui monivalintakysymyksistä, sekamuotoisista kysymyksistä ja avoimista kysymyksistä. Vastaajan taustatietoja kartoitettavilla monivalintakysymyksillä pyrimme järjestelemään ja luokittelemaan asiakkaita ja heidän vastauksiaan. Järjestelyyn pyrkivillä kysymyksillä selvitettiin esim. koulutustasoa ja luokittelevilla puolestaan esim. asiakkaan työllisyystilannetta ennen ja jälkeen hankeasiakkuuden. Ymmärrettävyyttä ja selkeyttä pyrittiin lisäämään kysymyksen alapuolelle tehdyillä selitteillä.

Kokemuksia selvittäviksi monivalintakysymyksiksi valitsimme viisiportaiset järjestysasteikkokysymykset. Asenteita ja kokemuksia voidaan mitata Rensis Likertin (1932) kehittämällä asteikolla. Likert-asteikko järjestää vastaajat "samanmielisyyden" määrän mukaan. (Yhteiskuntatieteellinen tietarkisto 2023.) Asiakaskyselyn Likert-asteikko kysymykset olivat väittämiä liittyen asiakasohjauksen interventioden hyödyllisyyteen. Vastausvaihtoehtoiksi valitsimme "samaa mieltä", "jokseenkin samaa mieltä", "en osaa sanoa", "jokseenkin eri mieltä" ja "eri mieltä". Avoimilla kysymyksillä pyrimme syventämään järjestysasteikkokysymyksiin saatuja vastauksia sekä tarjoamaan vastaajalle vapaamman ja kokemuksia kuvailevamman vastausmahdollisuuden.

Kysely on hyvin perinteinen määrällisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmä. Kyselylomakkeen avoimet kysymykset eivät automaattisesti edusta laadullista tutkimusmenetelmää, vaan tutkimuksen tiedonintressi ja avointen kysymysten analysointitapa määrittelevät tutkimusmenetelmän. (Vilka 2021, 76, 86.) Koska tutkimuksemme tarkoitus on selvittää asiakkaiden ja kuntakokeilun omavalmentajien kokemuksia, tuloksia tarkastellaan pääsääntöisesti laadullisesta näkökulmasta. Vilkan (2021, 94) mukaan laadullisella tutkimusmenetelmällä tehdyn tutkimuksen tarkoituksena on kuvata merkitysten maail-

maa, joka on ihmisten välinen ja sosiaalinen. Merkitykset muodostavat merkityskokonaisuuksia, jotka ilmenevät ihmisten toimintana, ajatuksina, päämäärien asettamisina ja yhteiskunnallisina rakenteina. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on tuoda ilmi ihmisen oma koettu todellisuus.

5.3 Tutkimusaineisto

Tutkimusaineisto koostui kyselyiden avulla kerätystä tiedosta. Tutkimuksen aineiston kohderyhmänä olivat Väylä-hankkeessa mukana olleet asiakkaat, joiden hankeasiakkuus oli päättynyt sekä kuntakokeilun omavalmentajina toimivat työntekijät. Tutkimuksen toteuttamisen aikaan päättyneitä hankeasiakkuuksia oli kaikkiaan 134 ja heille kaikille tarjottiin mahdollisuus vastata kyselyyn. Kyseessä oli siis kokonaistutkimus eli mukana otannassa oli tutkimuksen koko kohderyhmä, toisin sanoen perusjoukko. Myös omavalmentajille suunnattu kysely lähetettiin kaikille 23:lle työllisyyden kuntakokeilun omavalmentajalle.

Tutkimuksen aineisto kerättiin sähköisesti Webropol-kyselyillä. Kyselyiden laatimisessa kiinnitettiin huomiota mm. kyselyn pituuteen, ulkoasuun, selkeyteen ja käytettävyyteen eri laitteilla. Kyselyiden vastausaika oli kaksi viikkoa ja muistutusviesti kyselystä lähetettiin vastausajan puolivälissä. Saatekirjeet (Liite 1 ja Liite 2), linkit kyselyihin ja muistutusviestit lähetettiin vastaajille sähköpostitse toimeksiantajaorganisaation toimesta.

Koska asiakaspalautekyselyn perusjoukko koostui hankkeen entisistä asiakkaista, pyrittiin vastausmotivaatiota kohottamaan tuotepalkinnolla. Jokainen kyselyyn vastannut sai noutaa Salon kaupungin työllisyyspalveluiden Voimala-toimipisteeltä tuotepalkinnon, joka sisälsi elokuvalipun, uimahallin pääsylipun ja lounaslipun. Noutaessa tuotepalkintoa kyselyyn vastanneen oli mahdollisuus osallistua lisäksi 50 € arvoisen lahjakortin arvontaan. Perusjoukkoa informoitiin tuotepalkinnosta ja arvonnasta kyselyn saatekirjeessä. Saatekirjeessä esiteltiin lisäksi kyselyn kesto, tutkijat, tutkittava aihe, kyselyn kohderyhmä sekä missä tutkimuksen tulokset tullaan esittelemään. Vilkan (2021,149) mukaan saatekirje on olennainen osa onnistunutta tutkimusta. Saatekirjeen perusteella tutkittava arvioi tutkimusta ja päättää siihen osallistumisesta tai osallistumatta jättämisestä.

Asiakaskohderyhmälle suunnatulla kyselyllä selvitettiin, miten asiakkaat ovat kokeneet yksilö- ja ryhmäohjauksen vaikuttaneen työllistymiseensä, työelämätaitoihinsa ja työnhakutaitoihinsa. Tarkoituksena oli saada selville, ovatko asiakkaat nähneet ohjauksella

olleen merkitystä työllistymisessä, ovatko he mielestään saaneet riittävästi vinkkejä ja opastusta työnhakuun sekä kokevatko he työnhaku- ja työelämätaitojensa karttuneen hankkeeseen osallistumisen myötä. Asiakkailta saatiin kyselyn yhteydessä kerättyä myös vapaata palautetta Väylä-hankkeen toiminnasta, joka on Väylä-hankkeen toimijoille tärkeää tietoa kehittämistyössä.

Omavalmentajien kyselyn tarkoitus oli syventää näkökulmaa tehtyjen toimien vaikuttavuudesta. Kun asiakkaiden kokemusten rinnalle tuodaan ammattilaisten näkemys, voidaan verrata vastausten yhteneväisyyksiä ja mahdollisesti tehdä luotettavampia johtopäätöksiä, kuin pelkän asiakaskyselyn perusteella. Omavalmentajien kysely on tärkeässä asemassa siltäkin kannalta, että Väylä-hanke on kehittämishanke, jonka tarkoitus on kehittää uusia parempia toimintatapoja ja juurruttaa ne osaksi toimintaa. On tärkeää ottaa huomioon asiakkaiden lisäksi myös se, miten työntekijät toimintatavat kokevat.

5.4 Tutkimusaineiston analysointi

Aineiston analysoinnissa käytimme sisällön erittelyä ja laadullista sisällönanalyysia. Sisällön erittelyllä tarkoitetaan esimerkiksi kyselyvastausten taulukointia eli havaintomatriisin tekemistä vastauksista (Vilkka 2021, 89). Koska vaikuttavuutta arvioitaessa halutaan selvittää toiminnan ja tuloksen välisiä suhteita, analysoinnissa käytetään myös ristiintaulukointia. Ristiintaulukoinnilla selvitetään kahden muuttujan välistä suhdetta eli sitä, miten ne vaikuttavat toisiinsa (Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto 2022). Aineiston analysoinnissa hyödynsimme Webropol-ohjelman peruseräilyä sekä ristiintaulukointia. Webropol-ohjelman peruseräilystä saimme valmiita graafisia kaavioita, prosentteja ja jakaumia. Ristiintaulukoinnin osalta Webropol-ohjelmaan syötettävät muuttujat valittiin niin että ne antoivat tietoa, joka parhaiten vastaisi tutkimuskysymyksiimme. Likert-asteikko kysymysten vastauksista koostimme taulukkoja saadaksemme paremman kokonaiskuvan samanmielisten ja erimielisten vastausten määrästä ja vastausten jakautumisesta ryhmittäin.

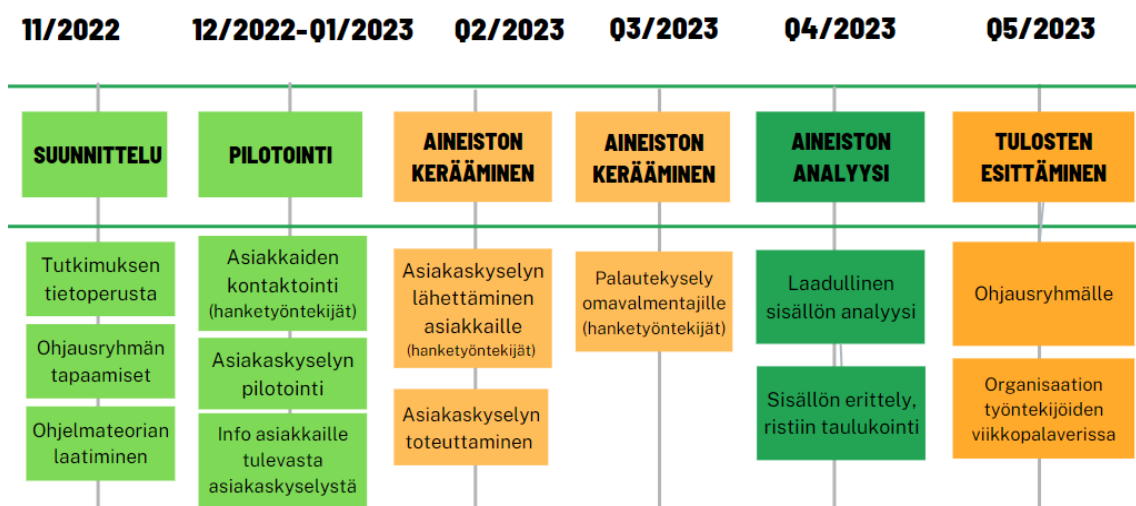
Sisällönanalyysi on menetelmä, jolla erilaisia dokumentteja pystytään analysoimaan systemaattisesti ja objektiivisesti. Sisällönanalyysissa tarkoitus on saada aikaan tiivis ja yleisessä muodossa oleva kuvaus tutkittavasta asiasta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103.) Kyselyiden avoimia vastauksia analysoimme seuraten aineistolähtöisen sisällönanalyysin askelmerkkejä.

Aineistolähtöinen sisällönanalyysi voidaan nähdä kolme vaihetta sisältävänä prosessina. Ensin aineisto redusoidaan, sitten klusteroidaan ja viimeisenä abstrahoidaan. Aineiston redusointivaiheessa kerätty aineisto pelkistetään ja siitä poistetaan epäolennaiset seikat sekä pelkistetyt ilmaukset listataan. Klusteroinnissa pelkistetyistä ilmauksista etsitään yhdistäviä käsitteitä, jotka sitten ryhmitellään ja yhdistellään alaluokiksi. Seuraavaksi muodostetaan yläluokat yhdistelemällä alaluokkia. Yläluokat yhdistetään pääluokiksi, joista abstrahointivaiheessa muodostetaan lopulta yhdistävät luokat. Abstrahointivaiheessa aineisto käsitteellistetään ja jatketaan luokitusten yhdistelemistä yhdistäviin luokkiin. Aineistolähtöisessä sisällönanalysissä tulosten johtopäätökset tehdään luokittelujen, kategorioiden ja niiden sisältöjen pohjalta. (Tuomi & Sarajarvi 2009, 108–113.)

5.5 Tutkimuksen eteneminen

Syksyllä 2022 saimme toimeksiannon tehdä opinnäytetyönä Salon kaupungin Väylä-hankkeen vaikutusten arviointi. Alapuolella (kuvio 2) on tiivistetyksi nähtävillä tutkimuksen suunniteltu eteneminen. Marraskuun aikana tutkimuksen teko alkoi arviointikysymyksen asettamisella, ohjelmateorian lähteiden keräämisellä ja ohjelmateorian laatimisella. Lähteet ohjelmateoriaa varten kasattiin toimeksiantajatapaamisissa ja niiden pohjalta laadimme ohjelmateorian, joka tarkensi tutkimusaihetta. Tutkimussuunnitelman laatimisvaiheeseen sisältyi tutkimuksen tietoperustan kirjoittamista, sopivien tutkimusmenetelmien kartoittamista ja lopullinen tutkimusmenetelmän valinta.

Joulukuun aikana aloimme suunnittelemaan verkkokyselylomakkeita. Emme löytäneet valmista kyselypohjaa, joka toimisi tutkimuksessamme, joten laadimme sen itse Webropol-ohjelmalla. Kirjoitimme lisäksi asiakkaille suunnatun verkkokyselyn saatekirjeen (Liite 1). Laadimme yhden kyselyn asiakkaille ja yhden Salon kaupungin työllisyyden kuntakokeilun omavalmentajille, jotka ohjaavat asiakkaita Väylä-hankkeeseen.



Kuvio 2 Tutkimuksen eteneminen.

Tammikuun ja helmikuun aikana asiakkaille suunnattua kyselyä kehitettiin ja muotoiltiin hankkeen työntekijöiden tekemien huomioiden perusteella. Helmikuun alussa asiakkaille suunnattu verkkokysely pilotoitiin työllisyyspalveluiden työpajatoiminnassa olevilla asiakkailla. Vilkan (2021, 86) mukaan kyselylomake tulee aina testata ennen varsinaista mittaamista. Testaamisella tarkoitetaan tässä tapauksessa sitä, että perusjoukkoa vastaavat ihmiset arvioivat ja tarkastelevat kyselyä kriittisesti ja antavat siitä palautetta. Pilotoinnin tavoitteena oli selvittää, onko verkkokyselyn rakenne ja sanasto ymmärrettävää asiakaskohderyhmän näkökulmasta. Pilotiryhmä antoi testivastauksia kyselyyn ja lisäksi saimme palautetta kyselystä. Kysymykset olivat pilotiryhmän mielestä hyvin ymmärrettäviä, mutta esimerkiksi kysymysten numerointi piti jättää kyselystä pois. Numerointi aiheutti vastaajissa hämmennystä, koska osa kysymyksistä näkyi vain silloin, kun vastaaja oli valinnut tietyn vastausvaihtoehdon aiempaan kysymykseen. Kun kysely oli saadun palautteen pohjalta muokattu lopulliseen muotoonsa, hanketyöntekijät lähettivät kyselyn saatekirjeineen kohderyhmälle.

Omavalmentajille suunnattua kyselyä kehitettiin maaliskuun aikana sekä hankkeen työntekijöiltä että Salon kuntakokeilun koordinaattorilta saadun palautteen perusteella. Maaliskuussa Salon kuntakokeilun koordinaattori välitti omavalmentajille suunnatun verkkokyselyn linkin kaikille Salon kuntakokeilun omavalmentajille, joita oli kyselyn toteutushetkellä 23.

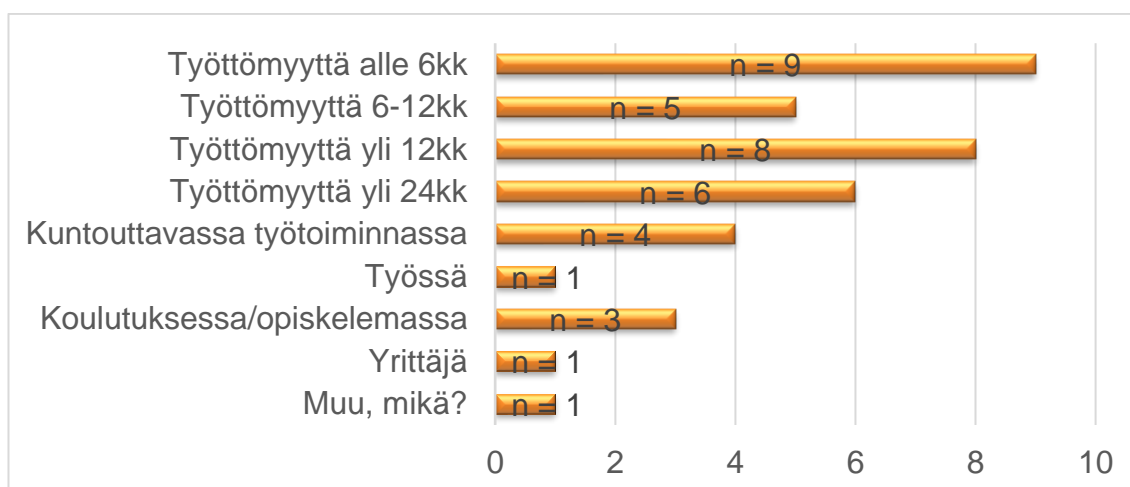
Aineistonkeruuvaihe kesti helmi- ja maaliskuun. Asiakkaille suunnattuun verkkokyselyyn saimme 35 vastausta. Omavalmentajille suunnattuun verkkokyselyyn saimme 11 vastausta. Arviomme mukaan saimme riittävästi vastauksia. Analysointivaiheessa kävimme aluksi läpi kyselyiden tulokset, laadimme niistä analyysin ja teimme näiden pohjalta johdopäätöksiä hankkeen vaikutuksista. Aineiston analysointivaiheen jälkeen on aika julkaista tulokset. Tutkimuksen tulokset esitellään ohjausryhmän lisäksi työllisyyspalveluiden tiimipalaverissa ja hankkeen loppuseminaarissa.

6 ASIAKASPALAUTEKYSelyn TULOKSET

Linkki kyselyyn lähetettiin helmikuussa 134:lle Väylä-hankkeen entiselle asiakkaalle sähköpostitse. Kahden viikon vastausajan aikana vastauksia saatiin yhteensä 35. Kyselyn riittävä vastausprosentti on aina riippuvainen sekä kyselyn aihepiiristä, että vastaajajoukosta, eikä kaikkiin kyselyihin yleispätevää prosenttia ole mahdollista määritellä (Tampereen yliopisto 2021). Kyselyn vastausprosenttia (26 %) voidaan pitää kohtuullisena ja riittävänä johtopäätelmien tekoa varten. Taustatietoja kartoittavien kysymysten vastauksista voidaan nähdä, että kyselyyn vastannut ryhmä on sopivan heterogeeninen.

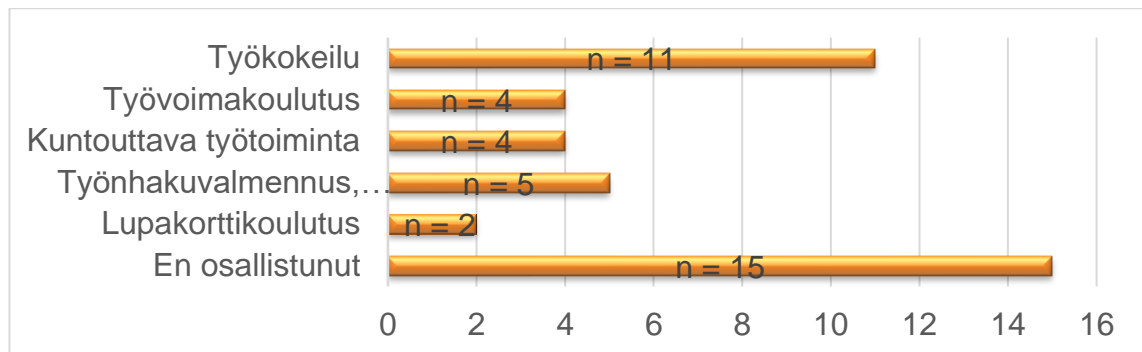
Taustatietoina vastaajilta kysyttiin ikää, sukupuolta, koulutusastetta ja työkokemusvuosia ennen hankkeeseen osallistumista. Taustatietokysymykset olivat vastaajille pakollisia ja niihin on vastannut kaikki 35 vastaajaa. Kyselyn vastaajista 11 (31 %) oli iältään 18–29-vuotiaita. Kahdeksan (23 %) vastaajista oli 30–39-vuotiaita. Ikäluokkiin 40–49 ja 50–59 lukeutui molempiin seitsemän vastaajaa (20 %). Vastaajista kaksi (6 %) ilmoitti iäkseen yli 60 vuotta.

Vastaajista 19 (54 %) oli naisia, miehiä 15 (43 %) ja yksi (3 %) ilmoitti sukupuolekseen muunsukupuolinen. Vastaajista 23 (66 %) ilmoitti koulutusasteekseen toisen asteen koulutuksen, yhdeksän (26 %) korkeakoulututkinnon ja kolme (8 %) perus- tai kansakoulun. Kyselyyn vastanneista 14 (40 %) ilmoitti työkokemusvuosikseen yli kymmenen vuotta, kahdeksan (23 %) yhdestä viiteen vuotta, seitsemän (20 %) alle yhden vuoden ja kuusi (17 %) viidestä kymmeneen vuotta. Kukaan kyselyyn vastanneista ei valinnut vastausta *ei työkokemusta*.



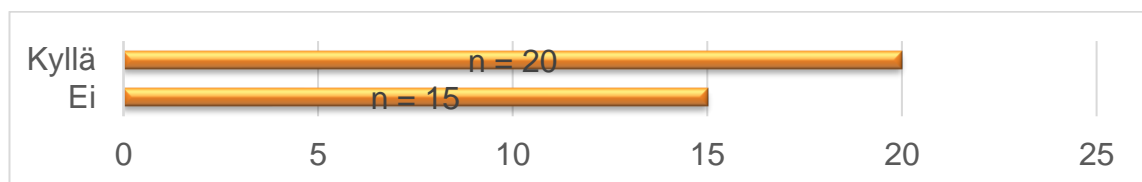
Kuvio 3 Vastaajien työllisyystilanne hankkeessa aloittaessa.

Kysyttäessä vastaajien työllisyystilanteesta hankkeessa aloittaessa (kuvio 3), vastaajat saivat valita enemmän kuin yhden vaihtoehdon. Vastaajista 28 (80 %) ilmoitti olleensa työttömänä. Neljä (11 %) vastaajaa ilmoitti olleensa kuntouttavassa työtoiminnassa ja kolme (9 %) koulutuksessa/opiskelemassa. Yksi (3 %) vastaaja kertoi olevansa työssä ja yksi toimivansa yrittäjänä. Lisäksi yksi vastaaja oli kertonut tekstivastauslaatikkoon tilanteekseen sairastelun.



Kuvio 4 Väylä-hankkeen työllistymistä edistäviin palveluihin osallistuminen.

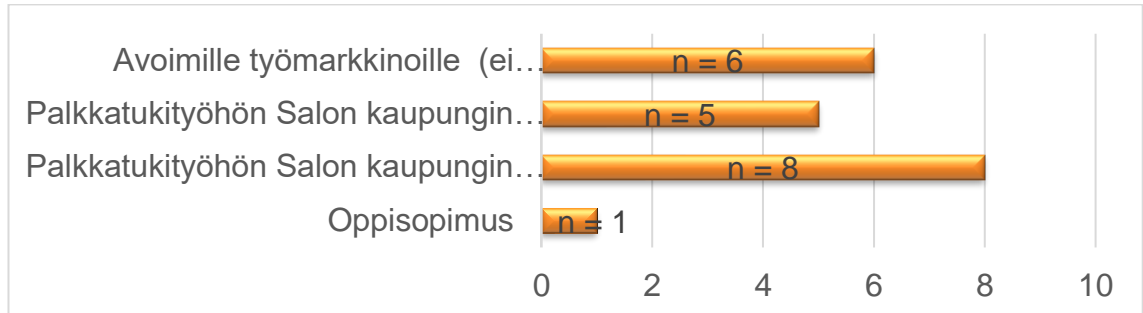
Kysyttäessä työllistymistä edistäviin palveluihin osallistumisesta (kuvio 4) kävi ilmi, että 15 (43 %) vastaajista ei ollut osallistunut hankkeen aikana työllistymistä edistäviin palveluihin. Vastaajista 11 (31 %) vastasi osallistuneensa työkokeiluun, viisi (14 %) työnhakuvalmennukseen, uravalmennukseen ja työhönvalmennukseen, neljä (11 %) työvoimakoulutukseen ja neljä kuntouttavaan työtoimintaan. Vastaajista kaksi (6 %) oli suorittanut lupakorttikoulutuksen hankkeeseen osallistumisen aikana. Vastaajien oli mahdollista valita yksi tai useampi vastausvaihtoehto.



Kuvio 5 Työllistyminen hankkeeseen osallistumisen aikana.

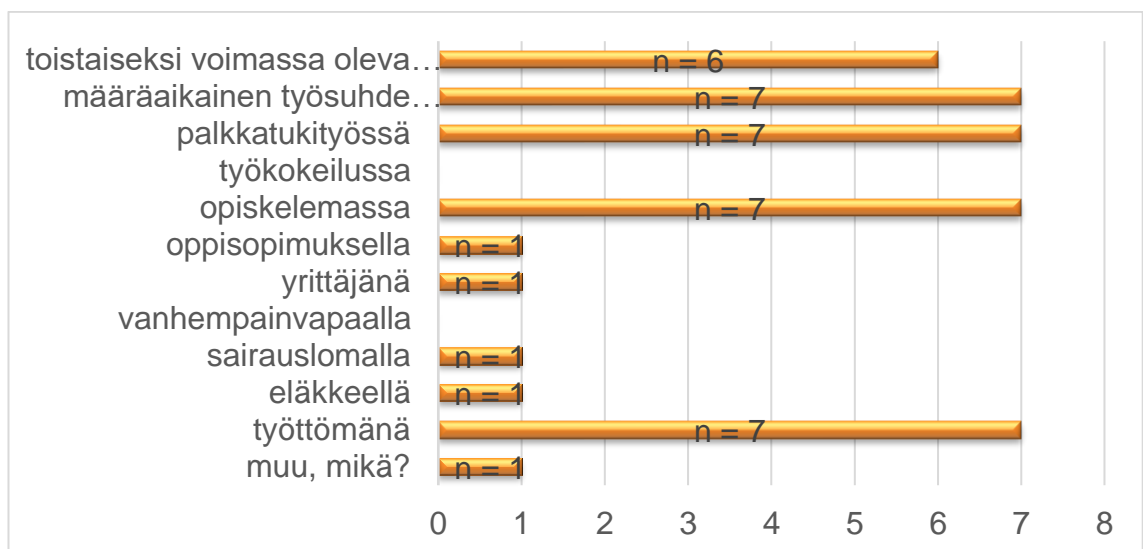
Kysyttäessä hankkeen aikana työllistymisestä (kuvio 5), selvisi, että 20 (57 %) kyselyyn vastanneista oli työllistynyt hankkeeseen osallistumisen aikana. Hankkeen aikana työllistyneistä (kuvio 6) kuusi (30 %) kertoi työllistyneensä avoimille markkinoille. Palkkatutyöhön Salon kaupungin edelleen sijoituksella oli työllistynyt viisi (25 %) ja palkkatutyöhön Salon kaupungin palvelualueille kahdeksan vastaajaa (40 %). Lisäksi yksi (5 %)

vastaaja vastasi saaneensa oppisopimuspaikan. Työllistyneistä neljä (20 %) vastasi solmitun työsuhteen olevan luonteeltaan toistaiseksi voimassa oleva ja 16 (80 %) määräaikainen.



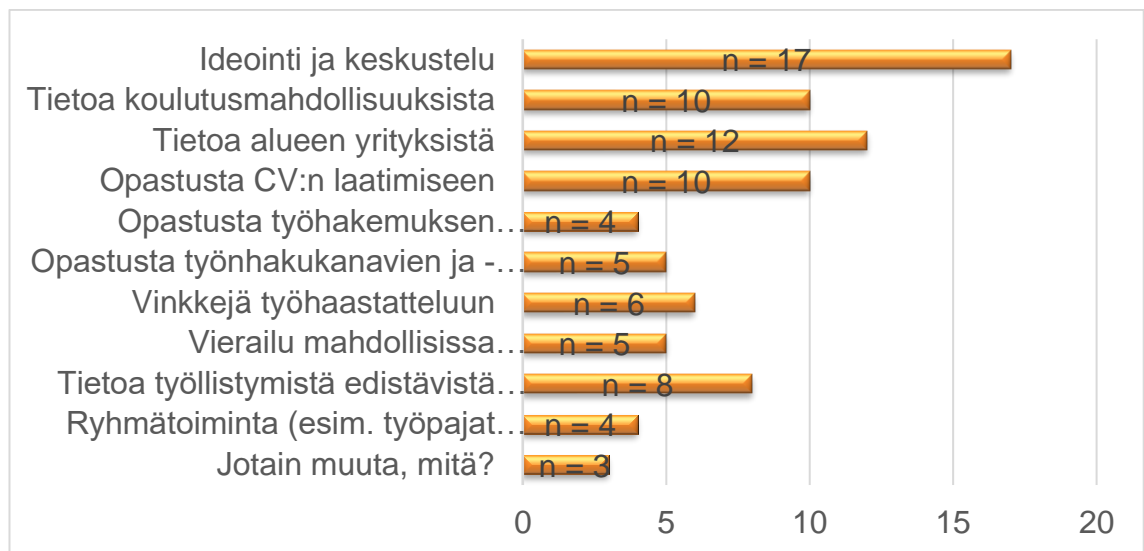
Kuvio 6 Vastaajien työllistymistapa, jos työllistyivät hankkeen aikana.

Kysyttäessä opiskelujen aloittamisesta hankkeeseen osallistumisen aikana vastanneista seitsemän (20 %) vastasi aloittaneensa opiskelun. Vastaushetken työllisyystilanteen osalta (kuvio 7) vastaukset jakaantuivat hyvin tasaisesti viiden vaihtoehdon välillä. Vastaajista toistaiseksi voimassa olevassa työsuhteessa vastasi olevansa kuusi (17 %) ja määräaikaisessa työsuhteessa seitsemän (20 %) henkilöä. Vaihtoehdot *palkkatukityössä*, *opiskelemassa*, *työttömänä* tuli jokainen valittua seitsemän henkilön toimesta. Vaihtoehdoista *oppisopimuksella*, *yrittäjänä*, *sairauslomalla* tai *eläkkeellä* kunkin valitsi yksi vastaaja (3 %). Yksi vastaaja valitsi myös vaihtoehdon *muu, mikä* ja kertoi olevansa työllistymistä edistävässä ammatillisessa kuntoutuksessa. Kukaan vastaajista ei valinnut vaihtoehtoja *työkokeilussa* tai *vanhempainvapaalla*. Vastaajat saivat valita yhden tai useamman vastausvaihtoehdon.



Kuvio 7 Työllisyystilanne vastaushetkellä.

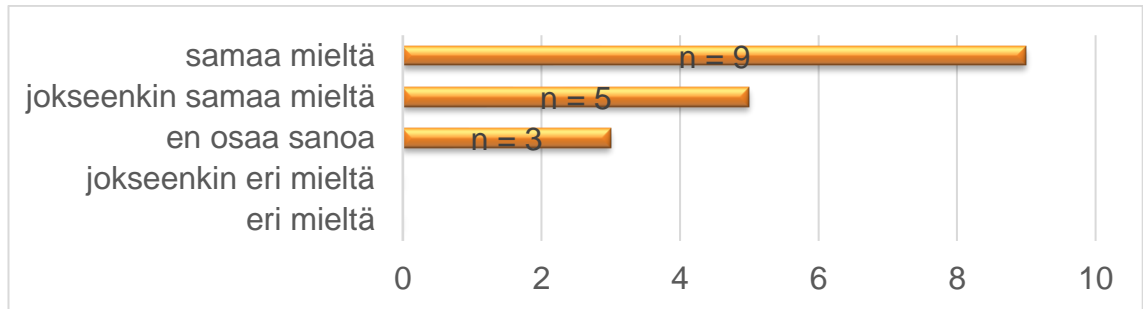
Kysyttäessä millaista ohjausta asiakkaat ovat Väylä-hankkeessa saaneet (kuvio 8) vastaajat saivat valita yhden tai useamman vaihtoehdon. Vastaajista 17 (49 %) oli vastannut saaneensa ohjausta ideoinnin ja keskustelun muodossa. Tietoa alueen yrityksistä oli saanut 12 (34 %) vastaajaa. Tietoa koulutusmahdollisuuksista oli saanut kymmenen vastaajaa (29 %), samoin kuin opastusta CV:n laatimiseen. Tietoa työllistymistä edistävästä tapahtumista oli saanut kahdeksan (23 %) vastaajaa. Muita vastausvaihtoehtoja oli valittu selkeästi vähemmän. Kolme vastaajaa (9 %) oli valinnut vastausvaihtoehdon *jotain muuta, mitä*. Heistä kaksi (6 %) kokivat etteivät olleet saaneet mitään ohjausta ja yksi (3 %) kertoi saaneensa ohjausta liittyen osaamiseensa ja hyvinvointiinsa.



Kuvio 8 Väylä-hankkeessa saatu ohjaus.

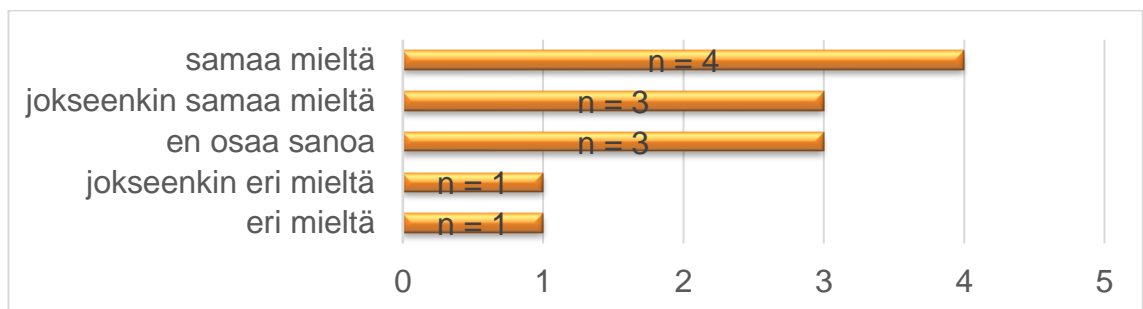
6.1 Asiakaspalautekyselyn väittämien tulokset

Riippuen siitä millaista asiakasohjausta kyselyyn vastaajat olivat kertoneet saaneensa, heille on esitetty väitteitä liittyen ohjauksen hyödyllisyyteen. Eli esimerkiksi väite *ideointi ja keskustelu Väylä-hankkeen ohjaajan kanssa oli työllistymiseni kannalta hyödyllistä*, näkyi vain niille vastaajille, jotka olivat kertoneet asiakasohjauksen sisällöksi *ideointi ja keskustelu*. Väitteisiin he saivat vastata valitsemalla yhden vaihtoehdon Likert-asteikolta: *samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä, en osaa sanoa, jokseenkin eri mieltä, eri mieltä*.



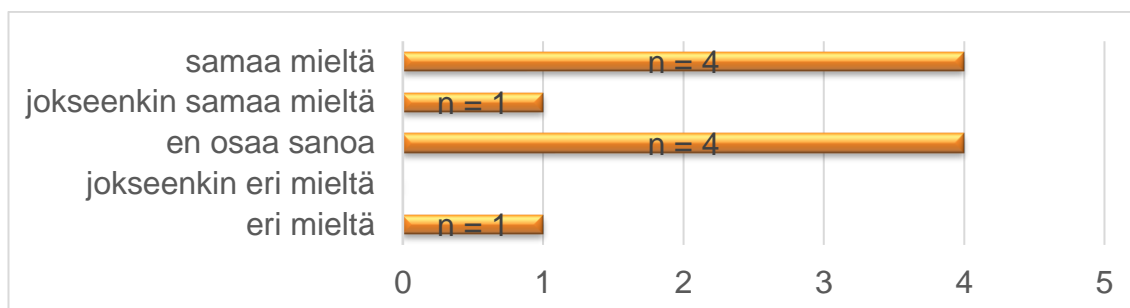
Kuvio 9 Väite: Ideointi ja keskustelu Väylä-hankkeen ohjaajan kanssa oli työllistymiseni kannalta hyödyllistä.

Väitteeseen *Ideointi ja keskustelu Väylä-hankkeen ohjaajan kanssa oli työllistymiseni kannalta hyödyllistä* vastasi 17 vastaajaa (kuvio 9), jotka olivat valinneet edellisessä kysymyksessä saaneensa ohjausta ideoinnin ja keskustelun muodossa. Heistä yhdeksän (53 %) oli vastannut olevansa *samaa mieltä*, viisi (29 %) oli *jokseenkin samaa mieltä* ja kolme (18 %) vastaajaa oli vastannut *en osaa sanoa*. Kukaan vastaajista ei valinnut vaihtoehtoja *jokseenkin eri mieltä* tai *eri mieltä*.



Kuvio 10 Väite: Väylä-hankkeen kautta saamani tieto alueen yrityksistä oli työllistymiseni kannalta hyödyllistä.

Niistä kahdestatoista vastaajasta, jotka kertoivat saaneensa Väylä-hankkeen kautta tietoa alueen yrityksistä (kuvio 10), neljä (33 %) vastasi olevansa *samaa mieltä* ja kolme (25 %) vastasi olevansa *jokseenkin samaa mieltä* siitä, että hankkeen kautta saatu tieto alueen yrityksistä oli ollut heidän työllistymisensä kannalta hyödyllistä. Vaihtoehdot *jokseenkin eri mieltä* ja *eri mieltä* oli kumpikin valittu vastaukseksi kerran (8 %). Kolme vastaajaa (25 %) vastasi *en osaa sanoa*.



Kuvio 11 Väite: Väylä-hankkeen kautta saamani tieto koulutusmahdollisuuksista oli työllistymiseni kannalta hyödyllistä.

Niistä kymmenestä vastaajasta, jotka olivat saaneet Väylä-hankkeen kautta tietoa koulutusmahdollisuuksista (kuvio 11), viisi (50 %) vastasi olevansa *samaa mieltä* tai *jokseenkin samaa mieltä* siitä, että saatu tieto koulutusmahdollisuuksista oli heidän työllistymisensä kannalta hyödyllistä. Vain yksi vastaaja (10 %) oli väitteen kanssa *eri mieltä*.

CV:n laatimiseen opastusta saaneista kymmenestä vastaajasta seitsemän (70 %) oli *samaa mieltä* tai *jokseenkin samaa mieltä* siitä, että heidän saamansa opastus oli edistänyt heidän työnhakutaitojaan. Vain yksi (10 %) vastaaja oli *eri mieltä* ja kaksi (20 %) vastaajaa vastasivat *en osaa sanoa*. Yksikään vastaaja ei valinnut vaihtoehtoa *jokseenkin eri mieltä*.

Työllistymistä edistävästä tapahtumista tietoa saaneista kahdeksasta vastaajasta kuusi (75 %) oli *samaa mieltä* tai *jokseenkin samaa mieltä* siitä, että tieto tapahtumista oli heidän työllistymisensä kannalta hyödyllistä. *Jokseenkin eri mieltä* vastasi olevansa yksi vastaaja (12,5 %), ja samoin yksi vastasi *en osaa sanoa*. Kukaan vastaajista ei vastannut olevansa *eri mieltä*.

Niistä kuudesta vastaajasta, jotka olivat saaneet vinkkejä työhaastatteluun, kaksi (33 %) oli *samaa mieltä* ja yksi (17 %) oli *jokseenkin samaa mieltä* siitä, että vinkit olivat olleet heidän työllistymisensä kannalta hyödyllisiä. *Jokseenkin eri mieltä* oli kaksi vastaajaa ja yksi vastaajista vastasi *en osaa sanoa*. Kukaan vastaajista ei vastannut olevansa *eri mieltä*.

Opastusta työnhakukanavien ja järjestelmien käyttöön saaneista viidestä vastaajasta yksi (20 %) oli *samaa mieltä* ja kaksi (40 %) *jokseenkin samaa mieltä*, että heidän saamansa opastus oli heidän työnhakutaitojaan edistävä. *Jokseenkin eri mieltä*, kuten myös *eri mieltä* vastasi olevansa yksi vastaaja. Kukaan vastaajista ei ollut valinnut vaihtoehtoa *en osaa sanoa*.

Mahdollisissa työkokeilupaikoissa vierailulla käyneistä viidestä vastaajasta kaksi (40 %) oli *samaa mieltä* ja toiset kaksi *jokseenkin samaa mieltä* siitä, että vierailu oli heidän työllistymisensä kannalta ollut hyödyllistä. Vain yksi vastaaja (20 %) oli vastannut olevansa *jokseenkin eri mieltä*. Kukaan vastaajista ei valinnut vaihtoehtoja *eri mieltä* tai *en osaa sanoa*.

Niistä neljästä vastaajasta, jotka olivat Väylä-hankkeessa saaneet opastusta työhakemuksen tekemiseen, vastaajista kaksi (50 %) oli *samaa mieltä* ja yksi (25 %) *jokseenkin samaa mieltä* siitä, että saatu opastus oli edistänyt heidän työnhakutaitojaan. Yksi vastaaja oli valinnut vaihtoehdon *en osaa sanoa*. Kukaan vastaajista ei ollut valinnut vaihtoehtoja *eri mieltä* tai *jokseenkin eri mieltä*.

Ryhmätoimintaan osallistuneista neljästä vastaajasta kaksi (50 %) oli *samaa mieltä* ja toiset kaksi *jokseenkin samaa mieltä* siitä, että ryhmätoiminta oli ollut heidän työllistymisensä kannalta hyödyllistä. Yksikään vastaaja ei ollut valinnut vaihtoehtoja *eri mieltä*, *jokseenkin eri mieltä*, tai *en osaa sanoa*.

Tarkastellessamme millaisesta ohjauksesta vastaajat olivat kokeneet olleet eniten hyötyä (kuvio 12) havaittiin, että eniten *samaa mieltä* tai *jokseenkin samaa mieltä* vastauksia olivat saaneet, ideointi ja keskustelu sekä opastus CV:n ja työhakemuksen laatimiseen sekä tieto työllistymistä edistävästä tapahtumista. Eniten *eri mieltä* tai *jokseenkin eri mieltä* vastauksia oli saaneet opastus työnhakukanavien ja -järjestelmien käyttöön, vinkit työhaastatteluun sekä tieto työllistymistä edistävästä tapahtumista.

	samaa mieltä	en osaa sanoa	eri mieltä
Ideointi ja keskustelu	82 %	18 %	
Tietoa koulutusmahdollisuuksista	50 %	40 %	10 %
Tietoa alueen yrityksistä	58 %	25 %	17 %
Opastusta CV:n laatimiseen	70 %	20 %	10 %
Opastusta työhakemuksen tekemiseen	75 %	25 %	
Opastusta työnhakukanavien ja -järjestelmien käyttöön	60 %		40 %
Vinkkejä työhaastatteluun	50 %	17 %	33 %
Vierailu mahdollisissa työkokeilupaikoissa	80 %		20 %
Tietoa työllistymistä edistävästä tapahtumista	75 %	12 %	13 %
Ryhmätoiminta	100 %		

Kuvio 12 Saadun ohjauksen hyödyllisyys

6.2 Asiakaspalautekyselyn avointen kysymysten tulokset

Avoimilla kysymyksillä kartoitettiin asiakkaiden kokemuksia hankkeen asiakkaina saamista ohjauksesta. 35 vastaajasta kolme (8 %) ei muistanut kuinka monta kertaa olivat ohjaajan tavanneet hankkeeseen osallistumisen aikana. Vastaajista 16 (46 %) vastasi tavanneensa jonkun Väylä-hankkeen kolmesta ohjaajasta asiakkuutensa aikana kolmesta viiteen kertaa. Vastaajista 11 (31 %) oli vastannut tavanneensa ohjaajan yhdestä kahteen kertaa. Kolme (9 %) vastaajaa oli tavannut ohjaajan kuudesta kymmeneen kertaa. Kaksi vastaajaa (6 %) vastasi, ettei ollut tavannut ketään ohjaajista kertaakaan asiakkuuden aikana.

Kysyttäessä Väylä-hankkeen asiakkuuden vaikutuksista asiakkaiden työnhakutaitoihin saaduista vastauksista neljä ei ollut lainkaan tulkittavissa. Tulkittavissa olevista 31 vastauksesta kolmessatoista (42 %) vastaaja koki, ettei asiakkuudella ollut vaikutusta heidän työnhakutaitoihinsa. Vastauksista 18 (58 %) oli positiivisesti sävyttyneitä ja asiakkaat nostivat toistuvasti esille mm. työnhakukanavien käyttöön opastuksen sekä neuvot ja avun ansioluettelon ja työhakemuksen tekoon.

”... työnhakukanavien käyttö on helpompaa nyt kuin ennen hankkeeseen osallistumista, myös avoimen työhakemuksen tekemisestä tuli selkeämpää.”

- mies, työtön

Kysyttäessä hankkeeseen osallistumisen vaikutuksista asiakkaan työelämätaitoihin jopa noin neljäsosaa saaduista vastauksista ei ollut mahdollista lainkaan tulkita, koska niissä ei vastattu kysytyyn kysymykseen. Tulkittavissa olevista 26 vastauksesta hieman alle puolet (46 %) ei kokenut mitään vaikutusta työelämätaidoissaan ja hieman yli puolet (54 %) kokivat positiivisen vaikutuksen. Osa niistä, jotka eivät uskoneet hankkeeseen osallistumisen vaikuttaneen mitenkään työelämätaitoihinsa, selittivät vaikutuksen puuttumista jo valmiiksi hyvillä työelämätaidoillansa. Vastauksissa, joissa kuvattiin positiivisia vaikutuksia, nostettiin useimmiten esiin vuorovaikutus- ja yhteistyötaitojen kehittyminen.

Kysyttäessä hankkeeseen osallistumisen vaikuttamisesta asiakkaan työllistymiseen saatiin suurimmaksi osaksi positiivisia vastauksia. Kahta vastausta oli mahdoton tulkita, koska ne eivät vastanneet kysymykseen. Tulkittavissa olevista 33 vastauksesta vain

seitsemässä (21 %) vastaaja ei kokenut asiakkuudella olleen mitään vaikutusta ja jopa 26 vastaajaa (79 %) koki asiakkuudella olleen positiivinen vaikutus heidän työllistymiseensä. Positiivisen vaikutuksen kokeneet nostivat vastauksissaan esille mm. saaneensa kannustusta eteenpäin työllistymispolulla sekä kokemuksensa asiakkuuden aktiivista ja motivoivasta vaikutuksesta. Lisäksi monet vastaajat kokivat asiakkuuden yksinkertaisesti auttaneen töiden saamisessa.

”Uskon että minulla on nyt paremmat mahdollisuudet työllistyä tämän hankkeen jälkeen.”

- mies, työtön

Avointa palautetta antoi 17 vastaajaa. Palautteista 14 (82 %) oli positiivisia, joista suurin osa kiitoksia hankkeen työntekijöille. Lopuissa kolmessa (18 %) palautteessa peräänkuulutettiin työntekijöiden keskinäisen yhteistyön sujuvoittamista sekä asiakkaiden yksilöllistä kohtaamista.

6.3 Asiakaspalautekyselyn tulosten ristiintaulukointi

Ristiintaulukoinnissa tarkastelimme kyselyyn vastanneiden iän, koulutuksen ja hankkeessa aloittamishetkellä olleen työllisyystilanteen riippuvuussuhdetta kokemuksiin hankkeen vaikuttavuudesta. Lisäksi tarkastelimme vastaushetken työllisyystilanteen riippuvuussuhdetta hankkeen aikaiseen työllistymistä edistäviin palveluun osallistumiseen ja hankkeessa saatuihin asiakasohjauksen tapoihin. Lisäksi tarkastelimme vastaushetken työllisyystilanteen riippuvuussuhdetta asiakkaiden kokemuksiin hankkeen vaikutuksista.

Työllisyystilanteesi nyt kysymyksen vastauksista muodostimme kolme ryhmää, työlliset, opiskelijat ja työttömät. Työlliset ryhmään sisällytettiin ne, jotka olivat vastanneet *toistaiseksi voimassa olevassa työsuhteessa, määräaikaisessa työsuhteessa, palkkatuki-työssä, oppisopimuksella tai yrittäjänä*. Opiskelijat ryhmään sisällytettiin ne, jotka olivat vastanneet *opiskelemassa*. Ja työttömän ryhmään ne, jotka olivat vastanneet *työtön*. Jätimme tarkastelun ulkopuolelle vastaukset eläkkeellä, sairauslomalla tai muu, mikä,

jonka yksi tarkentava vastaus oli kuntoutuksessa. Työlliset ryhmään kuului 20 vastaajaa, opiskelijat ryhmään 7 vastaajaa ja työttömät ryhmään 7. Osa vastaajista sisältyi siis kahteen ryhmään, kaksi työllisistä ilmoitti olevansa myös opiskelemassa ja opiskelijoista kolme oli valinnut lisäksi jonkun työssä olevaa kuvaavan vastausvaihtoehdon.

6.3.1 Taustamuuttujien ja asiakasohjauksen koetun vaikutuksen suhde toisiinsa

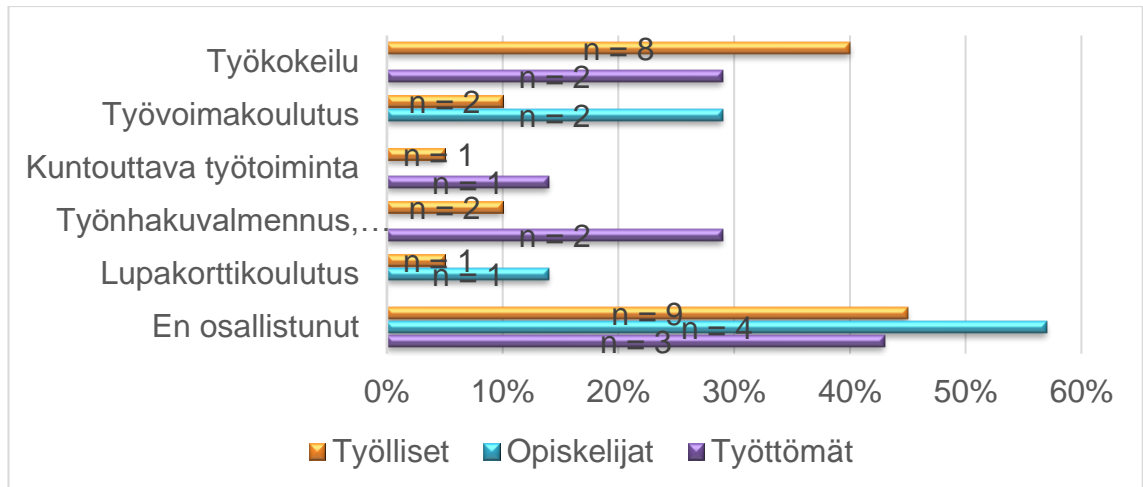
Kun hankkeen asiakasohjauksen koettua vaikutusta selvittävien väittämien vastauksia tarkasteltiin ikäluokittain, havaittiin että ikäluokista 30–39-vuotiaat olivat eniten samanmielisiä väittämien kanssa. Myös 18–29-vuotiaista ja 40–49-vuotiaista suurin osa oli samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä hankkeen positiivisesta vaikutuksesta työllistymiseen, työnhakutaitoihin tai työelämätaitoihin. 50–59-vuotiaista myös suurin osa oli samanmielisiä väittämien kanssa, mutta heistä myös neljäsosa oli eri mieltä väittämien kanssa. 18–29-vuotiaiden ikäluokan 29 vastauksesta 19 (66 %) oli *samaa mieltä* tai *jokseenkin samaa mieltä* ja vain yksi (3 %) vastaus *jokseenkin eri mieltä*. 30–39-vuotiaiden 14 vastauksesta 12 (93 %) oli *samaa mieltä* tai *jokseenkin samaa mieltä* ja yksi (7 %) jokseenkin eri mieltä. 40–49-vuotiaiden 21 vastauksesta 13 (62 %) oli *samaa mieltä* tai *jokseenkin samaa mieltä* ja neljä (19 %) *jokseenkin eri mieltä*. 50–59 –vuotiaiden 16 vastauksesta 10 (63 %) oli *samaa mieltä* tai *jokseenkin samaa mieltä* ja neljä (25 %) *eri mieltä*. Yli 60-vuotiailta väittämiin saatiin vain yksi vastaus, joka oli väittämän kanssa *samaa mieltä*.

Koulutuksen ja hankkeen asiakasohjauksen koetun vaikuttavuuden suhdetta tarkasteltaessa havaittiin, että eniten samanmielisiä vastauksia väittämiin antoivat toisen asteen tutkinnon suorittaneet. Eniten erimielisiä vastauksia väittämiin antoivat korkeakoulututkinnon suorittaneet, vaikka heidän vastauksissaan oli silti myös enemmän samanmielisiä vastauksia kuin erimielisiä vastauksia. Perus- tai kansakoulun käyneiden yhdeksästä vastauksesta viisi (55 %) oli *samaa mieltä* tai *jokseenkin samaa mieltä* ja neljä (44 %) *en osaa sanoa*. Kukaan ei vastannut väittämään olevansa jokseenkin eri mieltä tai eri mieltä. Toisen asteen tutkinnon suorittaneiden 61 vastauksesta 46 (76 %) oli *samaa mieltä* tai *jokseenkin samaa mieltä*. Kuusi (10 %) oli *jokseenkin eri mieltä* tai *eri mieltä*. Korkeakoulututkinnon suorittaneiden 11 vastauksesta viisi (45 %) oli *samaa mieltä* tai *jokseenkin samaa mieltä* ja neljä (36 %) *jokseenkin eri mieltä*.

Hankkeessa aloittamisen aikaisen työllisyystilanteen suhdetta koettuun asiakasohjauksen vaikutukseen tarkasteltaessa luotiin ensin viisi ryhmää, työtön, työssä, kuntouttavassa työtoiminnassa, opiskelemassa ja sairauslomalla. Työttömien 65 väittämävastauksesta 46 (70 %) oli *samaa mieltä* tai *jokseenkin samaa mieltä* ja kahdeksan (13 %) *jokseenkin eri mieltä* tai *eri mieltä*. Työssä olevilta saatiin vain yksi vastaus väittämiin ja se oli *jokseenkin samaa mieltä*. Kuntouttavassa työtoiminnassa olevien 15 vastauksesta yhdeksän (67 %) oli *samaa mieltä* tai *jokseenkin samaa mieltä* ja yksi (7 %) *jokseenkin eri mieltä*. Opiskelijoiden kuudesta vastauksesta kolme (50 %) oli *samaa mieltä* ja yksi (17 %) *jokseenkin eri mieltä*. Sairauslomalla olevien vastauksia väittämiin oli kaksi ja molemmat niistä olivat *samaa mieltä* väittämän kanssa.

6.3.2 Hankkeen aikainen työllistymistä edistäviin palveluihin osallistumisen ja asiakasohjaukseen osallistumisen suhde vastaushetken työllisyystilanteeseen

Kun selvitettiin työllistymistä edistäviin palveluihin osallistumisen suhdetta vastaushetken työllisyystilanteeseen (kuvio 13) havaittiin, että työllisistä yhdeksän (45 %) *ei ollut osallistunut* hankkeen aikana kysymyksessä listattuihin työllistymistä edistäviin palveluihin. Kahdeksan (40 %) työllisistä oli osallistunut *työkokeiluun*. Kaksi (10 %) ilmoitti osallistuneensa *työvoimakoulutukseen* ja kaksi työllistymistä edistävään *valmennukseen*. Yksi (5 %) työllisistä oli osallistunut *lupakorttikoulutukseen*. Työttömistä kolme 43 % ilmoitti, ettei ollut osallistunut mihinkään työllistymistä edistävään palveluun hankkeen aikana. Kaksi (29 %) ilmoitti osallistuneensa *työkokeiluun*, ja yhtä moni *työllistymistä edistävään valmennukseen*. Yksi (14 %) työttömistä ilmoitti osallistuneensa *kuntouttavaan työtoimintaan* hankkeen aikana. Opiskelijoista neljä (57 %) ilmoitti ettei osallistunut työllistymistä edistäviin palveluihin. Yksikään opiskelijoista ei ilmoittanut osallistuneensa *työkokeiluun*. *Työvoimakoulutukseen* ilmoitti osallistuneensa kaksi (29 %) ja lupakorttikoulutukseen yksi (14 %) opiskelija.



Kuvio 13 Ristiintaulukointi, osallistuitko työllistymistä edistäviin palveluihin hankkeen aikana

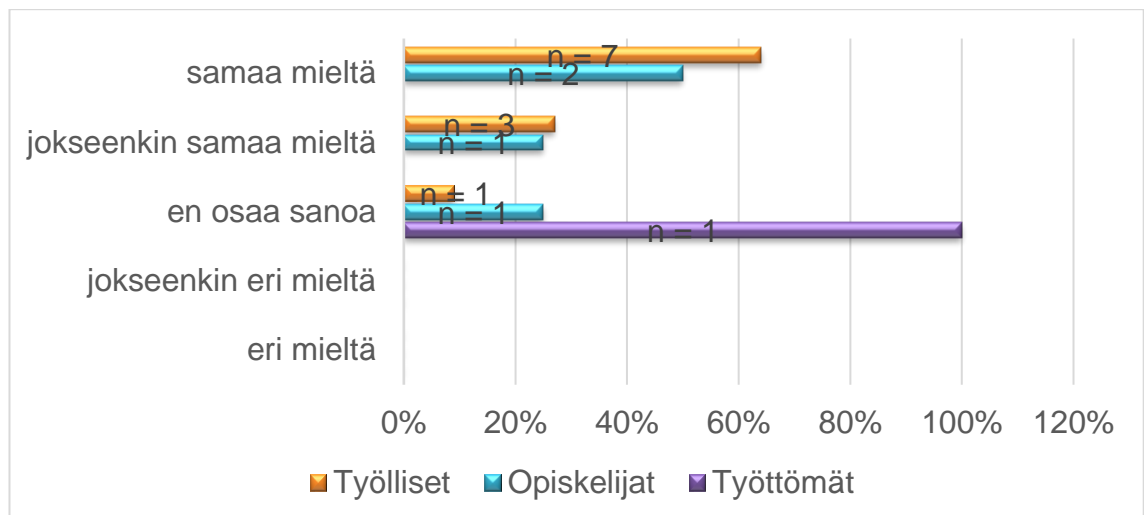
Tarkasteltaessa työllisyystilanteen ja saadun asiakasohjauksen sisällön suhdetta toisiinsa (kuvio 14) on havaittavissa, että työllistyneiden ja opiskelijoiden saaman asiakasohjauksen sisältö oli monipuolisempaa kuin työttömien. Vastausvaihtoehto *joku muu, mikä* tarkentavat vastaukset olivat en mitään, joten niitä ei laskettu mukaan vastausten määriin. Työllisten 20 vastaajan joukko antoi kysymykseen 51 vastausta (2,6 vastausta per vastaaja). Opiskelijoiden seitsemän vastaajan joukko antoi kysymykseen 18 vastausta (2,6 vastausta per vastaaja) ja seitsemän työllisen joukko antoi 9 vastausta (1,3 vastausta per vastaaja).

	Työlliset		Opiskelijat		Työttömät		Yhteensä
	n	Prosentti	n	Prosentti	n	Prosentti	
Ideointi ja keskustelu	11	55,0%	4	57,1%	1	14,3%	16
Tietoa koulutusmahdollisuuksista	8	40,0%	3	42,9%	1	14,3%	12
Tietoa alueen yrityksistä	8	40,0%	2	28,6%	1	14,3%	11
Opastusta CV:n laatimiseen	6	30,0%	2	28,6%	2	28,6%	10
Opastusta työhakemuksen tekemiseen	4	20,0%	1	14,3%		,0%	5
Opastusta työnhakukanavien ja -järjestelmien käyttöön	3	15,0%	1	14,3%	1	14,3%	5
Vinkkejä työhaastatteluun	2	10,0%	3	42,9%		,0%	5
Vierailu mahdollisissa työkokeilupaikoissa	2	10,0%		,0%	2	28,6%	4
Tietoa työllistymistä edistävästä tapahtumista (esim. rekrytointitapahtumista)	6	30,0%	2	28,6%		,0%	8
Ryhmätoiminta (esim. työpajat Waltissa, ryhmätyökokeilu, haastepajat)	1	5,0%		,0%	1	14,3%	2
Jotain muuta, mitä?	2	10,0%		,0%	1	14,3%	3
Yhteensä	53		18		10		81

Kuvio 14 Ristiintaulukointi, työllisyystilanteesi nyt ja millaista ohjausta olet saanut Väylä-hankkeessa

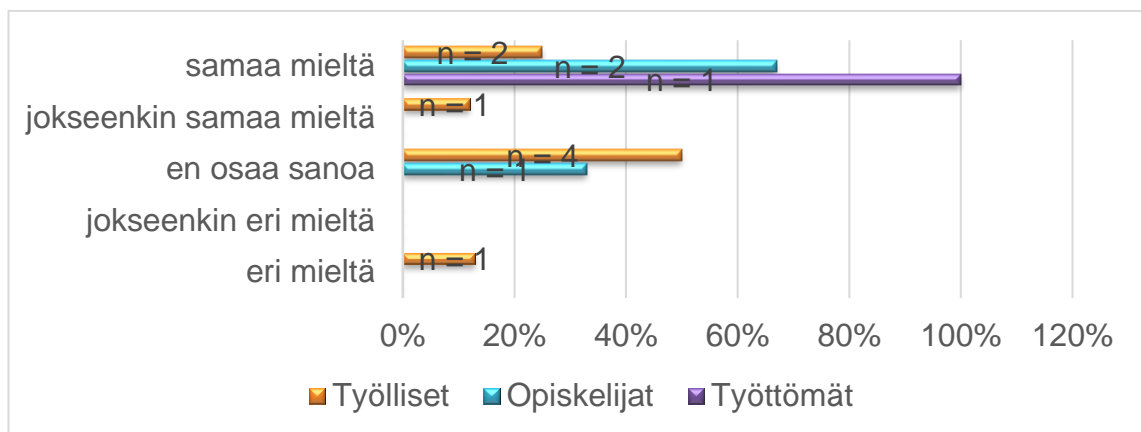
Työllisistä 11:sta (55 %) ilmoitti asiakasohjauksen sisältäneen ideointia ja keskustelua, kahdeksan (40 %) tietoa alueen koulutusmahdollisuuksista ja sama määrä tietoa alueen yrityksistä. Kuusi (30 %) Työllisistä ilmoitti saaneensa opastusta CV:n laatimiseen ja sama määrä myös saaneensa tietoa työllistymistä edistävästä tapahtumista. Työhakemuksen laatimiseen opastusta oli saanut neljä (20 %) työllistä. Opiskelijoiden saama asiakasohjaus painottui ideointiin ja keskusteluun (57 %), tietoon koulutusmahdollisuuksista (43 %) ja työhaastattelu vinkkeihin (43 %). Lisäksi kaksi (29 %) opiskelijaa ilmoitti asiakasohjauksen sisältäneen tietoa alueen yrityksistä, opastusta CV:n laatimiseen ja tietoa työllistymistä edistävästä tapahtumista. Työttömien vastaukset jakoutuivat tasaisesti ohjaustapojen välillä. Kaksi (29 %) työtöntä ilmoitti saaneensa opastusta CV:n laatimiseen ja kaksi ohjauksen sisällöksi *vierailu mahdollisissa työkokeilupaikoissa*.

Väittämään ideoinnin ja keskustelun hyödyllisyydestä (kuvio 15) työllisistä seitsemän (64 %) vastasi olevansa samaa mieltä ja kolme (27 %) jokseenkin samaa mieltä. Vain yksi (9 %) työllinen vastasi väittämään en osaa sanoa. Opiskelijoista kaksi (50 %) vastasi olevansa samaa mieltä ja yksi (25 %) jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa. Yksi opiskelijoista vastasi en osaa sanoa. Työttömistä vain yksi osallistui ideointiin ja keskusteluun ja hän vastasi väittämään en osaa sanoa. Kukaan ei vastannut olevansa eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa.



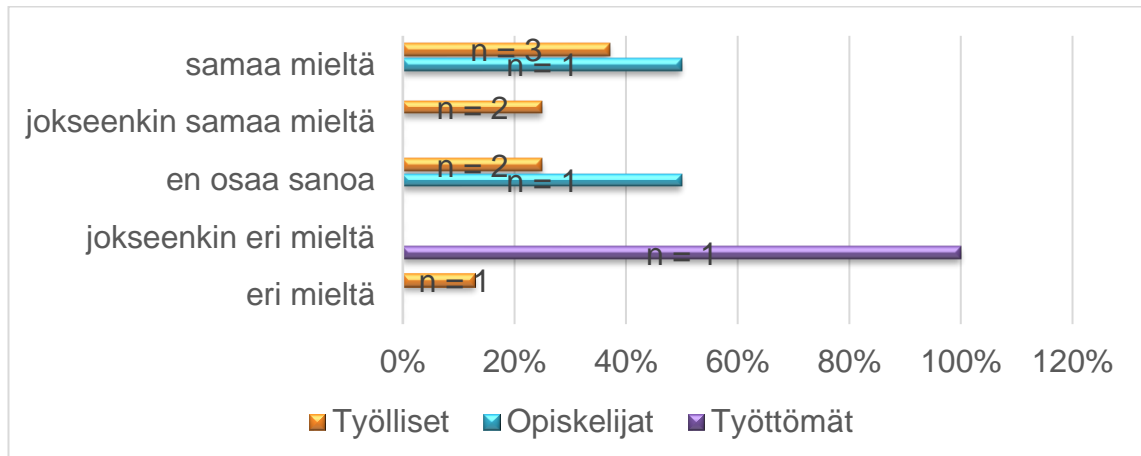
Kuvio 15 Ristiintaulukointi, työllisyystilanteesi nyt ja väite: Ideointi ja keskustelu Väylä-hankkeen ohjaajan kanssa oli työllistymiseni kannalta hyödyllistä

Väittämään *Väylä-hankkeen kautta saamani tieto koulutusmahdollisuuksista oli työllistymiseni kannalta hyödyllistä* (kuvio 16) vastaukset jakaantuivat hieman enemmän. Työllisistä kaksi (25 %) oli samaa mieltä ja jokseenkin samaa mieltä vastasi olevansa yksi (12 %). Puolet työllisistä vastasi väittämään en osaa sanoa ja yksi vastasi olevansa eri mieltä. Opiskelijoista kaksi (67 %) vastasi olevansa samaa mieltä ja yksi (33 %) en osaa sanoa. Työttömistä yksi (100 %) vastasi olevansa samaa mieltä väittämän kanssa.



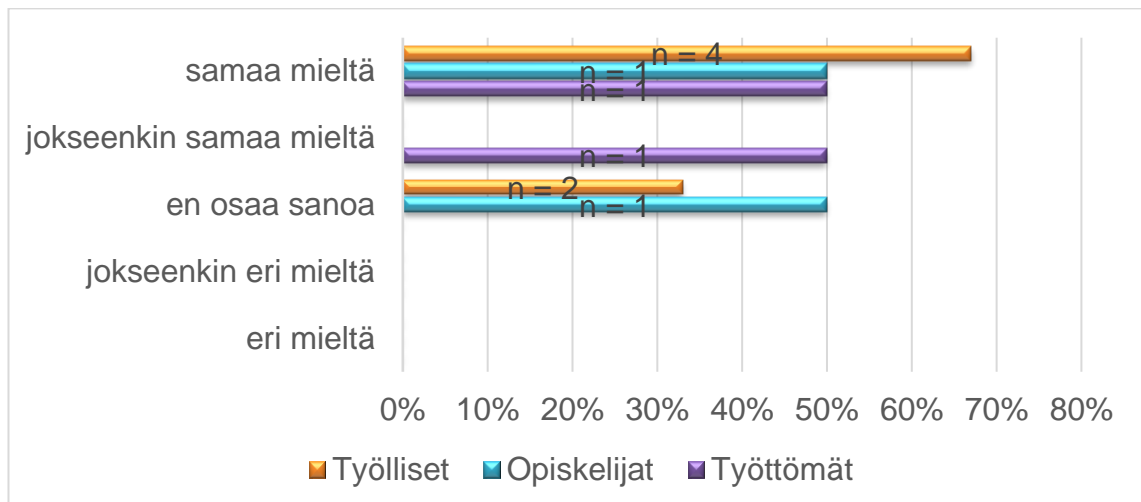
Kuvio 16 Ristiintaulukointi, työllisyystilanteesi nyt ja väite: Väylä-hankkeen kautta saamani tieto koulutusmahdollisuuksista oli työllistymiseni kannalta hyödyllistä

Vastaukset jakaantuivat hieman enemmän väitteen, *Väylä-hankkeen kautta saamani tieto alueen yrityksistä oli työllistymiseni kannalta hyödyllistä* (kuvio 17) kohdalla. Työllisistä kolme (37 %) oli väitteen kanssa *samaa mieltä* ja kaksi (25 %) *jokseenkin samaa mieltä*. Kaksi työllisistä vastasi *en osaa sanoa* ja yksi *eri mieltä*. Opiskelijoista yksi (50 %) oli *samaa mieltä* väittämän kanssa ja yksi (50 %) vastasi *en osaa sanoa*. Työttömistä yksi (100 %) oli väittämän kanssa *jokseenkin eri mieltä*.



Kuvio 17 Ristiintaulukointi, työllisyystilanteesi nyt ja väite: Väylä-hankkeen kautta saamani tieto alueen yrityksistä oli työllistymiseni kannalta hyödyllistä

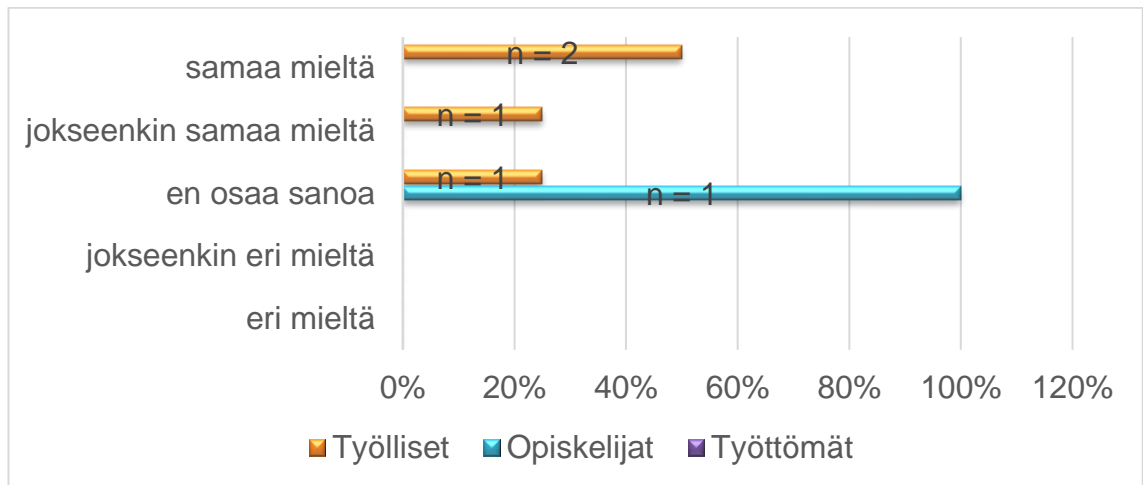
Opastus CV:n laatimiseen edisti työnhakutaitojani väittämän (kuvio 18) kanssa samaa mieltä ilmoitti olevansa neljä (67 %) työllisistä, yksi (50 %) opiskelijoista ja yksi (50 %) työttömistä. Yksi työttömistä vastasi olevansa *jokseenkin samaa mieltä*. Kaksi (33 %) työllisistä ja yksi opiskelija vastasi väittämään *en osaa sanoa*. Kukaan vastanneista ei ollut *eri mieltä* tai *jokseenkin eri mieltä* väittämän kanssa.



Kuvio 18 Ristiintaulukointi, työllisyystilanteesi nyt ja väite: opastus CV:n laatimiseen edisti työnhakutaitojani

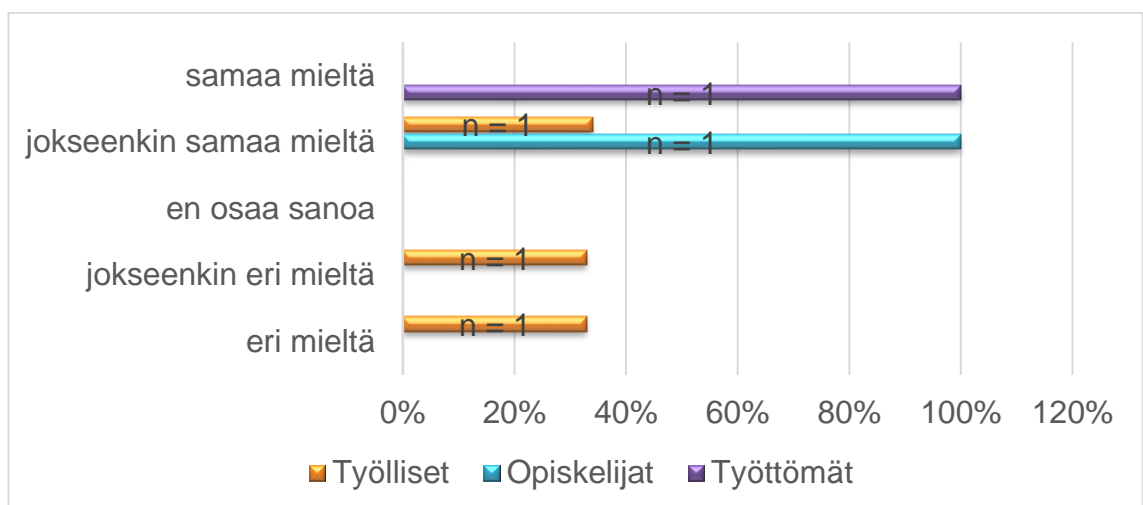
Väittämän *Opastus työhakemuksen tekemiseen edisti työnhakutaitojani* (kuvio 19) kanssa samaa mieltä oli kaksi (50 %) työllistynyttä, yksi (25 %) työllistyneistä vastasi

olevansa *jokseenkin samaa mieltä* ja yksi *en osaa sanoa*. Opiskelijoista yksi (100 %) vastasi väittämään *en osaa sanoa*.



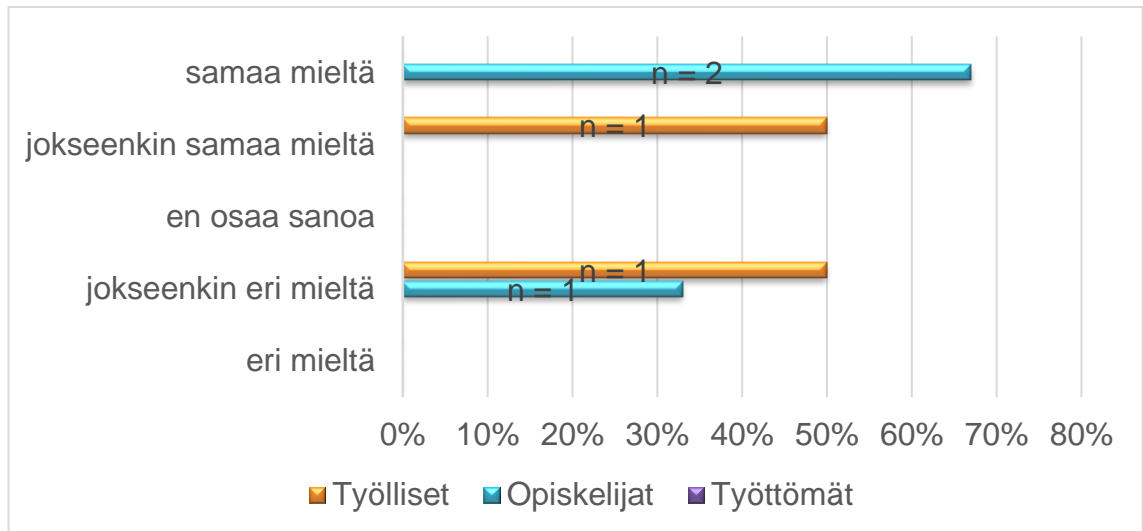
Kuvio 19 Ristiintaulukointi, työllisyystilanteesi nyt ja väite: opastus työhakemuksen laatimiseen edisti työnhakutaitojani

Väittämän *Opastus työnhakukanavien- ja järjestelmien käyttöön edisti työnhakutaitojani* (kuvio 20), vastauksissa oli enemmän hieman enemmän hajontaa. Työllisistä yksi (34 %) vastasi olevansa väittämän kanssa *jokseenkin samaa mieltä*, yksi *jokseenkin eri mieltä* ja yksi *eri mieltä*. Opiskelijoista yksi (100 %) oli väittämän kanssa *jokseenkin samaa mieltä*. Työttömistä yksi (100 %) oli väittämän kanssa *samaa mieltä*.



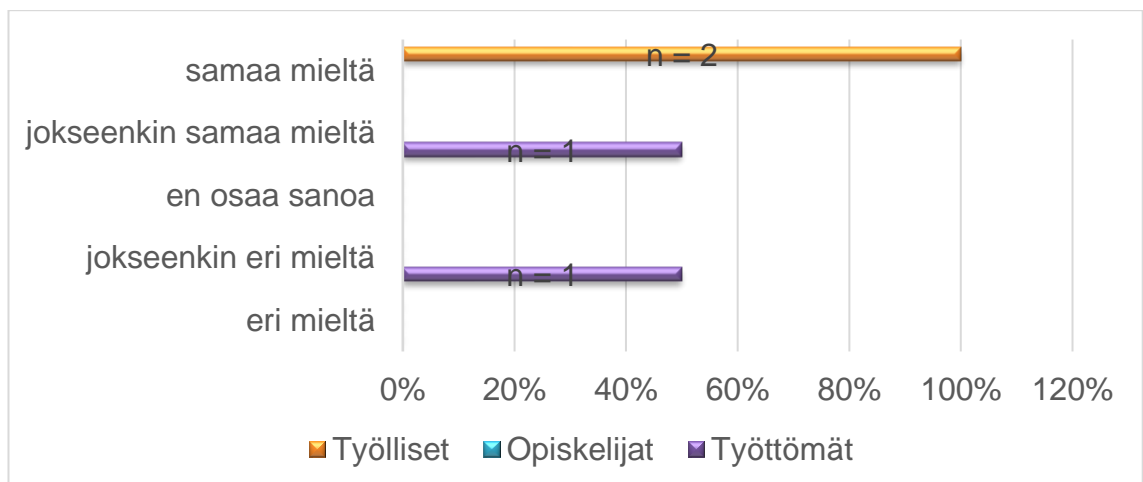
Kuvio 20 Ristiintaulukointi, työllisyystilanteesi nyt ja väite: opastus työnhakukanavien ja -järjestelmien käyttöön laatimiseen edisti työnhakutaitojani

Väittämän *Vinkit työhaastatteluun olivat työllistymiseni kannalta hyödyllisiä* (kuvio 21), kanssa *samaa mieltä* oli kaksi (67 %) opiskelijoista ja *jokseenkin samaa mieltä* yksi (50 %) työllisistä. *Jokseenkin eri mieltä* vastasi olevansa yksi työllisistä ja yksi (33 %) opiskelijoista.



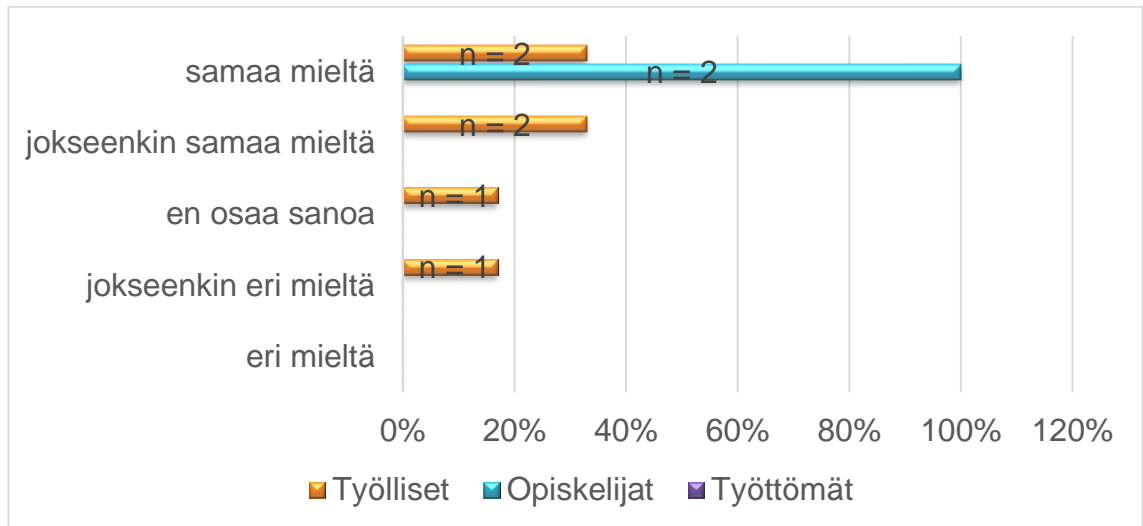
Kuvio 21 Ristiintaulukointi, työllisyystilanteesi nyt ja väite: vinkit työhaastatteluun olivat työllistymiseni kannalta hyödyllisiä

Väittämän *Vierailu mahdollisissa työkokeilupaikoissa oli työllistymiseni kannalta hyödyllistä* (kuvio 22), kanssa *samaa mieltä* oli kaksi (100 %) työllistä, *jokseenkin samaa mieltä* oli yksi (50 %) opiskelijoista ja *jokseenkin eri mieltä* yksi opiskelijoista.



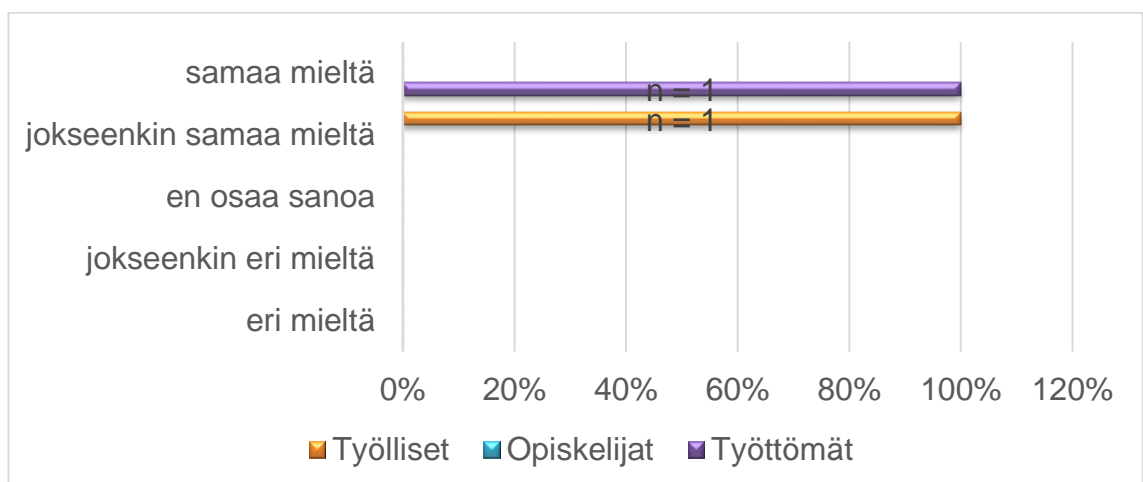
Kuvio 22 Ristiintaulukointi, työllisyystilanteesi nyt ja väite: vierailu mahdollisissa työkokeilupaikoissa oli työllistymiseni kannalta hyödyllistä

Tieto työllistymistä edistävästä tapahtumista oli työllistymiseni kannalta hyödyllistä, väittämän (kuvio 23) kanssa oli *samaa mieltä* kaksi (33 %) työllistä ja kaksi (100 %) opiskelijaa. Työllisistä kaksi vastasi olevansa *jokseenkin samaa mieltä*, yksi (17 %) vastasi väittämään *en osaa sanoa* ja yksi *jokseenkin eri mieltä*.



Kuvio 23 Ristiintaulukointi, työllisyystilanteesi nyt ja väite: tieto työllistymistä edistävästä tapahtumista oli työllistymiseni kannalta hyödyllistä

Ryhmätoiminta oli työllistymiseni kannalta hyödyllistä väittämän (kuvio 24) kanssa *samaa mieltä* oli yksi (100 %) työtön ja *jokseenkin samaa mieltä* yksi (100 %) työllinen. Opiskelijoista kukaan ei ollut osallistunut ryhmätoimintaan.



Kuvio 24 Ristiintaulukointi, työllisyystilanteesi nyt ja väite: ryhmätoiminta oli työllistymiseni

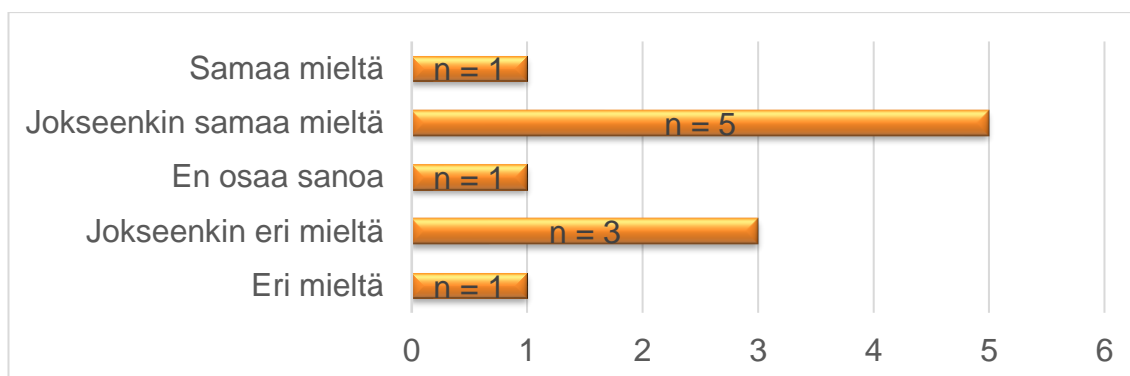
Tarkasteltaessa ohjauskertojen määrää todettiin, että ainoastaan työllisten joukosta löytyi siis niitä vastaajia, jotka olivat tavanneet hankkeen ohjaajan useammin kuin viisi kertaa. Työllisistä yksi (5 %) vastasi ettei ole tavannut hankkeen ohjaajaa kertaakaan, kuusi (30 %) vastasi tavanneesta hankkeen ohjaajan yhden tai kaksi kertaa. Kahdeksan (40 %) vastasi tavanneensa ohjaajan kolmesta viiteen kertaan ja kolme (15 %) kuudesta kymmeneen. Kahden vastausta ei voitu tulkita. Työttömistä kaksi (29 %) vastasi tavanneensa hankkeen ohjaajan yhdestä kahteen kertaan. Neljä (57 %) vastasi tavanneensa kolmesta viiteen kertaan. Yhden (14 %) vastaus ei ollut tulkittavissa. Opiskelijoista viisi (71 %) vastasi tavanneensa hankkeen ohjaajan kolmesta viiteen kertaan, yksi (14 %) vastasi ettei ollut tavannut kertaakaan ja yhden vastaus ei ollut tulkittavissa.

Työllisten 51 väittämävastauksesta 34 (67 %) oli samanmielisiä väittämien kanssa. Opiskelijoiden 18 väittämävastauksesta 12 (67 %) oli samanmielisiä väittämien kanssa. Työttömien yhdeksästä vastauksesta kuusi (67 %) oli samanmielisiä. Hieman enemmän eroavaisuutta tuli, kun tarkasteltiin väittämien kanssa erimielisten vastausten määrää. Työllisten vastauksista erimielisiä oli kuusi (11 %), opiskelijoiden vastauksista yksi (6 %) ja työttömien vastauksista kaksi (22 %).

7 OMAVALMENTAJIEN KYSELYN TULOKSET

Kaikkiaan 23:lle kuntakokeilun omavalmentajille lähetettyyn kyselyyn vastasi lopulta 11 omavalmentajaa, joten kyselyn vastausprosentti oli 48 %. Kyselyssä oli 12 kysymystä, joista yhdeksän oli avoimia kysymyksiä ja kolme avoimiin kysymyksiin liittyviä väitteitä, joihin vastaajat saivat vastata Likert-asteikolla valitsemalla vastausvaihtoehdoista *samaa mieltä*, *jokseenkin samaa mieltä*, *en osaa sanoa*, *jokseenkin eri mieltä*, *eri mieltä*. Osa kysymyksistä näkyi vain niille vastaajille, jotka olivat vastanneet olevansa väittämien kanssa samaa tai jokseenkin samaa mieltä.

Kysyttäessä tilanteista, joissa kuntakokeilun omavalmentaja on ohjannut asiakkaan Väylä-hankkeen asiakkaaksi, jokaisessa vastauksessa nostettiin esiin asiakkaan työnhakutaitojen kehittämistarve. Vastaajista kahdeksan (73 %) nosti esiin lisäksi asiakkaat, jotka tarvitsevat apua työkokeilu- tai palkkatukipaikan etsimiseen ja vastauksista viidessä (45 %) syyksi asiakkuudelle mainittiin asiakkaan suunnitelmien selkeyttäminen. Omaohjaajat arvioivat Väylä-hankkeeseen ohjaamiensa asiakkaiden määrää kolmesta jopa 35:een. Suurin osa vastaajista arvioi ohjanneensa noin kymmenen asiakasta Väylä-hankkeeseen.

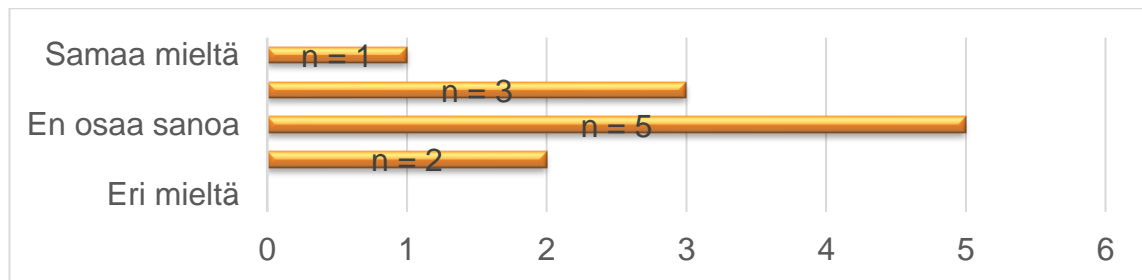


Kuvio 25 Väite: Väylä-hankkeen asiakkuus on edistänyt asiakkaideni työllistymistä.

Omavalmentajista kuusi (55 %) vastasi olevansa *jokseenkin samaa mieltä* tai *samaa mieltä* väitteen *Väylä-hankkeen asiakkuus on edistänyt asiakkaideni työllistymistä* (kuvio 25) kanssa. Yksi vastaaja (9 %) ei osannut sanoa ja neljä (36 %) vastasi olevansa *eri mieltä* tai *jokseenkin eri mieltä*.

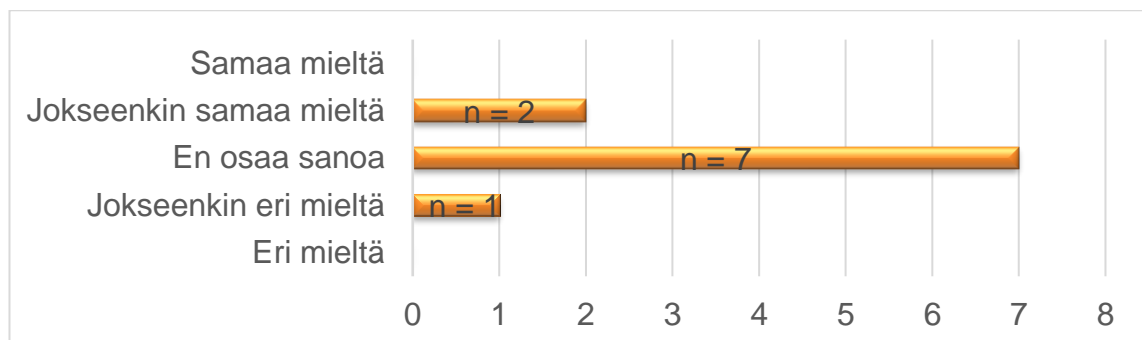
Väitteeseen *Väylä-hankkeen asiakkuus on kehittänyt asiakkaideni työnhakutaitoja* (kuvio 26) vastaajista viisi (46 %) vastasi *en osaa sanoa*. Vain yksi (9 %) vastaajista oli

samaa mieltä väitteen kanssa ja kolme (27 %) vastasi olevansa *jokseenkin samaa mieltä*. Kukaan vastaajista ei ollut *eri mieltä*, mutta *jokseenkin eri mieltä* oli kaksi (18 %) vastaajaa. Ne vastaajat, jotka olivat väitteen kanssa samaa tai jokseenkin samaa mieltä kertoivat hankkeen asiakkuuden kehittäneen asiakkaiden työnhakudokumenttien laatimistaitoja. Yksi heistä nosti esiin myös asiakkaan saaneen apua työhaastatteluihin valmistautumisessa.



Kuvio 26 Väite: Väylä-hankkeen asiakkuus on kehittänyt asiakkaideni työnhakutaitoja.

Väitteeseen *Väylä-hankkeen asiakkuus on kehittänyt asiakkaideni työelämätaitoja* (kuvio 27) seitsemän (70 %) kymmenestä vastanneesta vastasi *en osaa sanoa* siihen, onko asiakkuudella ollut kehittäväää vaikutusta asiakkaan työelämätaitoihin. Kukaan vastaajista ei ollut *samaa mieltä* tai *eri mieltä*. Kaksi (20 %) vastaajista vastasi olevansa *jokseenkin samaa mieltä* ja vain yksi (10 %) vastaaja vastasi olevansa *jokseenkin eri mieltä*. Jokseenkin samaa mieltä olevien vastaajien mukaan hankkeessa mukana oleminen kehitti asiakkaiden rohkeutta hakea erilaisia työpaikkoja, erityisesti lisäten kontakteja suoraan työnantajien kanssa.



Kuvio 27 Väite: Väylä-hankkeen asiakkuus on kehittänyt asiakkaideni työelämätaitoja.

Kysyttäessä millaista palautetta omavalmentajat ovat saaneet asiakkailta Väylä-hankkeesta vastaukset jakoutuivat hyvin tasaisesti positiivisten ja negatiivisten palautteiden

välillä. Kolme (27 %) omavalmentajaa yhdestätoista vastanneesta kertoi saaneensa sekä positiivista, että negatiivista palautetta. Negatiivista palautetta mainitsi saaneensa 8 (73 %) omavalmentajaa. Viidessä näistä vastauksista (63 %) nostettiin esille viivästynyt yhteydenotto Väylä-hankkeen työntekijöiltä asiakkaalle ja neljässä vastauksessa (50 %) omaohjaaja totesi saaneensa palautetta, jonka mukaan yhteydenottoa ei ollut tullut asiakkaalle lainkaan. Kaikki negatiiviset palautteet koskivat joko viivästynyttä yhteydenottoa, yhteydenoton puuttumista kokonaan tai näitä molempia.

”Kun asiat ovat edenneet, ne ovat edenneet hyvin ja vauhdikkaasti. Toisaalta olen myös saanut kommentteja, ettei luvattuja yhteydenottoja ole tapahtunut tai sitten on tavattu kerran, minkä jälkeen on ollut pidempi radiohiljaisuus, joten asiakas ei ole tiennyt, mitä on menossa, hoitaako hänen asioitaan ketään ja onko hänet mahdollisesti unohdettu.”

- omavalmentaja numero 9

Positiivista palautetta asiakkailta kertoi saaneensa kuusi (55 %) omavalmentajaa. Kolme näistä positiivista palautetta saaneista (50 %) mainitsi saaneensa palautetta siitä, että asiat etenivät asiakkaiden näkökulmasta riittävän nopeasti. Muita kehuja asioita oli muun muassa asiakkaan yksilöllinen kohtaaminen, intensiivinen tuki sekä konkreettinen apu työnhakudokumenttien laatimiseen ja työnhakemiseen. Kysyttäessä Väylä-hankkeen toimintamalleista, joiden käyttöä omavalmentajat toivoisivat jatkettavan työllisyyspalveluilla myös hankkeen päättymisen jälkeen, saimme kuusi vastausta. Neljässä (67 %) vastauksessa nostettiin esille työnantajayhteistyö, kolmessa (50 %) tapahtumien järjestäminen ja kahdessa (33 %) työkokeilupaikkojen hakeminen ja niihin tutustuminen.

”Työnantajakontaktit ovat varmasti hyvät, eli ns. työhönvalmennusmainen toimintamalli olisi hyvä jatkossakin ja hyödyttäisi esim. pajalla kuntouttavassa työtoiminnassa olevia jatkopolkujen löytymiseksi.”

- omavalmentaja numero 7

Kysyttäessä missä Väylä-hanke on omavalmentajien mielestä onnistunut kahdeksasta kysymykseen vastanneesta omavalmentajasta neljä (50 %) nosti vastauksessaan esille tapahtumien järjestämisen ja työnantajayhteistyö mainittiin kolmessa (38 %) vastauksessa. Kahdessa (25 %) vastauksessa todettiin asiakkuuden vieneen asiakasta eteenpäin työllistymispolullaan. Lisäksi vastauksissa oli myös yksittäisiä mainintoja verkostotyöstä, ryhmätyökokeilusta ja palvelun saatavuudesta matalalla kynnyksellä.

Omavalmentajilta kysyttiin myös mielipiteitä siitä, miten heidän mielestään Väylä-hankkeen toimintaa pitäisi vielä kehittää. Vastauksista nousi esiin selkeästi eniten viestintä ja

yhteistyö omavalmentajien kanssa. Kymmenestä vastanneesta viisi (50 %) omavalmentajaa koki, etteivät he olleet saaneet mitään tietoa Väylä-hankkeeseen ohjaamansa asiakkaan asioiden edistymisestä. Yksittäisiä kehitystoiveita oli asiakkaiden yhteydenottamisen nopeuttaminen, asiakkaan jatkopolutukseen panostaminen ja hyvien käytänteiden juurruttaminen toimintaan prosessikuvausten avulla. Kysyimme myös, millaista hanke-toimintaa omavalmentajat toivoisivat jatkossa. Vastaukset pyörivät hyvin saman teeman ympärillä: heikommassa työmarkkinatilanteessa olevat asiakkaat ja työnhaun tuki. Myös aikuisten etsivää nuorisotyötä ja kokonaisvaltaista auttamista toivottiin.

”Väylä-hankkeella on tarvetta. Toivottavasti hanke tai samantyyppinen hanke edelleen jatkaa.”

- omavalmentaja numero 10

8 TULOSTEN YHTEENVETO JA POHDINTA

8.1 Asiakaspalautekyselyn tulosten yhteenveto

Asiakaspalautekyselyn tuloksia tarkastellessa tulee ottaa huomioon varsinkin väittämien kohdalla suhteellisen pieni vastaajien määrä. Kyselyyn vastanneista suurin yksittäinen ikäryhmä oli 18–29-vuotiaat, mutta vastauksia saatiin kaikista ikäryhmistä. Vastanneista naisia oli hieman enemmän kuin miehiä. Vastaajien koulutusasteista yleisin oli toisen asteen koulutus ja kaikilla vastaajilla oli vähintään suomalainen peruskoulutus. Suurimmalla osalla vastaajista oli yli 10 vuoden työkokemus, eikä kukaan vastaajista ollut täysin vailla työkokemusta. Työttömyyttä vastaajilla oli takanaan alle puolesta vuodesta yli kahden vuoden työttömyyteen, ja vastaukset jakaantuivat näiden välillä melko tasaisesti. Työttömänä hankkeessa aloittaessa oli 80 % kyselyyn vastanneista. Hankkeen aikana työllistymistä edistäviin palveluihin osallistuneista suurin osa oli osallistunut työkokeiluun, mutta kaikista vastaajista suurin osa ilmoitti, ettei ollut osallistunut mihinkään työllistymistä edistävään palveluun. Viidesosa aloitti hankkeen aikana opiskelut.

Hankkeen aikana työllistyneitä oli hieman yli puolet vastanneista. Heistä suurin osa työllistyi palkkatukityöhön Salon kaupungin palvelualueille, hieman vähemmän, mutta hyvin tasaisesti heitä työllistyi myös avoimille työmarkkinoille tai palkkatukityöhön Salon kaupungin edelleen sijoituksella. Hankkeen aikana työllistyneistä työsuhteensa laaduksi suurin osa kertoi määräaikaisuuden, mutta jopa viidesosa kertoi työsuhteensa olevan voimassa toistaiseksi.

Kyselyyn vastaamisen hetkellä enää 20 % vastaajista kertoi olevansa työttömänä. Sama määrä vastauksia oli kertynyt myös kohtiin määräaikaaisessa työsuhteessa, palkkatukityössä tai opiskelemassa. Melkein yhtä suuri osa ilmoitti olevansa toistaiseksi voimassa olevassa työsuhteessa.

Väylä-hankkeessa asiakkaiden saama ohjaus oli vastausten perusteella pitänyt eniten sisällään ideointia ja keskustelua, tietoa alueen yrityksistä, koulutusmahdollisuuksista tai opastusta CV:n laatimiseen. Muiden ohjausmuotojen välillä oli hajontaa ja kaksi vastaajaa vastasi lisätekstikenttään, etteivät olleet saaneet mitään ohjausta. Melkein puolet vastaajista kertoi tavanneensa jonkun Väylä-hankkeen kolmesta ohjaajasta asiakkuutensa aikana kolmesta viiteen kertaa. Kaksi vastaajista kertoi, etteivät olleet tavanneet ketään ohjaajista kertaakaan asiakkuuden aikana.

Saadun ohjauksen hyödyllisyyttä mittaavien väitteiden vastauksista voidaan yleisesti todeta, että huomattavasti suurin osa vastaajista oli lähtökohtaisesti sitä mieltä, että eri ohjausmuodoista on ollut hyötyä. Kaikkiin kymmeneen positiivisesti muotoiltuun väittämään oli vastattu valitsemalla vaihtoehto *samaa mieltä* yhteensä 36 kertaa, *jokseenkin samaa mieltä* 20 kertaa, *en osaa sanoa* 15 kertaa, *jokseenkin eri mieltä* 6 kertaa ja *eri mieltä* 4 kertaa. Kaikkiin väittämiin oli vastattu sekä *samaa mieltä*, että *jokseenkin samaa mieltä* vähintään yhden vastauksen verran jokaisessa väittämässä, kun taas *jokseenkin eri mieltä* ja *eri mieltä* jäivät nolville yhteensä peräti 11 kertaa. Työllistymisen tai työnhakutaitojen kannalta hyödyllisimmiksi koettiin ryhmätoiminta, ideointi ja keskustelu sekä opastus CV:n ja työhakemuksen laatimiseen sekä tieto työllistymistä edistävästä tapahtumista.

Avointen kysymysten vastauksista voidaan todeta, että suurin osa vastaajista oli kokenut hankkeeseen osallistumisella olleen positiivinen vaikutus niin työnhakutaitoihinsa, kuin työelämätaitoihinsa ja työllistymiseensä. Myös sellaiset vastaajat, jotka eivät olleet työllistyneet hankkeen aikana tai olivat sittemmin jääneet työttömiksi, lähtökohtaisesti kokivat hankkeesta olleen heille kuitenkin hyötyä.

Ristiintaulukoinnin kautta saadut tulokset osoittivat, että vastaajan iällä, koulutustasolla ja jonkin verran myös työllisyystilanteella hankkeeseen osallistuessa, oli merkitystä hankkeen asiakasohjauksen koettuun vaikutukseen. Vaikka suurin osa vastauksista oli samanmielisiä väittämien kanssa, oli kuitenkin havaittavissa, että erimielisten vastausten määrä oli suurempi ikääntyneempien vastaajien keskuudessa. Perus- tai kansakoulun käyneiden vastauksista väittämiin melkein puolet oli *en osaa sanoa*. Korkeakoulututkinnon suorittaneiden vastauksissa oli vähemmän samanmielisiä vastauksia kuin perus- tai kansakoulun tai toisen asteen tutkinnon suorittaneiden vastauksissa. Ne, jotka olivat työttömiä hankkeessa aloittaessa, vastasivat useammin olevansa väittämien kanssa mieltä kuin ne, jotka olivat opiskelemassa hankkeessa aloittaessaan. Työssä ja sairauslomalla olevien vastauksien määrä väittämiin oli niin vähäinen että, niistä ei voi tehdä päätelmää todellisesta samanmielisyydestä tai erimielisyydestä. Näihin kahteen ryhmään kuuluvia vastaajia oli vähän, ja he osallistuivat myös vähäisesti tai ei ollenkaan asiakasohjaukseen.

Vastaushetken työllisyystilanteen ja hankkeen aikaisen työllistymistä edistäviin palveluihin osallistumisen suhdetta toisiinsa tarkasteltaessa havaittiin, että työlliset olivat työttömiä useammin osallistuneet työkokeiluun. Työttömät olivat puolestaan osallistuneet use-

ammin työnhakuvalmennukseen, uravalmennukseen, työhönvalmennukseen tai kuntouttavaan työtoimintaan kuin työlliset. Opiskelijoista suurin osa ei ollut osallistunut työllistymistä edistäviin palveluihin hankeasiakkuuden aikana.

Vastaushetken työllisyystilanteen ja hankkeen asiakasohjaukseen sisällön välistä riippuvuussuhdetta tarkasteltaessa havaittiin työllisten ja opiskelijoiden saaneen sisällöltään monipuolisempaa asiakasohjausta kuin työttömät. Työllisten todettiin myös tavanneen hankkeen ohjaajaa hieman useammin kuin opiskelijoiden ja työttömien.

Vastaushetken työllisyystilanne vaikutti vain siltä osin, että työttömät kokivat hieman useammin, että asiakasohjaus ei ollut työllistymisen tai työnhakutaitojen kehittymisen kannalta hyödyllistä. Työlliset, opiskelijat ja työttömät vastasivat kuitenkin yhtä usein olevansa samanmielisiä asiakasohjauksen hyödyllisyyttä koskevien väittämien kanssa. Eroavaisuutta ryhmien välille tuli vain erimielisten vastausten ja en osaa sanoa vastausten osalta.

8.2 Omavalmentajien kyselyn tulosten yhteenveto

Työllisyyden kuntakokeilun omavalmentajat olivat ohjanneet asiakkaita Väylä-hankkeeseen useimmiten siitä syystä, että asiakkaan työnhakutaidoissa oli kehitettävää tai asiakas tarvitsi apua työkokeilu- tai palkkatukipaikan etsinnässä. Hankkeeseen ohjattujen asiakkaiden määrässä oli suurta vaihtelua omavalmentajien välillä, mutta eniten vastauksissa toistui noin kymmenen asiakkaan ohjaaminen hankkeeseen. Väitteisiin saaduista vastauksista voidaan todeta, että omavalmentajista suurin osa oli sitä mieltä, että Väylä-hankkeen asiakkuus on edistänyt asiakkaiden työllistymistä. Työnhakutaidoista ja työelämätaidoista omavalmentajat eivät olleet kovinkaan varmoja, vaan suurin osa valitsi molemmissa väittämissä vaihtoehdon *en osaa sanoa*. Kuitenkin niistä omavalmentajista, jotka vastasivat näihin kahteen väitteeseen olevansa jotain mieltä, suurin osa vastasi olevansa *samaa mieltä* tai *jokseenkin samaa mieltä*.

Omavalmentajien asiakkailta saama positiivinen palaute koski useimmiten sitä, että hankkeessa asiakasprosessit etenivät asiakkaan näkökulmasta riittävän nopeatempoisesti. Myös hankkeessa saatua konkreettista tukea ja apua oli nostettu vastauksissa esiin. Saatu negatiivinen palaute koski viivästynyttä yhteydenottoa asiakkaaseen, tai sitä että asiakkaaseen ei ollut otettu yhteyttä ollenkaan. Omavalmentajista suurin osa vastasi tapahtumien järjestämisen ja työnantajayhteistyön olleen sellaisia asioita, joissa hanke

on onnistunut ja toivoi, että hankkeen päättymisen jälkeenkin työllisyyspalveluiden toiminnassa näitä jatkettaisiin. Kehittämisideoina omavalmentajista suurin osa toi esiin omavalmentajien kanssa viestinnän ja yhteistyön kehittämisen. Hanketoiminnan suhteen annettiin toiveita, että hankkeissa keskityttäisiin työnhaun tukeen ja heikommassa työmarkkinatilanteessa olevien asiakkaiden auttamiseen.

8.3 Pohdinta ja vastaukset tutkimuskysymyksiin

Väylä-hankkeelle laatimamme ohjelmateorian mukaan (kuvio 1) hankkeen erilaisilla toimilla tähdätään mm. asiakkaan urasuunnitelmien selkiytymiseen, motivoitumiseen sekä työnhakutaitojen ja työelämätaitojen kehittymiseen. Näiden ajatellaan edistävän työnhakija-asiakkaan työllistymismahdollisuuksia ja työllistymistä. Yksilöllisen, asiakkaan tarpeista nousevan asiakasohjauksen avulla, asiakasta tuetaan eteenpäin työllistymispolulla. Kyselyn tulokset tukevat hankkeen vaikuttavuuden ohjelmateoriaa. Asiakkaat kokivat ohjauksen motivoineen heitä työnhaussa tai opiskeluihin hakeutumisessa ja edistäneen työnhakutaitoja ja työelämätaitoja. Asiakkaista iso osa oli työllisiä kyselyyn vastaamisen hetkellä ja suurin osa työllisistä koki hankkeen toimet ja saadun ohjauksen olleen hyödyksi. Myös vastanneista omavalmentajista yli puolet koki, että hankkeeseen osallistuminen oli edistänyt asiakkaiden työllistymistä. Omavalmentajien vastaukset osaltaan tukivat päätelmiämme siitä, että hankkeen asiakkuudesta on ollut hyötyä asiakkaille työnhakuun liittyvän konkreettisen avun muodossa, esimerkiksi asiakkaan opastus työnhakudokumenttien laatimisessa.

Työllisyystilanteesta tapahtuneista muutoksista emme voi tehdä johtopäätöksiä siitä, että muutokset olisi saatu aikaan nimenomaan hankkeen asiakasohjauksen vaikutuksesta. Tätä arvioidaksemme meidän tulisi tarkastella ja vertailla saatua lukemaa valtakunnallisiin lukuihin siitä millaisia työllisyystilannemuutoksia kyselyn perusjoukkoa vastaavassa asiakaskohderyhmässä tapahtuu vastaavassa ajassa ilman hankeasiakkuutta. Vertailematta muihin lukuihin voidaan kuitenkin todeta positiiviseksi havainto siitä, että hankkeessa aloittaessa työttömänä oli 80 % vastaajista ja kyselyyn vastaamishetkellä enää 20 % vastaajista.

Eduskunnan tarkastusvaliokunnan vuonna 2022 teettämän tutkimuksen tulosten perusteella ne työllisyyspalveluiden asiakkaat, joiden työllistymisedellytykset ovat paremmat hyötyvät eniten aktiivisen työvoimapolitiikan palveluista, jotka ohjaavat ensisijaisesti

avoimille työmarkkinoille. Intensiivisemmän tuen tarpeessa olevat henkilöt hyötyvät kuntouttavan työtoiminnan tapaisista työllisyyttä edistävästä palveluista. (Ahosalmi ym. 2022, 81.) Uskomme, että tämä näkyy myös Väylä-hankkeen asiakasohjauksen koetussa vaikuttavuudessa. Asiakkaat, joiden työllistymisedellytykset eivät riitä vielä avoimille työmarkkinoille siirtymiseen, hyötyvät enemmän pehmeämpiin vaikutuksiin tähtäävistä työllistymistä edistävästä palveluista. Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaan liian varhainen siirtäminen palveluun, jonka tavoitteena on työllistyminen ei todennäköisesti tuota haluttua työllisyysvaikutusta.

Onko Väylä-hankkeen asiakasohjausprosessilla ollut vaikutusta asiakkaiden työllistymiseen, työnhakutaitoihin ja työelämätaitoihin? Millainen vaikutus?

Asiakkaiden kokemuksen mukaan Väylä-hankkeen asiakasohjausprosessilla näyttäisi olleen myönteinen vaikutus heidän työllistymiseensä, työnhakutaitoihinsa ja työelämätaitoihinsa. Työnhakutaitojen edistymisen kannalta asiakkaat nostivat esille mm. työnhakukanavien ja -järjestelmien käyttöön opastuksen sekä neuvot ja avun ansioluettelon ja työhakemuksen tekoon. Työelämätaitojen edistymisen kannalta useimmiten esiin nostettiin vuorovaikutus- ja yhteistyötaitojen kehittyminen. Ohjauksen koettiin kannustaneen eteenpäin työllistymispolulla sekä lisänneen motivaatiota ja aktiivisuutta työnhakuun. Yksinkertaisimmillaan ohjauksen koettiin auttaneen työpaikan saamisessa.

Miten, millä edellytyksillä ja interventioilla vaikutus on saatu aikaan?

lällä ja koulutustasolla oli jonkin verran vaikutusta asiakasohjauksen koettuun hyödyllisyyteen. Alle 40-vuotiaat ja toisen asteen tutkinnon suorittaneet vastasivat yli 40-vuotiaita ja korkeakoulututkinnon suorittaneita useammin väitteisiin samaa mieltä tai joksenteenkin samaa mieltä.

Ne, jotka ilmoittivat kyselyyn vastaamishetkellä olevansa työssä, vastasivat osallistuneensa työkokeiluun hankkeen aikana useammin kuin ne, jotka kertoivat olevansa työttömänä vastaushetkellä. Opiskelijoista tai työttömistä kukaan ei ollut tavannut Väylä-hankkeen ohjaajaa yli viittä kertaa, kun puolestaan työllisistä osa kertoi tavanneensa hankkeen ohjaajan kuudesta kymmeneen kertaan. Asiakasohjauksen vaikuttavuuden edellytyksenä voidaan pitää siis riittäviä resursseja.

Työllistymisen, työnhakutaitojen ja työelämätaitojen kehittymisen kannalta hyödyllisimmiksi koettiin ryhmätoiminta, ideointi ja keskustelu, opastus CV:n laatimiseen ja työhakemuksen laatimiseen sekä tieto työllistymistä edistävästä tapahtumista.

9 TUTKIMUKSEN ARVIOINTI, LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS

9.1 Tutkimuksen arviointi ja luotettavuus

Vilkan ja Airaksisen (2003, 154–155) mukaan opinnäytetyön oppimisprosessiin keskeisesti kuuluu opinnäytetyön arviointi ja pohdinta, saavutettiiniko tavoitteet, mitä olisi voinut ehkä tehdä eri tavoin ja minkä vuoksi. Tuomi ja Sarajärvi (2009, 161–164) esittävät viisi arviointikriteeriä, joilla laadullista tutkimusta voidaan arvioida. Heidän mukaansa tutkimusta arvioidaan raportin selkeyden, metodologian yhtäpitävyyden, analyyttisen tarkkuuden, teoreettisen yhdistämisen sekä hyvän relevanssin näkökulmasta.

Tutkimusraportti muodostui selkeäksi kokonaisuudeksi, joka etenee johdonmukaisesti. Kahden kyselyn tulosten ja ristiintaulukoinnin esittely tekee raportin tulososiosta hieman raskaan, mutta nähdäksemme tulokset oli syytä esitellä kokonaisuudessaan. Kevyemmin tulokset esiteltiin tarkoituksenmukaisesti vasta tulosten yhteenvedossa luvussa 8. Tutkimuksen luotettavuutta lisää Hyvärin & Vuokila-Oikkosen (2016) mukaan aineiston kerääminen sieltä, missä tutkittava ilmiö esiintyy, sekä raportissa tarkka selonteko tutkimuksen toteutuksen vaiheista. Molemmat näistä kriteereistä täyttyvät tutkimuksemme kohdalla. Aineisto kerättiin suoraan kohderyhmältä ja tutkimuksemme eri vaiheet on kuvattu yksityiskohtaisesti.

Tutkimuksen tekeminen oli prosessi, joka kasvatti tekijöitään hyvinkin paljon ammatillisesti. Tutkimuksen suunnittelun ja toteutuksen aikana saatu palaute opinnäytetyötä ohjaavalta opettajalta, toimeksiantajalta ja vertaisarvioijilta tuki huomattavasti tutkimusprosessin edistymistä ja reflektointia. Huomasimme tutkimuksen toteuttamisen olevan tiedonkeräämistä ja uudelleen jäsentelyä, eteenpäin ja taaksepäin kulkemista sekä keskeneräisyyksien ja epävarmuuksien sietämistä. Tutkimuksen kokonaisuus hahmottui lopulta vasta prosessin loppuvaiheilla, tuloksia analysoidessa.

Tutkimuksessamme lähdimme hakemaan vastauksia siihen, onko Väylä-hankkeen toimilla ollut hankkeen tavoitteita vastaava vaikutus ja mitkä seikat ovat yhteydessä mahdollisten vaikutusten syntyyn. Pidämme tekemäämme tutkimusta luotettavaa tietoa antavana, mutta on myös huomioitava, että asiakkaiden tilanteissa tapahtuneisiin muutoksiin ovat voineet vaikuttaa myös monet muut tekijät kuin hankeasiakkuus ja sen aikana

saatu ohjaus. Täyttä varmuutta hankkeen todellisesta vaikuttavuudesta ei ole siinä mielessä edes mahdollista saavuttaa. Nähdäksemme tutkimuksemme antaa kuitenkin tarvittavat suuntaviivat vaikuttavuudesta johtopäätösten tekemiselle, koska aineisto pohjautuu pitkälti asiakkaiden omiin kokemuksiin hankkeen vaikutuksista. Pyrimme lisäämään kyselyn luotettavuutta myös tuotepalkinnon avulla. Tuotepalkinnon toivottiin nostavan vastausprosenttia myös niiden hankkeen asiakkaiden kohdalla, joiden sitoutuminen hankkeeseen on ollut heikompaa.

Väittämien vastauksia tarkasteltaessa on tärkeää ottaa huomioon, että osaan väittämistä oli saatu vain hyvin vähäinen määrä vastauksia opiskelijoilta ja työttömiltä. Tällöin ei voida suoraan tehdä johtopäätöksiä, että nämä vastaukset antaisivat yleispätevän kuvan kaikista hankkeen asiakkaista, jotka olisivat kuuluneet kyselyyn vastatessaan näihin ryhmiin, vaan ne kuvaavat näiden kyseisten vastaajien kokemusta asiasta. Tämä seikka huomioon ottaen päädyimme laskemaan yhteen kaikkiin väittämiin saatujen 'samanmielisten' ja 'erimielisten' vastausten määriä ryhmittäin, jolloin tietoa voidaan pitää luotettavana ja paremmin kuvaavana.

Asiakaspalautekyselyn vastauksista on mahdollista päätellä, että työelämätaidot olivat kysymyksen alla olevasta selitetekstistä huolimatta asiakkaille vaikeasti avautuva termi, eikä hankkeen vaikutuksen arvioiminen niiden osalta ollut vastaajille helppoa. Tiedostimme etukäteen mahdollisuuden siihen, etteivät kaikki termit avaudu asiakkaille ja se olikin syynä kysymysten alapuolella olevien selitteiden lisäämiselle.

Tutkimusta tehdessä pohdimme tuottaako omavalmentajien kysely lopulta tarpeeksi tietoa, joka vastaa tutkimuskysymyksiimme. Jälkikäteen arvioituna kuitenkin myös omavalmentajien kokemusten ja mielipiteiden kysyminen oli tarpeellista. Omavalmentajat olivat saaneet Väylä-hankkeen asiakkailta sellaista palautetta, jota me emme asiakaspalautekyselyyn vastanneilta saaneet, kuten asioiden nopea eteneminen tai yhteydenoton viivästyminen tai puuttuminen. Osa omavalmentajille suunnatuista kysymyksistä ei kuitenkaan vastannut niinkään tutkimuskysymyksiimme vaan ne valittiin kyselyyn mukaan, koska tiedon katsottiin olevan eduksi toiminnan jatkokehittämiselle ja hankkeen arvioimisen kokonaisuudelle.

9.2 Tutkimuksen eettisyys

Jo tutkimuksen suunnitteluvaiheessa tutustuimme tutkimuseettisiin ohjeisiin ja pyrimme suunnittelemaan tutkimuksesta alusta alkaen mahdollisimman eettisesti kestävä. Tutkimusta tehdessämme pidimme mielessämme Talentian ammattihenkilön eettiset ohjeet (2017) sekä Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2019, 7) laatimat ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet. Tärkeimpinä periaatteina molemmissa eettisissä ohjeissa ovat nähdäksemme ihmisarvon ja ihmisoikeuksien kunnioittaminen. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeet on luonnollisesti laadittu juuri tutkimusnäkökulmasta ja ohjeissa on muun muassa listattu tutkimukseen osallistuvan henkilön oikeuksia, kuten keskeyttää tai peruuttaa osallistumisensa missä tahansa vaiheessa tutkimusta. Tässä tutkimuksessa emme aineistoa kerätessämme keränneet vastaajien henkilötietoja. Tutkimukseen osallistuminen oli myös täysin vapaaehtoista. Toivoimme, että nämä seikat osaltaan nostaisivat vastausprosenttia ja tuottaisivat totuudenmukaisia vastauksia. Tutkimuksemme kohderyhmään ei kuulunut alaikäisiä.

Ennen tutkimuksen aloittamista laadimme tutkimussuunnitelman ja haimme tutkimusluvan toimeksiantajaorganisaatiolta. Tutkimusmenetelmää valitessamme otimme huomioon, että resurssimme riittävät tutkimuksen laadukkaaseen toteutukseen. Tutkimusaineiston keruuvaiheessa huolehdimme saatekirjeen avulla siitä, että tutkimukseen osallistuvilla oli riittävästi tietoa tutkimuksesta ja siitä mihin kerättyä tietoa hyödynnetään. Tutkimusaineiston analysointi vaiheessa pidimme huolen siitä, että kyselyyn vastanneiden anonymiteetti säilyy. Tästä syystä yhdistelimme yksittäiset vastaajat osaksi isompaa ryhmää. Tutkimuksen tulokset kirjoitimme auki raporttiin kattavasti ja mahdollisimman läpinäkyvästi.

LÄHTEET

Aistrich, M. 2014. Kannattaako vaikuttavuutta yrittää mitata? Sitra. Viitattu 21.2.2023. <https://www.sitra.fi/artikkelit/kannattaako-vaikuttavuutta-yrittaa-mitata/>

Alasalmi, J.; Busk, H.; Holappa, V.; Oosi, O. & Raukola, A. 2022. Aktiivisen työvoimapolitiikan palveluiden kustannusvaikuttavuus. Eduskunnan tarkastusvaliokunnan julkaisu 2/2022. Helsinki: Tarkastusvaliokunta. Viitattu 10.4.2023. Saatavilla: https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskunta-toimii/julkaisut/Documents/TrVJ_2_2022_tyovoimapolitiikan_palvelut.pdf

Dahler-Larsen, P. 2005 Vaikuttavuuden arviointi. Helsinki: Stakes. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201204194271>

Elinkeino-, liikenne- ja kehittämiskeskus. Työllisyyskatsaus helmikuu 2021. Viitattu 5.12.2022. https://www.ely-keskus.fi/documents/10191/43226266/Tyollisyyskatsaus+2021+02_FI.pdf/58ea15ae-f0a9-fd78-137b-98f3d7108c0e?t=1617015264340

Elinkeino-, liikenne- ja kehittämiskeskus. Työllisyyskatsaus helmikuu 2022. Viitattu 5.12.2022. https://www.ely-keskus.fi/documents/10191/46068233/Tyollisyyskatsaus+2022+2_FI.pdf/7a08cde6-5507-f9f5-9772-729c660ed816?t=1647343682554

Elinkeino-, liikenne- ja kehittämiskeskus. Työllisyyskatsaus lokakuu 2022. Viitattu 5.12.2022. https://www.ely-keskus.fi/documents/10191/46068233/Tyollisyyskatsaus+2022+10_FI.pdf/40b30934-42e3-1ced-4921-f44509d37678?t=1668412143227

Helsingin yliopiston koulutus- ja kehittämispalvelut HY+ Oy 2021. Tulevaisuuden työelämätaidot henkilöstön kehittämisen tueksi. Viitattu 23.3.2023. <https://hyplus.helsinki.fi/wp-content/uploads/2021/06/Tulevaisuuden-tyoelamataidot.pdf>

Hemmilä, M. 2019. Impact co-creation step by step. Sitra. Viitattu 21.2.2023. <https://www.sitra.fi/en/articles/impact-co-creation-step-by-step/>

Hyttinen, N. K. 2006. Arviointi avuksi projektityöhön. Helsinki: Sininauhaliitto.

Hyväri, S. & Vuokila-Oikkonen, P. 2016, päivitys 2020. Tutkimus- ja kehittämistyön luotettavuus. Osallistavan ja tutkivan kehittämisen opas 2.0. Viitattu 30.5.2023. <https://libguides.diak.fi/c.php?g=670543&p=4760642>

Juhila, K. 2022. Laadullisen tutkimuksen ominaispiirteet. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. Viitattu 5.12.2022. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus>

Karvonen, S. & Kestilä, L. Saikkonen, P. (toim.) 2022. Suomalaisten hyvinvointi 2022. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos.

Kehittämiskeskus Opinkirjo 2022. Aineiston kerääminen ja tutkimusmenetelmät. Viitattu 30.11.2022. <https://opinkirjo.fi/tutkimuksen-perusteet/aineiston-kerääminen-ja-tutkimusmenetelmät/>

Kempainen, M. 2019. Työllisyyspalveluiden vaikuttavuus Case: Vauhdittamo-hanke, Lahden kaupunki. Opinnäytetyö (YAMK). Tradenomi. Lahti: Lahden ammattikorkeakoulu <http://www.urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201905159947>

- Kettunen, P. 2017. Vaikuttavuuden arviointi sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Tutkimusraportteja 2/2017. Turku: Turun kaupunki. Viitattu 1.3.2023. https://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files/tutkimusraportti_2-2017.pdf
- Kivipelto, M. 2012. Arvioinnin merkitys Kaste-hankkeissa ja arviointi alkaa suunnittelusta. Teoksessa Kivipelto, M.; Larivaara, M.; Andersson, S.; Heinämäki, L.; Jonsson, P-M.; Kotiranta, T. & Vuorenmaa, M.(toim.). 2012. Näkökulmia arviointiin. <http://www.urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2022062018933>
- Kyselylomakkeen laatiminen. Teoksessa Kvantitatiivisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. Viitattu 19.5.2023. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus>
- Laaksonen, M. 2022a. Projektipäällikkö. Sähköpostiviesti. Väylä-hankkeen hankesuunnitelma. Salon kaupunki. 11.10.2022
- Laaksonen, M. 2022b. Projektipäällikkö. Salon kaupunki. Toimeksiantajatapaaminen. 22.11.2022.
- Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta. 28.12.2012/916 saatavilla: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120916>
- Muhonen, R. 2021. Tutkimuksen yhteiskunnallisen vaikuttavuuden arvioinnin haasteet. Viitattu 15.5.2023. <https://vastuullinentiede.fi/fi/jatkokaytto/tutkimuksen-yhteiskunnallisen-vaikuttavuuden-arvioinnin-haasteet>
- Pitkänen, L.; Torkki, P.; Tolkki, H.; Valtakari, M.; Leskelä, R., & Kanslia, V. (2020). Reittiopas vaikuttavuuteen: Vaikuttavuusperustainen ohjaus sote- ja työllisyyspalveluissa. valtioneuvoston kanslia. <http://www.urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-820-5>
- Pohjola, A.; Kemppainen, T.; & Väyrynen, S. 2012. Sosiaalityön vaikuttavuus. Lapin yliopistokustannus.
- Ristiintaulukointi. Teoksessa Kvantitatiivisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. Viitattu 5.12.2022. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus>
- Salminen, J. 2015. Työntekijän vastuu ja työelämätaidot. Helsinki: J-Impact Oy.
- Salon kaupunki 2021. Salon kaupungin työllisyysohjelma 2021–2023. Viitattu 25.11.2022. <https://salo.fi/wp-content/uploads/2021/06/Salon-kaupungin-tyollisyysohjelma-2021-2023.pdf>
- Salon kaupunki 2022. Työllisyyspalvelut. Viitattu 25.11.2022. <https://salo.fi/tyo-ja-yrittajyys/tyollisyyspalvelut/>
- Salon kaupunki 2023. Tietoa Salosta. Viitattu 20.05.2023. <https://salo.fi/kaupunki-ja-paatoksen-teko/organisaatio/tietoa-salosta/>
- Seppänen-Järvelä, R. 2004. Prosessiarviointi kehittämissuunnitelmassa: Opas käytäntöihin. Stakes. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201204193978>
- Tampereen yliopisto 2021. Tietoaarkisto. Kvantitatiivisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Viitattu 20.4.2023. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/index.html>
- Tampereen yliopisto ja TAMK 2021. Työnhakutaidot. Viitattu 27.3.2023. <https://www.tuni.fi/fi/opiskelijan-opas/kasikirja/tamk/harjoittelu-ja-tyoelama/tyoelama/tyonhakutaidot>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 11., uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimukset eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa – Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Viitattu 4.12.2022. https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2019.pdf

Tykkyläinen, S. 2019. Yhteenveto Hyvän Mitta –arvioinneista. Viitattu 3.4.2023. <https://www.hyvanmitta.fi/wp-content/uploads/2018/09/OSA3-Hyv%C3%A4n-mitta-arviointien-yhteenveto-VALMIS.pdf>

Vilka, H & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Ylikännö, M.; Pallasvuo, S. & Kehusmaa, S. 2016. Äkillisen rakennemuutoksen Salo. Yhteiskuntapolitiikka: 3. Viitattu 5.12.2022. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2016081522757>

Liite 1. Asiakaskyselyn saatekirje

Hei

Sinulla on mahdollisuus osallistua Väylä-hankkeen asiakaskyselyyn. Jokainen kyselyyn vastannut saa tuotepalkinnon (sis. elokuva-, uimahalli- ja lounaslippu). **Tuotepalkinnon noutamisen yhteydessä voit myös osallistua 50€ arvoisen lahjakortin arvontaan.** Ohjeet tuotepalkinnon noutamiseen saat kyselyn päätteeksi. Kyselyyn vastaaminen vie vain noin 10 minuuttia aikaasi.

Teemme opinnäytetyönä tutkimusta Salon kaupungin koordinoiman Väylä-hankkeen asiakasohjauksen vaikutuksista. Väylä-hanke on työllisyysuhanke, joka alkoi helmikuussa 2021. Väylä-hankkeen tavoitteena on edistää työnhakija-asiakkaiden siirtymistä avoimille työmarkkinoille tai opintoihin.

Olet ollut Väylä-hankkeessa Arton, Marjutan tai Markun asiakkaana ja arvostamme mielipidettäsi. **Haluaisimme kuulla kokemuksesi hankkeen vaikutuksista työllistymisesi tai opintoihin ohjautumisesi kannalta.** Tieto hankkeen vaikutuksista asiakkaiden näkökulmasta on tärkeää työllisyyspalveluiden toiminnan kehittämiseksi.

Kysely toteutetaan anonyymisti ja antamiasi tietoja käsitellään luottamuksellisesti. Raportoimme tutkimuksen tulokset opinnäytetyössämme ja esittelemme ne Väylä-hankkeen loppuseminaarissa.

Pääset vastaamaan kyselyyn tästä linkistä: <https://link.webropolsurveys.com/S/477E8482ABB29497>

Kysely on vastattavissa kaksi viikkoa **20.2.2023-6.3.2023.**

Kiitos jo etukäteen vastauksista!

Ystävällisin terveisin sosionomiopiskelijat:

Ripsa Kaivonen & Sini Tujunen

Turun ammattikorkeakoulu



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



TURKU AMK
TURKU UNIVERSITY OF
APPLIED SCIENCES



Liite 2. Omavalmentajien kyselyn saatekirje

Arvoisat kuntakokeilun omavalmentajat,

Teemme opinnäytetyönä tutkimusta Salon kaupungin koordinoiman Väylä-hankkeen asiakasohjauksen vaikutuksista.

Kuntakokeilun omavalmentajana sinulla on ollut mahdollisuus ohjata asiakkaita Väylä-hankkeeseen. Hankkeen vaikutusten arvioinnin tueksi haluamme kartoittaa myös omavalmentajien kokemuksia hankkeesta.

Sinulla on mahdollisuus osallistua kuntakokeilun omavalmentajille suunnattuun kyselyyn. Kyselyyn vastaaminen vie noin 10 minuuttia aikaasi.

Kysely toteutetaan anonyymisti ja antamiasi tietoja käsitellään luottamuksellisesti. Raportoimme tutkimuksen tulokset opinnäytetyössämme ja esittelemme ne Väylä-hankkeen loppuseminaarissa.

Pääset vastaamaan kyselyyn tästä linkistä:

<https://link.webpolsurveys.com/S/AC91808C51DC47F2>

Kysely on vastattavissa kaksi viikkoa **17.3.2023-31.3.2023**.

Kiitos jo etukäteen vastauksista!

Ystävällisin terveisin sosionomiopiskelijat:

Ripsa Kaivonen & Sini Tujunen

Turun ammattikorkeakoulu



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020




TURKU AMK
TURKU UNIVERSITY OF
APPLIED SCIENCES




Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



TURKU AMK
TURKU UNIVERSITY OF
APPLIED SCIENCES

Väylä-hankkeen vaikutusten arviointi

 Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (*)

Ikäsi *

- 18-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- 60+

Sukupuolesi *

- Mies
- Nainen
- Muunsukupuolinen
- En halua kertoa

Koulutusasteesi *

- Peruskoulu tai kansakoulu
- Toisen asteen koulutus (lukio/ammattikoulu)
- Korkeakoulututkinto
- Ylempi korkeakoulututkinto
- Ei suomalaista peruskoulutusta

Seuraava



Työkokemusvuotesi ennen hankkeeseen osallistumista *

- ei työkokemusta
- alle 1 vuosi
- 1-5 vuotta
- 5-10 vuotta
- yli 10 vuotta

Työllisyystilanteesi hankkeessa aloittaessa *

- Työttömyyttä alle 6kk
- Työttömyyttä 6-12kk
- Työttömyyttä yli 12kk
- Työttömyyttä yli 24kk
- Kuntouttavassa työtoiminnassa
- Työssä
- Koulutuksessa/opiskelemassa
- Yrittäjä
- Muu, mikä?

Osallistuitko työllistymistä edistäviin palveluihin hankkeen aikana? *

- Työkokeilu
- Työvoimakoulutus
- Kuntouttava työtoiminta
- Työnhakuvalmennus, uravalmennus ja työhönvalmennus
- Lupakorttikoulutus
- En osallistunut

Edellinen**Seuraava**

Oletko työllistynyt hankkeeseen osallistumisen aikana? *

- Kyllä
 Ei

Oletko aloittanut opiskelut hankkeeseen osallistumisen aikana? *

- Kyllä
 Ei

Työllisyystilanteesi nyt *

- loistaiseksi voimassa oleva työsuhde (vakituinen)
 määräaikainen työsuhde (kausityö/sijaisuus)
 palkkatukityössä
 työkokeilussa
 opiskelemassa
 oppisopimuksella
 yrittäjänä
 vanhempainvapaalla
 sairauslomalla
 eläkkeellä
 työttömänä
 muu, mikä?

Edellinen

Seuraava

Millaista ohjausta olet saanut Väylä-hankkeessa *

- Ideointi ja keskustelu
- Tietoa koulutusmahdollisuuksista
- Tietoa alueen yrityksistä
- Opastusta CV:n laatimiseen
- Opastusta työhakemuksen tekemiseen
- Opastusta työnhakukanavien ja -järjestelmien käyttöön (esim. kuntarekry, työmarkkinatori, duunitori, oikotie ym.)
- Vinkkejä työhaastatteluun
- Vierailu mahdollisissa työkokeilupaikoissa
- Tietoa työllistymistä edistävästä tapahtumista (esim. rekrytointitapahtumista)
- Ryhmätoiminta (esim. työpajat Waltissa, ryhmätyökokeilu, haastepajat)
- Jotain muuta, mitä?

Arvioi kuinka monta kertaa asiakkuuden aikana tapasit Väylä-hankkeen ohjaajan (Arto Lindholmin, Marjut Laaksosen tai Markku Rajalan) *

Edellinen**Seuraava**

Opastus CV:n laatimiseen edisti työnhakutaitojani *

- samaa mieltä
- jokseenkin samaa mieltä
- en osaa sanoa
- jokseenkin eri mieltä
- eri mieltä

Edellinen**Seuraava**

Millä tavalla koet Väylä-hankeeseen osallistumisen vaikuttaneen työnhakutaitoihisi? *

(CV:n laatiminen, työhakemuksen tekeminen, työnhakukanavien ja järjestelmien käyttäminen, työnantajiin yhteydenottaminen, työhaastatteluun valmistautuminen ym.)

Millä tavalla koet Väylä-hankeeseen osallistumisen vaikuttaneen työelämätaitoihisi? *

(Viestintä-, vuorovaikutus- ja yhteistyötaidot, työelämän pelisäännöt: työaika, työsopimus, työttömyyskassa, ammattiliitto ym.)

Edellinen

Seuraava

Millä tavalla koet Väylä-hankeeseen osallistumisen vaikuttaneen työllistymiseesi? *

Vapaa sana, palautetta Väylä-hankeesta tai terveisiä Väylä-hankkeen ohjaajille

Edellinen

Lähetä



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto



TURKU AMK
TURKU UNIVERSITY OF
APPLIED SCIENCES

Omavalmentajat: Väylä-hankkeen vaikutusten arviointi

Kuinka monta asiakasta arvioisit ohjanneesi Väylä-hankkeeseen?

Kuvaile asiakkaan tarpeita ja tilanteita joissa olet ohjannut asiakkaan Väylä-hankkeeseen

Seuraava

Omavalmentajat: Väylä-hankkeen vaikutusten arviointi

Väylä-hankkeen asiakkuus on edistänyt asiakkaideni työllistymistä

- Samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- En osaa sanoa
- Jokseenkin eri mieltä
- Eri mieltä

Väylä-hankkeen asiakkuus on kehittänyt asiakkaideni työnhakutaitoja

- Samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- En osaa sanoa
- Jokseenkin eri mieltä
- Eri mieltä

Väylä-hankkeen asiakkuus on kehittänyt asiakkaideni työelämätaitoja

- Samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- En osaa sanoa
- Jokseenkin eri mieltä
- Eri mieltä

[Edellinen](#)

[Seuraava](#)

Millaista palautetta olet saanut asiakkailta Väylä-hankkeesta?

Mitä Väylä-hankkeen toimintamalleista toivoisit käytettävän työllisyyspalveluilla myös jatkossa?

Missä Väylä-hanke on mielestäsi onnistunut?

Mitä toiveita loppuajalle; mitä pitäisi vielä tehdä/kehittää?

Millaista hanketoimintaa toivoisit jatkossa?