



# **Työttömän kokemuksia kohtaamisesta ja asioinnista työvoimapalveluissa**

**Kuvaileva kirjallisuuskatsaus**

Henna Pakarinen

Opinnäytetyö, AMK

Lokakuu 2023

Terveys- ja hyvinvointiala

Kuntoutuksen ohjaaja (AMK)

**Pakarinen, Henna**

## **Työttömän kokemuksia kohtaamisesta ja asioinnista työvoimapalveluissa -kuvaileva kirjallisuuskatsaus**

Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Lokakuu 2023, 51 sivua.

Terveys- ja hyvinvointiala, kuntoutuksen ohjaaja. Opinnäytetyö AMK.

Julkaisun kieli: suomi

Julkaisulupa avoimessa verkossa: kyllä

### **Tiivistelmä**

Työttömyyden vähentäminen ja erityisesti pitkäaikaistyöttömyyden kasvun katkaiseminen on ajankohtainen ilmiö yhteiskunnassamme. Hallitusohjelman tavoitteiden mukaista aktivoivaa työllisyyspolitiikkaa harjoitetaan työvoimaviranomaisen toimesta. Opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa työttömän tai pitkäaikaistyöttömän henkilön kokemuksia kohtaamisesta ja asioinnista työvoimaviranomaisen kanssa.

Opinnäytetyö toteutettiin kuvailevana kirjallisuuskatsauksena, jonka tarkoituksena oli kuvailla aiheesta aikaisemmin koottua tutkittua tietoa. Aineistohakuja toteutettiin seuraavista tietokannoista: Emerald Insight, ProQuest databases and e-book collections, CINAHL Plus with full text (EBSCO), Finna.fi sekä Journal.fi. Tiedonhaussa käytettiin myös manuaalista hakua.

Kirjallisuuskatsauksen aineistoksi valikoitui kahdeksan tutkimusartikkelia, viisi suomalaista, kaksi australialaista ja yksi saksalainen artikkeli. Aineistossa on mukana kaksi yliopiston pro gradu -tutkielmaa, viisi vertaisarvioitua tutkimusartikkelia sekä yksi kirja. Aineistoon valikoiduista tutkimusartikkeleista neljä oli suomenkielisiä ja neljä englanninkielisiä. Kirjallisuuskatsaukseen valitun aineiston analysoinnissa käytettiin aineistolähtöistä sisällönanalyysiä.

Ensimmäisenä tutkimustehtävänä oli tutkia, millaisia myönteisiä kokemuksia työttömällä henkilöllä on ollut työvoimaviranomaisen kanssa asioidessaan. Aineiston tuloksista selvisi, että myönteiset kokemukset työvoimaviranomaisen kanssa asioidessa liittyivät kuulluksi tulemiseen, käytännön apuna työnhakuun, tiiviiseen yhteydenpitoon, tehokkaaseen palveluohjaukseen ja oman toimijuuden vahvistamiseen.

Toisena tutkimustehtävänä oli tutkia kielteisiä kokemuksia, joita työttömällä henkilöllä on ollut työvoimaviranomaisen kanssa asioidessaan. Aineiston tuloksista selvisi, työtön koki välinpitämättömyyttä ja nöyryyttävää asennetta kohtaamisessa, konkreettisen tuen puuttumista, yhteydenpidon haasteellisuutta ja asiakaslähtöisyyden unohtamista.

Kirjallisuuskatsauksen tuottama tieto tuo esille työttömän henkilön oman kokemuksen kohtaamisesta työvoimaviranomaisen kanssa. Se vahvistaa asiakasymmärrystä ja mahdollistaa tehokkaamman asiakaslähtöisen toiminnan. Osatyökykyisten henkilöiden kanssa työskennellessä kuntoutuksen ohjaajalla on tärkeä rooli työ- ja toimintakyvyn vahvistamisessa. Moniammatillinen verkostoyhteistyö mahdollistaa työllistymistä edistävän ja kuntouttavan työotteen toteuttamisen.

### **Avainsanat (asiasanat)**

Työtön, kohtaaminen, työllisyyspalvelut, asiakaslähtöisyys, työttömyys, pitkäaikaistyöttömyys, työnhakija, palveluohjaus, työvoimaviranomainen, työllisyyspolitiikka.

**Pakarinen, Henna**

**The unemployed's experiences of meeting and dealing with employment services, describing literature review**

Jyväskylä: JAMK University of Applied Sciences, October 2023, 51 pages.

Health and well-being. Degree programme in Rehabilitation Counselling. Bachelor's thesis.

Permission for open access publication: Yes

Language of publication: Finnish

**Abstract**

Reducing unemployment and especially stopping the growth of long-term unemployment is a current phenomenon in our society. Activating employment policy in accordance with the goals of the government program is carried out by the labor authority. The aim of the thesis was to explore the experiences of an unemployed or long-term unemployed person when meeting and dealing with the labor authority.

The thesis was carried out as a descriptive literature review, the purpose of which was to describe previously collected researched information on the subject. Material searches were carried out from the following databases: Emerald Insight, ProQuest databases and e-book collections, CINAHL Plus with full text (EBSCO), Finna.fi and Journal.fi. A manual search was also used in the search for information. Eight research articles, five Finnish, two Australian and one German, were selected as the material for the final literature review. The material concluded of two university Master's thesis, five peer reviewed research articles and one book. The method of analysis was data-based content analysis.

The first research task was to investigate what kind of positive experiences an unemployed person has had when dealing with the labor authority. The results of the data revealed that positive experiences in dealing with the labor authority were related to being heard, practical help in job hunting, close communication, effective service guidance and strengthening of one's own agency.

The second research task was to investigate the negative experiences that an unemployed person has had when dealing with the labor authority. The results of the data revealed that the unemployed person experienced an indifferent and humiliating attitude in the meeting, the absence of concrete support, the difficulty of communication and the forgetting of customer-orientation.

The information produced by the literature review brings out the unemployed person's own experience of meeting with the labor authority. It strengthens customer understanding and enables more efficient customer-oriented operations. When working with people who are partially able to work, the rehabilitation counselor has an important role in supporting one's work and functional capacity. Multi-professional network cooperation enables the implementation of a job approach that promotes employment and rehabilitates.

**Keywords/tags (subjects)**

Unemployed, meeting, encounter, employment services, customer orientation, long-term unemployment, job seeker, service guidance, labor authority, employment policy

## Sisältö

<b>1</b>	<b>Johdanto</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Tietoperusta ja käsitteet</b> .....	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Työllisyyspolitiikka</b> .....	<b>5</b>
3.1	Monialainen yhteispalvelu TYP .....	6
3.2	Kuntakokeilut .....	6
3.3	Aktiivimalli .....	6
3.4	Pohjoismainen työvoimapalvelumalli .....	7
<b>4</b>	<b>Asiakasohjaus työvoimapalveluissa</b> .....	<b>9</b>
4.1	Dialoginen vuorovaikutus.....	9
4.2	Toimijuus ja osallisuus.....	11
<b>5</b>	<b>Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimustehtävät</b> .....	<b>12</b>
<b>6</b>	<b>Toteutus</b> .....	<b>12</b>
6.1	Tutkimusmenetelmän valinta ja kuvaus .....	12
6.2	Aineiston keruu .....	14
6.3	Tietokannat .....	16
6.4	Aineiston laadunarviointi .....	19
6.5	Aineiston kuvaus .....	19
6.6	Aineiston analysointi .....	22
<b>7</b>	<b>Tulokset</b> .....	<b>24</b>
7.1	Työttömän myönteisiä kokemuksia kohtaamisesta ja asioinnista työllisyyspalveluissa	24
7.1.1	Vuorovaikutus.....	24
7.1.2	Palvelujärjestelmä.....	26
7.1.3	Kannustaminen .....	27
7.2	Työttömän kielteisiä kokemuksia kohtaamisesta ja asioinnista työllisyyspalveluissa....	28
7.2.1	Vuorovaikutus.....	28
7.2.2	Kannustaminen .....	30
7.2.3	Palvelujärjestelmä.....	31
<b>8</b>	<b>Johtopäätökset</b> .....	<b>33</b>
<b>9</b>	<b>Pohdinta</b> .....	<b>35</b>
9.1	Luotettavuus .....	35
9.2	Eettisyys.....	37
9.3	Hyödynnettävyys ja kuntoutuksen ohjaajan näkökulma .....	37

9.4	Jatkotutkimusehdotukset.....	38
<b>Lähteet</b>	.....	<b>39</b>
<b>Liitteet</b>	.....	<b>43</b>
Liite 1.	Käsittekartta teoriataustan tiedonhaun apuna .....	43
Liite 2.	Aineiston laadunarviointi JBI-kriteereillä .....	44
 <b>Kuviot</b>		
Kuvio 1.	Pohjoismainen työvoimapalvelumalli .....	7
Kuvio 2.	Tutkimuskysymyksen johtaminen aihepiiristä.....	13
Kuvio 3.	Keskeiset johtopäätökset .....	33
 <b>Taulukot</b>		
Taulukko 1.	Kirjallisuuskatsaus prosessina .....	13
Taulukko 2.	Opinnäytetyön aihe jäsenneilyn hakulausekkeiksi PEO-mallin mukaisesti .....	15
Taulukko 3.	Hakutulokset käytetyistä tietokannoista .....	17
Taulukko 4.	Aineiston sisäänotto- ja poissulkukriteerit.....	18
Taulukko 5.	Kirjallisuuskatsaukseen valittu aineisto.....	20
Taulukko 6.	Esimerkki aineiston teemoittelusta ja luokittelusta.....	22
Taulukko 7.	Aineiston käsitteellistäminen eli abrahointi.....	23

# 1 Johdanto

Opinnäytetyössä tutkittiin työttömän ja työvoimaviranomaisen kohtaamista asiakasohjaustilanteissa. Näkökulmana on ollut työttömän oma kokemus vuorovaikutustilanteesta; mitä onnistumisia ja mitä epäonnistumisia työtön on kokenut tilanteessa olleen. Asiakaspalveluprosessin toteuttamiseen ja käytännön asiakas kohtaamiseen kulminoituu yhteiskunnan ja hallituksen ajansainen työllisyyspolitiikka ja työllistämistoimet, jotka määrittellään lainsäädännössä. Yhteiskunnallisella tasolla perustavoitteina ovat työllisyysasteen lisääntyminen, työttömyyden vähentyminen ja pitkäaikaistyöttömyyden eri toimenpiteillä.

Yhteiskunnan työllisyyspolitiikka ja sen toteuttaminen asiakasrajapinnassa on aina ajankohtainen tutkittava ilmiö. Suomessa on toteutettu Sipilän ja Marinin hallituksen aikana aktiivista työllistämispolitiikkaa ja tällä hetkellä osatyökykyisten työllistymistä tukevat toimet on nostettu yhdeksi suureksi tavoitteeksi valtakunnallisella tasolla. Kevään 2023 eduskuntavaalien jälkeen muodostettu uusi hallitus määrittelee hallitusohjelmassaan uusia työllisyyspoliittisia linjauksia.

Opinnäytetyön kohderyhmänä ovat työttömät ja pitkäaikaistyöttömät henkilöt. Pitkäaikaistyöttömällä tarkoitetaan henkilöä, joka on ollut yhtäjaksoisesti yli vuoden ajan työttömänä. Työttömien ja erityisesti pitkäaikaistyöttömien aktivointi ja heidän tukemisensa työelämään pääsemiseksi on tärkeitä tavoite hallituksen työllisyystoimissa. Työttömyyden katkaiseminen mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, pitkäaikaistyöttömyyden ennaltaehkäiseminen ja työttömien aktivointi edustavat tämän hetken työllisyyspolitiikan päälinjauksia. Näitä tavoitteita työvoimaviranomainen on velvoitettu toteuttamaan asiakaspalveluprosesseissa toimenpiteillä, jotka on määritelty työttömyysturvalaissa sekä julkisista työvoima- ja yrityspalveluista säädettyssä laissa.

Työttömän työnhakijan kohdalla vuorovaikutustilanteet työvoimaviranomaisen kanssa ovat tärkeässä roolissa siinä, miten pitkäaikaistyötöntä saadaan aktivoitua ja motivoitua työllistymistä edistävillä keinoilla eteenpäin kohti työelämää. Palvelutarpeen arviointi ja kokonaisvaltainen ajattelu-tapa asiakasta kohdatessa ovat tärkeä osa kuntoutuksen ohjaajan ammattitaitoa. Ammatillisen kehittymiseni kannalta opinnäytetyön tutkittava ilmiö on mielenkiintoinen ja lisää asiakasymmärrystä. Työskentelen tällä hetkellä työllisyyspalveluissa omavalmentajana, eli kohtaan asiakkaita asiakaspalveluprosessin eri vaiheissa, mm. työnhakukeskusteluissa. Koen, että opinnäytetyöni aihe

auttaa minua työvoimaviranomaisena asettumaan paremmin asiakkaan asemaan ja kehittämään reflektointitaitojani omaa ohjausosaamis- ja vuorovaikutustaitojani kohtaan.

Työelämä ja työurat muuttuvat ja tällä hetkellä voidaan puhua työelämän hybridisoitumisesta, kuten Spangar ja Arnkil (2018) esittävät. Perinteiset työelämään liittyvät mallit ovat muuttuneet monimuotoisemmiksi. Työurat koostuvat useista eri vaiheista ja perinteisen palkkatyön sisältö on usein muuttunut. Palkkatyön ja yrittäjyyden roolit ovat osittain sekoittuneet ja niitä voi olla työuralla vuorotellen peräkkäin tai jopa samanaikaisesti. Myös työvoimapalveluiden pitää kehittyä työelämän muutosten myötä. Asiantuntijakeskeisyydestä pitäisi siirtyä asiakaslähtöiseen ja laadukkaaseen vuorovaikutukseen, joka mahdollistaa ohjauksen vaikuttavuuden. Empaattinen, kunnioittava ja kuunteleva asenne mahdollistaa työttömän kehittymisen aktiivisemmaksi toimijaksi työelämässä. (Spangar & Arnkil 2018, 274–277.)

Opinnäytetyötäni ja sen tutkimusanalyysia voi jatkossa hyödyntää työvoimaviranomaisen asiakastyössä ohjausosaamisen näkökulmasta. Asiakaspalveluprosessi elää ja siihen tulee tarkennuksia ja muutoksia mm. uusien hallitusohjelmisen ja lakiuudistusten myötä. Oman toiminnan mukauttaminen ja reflektointi on välttämätöntä ammatillisen kehittymisen kannalta. Ristiriitaisia tilanteita tulee, kun toimitaan viranomaisroolissa ja siihen yhdistetään aidosti asiakaslähtöistä toimintaa. Uskon, että opinnäytetyöni tutkimusanalyysin avulla asiakasymmärrys voi lisääntyä ja reflektointi omaa ammattitaitoa ja ohjausosaamista kohtaan on helpompaa. Työllisyydenhoidon parissa työskentelevän ammattilaisen voi olla helpompi ottaa asiakkaiden kanssa puheeksi epäkohtia, joita tutkimusanalyysissä nousee esiin ja kysyä asiakkaalta suoraan, miten hän kokee tapaamistilanteet.

## **2 Tietoperusta ja käsitteet**

Opinnäytetyössä tarkasteltu ilmiö on työttömän henkilön oma kokemus siitä, miten hänet on kohdattu työvoimaviranomaisen taholta. Mitä onnistumisia ja epäonnistumisia vuorovaikutustilanteissa on ollut työttömän näkökulmasta? Mitkä kokemukset ovat jääneet myönteisinä ja kielteisinä mieleen asioidessa viranomaisen kanssa? Tietoperustan ja teoriataustan tiedonhaussa on käytetty apuna käsittekarttaa (Liite 1), jonka perusteella tietolähteitä on etsitty mm. Google Scholarin avulla.

Tietoperustassani nostan esille käsitteitä, jotka ovat tarkoituksenmukaisia tutkimuskysymyksiä selvittämiseksi. Teoriataustassa tuodaan esille työttömän työnhakijan elämään liittyviä asioita työllisyyspolitiikan näkökulmasta. Työllisyyspolitiikan määrittelemä lainsäädäntö määrittelee asiakaspalvelumallin, jota toteutetaan työttömän ja työvoimaviranomaisen välisessä kanssakäymisessä. Siihen kuuluu olennaisesti myös ohjaukseen ja vuorovaikutukseen liittyvät asiat, joita käsitellään tietoperustassa.

### 3 Työllisyyspolitiikka

Huhtikuussa 2023 vaaleilla valittu eduskunta ja Orpon hallitus vaikuttavat työmarkkinoihin ja työllisyysdenhoitoon lainsäädännön ja erilaisten poliittisten linjausten kautta. Orpon hallituksen esittämässä hallitusohjelmassa määriteltävät työllistymistoimet ohjaavat työttömän työnhakijan ja työvoimaviranomaisen suhdetta. Valtakunnallinen työllisyyspolitiikka antaa viitekehyksen ja raamit siihen, miten työvoimaviranomaisen tulisi toteuttaa voimassa olevia asiakaspalvelumalleja käytännön asiakastyössä. Työllisyyspolitiikalla tarkoitetaan hallituksen ohjelmia, jotka ohjaavat maassa toteutettavia toimia työllisyyden parantamiseksi. (Työ- ja elinkeinoministeriö n.d.; Jakonen 2018, 359.)

Yhteiskunnallinen tilanne, työmarkkinat ja ihmisten työurat ovat kokeneet muutoksia ja se on johtanut siihen, että myös työttömille tarjolla olevia palveluita pitää yksilöidä ja räätälöidä. Työllisyyspolitiikassa tunnistetaan yksilöllisten työvoimapolitiikoiden tarve tärkeänä lähtökohtana onnistuneelle työllisyyspolitiikalle. (Työ- ja elinkeinoministeriö n.d.)

Jakosen (2018, 346) mukaan työelämän pätkittäisyys ja epävarmuus on johtanut siihen, että työelämän epävarmistuminen eli prekarisaatio on yhä enemmän esillä yhteiskunnallisessa keskustelussa. Työelämä on muuttunut lyhyttempoisemmaksi ja monimuotoisemmaksi samalla kun vaatimukset ihmisten/työntekijöiden monitaitoisuudesta ovat kasvaneet. Työelämän muutokset ja työttömyyden kroonistuminen korostavat aktiivisen työvoimapolitiikan roolia. (Arnkil & Spangar 2018, 235–236.)

### 3.1 Monialainen yhteispalvelu TYP

Suomen työllisyydenhoitotoimenpiteisiin on kuulunut kiinteästi erilaiset kokeilut, joilla on pyritty aktiivisesti edistämään työllistymistä ja vähentämään työttömien määrää. 2000-luvun työvoimapalvelujen uudistuksissa keskeistä on ollut kuntien ja valtion yhteistyön lisääminen mm. TYP-palvelumallin avulla (Arnkil & Spangar 2018, 252). Monialainen yhteispalvelu, TYP, on mahdollistanut pitkäaikaistyöttömien aktiivisen ja monipuolisen palveluohjauksen ns. ”yhden luukun” periaatteella. Asiakkaan palveluohjauksessa voidaan hyödyntää työvoimaviranomaisen lisäksi kansaneläkelaitoksen ja sosiaali- ja terveysalan ammattitaitoa ja osaamista verkosto-ohjauksissa.

### 3.2 Kuntakokeilut

Pääministeri Jyrki Kataisen hallitusohjelmaan v. 2012–2015 kuuluneella Työllisyyden kuntakokeilulla pyrittiin pitkäaikaistyöttömyden vähentämiseen. Kuntakokeilussa on korostunut valtion ja kuntien yhteistyömalli; työllistymistä edistäviä toimenpiteitä ja palveluja toteutettiin moniammatillisesti pyrkimyksenä lisätä työelämäosallisuutta ja tukea tietä takaisin työmarkkinoille. Kokeilukuntien asiakaskunnan muodostivat työttömyyden perusteella työttömyysetuutta vähintään 500 päivää saaneet sekä yhtäjaksoisesti vähintään 12 kuukautta työttömänä olleet henkilöt. (Lindberg 2018, 306–307.)

Pitkäaikaistyöttömien palvelutarve ei ollut pelkästään työvoimapalveluissa vaan koordinoitavastuullisena kunta pystyi tarjoamaan myös muita työllistymistä edistäviä palveluita, kuten kuntouttavaa työtoimintaa, uraneuvontaa tai omaehtoisten opintojen tukemista työttömyysetuudella. Tyyppillistä kuntakokeilulle on ollut joustavien, asiakaslähtöisten palveluyhdistelmien tarjoaminen asiakkaille edistään samalla työllistyvyyttä ja kuntouttavia toimia. (Lindberg 2018, 308.)

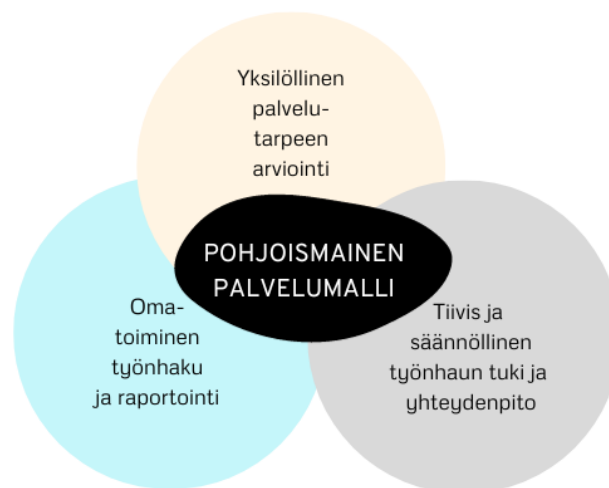
### 3.3 Aktiivimalli

Juha Sipilän hallituksen aikaan v. 2018 käynnistettiin ns. Aktiivimalli, jonka tarkoituksena oli erityisesti pitkäaikaistyöttömien aktivointi työelämää kohti. Tavoite työllisyyden vähentäminen ja sitä kautta työttömyysajan vähentäminen. Työttömän tuli osoittaa aktiivisuutensa mm. osallistumalla palveluihin, tehdä opintoja tai tehdä tietty määrä työtunteja. Mikäli tämä ei toteutunut, työttömyysetuutta leikattiin tai seurauksena oli määräaikainen karenssi.

### 3.4 Pohjoismainen työvoimapalvelumalli

Suomessa otettiin 2.5.2022 käyttöön Marinin hallituksen työvoimapolitiittisen linjauksen mukaisesti uusi pohjoismainen työvoimapalvelumalli. Sen pohjimmaisena ajatuksena on, että työnhakija saa tiivistä ja oikea-aikaista tukea työnhakuunsa systemaattisesti siitä lähtien kun ilmoittautuu työnhakijaksi (Työ- ja elinkeinoministeriö n.d.) Tätä mallia on kuvattu Aktiivimalli 2:na, joka jäi Sipilän hallituksen ehdotukseksi tulevaisuuden työvoimapolitiikkaa ajatellen, aktiivimalli 1 jälkeen. Työnhakijaa aktivoidaan työnhakuun työnhakuvelvotteilla, joita lähtökohtaisesti on neljä työpaikkaa kuukaudessa. Työnhakuvelvoitteen asettamisessa voidaan käyttää harkintaa tilanteissa, joissa ensisijainen palvelutarve on esimerkiksi terveydenhuollossa tai jos työkyky on alentunut. Työnhakuvelvoitetta tarkastellaan säännöllisesti kolmen kuukauden välein ja yksilöllistä palvelutarvearviota tehdään asiakaspalveluprosessin kaikissa vaiheissa.

Jakonen (2018, 362) esittää artikkelissaan termin *osallistava sosiaaliturva*. Se tarkoittaa suomalaisessa työvoimapolitiikassa sitä, että esimerkiksi työttömyysetuus on vastikkeellista. Saadakseen työttömyysetuutta, on rahan eteen tehtävä jotain työllistymistä edistävää. Käytännössä tämä on tarkoittanut mm. työnhakuvelvoitteiden määrittämistä, työhaun tekemistä näkyvämmäksi raportoinnin avulla ja niiden laiminlyönnistä johtuvaa sanktiointia. Alla olevassa kuviossa (Kuvio 1) on esitetty pohjoismaisen palvelumallin pääkohdat.



Kuvio 1. Pohjoismainen työvoimapalvelumalli (TEM n.d., muokattu)

Työvoimapalveluissa asiakkaat on jaoteltu palvelutarpeensa mukaan eri palvelulinjoille niin että uudet, koulutetut ja työkokemusta omaavat, oletettavasti nopeasti työllistyvät työnhakijat saavat

heidän työllistymistään tukevia, räätälöityjä palveluita. Työttömät, joilla on lisäkoulutuksen tai muun työllistymistä tukevan palvelun tarve on ohjattu toisen tiimin asiakkaiksi. Pitkäaikaistyöttömissä on paljon henkilöitä, joilla ensisijainen palvelutarve ei ole työllisyyspalvelut tai edes työllistymistä edistävät palvelut, kuten kuntouttava työtoiminta. Oikea-aikainen palvelutarve voikin olla esimerkiksi terveydentilan selvittelyt tai sosiaalihuollon palvelut. Työntekijällä täytyykin siis olla valmiuksia yhteistyöhön sosiaali- ja terveydenhuoltoon (Oksanen, 2014, 59–62).

Eri asiakasryhmien kohtaaminen vaatii ammattilaiselta oman toiminnan mukauttamista. Omaan ohjausosaamista pitää muokata asiakkaan ja kohtaamistilanteen mukaan. Pohjimmaisena tavoitteena työvoimaviranomaisella on aina asiakkaan työllistyminen, toisaalta ilman välitöntä työllistymistäkin voidaan kohtaamisesta saada hyviä tuloksia ja asiakas kiinnittymään esimerkiksi kuntouttavaan työtoimintaan arjen toimintakyvyn tukemiseksi ja tulevaisuuden työllistymistä edistämään. Tulosajattelusta ja hallituksen työllistymispolitiikan tavoitteista huolimatta työvoimaviranomaisen ammattitaitoon kuuluu, että asiakas kohdataan tasapuolisesti. Hallintolain hyvään toteuttamiseen kuuluu olennaisesti se, ettei ketään aseteta eriarvoiseen asemaan esimerkiksi sukupuolen, uskonnon, iän tai alkuperän vuoksi (Oksanen 2014, 62; Mäenpää 2021, 93).

Viranomaistoiminta on perinteisesti koettu usein yksipuolisena ja epätasa-arvoisena toimintana. Nykyään asiakas ja yksilö tunnustetaan enemmän oikeuksiensa kuin velvollisuuksiensa kautta, palvelun laatua painotetaan ja hallinto nähdään ennen kaikkea asiakaslähtöisenä palveluna. Tätä suuntausta on tehostettu viranomaisten ja lainsäätäjien taholta mm. hyvän hallinnon käsitteen sisältöä avaamalla sekä asiakkaan oikeuksien, että viranomaisen velvollisuuksien kautta. (Koivisto 2014, 127–135).

Vuonna 2003 vahvistettu ja 1.1.2004 voimaantullut hallintolaki tuo voimakkaasti esille hyvää hallintotapaa ja laatutekijöiden merkityksellisyttä. Laatutekijöinä voidaan tarkastella esimerkiksi asiakaskeskeisyyttä, luottamuksellisuutta, asiakkaiden tasapuolista ja yhdenmukaista kohtelua sekä heidän vaikutus- ja osallistumismahdollisuuttansa. (Mäenpää 2021, 2; Hallintolaki 434/2003.) Kun työtön työnhakija on vuorovaikutustilanteessa työvoimaviranomaisen kanssa, hänen pitää voida luottaa siihen, että saa tasapuolista kohtelua ja palveluntarjontaa riippumatta siitä, kuinka pitkään on ollut työttömänä ja kuinka todennäköistä työllistyminen lähitulevaisuudessa on. Hyvän

hallinnon perusteisiin kuuluu palveluperiaatteen lisäksi mm. neuvonta, viranomaisten yhteistyö ja käsittelyn viivytyksettömyys (Koivisto 2014, 117).

## 4 Asiakasohjaus työvoimapalveluissa

Ohjauksen vaikuttavuuteen vaikuttaa oleellisesti vuorovaikutuksen luonne; kohdataanko asiakas asiakaslähtöisesti niin, että kaikki lähtee aidosti asiakkaan omasta tilanteesta ja tavoitteista. Asiakkaan kohtaamiseen pitää olla varattuna oikeanlaiset puitteet; tarpeeksi tilaa ja aikaa, jotta saadaan selville asiakkaan todelliset voimavarat. Työvoimapalveluissa asiakkaan kohtaaminen ja ohjaustilanne on erityisen tärkeässä asemassa, jotta toiminta on tehokasta ja työllistymistä edistävää.

Tyypillistä nykyajan modernille ohjaukskäsitteelle on, että asiakasta pyritään osallistamaan ja näin tukemaan hänen omaa toimijuuttaan. Sen sijaan, että ohjaaja asettuisi asiakkaan yläpuolelle, kuten roolijako on aiemmin esiintynyt, nykyajan ohjaustilanteissa toimitaan rinnakkain ja tiiminä. Kun asiakkaan omaa toimijuutta tuetaan, hän pääsee tekemään itse ratkaisuja esimerkiksi työelämän polulla motivoituneempana kuin jos hän olisi saanut ratkaisut ulkoapäin tuotettuna. (Spangar & Arnkil 2018, 277–278.)

Vehviläinen (2014, 25–26) nostaa ohjaustilanteesta esille muutamia periaatteita, joilla asiakkaan toimijuutta voidaan tukea. Kumppanuudella hän tarkoittaa ohjattavan ja ohjaajan solmimaa yhteistyösuhdetta. Sille on luonteenomaista luottamuksellisuus, kunnioitus ja neuvotteleva toimintatapa. Dialogisuus tarkoittaa, että ohjattava ja ohjaaja sitoutuvat ilmaisemaan ajatuksiaan turvallisessa ja rakentavassa hengessä. Läpinäkyvyydellä varmistetaan se, että molemmat osapuolet ovat tietoisia prosessin vaiheista, tavoitteista, toimintatavoista ja pelisäännöistä.

### 4.1 Dialoginen vuorovaikutus

Vänskä, Laitinen-Väänänen, Kettunen ja Mäkelä (2011, 60) kuvaavat dialogisen vuorovaikutuksen perustavaksi ajatukseksi hyväksyvän ilmapiirin. Ohjaaja ja ohjattava kohtaavat toisensa omana itsenään pyrkimättä kumpikaan dominoimaan vuorovaikutustilannetta. Koko tilanteen tavoitteena on olla tukemassa ohjattavan omaa toimijuutta hänen tehdessään omaa elämäänsä koskevia rat-

kaisuja. Vaikka molemmat osapuolet nähdään dialogisessa vuorovaikutuksessa tasapuolisina osallistujina, toimii ohjaaja aina asiantuntijaroolissa ja ohjattu asiakas ratkaisujen tekijänä roolissaan oman elämänsä parhaana asiantuntijana.

Onnistuneessa dialogisessa ratkaisua etsitään keskustelukumppaneina, yhteistyössä tutkien ja neuvotellen, yhteinen päämäärä taustalla vaikuttaen. Ohjattavan asiakkaan toimijuutta vahvistaa se, että hän saa itse osallistua ongelmanratkaisuun ja miettiä eri ratkaisuvaihtoehtoja (Vehviläinen, 2014, 26).

Ohjaajan ja ammattilaisen taito olla läsnä ja kuulla, ei pelkästään kuunnella ovat edellytyksiä vuorovaikutuksen luottamuksellisuuden perustalle. Ilman luottamuksellista ilmapiiriä, vuorovaikutus ei ole avointa ja rehellistä, eikä tavoitteet ja sovitut ratkaisuehdotukset ole kestäviä. Ohjaajan ammattitaitoon kuuluu myös vuorovaikutustilanteen kriittinen ja jatkuva arviointi. Sen pohjalta hän pystyy joustavasti muuttamaan omia vuorovaikutusmetodejaan; on äkillisiä tilanteita, joissa aikaa neuvotteluille ei ole niin paljon kuin rauhallisissa vuorovaikutustilanteissa, joissa pystytään panostamaan tasa-arvoisesti keskusteleviin ja neuvotteleviin tilanteisiin. (Isoherranen 2004, 99.)

Asiakkaan kohtaamistilanteessa uuden ymmärryksen syntymisen mahdollistaa ammattilaisen taito dialogisen keskustelun synnyttämiseksi (Seikkula & Arnkil 2005, 52). Dialogiseen keskusteluun kuuluu mm. avoimet kysymykset ja asiakkaan sanomien asioiden toistaminen ymmärryksen varmistamiseksi. Onnistuneen dialogisen keskustelun kannalta on tärkeätä, että keskustelu kiinnitetään kokonaisvaltaisesti siihen elämään, missä asiakas elää arkeansa. Jotta tuki ja palvelut liittyisivät oikea-aikaisesti asiakkaan arjen työ- ja toimintakykyyn, ammattilaisen pitää olla tietoinen asiakkaiden omasta käsityksestä arjestaan. (Seikkula & Arnkil 2005, 99–100.)

Spangar ja Arnkil (2018, 262–263) avaavat käsitettä Aktiivinen toiminnallisuus -ohjaus, josta voidaan puhua myös toivon ohjauksena (hope-filled engagement). Siinä keskeisessä asemassa on luottamuksellinen, rakennettava tila, joka mahdollistaa asiakkaan työelämäsuhteen kehittymisen. Siinä kartoitetaan kokonaisvaltaisesti työminä ja yksityisminä, joista rakentuu holistinen kuva omasta elämästä. Ohjauksen välineinä voidaan käyttää erilaisia havainnoivia kartoituksia. Niiden avulla voi konkreettisesti havaita oman elämänsä työminän ja yksityisminän keskinäisen riippuvuu-

den sekä kokonaisuuden, joka niistä muodostuu. Asiakkaan realistinen kokonaiskuva omasta elämästään ja siihen sisältyvistä yhteyksistä mahdollistaa myös kehittymisen eri osa-alueilla. Onnistunut ohjaus tuo aina toivoa asiakkaan elämään, mikä on tärkeä voimavara muuttuvassa maailmassa. Onnistuneen ohjauksen luo keskusteleva, dialoginen ja tasavertainen tilanne, jossa toimitaan kokonaisvaltaisesti ja asiakaslähtöisesti.

## 4.2 Toimijuus ja osallisuus

Ohjaustilanteessa tai asiakaskohtaamisessa tärkeä näkökulma on asiakkaan oman toimijuuden ja osallisuuden vahvistaminen ja tukeminen. Osallisuus ja toimijuus ovat yleisiä käsitteitä nyky-yhteiskunnallisessa keskustelussa. On ominaista, että niistä puhutaan usein syrjäytymisen ehkäisemisen yhteydessä. Asiakkaan kuunteleminen on tärkeitä, jotta tunne osallisuudesta ja oman toimijuuden vahvistumisesta on mahdollista. Kuunteleminen mahdollistaa dialogisen vuorovaikutuksen, luottamuksen muodostumisen. Hanners ja Tietsort (2021) kuvaavat kuuntelemisen taitoon sisältyviä kohtia asiakaskohtaamisessa. 80:20-säännöllä tarkoitetaan sitä, että 80 prosenttia ajasta tulisi käyttää kuuntelemiseen ja 20 prosenttia kyselemiseen, tarkentavien kysymysten tekemiseen sekä keskustelun johdattamiseen eteenpäin. Empaattinen ymmärtäminen liittyy asiakkaan näkökannan ymmärtämiseen, vaikka ammattilaisen oma mielipide olisikin päinvastainen. Läsnäolemiseen liittyy häiriötekijöiden, kuten esimerkiksi kuulokkeiden, puhelimen tai aurinkolasien poistaminen. Aina ei tarvita sanoja, hiljaisuuden sietäminen luonnollisena osana vuorovaikutusta voi syventää sitä.

(Hanners & Tietsort 2021, 178.)

Sykes (2023) korostaa sitä, että ihmisen oma toimijuus ja pätevyys on yksi kolmesta psykologisesta perustarpeesta. Kyky hallita ja vaikuttaa omaan elämäänsä ja ympäristöönsä lisäävät tehokkuuden tunnetta ja luottamusta omaan toimintakykyyn. Toinen tarve, itsemääräämisoikeus, liittyy kiinteästi toimijuuteen. Se pitää sisällään oman päätäntävällän ja toisaalta vastuunkannon tekemistään valinnoista. Kolmas psykologinen perustarve on osallisuus, tunne kuulumisesta tai yhteydestä ympäristöön sekä esimerkiksi asiakkaan mahdollisuudesta vaikuttaa omaan palvelupolkuunsa. (Sykes 2023, 88.)

## 5 Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimustehtävät

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää työttömän henkilön näkökulmasta kohtaamista ja asiointia työvoimaviranomaisen kanssa. Kuvailevan kirjallisuuskatsauksen avulla oli tarkoitus selvittää, miten paljon asiaa on tutkittu asiakkaan, eli työttömän kertomana.

Tutkimuskysymyksiä olivat:

1. Mitä asioita työtön on kokenut myönteisiksi ja onnistuneiksi kohtaamisessa?
2. Mitä asioita työtön on kokenut kielteisiksi ja epäonnistuneiksi ohjaustilanteessa?

Opinnäytetyössäni tutkin työttömän henkilön ja työvoimaviranomaisen kohtaamista ja vuorovaikutussuhdetta. Jatkossa käytän työttömän kohdalla myös termejä asiakas ja työnhakija. Työvoimaviranomaisesta käytän opinnäytetyössäni myös termejä ammattilainen ja ohjaaja.

## 6 Toteutus

### 6.1 Tutkimusmenetelmän valinta ja kuvaus

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi valikoitui kuvaileva kirjallisuuskatsaus, jonka yhtenä tavoitteena on selvittää ja tutkia, mitä tietystä aiheesta jo tiedetään. Tutkimusmenetelmänä kirjallisuuskatsaus (engl. *literature review*) tutkii ja tunnistaa jo olemassa olevaa tutkittua tietoa ja sitä arvioidaan, tulkitaan ja yhdistetään uuden tiedon tuottamiseksi. (Vilkkä 2023, 7–13.) Kirjallisuuskatsaus on yhteenveto tiettyyn tutkimuskysymykseen kohdistuvasta tutkitusta ja korkealaatuisesta tiedosta, jonka avulla tuloksia voidaan tunnistaa selkeitä konteksteja tutkimusaiheeseen liittyen. Laadukas kirjallisuuskatsaus tuokin esille sen, miten uusi tieto liittyy jo olemassa olevaan tietoon ja äydyntää sitä. (Bettany-Saltikov & McSherry 2016, 5; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 111–112.)

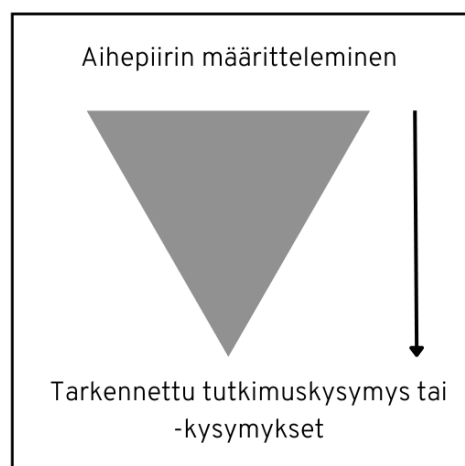
Kirjallisuuskatsauksen prosessin eri vaiheet on tarkasti määritelty. Katsauksen tekemisessä noudetaan kriittistä, järjestelmällistä, läpinäkyvää ja tarkkaa tutkimuksen periaatetta. Näin voidaan saavuttaa luotettavaa ja uskottavaa tietoa tuloksineen. Läpinäkyvä ja hyvin dokumentoitu työskentelytapa ei ole riippuvainen kirjallisuuskatsaustyyppistä, vaikka tietyiltä osin aineiston käsittely ja

analysointivaihe saattavatkin vaihdella. (Vilkkä 2023, 38.) Alla olevassa taulukossa 1 esitetyt kirjallisuuskatsauksen prosessivaiheet kuvataan yksityiskohtaisemmin seuraavissa kappaleissa.

Taulukko 1. Kirjallisuuskatsaus prosessina (Vilkkä 2023, 39, muokattu).

VAIHE 1	VAIHE 2	VAIHE 3	VAIHE 4
Aihepiirin määrittely	Tiedonhaku; hakusanat ja -lausekkeet	Aineiston valinta	Raportointi
Tarkka tutkimuskysymys tai -kysymykset	Tarkoituksenmukaiset tietokannat	Aineiston analyysi	
	Aineiston valinta kriteerien mukaisesti	Aineiston laadunarviointi ja kuvailu	

*Ensimmäisen vaiheen* olennaisin sisältö on katsauksen aihepiirin määrittely. Tämä pitää sisällään tutkimuskysymyksen tai -kysymysten muodostamisen sekä hakusuunnitelman tuottamisen. Aihepiirin määrittelyssä on olennaista, että se lähtee omasta kiinnostuksesta, joko ammatillisista lähtökohdista tai esimerkiksi ajankohtaisuutensa vuoksi. (Bettany-Saltikov & McSherry 2016, 15–16.) Aihepiirin määrittämisen jälkeen siitä eritellään kirjallisuuskatsauksen tutkimuskysymys tai -kysymykset alla olevan kuvion 2 mukaisesti.



Kuvio 2. Tutkimuskysymyksen johtaminen (Bettany-Saltikov & McSherry 2016, 17, muokattu).

*Toinen vaihe* kattaa kirjallisuushakujen toteuttamisen ja aineiston valinnan. On tärkeää ymmärtää ja tunnistaa, että prosessin eri vaiheet tehdään loogisessa järjestyksessä, huolellisesti ja läpinäkyvästi. Eri vaiheiden välillä on olennaista peilata tulevaan ja tarpeen mukaan täsmentää jo tehtyä katsausta (Vilkkä 2023, 40). Ennen varsinaisia kirjallisuushakuja eri tietokannoista suoritetaan harjoitushakuja helpottamaan varsinaisten hakusanojen ja -lausekkeiden muodostamista. Vilkkä (2023, 22–34) nostaa esille kuvailevan kirjallisuuskatsauksen muita kirjallisuuskatsautyyppisiä vapaamman tiedonhaun; tutkimusaineistona voi harkitusti käyttää vertaisarvioitujen alkuperäistutkimusten lisäksi vertaisarvioimattomia aineistoja, kuten julkisyhteisöjen raportteja sekä arvioituja, tutkimukseen perustuvia aineistoja, kuten väitöskirjat.

Systemaattisessa tiedonhaussa tietokantahaut vaativat onnistuakseen tutkimuskysymyksen soveltuvat hakusanat ja niistä johdetut hakulausekkeet. Keskeisten käsitteiden määrittelemisen huolellisesti lisää tutkimuksen luotettavuutta. Hakulausekkeiden lisäksi olennaista on eri poissulku- ja mukaanottokriteereiden määrittäminen. Niiden avulla katsauksen prosessimainen eteneminen pysyy suunnitelman mukaisessa fokuksessa. (Niela-Vilén & Hamari 2016, 25–26.)

*Kolmannessa vaiheessa* analysoidaan ja arvioidaan tiedonhaun perusteella katsaukseen valikoidut tutkimukset. Tässä vaiheessa täsmennetään tutkimusten poissulku- ja mukaanottokriteereitä. Mukaan otettu aineisto taulukoidaan ja eritellään selkeiksi osa-alueiksi ja suoritetaan laadunarviointia. Aineisto kuvaillaan tutkimuskysymyksiin peilaten.

Kirjallisuuskatsauksen viimeinen vaihe on raportointivaihe, esitetään tulokset ja johtopäätökset analyysin tuloksena. Raportoinnissa tuodaan esille prosessin eri vaiheet läpinäkyvästi ja mahdollisimman yksityiskohtaisesti. Prosessia avataan, jotta kirjallisuuskatsauksen lukija pystyy aukottomasti seuraamaan eri vaiheita ja toistamaan käytettyjä menettelytapoja. Olennainen osa raporttia on jatkotutkimusaiheiden esittäminen, pohdintaosiossa otetaan kantaa katsauksen luotettavuuteen. (Vilkkä 2023, 42; Niela-Vilén & Hamari 2016, 32.)

## **6.2 Aineiston keruu**

Opinnäytetyön aiheen ja tutkimuskysymysten jäsentämisessä käytettiin apuna PEO-mallia, joka ohjaa tutkimuskysymysten asettelua niin, että kaikki olennaiset asiat tulevat mukaan. PEO tulee

sanoista *patient* eli *kohderyhmä* (P), *exposure* eli *altistuminen* tai *toiminta* (E) sekä *outcome* eli *lopputulos* (O). PEO-mallia käytetään usein laadullisissa tutkimuksissa tutkimuskysymysten jäsenelyssä. Siinä tutkimuskysymys jäsenellään kolmeen eri osatekijään. PICO-mallissa jäseneltyjä kohtia on yksi enemmän ja se usein sisältääkin vertailevan kohdan *altistuminen, toiminta* -osatekijälle. Alla olevassa taulukossa 2 on kuvattuna opinnäytetyön aihe jäseneltyinä PEO-mallin mukaisesti.

Taulukko 2. Opinnäytetyön aihe jäseneltyinä hakulausekkeiksi PEO-mallin mukaisesti (Bettany-Saltikov & McSherry 2016, 24, muokattu)

KOHDERYHMÄ (P)	ALTISTUMINEN, TOIMINTA (E)	LOPPUTULOS (O)
Pitkäaikais- työtön	Kohtaaminen työvoimaviran- omaisen kanssa	Työttömän kokemus kohtaamisesta
Long-term unemployed	Encounter with employment services	Unemployed experience from the encounter

Hakusanojen ja tutkimuskysymysten luomisessa hyödynnettiin alustavia kirjallisuushakuja ja eri tietokantojen sanakirjoja sekä Finto.fi palvelun Yleistä suomalaista ontologiaa, YSOa. Niiden avulla tunnistettiin hakusanojen synonyymejä, joita yhdistettiin tietokantahauiksi Boolean operaattoreiden avulla. Suurin osa tietokannoista käyttää Boolean operaattoreita: OR-operaattori yhdistää samankaltaisia hakusanoja tai lauseita, AND-operaattori hakee kaikkien hakusanojen tai lauseiden yhdistelmät, ja NOT-operaattori sulkee tuloksista tietyt hakusanat tai lauseet pois. (Vilkkä 2023, 56–58; Bettany-Saltikov & McSherry 2016, 102–104.) Hakulauseiden rakenne ja rajaukset pyrittiin pitämään eri tietokannoissa mahdollisimman samankaltaisina, jotta haku vääristyisi mahdollisimman vähän.

Opinnäytetyön aineistohakuja tehtiin viidessä eri tietokannassa; ProQuest databases, CINAHL, Emerald Insight, Journal.fi sekä Finna. Harjoitushakuja, kuten varsinaisia aineistohakujakin, tehtiin JAMKin käyttöliittymän kautta. Harjoitushakuja tehtiin Finna.fi alustalla. Tietokantahakujen lisäksi

tehtiin manuaalista hakua lähdeluetteloiden kautta. Sekä harjoitushakujen että varsinaisten tietokantahakujen määrittelyssä hyödynnettiin JAMKin kirjaston informaation yksilöllistä ohjausta. Tietokantahakuja tehtiin 21.5.2023 sekä 24.5.2023 ja haut toistettiin 11.6.2023.

### **6.3 Tietokannat**

Käytetyistä tietokannoista hakujen perusteella eniten tutkimuksia otettiin tarkasteltavaksi ProQuest tietokannasta, yhteensä 19 kappaletta. Finna.fi tietokannasta tarkasteltavaksi otettiin yhdeksän aineistoa, Emerald Insight ja Journal.fi tietokannoista molemmista kaksi tutkimusta sekä CINAHL tietokannasta yksi tutkimus. ProQuestissa oli eniten rajausvaihtoehtoja käytettävissä ja se selkeytti tietokannan käyttöä. Emerald Insight ja CINAHL tietokannoissa tutkimuksia haettiin hyvin samantyyppisillä hakulausekkeilla, kuin ProQuestissa. Tarkasteltavaksi niistä löytyi kolme tutkimusta. Finnassa käytettiin englanninkielisten hakulausekkeiden lisäksi suomenkielisiä hakulausekkeitä. Myös Journal.fi tietokantaan tehtiin hakuja suomenkielillä lausekkeilla, koska kyseessä on suomalaisten avointen tiedelehtien tietokanta. Hakutuloksista tarkasteltaviksi nostetut artikkelit käytiin läpi, mutta aineiston osuvuus tutkimuskysymyksiin peilaten oli heikkoa, joten lopulliseen tutkimusaineistoon Journal.fi tietokannasta ei löytynyt vertaisarvioitua aineistoa. Seuraavalla sivulla taulukossa 3 on eriteltynä käytetyt tietokannat, niihin tehdyt hakulausekkeet sekä rajaukset ja tarkennukset, taulukko on jaettu kahdelle sivulle.

Taulukko 3. Hakutulokset käytetyistä tietokannoista

TIETOKANTA	HAKULAUSEKE	TARKENNUKSET	TULOKSET	TARKASTELU	VALITUT
FINNA Haku toteutettu 21.5.2023 sekä 11.6.2023	Jobseeker AND employment services	koko teksti vertaisarvioitu v. 2013->	504 173 61 40	<u>3</u>	<u>3</u>
	Long-term unemployed AND employment services	koko teksti vertaisarvioitu v. 2013-> kieli: englanti aiheet: unemployment	167 325 74 294 47 075 29 424 29 358 3 009	<u>0</u>	
	Long-term unemployed AND employment services AND experiences	koko teksti vertaisarvioitu v. 2013-> kieli: englanti	78 25 16 11 10	<u>3</u>	
	Työttömän kokemuksia asiakas- kohtaamisesta	opinnäyte+kirja	45 18	<u>3</u>	
EMERALD INSIGHT Haku toteutettu 21.5.2023 sekä 11.6.2023	Long-term unemploy* AND employment services	v. 2013 -> open access	8294 4188 387	<u>0</u>	<u>1</u>
"Long-term unemploy*" AND "employment services"	v. 2013 -> open access	165 58 7	<u>2</u>		
CINAHL ULTIMATE Haku toteutettu 24.5.2023 sekä 11.6.2023	Unemploy* OR long-term unemploy* AND employment services OR employment agenc*	Abstract v. 2013 -> Academic journal	243 210 123 118	<u>0</u>	<u>1</u>
	Unemploy* OR long-term unemploy* AND "employment services" OR "employment agenc*"	v. 2013->	88 56	<u>0</u>	
	Unemploy* OR long-term unemploy* AND "employment services" OR "employment agenc*" AND experience*	v. 2013->	32 19	<u>1</u>	

<b>PROQUEST</b> Haku toteutettu 24.5.2023 sekä 11.6.2023	Unemploy* OR long-term unemploy* AND "employment services" OR "employment agency"	vertaisarvioitu Scholarly journals v. 2013 -> artikkeli kieli: englanti aihe: unemployment	23 109 1957 1938 1192 1026 997 191	0	
	(Unemploy* OR long-term unemploy* OR jobseeker) AND ("employment services" OR "employment agency" OR "job center")	vertaisarvioitu Scholarly journals v. 2013 -> aihe: unemployment artikkeli kieli: englanti	68 024 5384 5316 3130 681 554 537	19	3

<b>JOURNAL.FI</b> Työelämän tutkimus -lehti Haku toteutettu 24.5.2023	pitkäaikaistyöt* AND työvoima*	v. 2013->	7	2	0
---	--------------------------------------	-----------	---	---	---

Eri tietokannoista esitarkasteluun valittiin yhteensä 32 artikkelia tai tutkimusta. Esitarkasteluun valittiin aineistoa otsikon ja lyhennelmän perusteella. Tietokantahauista nousi esiin myös samoja aineistoja ja sama artikkeli löytyi sekä suomenkielisenä, että englanninkielisenä. Esitarkasteluun valitut artikkelit ja tutkimukset otettiin lähempään tarkasteluun ja aineiston tekstiin tutustuttiin tarkemmin lukemalla läpi lyhennelmän lisäksi koko tekstiä. Sisäänotto- ja poissulkemiskriteerejä käyttäen lopulliseen tutkimusaineistoon valittiin yhteensä kuusi tieteellisesti vertaisarvioitua tutkimusta tai artikkelia sekä yksi kirja. Sisäänotto- ja poissulkukriteerit on koottu taulukkoon 4.

Taulukko 4. Aineiston sisäänotto- ja poissulkukriteerit

<b>SISÄÄNOTTO- KRITERIT</b>	Vertaisarvioitu tieteellinen tutkimus	Julkaistu v. 2013-2023	Koko teksti saatavilla	Julkaisun kielenä joko suomi tai englanti	Julkaistu vastaa tutkimuskysymyksiin
<b>POISSULKU- KRITERIT</b>	Ei tieteellinen ja vertaisarvioitu julkaisu	Julkaistu ennen vuotta 2013	Julkaisun saataavuus koko tekstinä vaatii maksun	Julkaisun kielenä muu kuin suomi tai englanti	Julkaistu ei vastaa tutkimuskysymyksiin

Systemaattisen tiedonhaun lisäksi kirjallisuuskatsauksen aineiston etsinnässä käytettiin myös manuaalista hakua, joka on kuvailevalle kirjallisuuskatsaukselle hyväksyttävä hakumenetelmä perinteisten tietokantahakujen lisäksi (Niela-Vilen & Hamari 2016, 28). Manuaalista hakua suoritettiin tutustumalla systemaattisen tietokantahaun artikkeleiden lähdeluetteloita sekä Finna.fi tietokannan ehdotuksia vastaavista artikkeleista. Manuaalisen haun kautta tutkimukseen valikoitui kaksi pro gradu -tutkielmaa. Pro gradu -tutkielmien mukaanottamista tutkimusaineistoon puolsi tutkielmien tuoreus sekä työttömän asiakkaan oma ääni, joka oli tärkeässä roolissa osana tutkielmia. Tämän kuvailevan kirjallisuuskatsauksen tutkimusaineistoon valikoitui yhteensä kahdeksan tutkimusta, joista viisi oli vertaisarvioitua tieteellistä artikkelia, kaksi pro gradu -tutkielmaa ja yksi kirja.

#### **6.4 Aineiston laadunarviointi**

Tutkimukseen valitun aineiston laadunarvioinnissa käytettiin Joanna Briggs Instituutin arviointikriteerejä. Hotus eli Hoitotyön tutkimussäätiö on kääntänyt arviointikriteerit suomen kielelle. Kirjallisuuskatsauksen laadun takaamiseksi jokainen tutkimukseen valittu aineisto arvioitiin ja tutkittiin erikseen siihen sopivalla menetelmällä. Tutkimusaineiston kahdeksasta tutkimuksesta kuusi oli laadullisia tutkimuksia.

Jokaisen kuuden laadullisen tutkimuksen arvioinnissa käytettiin Joanna Briggs Instituutin (JBI) laadullisen tutkimuksen arviointikriteerejä. Kriittisen arvion tarkistuslistaa käyttämällä arvioitiin tutkimuksen laatua. Tarkistuslistassa on kymmenen yksityiskohtaista arviointikriteeriä, joiden avulla arvioitiin mm. tutkimuksen metodologian ja tutkimuskysymysten sekä tutkimuksen metodologian ja aineistonkeruumenetelmien yhteensopivuutta. (HOTUS n.d.)

Aineiston laadunarvioinnissa kiinnitettiin huomiota myös siihen, missä maassa tutkimus oli tehty, tutkimuksen julkaisuajankohtaan, käytettyihin tutkimusmenetelmiin, eettisiin näkökulmiin ja tuloksiin ja johtopäätöksiin. Opinnäytetyön liitteenä on laadunarviointilomake jokaisesta aineistosta.

#### **6.5 Aineiston kuvaus**

Tämän kuvailevan kirjallisuuskatsauksen tutkimusaineisto koostettiin kuudesta vertaisarvioidusta tutkimusartikkelista, kahdesta yliopiston Pro Gradu-tutkielmasta sekä yhdestä kirjasta. Kuusi tutki-

musartikkeliä oli laadullisen tutkimuksen menetelmin tuotettuja. Seuraavilla kahdella sivulla olevassa taulukossa 5 on kuvattuna tutkimusaineisto. Jokaisesta aineistosta on eritelty tekijätiedot, nimi, tutkimuksen tarkoitus, tutkimuksen tulokset, tietokanta, josta tutkimus valikoitui aineistoon sekä laadunarviointikriteeri pisteytettynä. Taulukko 5 on jaoteltu kahdelle sivulle.

Taulukko 5. Kirjallisuuskatsaukseen valittu aineisto

Julkaisun tekijät / Julkaisuvuosi / Maa / Tietokanta	Julkaisun nimi	Julkaisun tarkoitus ja tutkimusmetodi	Tulokset tiivistettynä	Laadunarviointi pisteet
1. Nissinen, M. 2023, Suomi Jyväskylän yliopiston Pro Gradu-tutkielma Finna.fi	Peli, jota pelataan - Työnhakijoiden kokemuksia työttömyydestä ja ohjauspalveluiden käytänteistä	Laadullinen tutkimus, jonka aineisto koostui seitsemästä haastattelusta. Tutkimuksessa tarkasteltiin ohjauspalveluiden käytänteiden toimivuutta työnhakijan toimijuuden näkökulmasta.	Analyysin perusteella tutkimuksen tuloksista nousi esille erityisesti työnhakijoiden kohtaaminen ohjaustilanteissa sekä palvelujen parempi kohdentaminen	9 / 10
2. Joutulainen, M. & Nikkinen, K. 2014, Suomi Lapin yliopiston Pro Gradu-tutkielma Finna.fi	Työn merkitys hyvinvoinnin rakentajana -asiakkaiden kokemuksia Oulun kaupungin työllisyyspalveluista	Laadullinen tutkimus, jonka aineisto koostui teemahaastattelemalla seitsemää työllisyyspalveluiden asiakasta. Tutkimuksessa tarkasteltiin työnhakijoiden kokemuksia työllisyyspalveluista.	Analyysin perusteella tutkimuksen tuloksista nousi esille työnhakija- asiakkaiden tyytyväisyys kuntakokeiluhanke työllisyyspalveluista ja toisaalta negatiivisuus TE- toimiston palveluita kohtaan.	9 / 10
3. Walker, R., Brown, L., Moskos, M., Isherwood, L., Osborne, K., Patel, K. & King, D. 2016, Australia ProQuest	'They really get you motivated': Experiences of a life-first employment programme from the perspective of long-term unemployed Australians	Laadullinen tutkimus, jonka aineisto koostui 31 haastattelusta. Tutkimuksessa tarkasteltiin 'Building Family Opportunities' -hankkeeseen osallistuneiden pitkäaikaistyöttömien kokemuksia ammatillisesta ja henkilökohtaisesta palveluohjauksesta	Analyysin perusteella tutkimuksen tuloksista nousi esille pitkäaikaistyöttömien positiiviset kokemukset ei-ammattillisten työllistymisen esteiden tunnistamisesta ja poistamisesta sekä ammattillisen tuen tarjoamisesta.	8 / 10

Julkaisun tekijät / Julkaisuvuosi / Maa / Tietokanta	Julkaisun nimi	Julkaisun tarkoitus ja tutkimusmetodi	Tulokset tiivistettynä	Laadunarviointi pisteet
4. Bowman, D., McGann, M., Kimberley, H. & Biggs, S. 2016, Australia ProQuest	Activation and Active Ageing? Mature-Age Jobseekers' Experience of Employment Services	Laadullinen tutkimus, jonka aineisto koostui teemahaastattelemalla seitsemää työllisyyspalveluiden asiakasta. Tutkimuksessa tarkasteltiin työnhakijoiden kokemuksia työllisyyspalveluista.	Analyysin perusteella tutkimuksen tuloksista nousi esille työnhakija-asiakkaiden tyytyväisyys kuntakokeiluhanke työllisyyspalveluista ja toisaalta negatiivisuus TE-toimiston palveluita kohtaan.	9 / 10
5. Vehmas, H. 2016, Suomi Finna.fi	Työllistymispalveluiden kehitystyön uusia näkymiä - tulosperusteisista malleista moniammatilliseen yhteistyöhön	Vertaisarvioitu artikkeli fenomenografisesta tutkimuksesta työllisyyspalveluiden laadusta.	Analyysin perusteella työllistymispalveluissa laatu kulminoitui asiakkaan kohtaamiseen.	8 / 10
6. Näre, S. & Näre, L. 2022, Suomi Finna.fi	Työttömyys sattuu -Arjen kamppailuja työllistämistoimien rattaissa	Kirja edustaa laadullista tutkimusta, joka koostui Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran keräämästä kirjoituskielä-aineistosta, yhteensä 205 työttömän tarinasta. Tarkoituksena on ollut tarkastella miten työttömät ovat kokeneet heille asetetut byrokraattiset vaatimukset sekä yhteiskunnan ja lähipiirin suhtautumisen heidän työttömyyteensä.	Teema-analyttisen lähiluvun perusteella aineiston vastauksista nousee esiin hallituksen työllisyyspolitiikan passivoivan aktivointipolitiikan vahva ristiriita.	9 / 10
7. Ylistö, S. & Husu, H-M. 2021, Suomi Emerald Insight	Negative emotional consequences of labour market activation policies for long-term unemployed young adults in Finland	Vertaisarvioitu artikkeli 28 puolistrukturoidusta elämäntilanteesta haastattelusta. Pitkäaikaistyöttömiä nuoria haastatellessa näkökulmana ollut työllisyyden aktivointipolitiikan aiheuttamat negatiiviset tunteet.	Työvoimaviranomaisen pitäisi erityisesti huomioida nuorten kokemukset epäreilusta kohtelusta työllistymistä edistävässä palveluissa, taloudellisten sanktioiden kokonaisvaltaiset vaikutukset, sekä tiiviimpi yhteydenpito.	8 / 10
8. Kerschbaumer, L. & Boost, M. 2020, Saksa ProQuest	The German Employment Agency's measures for integrating the long-term unemployed with multiple constraints into the labour market: Some individual experiences	Vertaisarvioitu artikkeli laadullisesta tutkimuksesta, joka tehtiin haastattelemalla 33 pitkäaikaistyöttömää henkilöä (18 naista, 15 miestä). Tutkimuksen tarkoituksena oli keskittyä yksilöllisiin ja rakenteellisiin mahdollisuuksiin mobilisoida työelämätaitoja ja motivaatiota työelämään palaamiseksi	Tiiviimpi yhteistyö asiakkaan ja viranomaisen välillä luo pohjan luottamukselliselle kanssakäymiselle ja mahdollistaa tehokkaamman työllistymisprosessin	8 / 10

## 6.6 Aineiston analysointi

Tutkimukseen valittua aineistoa analysoitiin aineistolähtöisenä sisällönanalyysinä. Kirjallisuuskatsauksen analyysi etenee aineistosta käsin nousevana päättelyä, tutkitaan sitten kvantitatiivista tai kvalitatiivista tietoa (Vilkkä 2023, 86). Sisällönanalyysille ominaista on, että aineistoa käsitellään ja järjestellään niin, että saadaan muodostettua uutta, yhtenäistä ja selkeätä informaatiota aiheena olevasta ilmiöstä, tutkimuskysymyksiin peilaten (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122).

Aineistolähtöisen sisällönanalyysin mukaisesti redusointivaiheessa aineisto ensin pilkottiin yhtenäisiksi teemoiksi. Tutkimusaineistosta etsittiin tutkimuskysymyksiin vastaavat olennaiset alkuperäiset ilmaukset ja ne pilkottiin pelkistetyiksi ilmauksiksi. Taulukossa 6 on esitetty aineistosta redusointi- eli pelkistämävaiheessa nousseet alkuperäisilmaukset, pelkistetyt ilmaukset ja muodostetut alaluokat, sekä yläluokat.

Taulukko 6. Esimerkki aineiston teemoittelusta ja luokittelusta

Alkuperäisilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Pääluokka
"The psychologist works mostly on the depression side of things...As he said the first time he saw me, I was all over the place, but a few weeks ago when he saw me he said I looked a lot better than what I was...I mean if it hadn't been for case manager I wouldn't have got to know psychologist.." (3)	Ilman työvoimaviranomaisen jatko-ohjausta mielenterveyden haasteissa terveydenhuollon ammattilaiselle asiat olisivat pysyneet ennallaan, eikä edistymistä omassa voinnissa olisi tapahtunut.	Kokemus onnistuneesta palveluohjauksesta	Palvelujärjestelmä
"..korostettiin vahvistunutta elämänhallintaa ja kohonnutta itsetuntoa. Lisääntynyt osaaminen ja vahvistunut ammattitaito ja itsetunto olivat johtaneet voimaantumiseen, mikä edesauttaa työmarkkinoille pääsyä." (5)	Itsetunnon kohoamisen kokonaisvaltainen vaikutus elämässä ja työllistymisen edistämässä	Toimijuuden ja osallisuuden vahvistaminen	Kannustaminen
"The support enabled unemployed to feel ready to undertake paid employment or education/training" (3)	Työtön henkilö sai uskoa omaan vahvuksiinsa hankkia työpaikka tai opiskella		

Taulukko 6. jatkuu seuraavalle sivulle.

Taulukko 6. jatkuu seuraavalta sivulta.

Alkuperäisilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Pääluokka
"Haastateltavat kertoivat huonoista kokemuksista TE-toimiston palveluissa. He kokivat nöyryytyksen tunnetta ja syyllisyyttä siitä, etteivät löytäneet töitä" (2)	Nöyryytetty ja syyllistetty olo	Toimijuuden ja osallisuuden vahvistamisen puute: viranomaisen syyllistävä ja leimaava asenne	Kannustaminen
"The attitude should change. You should not be made to feel guilty when you are there" (7)	Työtön henkilö toivoo asennemuutosta		
"Se oli järkyttävää kun papereissa luki, että vaikeasti työllistytävä. Ihan niinku olisin ollu joku jolla on työllistymistä estävä homma, päihdeongelma, vamma tai joku muu (--). Pitäs olla joku aivan muu termi, sehän on aivan älytön, jos työnantaja näkkee tommosen, niin se kattoo heti, että tolla on joku vika...raakaa peliähän se on." (2)	Tietoihin kirjatut määritelmät ja luokittelut on koettu loukkaavina ja leimaavina		
"...on keskustellut TE-toimiston työntekijän kanssa koulutushaaveista, mutta tällä hetkellä on epävarmaa, miten opiskelu on taloudellisesti mahdollista. TE-toimistosta ei ole saanut selkeää ohjeistusta siihen, miten tukiasiat menisivät opiskelun aloittaessa" (1)	Työtön ei ole saanut tietoa ja ohjeistusta siihen miten opiskelun aloittaminen vaikuttaa työttömyysetuuteen	Palveluohjaus: tiedon- ja ohjauksen puute	Palvelujärjestelmä

Redusointivaiheen jälkeen pelkistetyistä ilmauksista muodostettiin alaluokkia ja ne nimettiin sisältöä kuvaaviksi. Klusterointi eli ryhmittely eteni alaluokkien yhdistämisellä pääluokiksi ilmiötä kuvaavien aihealueiden mukaisesti. Alla olevassa taulukossa 7 on esitetty aineiston käsitteellistäminen eli abrahointi. Siinä pääluokat yhdistettiin edelleen yhdeksi yhdistäväksi luokaksi, tutkimuskysymyksiin peilaten. (Tuomi & Sarajarvi 2018, 122–127.) Taulukko 7 jatkuu seuraavalla sivulla.

Taulukko 7. Aineiston käsitteellistäminen eli abrahointi

Alaluokka	Pääluokka	Yhdistävä luokka
Kohtaaminen Yhteydenpito Konkreettinen tuki	Vuorovaikutus	<b>Myönteiset kokemukset kohtaamisesta ja asioinnista työvoima- palveluissa</b>
Palveluohjaus Työllistymistä edistävät palvelut	Palvelujärjestelmä	
Toimijuus Osallisuus Itseluottamus	Kannustaminen	

Alaluokka	Pääluokka	Yhdistävä luokka
Konkreettinen tuki Yhteydenpito	Vuorovaikutus	<b>Kielteiset kokemukset kohtaamisesta ja asioinnista työvoima- palveluissa</b>
Toimijuus Osallisuus	Kannustaminen	
Palveluohjaus Byrokratia Lainsäädäntö	Palvelujärjestelmä	

## 7 Tulokset

### 7.1 Työttömän myönteisiä kokemuksia kohtaamisesta ja asioinnista työllisyyspalveluissa

Opinnäytetyön ensimmäinen tutkimuskysymys oli: minkälaisia positiivisia kokemuksia työttömällä tai pitkäaikaistyöttömällä henkilöllä on ollut kohtaamisessa ja asioinnissa työvoimaviranomaisen kanssa. Tutkimusaineiston sisällönanalyysin mukaan tätä tutkimuskysymystä tarkasteltiin seuraavista näkökulmista

#### 7.1.1 Vuorovaikutus

##### Kohtaaminen

Aineistosta nousee esille useasti työttömän työnhakijan positiivinen kokemus kohtaamisesta työvoimaviranomaisen kanssa. Kokemus kuulluksi tulemisesta ja siitä, että viranomainen on tilanteen tasalla aidosti kuunnellen, on ollut työttömälle tärkeitä. Kuulluksi tuleminen on koettu myös silloin, kun työttömältä on kysytty hänen omia toiveitaan tapaamisen sisällöstä, tuesta ja palveluista. Tilanne on koettu sellaisena, että hänellä on ollut mahdollisuus esittää omia toiveita. Myönteiseksi on koettu myös se, että viranomainen on aidosti ollut läsnä tapaamisessa ja on keskusteltu asiakaslähtöisesti työttömän näkökulmasta ja kokemuksista sen sijaan, että olisi keskitytty pelkästään

siihen, onko laissa vaaditut toimet tehty ja merkinnät laitettu oikeaan kohtaan. (Joutulainen & Nikkinen 2014, 66; Nissinen 2023, 49, 57; Bowman ym. 2016, 655.)

Viranomaisen empaattinen tapa toimia nousee aineistosta esille myönteisenä kokemuksena. Yksilöllinen kohtaaminen ja henkilökohtainen tuki on koettu kannustavana ja merkittävänä asiana. Myötäeläminen työttömän tilanteessa ja ystävällisyys on jättänyt kokemuksen siitä, että hänet on kohdattu yksilönä. (Joutulainen & Nikkinen 2016, 66; Nissinen 2023, 52; Näre & Näre 2022, 103.)

Nissisen (2023, 54–55) tutkimuksessa esitetään, että henkilökohtainen tapaaminen siihen varatulla ajalla on koettu myönteisenä asiana. Kohtaaminen kasvokkain on mahdollistanut dialogista keskustelua, ja viranomainen on ollut läsnä kuunnellen. Henkilökohtainen asiakkuussuhde ja kohtauksien inhimillisyys on koettu tärkeänä (Näre & Näre 2022, 126). Australialaisen Bowman ym. (2016, 655) tutkimuksessa viranomaisen ja asiakkaan ikäero on koettu vaikuttavan tapaamiseen, erään työttömän mukaan sijaisena toiminut hieman vanhempi ja kokeneempi viranomainen samaistui hänen tilanteeseensa paremmin kuin vastavalmistunut ja työelämässä aloittanut virkailija. Miellyttävä ja asiantunteva kohtaaminen viranomaisen kanssa on koettu myönteisenä asiana, vaikka työtä ei ollutkaan löytynyt. Virkailijan motivoiva, aktiivinen ja eteenpäin kannustava asenne ilman painostusta on koettu hyväksi asiaksi. (Joutulainen & Nikkinen 2016, 64; Walker ym. 2016,

### **Konkreettinen apu**

Vehmas (2016, 36–37) toteaa aineistoonsa haastateltujen työttömien arvostavan konkreettista apua työnhakuun sekä työelämävalmiuksien vahvistamiseen. Esimerkiksi konkreettinen apu vuorokausirytmien korjaamiseksi on koettu merkittäväksi työelämävalmiutta parantavaksi tekijäksi ja helpottanut kynnystä sitoutua työelämään. Työnhakukanaviin tutustuttaminen ja auttaminen ansioluettelon tekemisessä tai käytännön opastus jopa sen suhteen miten ajokortin saa takaisin on koettu positiivisina asioina. Konkreettisen tuen lisäksi myös emotionaalinen tuki on koettu positiiviseksi, viranomaiselta on saanut neuvoja ja apua nopeahkollakin aikataululla, asiallisia vastauksia on saatu myös heidän itsensä mielestään tyhmiin kysymyksiin. Useat ovat kokeneet, että heidän elämänsä on tarkasteltu kokonaisvaltaisesti, ei pelkästään työttömyyden näkökulmasta ja yksitellen käsittelyyn on otettu tekijät, jotka haastavat työllistymistä. (Nissinen 2023, 42; Joutulainen & Nikkinen 2014, 65–66; Walker ym. 2016, 516, Näre & Näre 2022, 145.)

## **Yhteydenpito**

Aineistosta tulee esille myös yhteydenpitoon liittyviä positiivisia kokemuksia. Nissisen (2023, 55) tutkimuksen aineistossa on nähty positiivisena asiana uuden palvelumallin mukanaantuoma tiiviimpi yhteydenpito asiakkaaseen. Myönteisenä on koettu se, että tapaamisaikoja varataan kasvokkain, jolloin on voinut saada apua työnhakuun ihan kädestä pitäen. Uuden palvelumallin mukaisesti työnhakukeskusteluja voidaan pitää myös puhelimitse; valinnanvapaus on koettu hyvänä asiana. Puhelimitse kontaktointi ja vastavuoroisuus on koettu positiivisena asiana, virkailija on ollut auttamishaluinen eikä ole suhtautunut alentuvasti ja saattanut soitella ja kysyä kuulumisia, ilman että siitä olisi erikseen sovittu. On koettu myös, että työvoimaviranomainen ottaa nopeasti yhteyttä, jos on jättänyt yhteydenottopyynnön. (Nissinen 2023, 57; Joutulainen & Nikkinen 2014, 69; Näre & Näre 2022, 131.)

### **7.1.2 Palvelujärjestelmä**

#### **Palveluohjaus**

Walkerin ym. (2016, 518) tutkimuksen aineistossa tuodaan esille työnhakijan myönteinen kokemus palveluohjauksesta. Virkailija oli kokenut, ensisijaisen palvelutarpeen olevan muualla kuin työllisyyspalveluissa ja ohjannut asiakkaan terveydenhuollon palveluihin, psykologin vastaanotolle. Sen myötä mieliala oli tasaantunut, asiakas sai tilanteeseensa apua, jota ei ollut itse osannut hakea. Myös ammatinvalintapsykologin vastaanotolle ohjaaminen työvoimaviranomaisen toimesta on koettu hyvin myönteisenä ja omaa tilannetta edistävänä asiana (Nissinen 2023, 42).

Erilaiset työllistymistä edistävät palvelut on tutkimusaineiston mukaan koettu hyödyllisinä. Palkkatukityö on nähty hyvänä mahdollisuutena saada lisää työkokemusta. Myös palkattomat työkokemukset on nähty tärkeinä välineinä työelämään verkostoitumiseksi ja niistä on saatu arvokasta työkokemusta. Yksilölliset ja kohdennetut palvelutarjonnat on koettu asiallisina ja hyödyllisinä, palveluihin osallistumista ei ole pakotettu, vaan eteneminen on mennyt asiakkaan tahtiin. (Näre & Näre 2022, 124, 193; Nissinen 2023, 42; Walker ym. 2016, 519; Vehmas 2016, 38.)

### 7.1.3 Kannustaminen

#### Toimijuus ja osallisuus

Australialaisen Walker ym. (2016, 515–519) aineistossa haastatellut työttömät kokivat saavansa vakautta ja tukea elämäänsä työvoimaviranomaisen kanssa tapaamisista. Sen tuen avulla he ovat saaneet valmiuksia tehdä palkkatyötä tai opiskella. Viranomaisen rooli on nähty merkittävänä siinäkin mielessä, että työnhakijan omia toiveita on kuunneltu esimerkiksi koulutuksen ja palveluiden suhteen. Mieluinen opiskelu tai harjoittelu on kohottanut itsetuntoa ja muuttanut käsitystä omasta osaamisesta, kyvyistä ja mahdollisuuksista. Myös Joutulaisen & Nikkisen (2014, 64–66) aineistosta nousi myönteisiä kokemuksia viranomaisen emotionaalisesta tuesta ja halusta auttaa, asiakas on saanut olla aktiivisena toimijana itseään koskevilla valinnoilla. Asiakasta on kuunneltu ja sitä kautta saavutettu luottamus työvoimaviranomaisen taitoon edistää työllistymistä.

#### Itseluottamus ja itsetunto

Nissisen (2023) ja Vehmaksen (2016) mukaan kohtaamiset työvoimaviranomaisen kanssa ovat vahvistaneet työttömän itseluottamusta ja itsetuntoa. Viranomaisen on ollut lähtökohtaisesti kiinnostunut asiakkaasta, auttanut tunnistamaan ja sanoittamaan elämän aikana kertynyttä kokemusta ja osaamista. Asiakkaasta on tuntunut, että viranomaisen on nähnyt vaivaa oppiakseen tuntemaan häntä, ymmärtänyt hänen yksilöllisen tilanteensa ja tukenut hänen omaa toimijuuttaan. Asiakkaan osallisuutta on vahvistettu, hän on saanut kertoa omia toiveitaan ja ajatuksiaan. Itsetunnon kohominen ja elämänhallinnan vahvistuminen on koettu voimaannuttavana. (Nissinen 2023, 49, 55; Vehmas 2016, 36.)

## 7.2 Työttömän kielteisiä kokemuksia kohtaamisesta ja asioinnista työllisyyspalveluissa

### 7.2.1 Vuorovaikutus

#### Kohtaaminen

Vuorovaikutukseen liittyviä negatiivisia kokemuksia nousi esiin Näreen ja Näreen (2022), Ylistön ja muiden (2021) sekä Joutulaisen ja Nikkisen (2014) aineistosta. Kohtaamisessa työvoimaviranomaisen kanssa työtön on usein kokenut nöyryytystä, välinpitämättömyyttä ja epäluottamusta. Nöyryytetyksi tuleminen on kuvautunut asiakastapaamisissa työvoimaviranomaisen kanssa, mutta heijastunut myös sosiaali- ja työttömyysturvan hakemisessa ja työhaastatteluissa. Useille työttömille on jäänyt mielikuva työvoimaviranomaisen välinpitämättömyydestä ja motivaation puutteesta. Yhdessä tähän vaikuttavaksi tekijäksi on aineistossa epäilty työntekijöitä uuvuttavan henkilöstöpulan sekä järjestelmän mielekkyyden kyseenalaistamisen. Aineistossa haastateltu työtön kertoi hämentyneensä siitä, että kohtaamiset eri virkailijoiden kanssa ovat olleet hyvin erilaisia tunnelmaltaan; osa virkailijoista on ollut asiallisia ja miellyttäviä, osa taas käyttäytynyt alentavasti ja epäkunnioittavasti asiakasta kohtaan. Tapaaminen on saanut työttömän tuntemaan itsensä syylliseksi ja huonompiosaiseksi; omaa kertomusta työn hakemisesta ei ole uskottu. (Näre & Näre 2022, 21, 117–118, 140; Ylistö ym. 2021,10; Joutulainen & Nikkinen 2014, 60.)

Kerschbaumer & Boost (2020, 706) nostavat saksalaisessa tutkimuksessa esiin yhteneväisiä epäkohtia työttömän asioinnissa viranomaisen kanssa, kuin yllä olevissa suomalaisissa tutkimuksissa on tullut esille. Usean työttömän kertomana nousee esiin toive kunnioittavasta kohtaamisesta ja siitä että työtön olisi muutakin kuin numero työllisyyden rattaissa. Työvoimaviranomainen on saanut erään haastatellun tuntemaan itsensä kerjäläiseksi, joka laitetaan lihamyllyn läpi. Haastatteluissa on koettu, että yksilöllistä ja asiakaslähtöistä palvelua ei työvoimaviranomaiselta saa, vaikka sitä yrittäisi itse korostaa. (Kerschbaumer & Boost 2020, 706.)

Kohtaamiseen työvoimaviranomaisen kanssa liittyi usean työttömän kokemana kiireen tuntu, hoptuttaminen ja liukuhihnamainen toiminta. Aineistosta nousi selkeästi esiin toive siitä, että tapaamiseen olisi varattuna enemmän aikaa. Mm. nöyryytetyksi tuleminen pelko on johtanut siihen, että tapaamisen alussa aikaa kuluu jännittyneen tunnelman ”rikkoutumiseen” ja mahdollisimman

luottamuksellisen ilmapiirin muodostumiseen. Etenkin jos asiakkaan toimintakyvyssä on haasteita ja itseluottamus on alhainen, voi omien toiveiden ja ajatusten esille tuominen olla haasteellista. Kiireisen tapaamisen lopputulemana on asiakkaalle jäänyt tunne, että hänen asioitaan on käyty läpi hyvin pintapuolisesti sen sijaan, että vuorovaikutus olisi ollut kokonaisvaltaista, päällimmäiseksi tunteeksi on jäänyt kireä ilmapiiri ja välinpitämätön ja etäinen tunnelma. (Nissinen 2023, 43–45; Joutulainen & Nikkinen 2014, 63.)

Australiassa tehdyn tutkimuksen aineistossa oli hyvin samansuuntaisia kokemuksia työttömän kohtaamisesta työvoimaviranomaisen kanssa kuin yllä olevien suomalaisten tutkimusten tuloksissa. Bowman, McGann, Kimberley & Biggs ovat tutkimuksessaan (2016, 654) todenneet, että tapaamisia pidetään usein enemmän suorittavina toimenpiteinä kuin aitoina ja vilpittöminä kohtaamisina. Ajanvarauksia sovitaan ja aktivointitoimenpiteitä tehdään vain byrokratian vuoksi. On koettu, että perustavana ajatuksena ei ole ollut halu auttaa asiakasta vaan viranomaisena toteuttaa lakiin perustuvaa aktivointiprosessia.

### **Konkreettinen tuki**

Konkreettisen tuen puuttuminen ja sen kaipaaminen nousi selkeänä kokemuksena esiin Nissisen (2023), Walkerin ym. (2016), Ylistön ym. (2021) sekä Vehmoksen (2016) aineistoista. On koettu, että käytännönläheinen tuki ja opastus esimerkiksi opiskelujen ja palkkatukityön vaikutuksista taloudelliseen tilanteeseen on jäänyt liian vähäiseksi. Eräs työtön kertoo, että taloudellinen epävarmuus on saanut hänet perääntymään koulutushaaveista, koska ei ole saanut ymmärrettävää tietoa ja ohjeistusta siihen, miten työttömyysetuudelle, asumistuella ja toimeentulotuella kävisi opiskelun aloittaessa. Palkkatuetun työsuhteen päättyessä ja työttömyyteen palatessa pintaan on nousut riittämättömyyden ja kelpaamattomuuden tunteita. Siirtymässä työllistytystä työttömäksi koettiin, että oli jääty yksin asian kanssa eikä saatu konkreettista tukea ja suunnitelmaa tulevaisuuden jatkojen suhteen. Esille nousi myös kiteytys siitä, että ainoa konkreettinen tuki mitä työvoimaviranomaiselta saa, on rahallinen työttömyysetuus. Työllistymiseen on kaivattu käytännön apua sekä työvälineitä, joiden avulla vahvistaa työelämävalmiuksia. (Nissinen 2023, 53–58; Walker ym. 2016, 108; Ylistö ym. 2021, 10–11; Vehmas 2016, 36.)

## **Yhteydenpito**

Tutkimusaineistoista kävi selville myös, että yhteydenpito työvoimaviranomaisen kanssa koettiin haasteellisena. Työttömillä oli kokemuksia siitä, että palvelulupauksista huolimatta yhteydenotto viranomaisen taholta kesti liian kauan tai jäi kokonaan toteutumatta. Myös yhteyden saaminen omaan virkailijaan on koettu liian hankalaksi. Postitse saapuneiden ohjeiden varaan ei voinut jäädä, vaan sähköistä asiointia piti seurata jatkuvasti. Useat työnhakijat kokivat puhelimitse yhteyden saamisen työvoimaviranomaiseen tuskallisen vaikeaksi; nettisivuilla ilmoitetut puhelinnumerot eivät ole olleet ajan tasalla ja puhelut ovat usein kääntyneet keskukseen. Yhteydenottopyyntöihin ei ollut reagoitu, hämmennystä aiheutti se, että työttömäksi ilmoittautumisen jälkeen kukaan työvoimaviranomainen ei ollut henkilökohtaisesti yhteydessä, vaan asiakkuutta hoidettiin verkon kautta omaa tilannetta päivittämällä. Toisaalta yhteydenottoja oli eräälle työnhakijalle tullut pitkään sen jälkeenkin, kun työnhaun asiakkuus oli päättynyt. (Nissinen 2023, 48–49; Näre & Näre 2022, 129.)

Nissisen (2023, 68–69) aineistosta nousi esille kokemuksia siitä, että henkilökohtaista apua tai ohjausta ei ole saatu, vaikka on menty paikan päälle toiveena tavoittaa työntekijä kasvokkain. Perusteluna pois käännättämiselle oli ollut se, ettei henkilökohtaista palveluun ollut varattu aikaa ja näin ollen sitä ei ollut tarjolla. Työnhakijan mielestä tämä oli hyvin erikoinen tilanne ja koki että päinvastoin henkilökohtaista kontaktia ja palvelua pitäisi lisätä.

### **7.2.2 Kannustaminen**

#### **Riittämättömyyden tunne ja häpeä**

Aineiston mukaan työttömyys aiheuttaa usein työttömälle henkilölle häpeän ja riittämättömyyden tunteita. Työllisyysviranomaisen kanssa asioimisesta on kokemuksia nöyryytetyksi tulemisesta Itsetunnon kohottamisen ja kannustamisen sijaan. Joutulaisen ja Nikkisen (2014, 62) aineiston mukaan työvoimaviranomaisen luokittelun mukainen vaikeasti työllistyvä -nimike on koettu hyvin alentavana ja leimaavana, toisen luokan kansalaiseksi kategorisoivana. Ylistö ym. (2021, 9) ovat tutkimuksessaan havainneet, että moni työtön kokee elävänsä ilman mahdollisuutta vaikuttaa omaan tilanteeseen ja päätöksentekoon.

## Toimijuus ja osallisuus

Työnhakijoiden kompetensseja, motiiveja ja kiinnostuksenkohteita on tunnistettu väärin tai jätetty kokonaan huomioimatta ja sen on koettu loukkaavan heidän yksilöllisyyttään. Työttömän omaa osallisuutta ja toimijuutta ei ole vahvistettu ja tuettu, vaan esimerkiksi palvelut ovat toimineet järjestelmän ehdoilla. Työnhakijan omaa toimijuutta on vähätelty menemällä palvelu, ei asiakas edellä. (Näre & Näre 2023, 109; Bowman ym. 2016, 653)

Australialaistutkimuksen aineistossa Bowman ym. (2016, 653) toteaa, että noin puolet 33 haastattelusta työttömästä on kokenut jääneensä paitsi yksilöllisestä ja asiakaslähtöisestä palvelusta. Viranomainen ei onnistunut tunnistamaan korkeasti koulutetun työttömän omia toiveita työpaikan suhteen, vaan heille oli tarjottu työpaikkoja, joihin ei vaadita koulutusta laisinkaan.

### 7.2.3 Palvelujärjestelmä

#### Palveluohjaus

Aktiiviseen työvoimapolitiikkaan kuuluu olennaisesti työttömien palveluohjaus erilaisiin palveluihin. Aineiston henkilöhaastatteluissa palvelumalleista kuntouttava työtoiminta on erityisesti koettu nöyryyttävänä. Nimike kuntouttava työtoiminta on tuonut monille mieleen palvelun johon ”joutuvat” fyysisesti rajoitteiset henkilöt. Perusteettomasti ja vastentahtoisesti kuntouttavaan työtoimintaan ohjattu henkilö on kokenut saaneensa lainvastaista kohtelua ja useammassa aineistossa mainittiin kuntouttavaan työtoimintaan joutumisen olevan edelleen häpeällinen aihe, jota ei haluta tuoda julki. (Näre & Näre 2022, 107; Nissinen 2023, 48.)

Joutulaisen ja Nikkisen (2014), Ylistön ja muiden (2021) sekä Bowmanin (2021) aineistoista nousee esiin työttömän kokemus siitä, että työvoimaviranomainen on pakottanut osallistumaan työnhaun kursseille, koulutuksiin ja kuntouttavaan työtoimintaan. Palveluohjauksen keinot ovat tuntuneet uhkailevilta ja painostavilta ja niitä on korostettu sanktioiden ja karenssin uhalla. Niin suomalaisissa aineistoissa, kuin australialaisissakin on kuvattu kokemuksia työvoimaviranomaisen painostuksesta palveluihin osallistumiseen. Toiveena olisi pakottamisen sijaan kokonaisvaltainen ja yksilöllinen ohjaus, jossa vaihtoehtoja mietittäisiin yhdessä jäljellä olevan työkyvyn ja motivaation näkökulmasta. Asiakaslähtöisen toiminnan sijaan työllistymistä edistävä aktiivinen palveluohjaus

on koettu suorittavana toimenpiteenä, josta kieltäytyminen tarkoittaa taloudellisten etuuksien menettämistä. (Joutulainen & Nikkinen 2014, 60–61; Ylistö ym. 2021, 8–9; Bowman ym. 2016, 654.)

## **Byrokratia**

Byrokratiaa ja lainsäädäntöä koskevaa negatiivisia kokemuksia löytyy runsaasti Näreen ja Näreen (2022) tutkimuksen aineistosta. Työvoimaviranomaisen kanssa asioivat kertovat, että byrokratia vie helposti voimavarat. Poliittisen ohjauksen ristiriita yhdistettynä viranomaisen tietämättömyyteen luo mielikuvan siitä, että työtön ei pysy kärryillä, eikä myöskään työllisydenhoitajat. Eräs työnhakija on kokenut, ettei osaa enää ammatillisessa mielessä haaveilla tai suunnitella, koska voimat ja ymmärrys on mennyt viranomaisten kanssa toimimiseen. Viranomaisvastuu on herättänyt hämmästyksiä, työvoimatoimisto on koettu paikkana, josta löytyy tukea, apua ja ymmärrystä, mutta todellisuus on koettu täysin toisenlaisena. Lain tulkinnassa ei käytetä maalaisjärkeä, toisaalta työttömältä odotetaan aktiivista otetta, mutta liiallinen omaehtoinen aktiivisuus sanktioidaan. Päätöksenteko on koettu sattumanvaraiseksi, yhdestä paikasta tulee yhdenlainen ohje, toisesta toisenlainen. Moni on kertonut kokeneensa, että viranomaisen päätökset ovat ainoita, yksiselitteisesti oikeita vaihtoehtoja ja oma päätäntävalta on riistetty. Kuitenkin lopullinen vastuu on sillä toisella viranomaistaholla ja loppupelissä työtön kantaa sen viimeisen vastuun. (Näre & Näre 2022, 105, 120.)

Näre & Näre (2022, 119) aineistosta nousee esiin myös työvoimaviranomaisen turhautuminen hallituksen aktiivimallin toteuttamiseen, byrokratiaan ja lainsäädäntöön. Eräs suomalainen työtön oli saanut yhteydenoton hyvin kyllästyneen oloiselta työvoimaviranomaiselta, joka oli kertonut, että on pakko soitella ja vainota asiakkaita läpi hallituksen ohjeistuksen mukaisesti, niin kuin ei olisi muuta tekemistä. Ristiriita viranomaisen, työttömän työnhakijan ja byrokraattisten vaatimusten välillä lisää mielikuvaa työllisyshoidon jäykkyydestä ja hallintomaisuudesta (Nissinen 2023, 43, 70).

Useat työttömät ovat aineiston mukaan sitä mieltä, ettei työvoimaviranomaiselle kannata koskaan kertoa esimerkiksi harrastuksistaan tai vapaaehtoistoiminnastaan niistä kysyttäessä. Viranomaisen

toiminta on koettu pompottelevaksi, oma aktiivisuus johtaa sanktioihin ja rangaistuksiin byrokra-  
tian varjolla. Kaikki omaan aktiivisuuteen viittaava toiminta selvitetään, jonka ajaksi taloudellinen  
etus katkaistaan. Viranomaisen toiminta on koettu traumaattisena, vaikka jäädytetty etuus on  
selvityksen jälkeen maksettukin takautuvasti, sen aikainen kaoottinen tilanne vaikutti kokonaisval-  
taisesti vieden voimavarat kokonaan. (Nissinen 2023, 46, 67.)

## 8 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää työttömien henkilöiden kuvaamia kokemuksia kohtaami-  
sesta ja kanssakäymisestä työvoimaviranomaisen kanssa. Tutkimusmenetelmänä käytettiin kuvai-  
levaa kirjallisuuskatsausta. Katsauksessa etsittiin ja analysoitiin olemassa olevia tutkimuksia, joissa  
työttömän oma ääni ja kokemukset ovat pääosassa. Alla olevassa kuviossa 3 on lueteltu keskeiset  
johtopäätökset ja havainnot.

Yleisiä havaintoja
* Palveluiden saavutettavuus; kaikki eivät halua tai osaa asioida verkossa
* Kuunteleminen ja kuuleminen mahdollistavat luottamuksellisen vuorovaikutuksen
* Eri maiden tutkimustulokset samansuuntaisia
* Henkilökemiat vaikuttavat vuorovaikutussuhteen laatuun
Positiivisia kokemuksia vahvistavat tekijät
* Kasvokkaiset tapaamiset
* "Kädestä pitäen" apu esimerkiksi CV:n tekemisessä
* Mukava istua rauhassa alas ja miettiä omaa työllistymisen polkua, ilman painostusta
* Työntekijä on ollut kiinnostunut kuulumisista ja yleisesti voinnista
* Työntekijä antaa tilaa asiakkaan omalle pohdinnalle
* Reagoinnit yhteydenottopyyntöihin
Negatiivisille kokemuksille altistavia asioita
* Kiireen tuntu luo kuvan liukuhinnamaisesta toiminnasta
* Työvoimapalveluissa asiat esitetään ilman käytännön kontekstia
* Välinpitämätön kohtelu
* Asiakas ei saa tapaamisaikaa vaikka toivoo niin
* Opastus työllistymistä edistävästä palveluista jää teoriatasolle
* Painostaminen palveluihin, joihin ei ole motivaatiota

Kuvio 3. Keskeiset johtopäätökset

Ensimmäisenä tutkimuskysymyksenä kartoitettiin tutkimukseen valituista artikkeleista, minkälaisia myönteisiä kokemuksia työttömille on jäänyt mieleen asioidessa työvoimaviranomaisen kanssa. Tutkimukseen valituista kahdeksasta aineistosta viisi oli suomalaisia, kaksi australialaista ja yksi saksalainen. Kaikissa aineistoissa nousi esille hyvin samanlaisia myönteisiä kokemuksia, päällimmäisenä kokemukset kohtaamisen ja asioinnin henkilökohtaisuudesta, tunne siitä, että on tullut kuulluksi.

Henkilökohtaiset tapaamiset ja kohtaamiset kasvokkain ovat merkityksellisiä ja tärkeitä asioina työttömän asioidessa työvoimapalveluissa. Säännöllinen asiointi työvoimaviranomaisen kanssa on tuonut monelle työttömälle rutiinia ja vakautta arkeen. He ovat saaneet äänensä kuuluviin ja tilaisuuden kertoa omia toiveitaan, sen on koettu vahvistavan omaa toimijuutta ja osallisuutta. Kasvokkaat tapaamiset eivät automaattisesti tee kohtaamisesta onnistunutta, vaan henkilökemiat ovat tärkeässä roolissa. Nöyryyttäviä ja häpeän tunnetta voimistavia kohtaamisia on paljon ja aina työtön ei saa omaa ääntään tai ajatuksiaan tuotua esille. Työttömän omaa kertomusta saatetaan myös epäillä eikä sitä oteta todesta.

Suomalaisista aineistoista heijastuu yhteiskuntamme työllisyyspolitiikka ja työllisyysneuvonnan pohjoismainen palvelumalli, joka on lisännyt tiiviimpää yhteydenpitoa asiakkaisiin, työttömiin. Viranomaisen aito läsnäolo on koettu tärkeäksi ja henkilökohtaiset kohtaamiset kasvokkain on mahdollistanut dialogisen vuorovaikutuksen. Samansuuntaisia tuloksia on noussut esiin myös saksalaisesta ja australialaisista aineistoista. Tuloksekas palveluohjaus on tuotu esille useassa tutkimusaineistossa, työllistymistä edistäviin palveluihin, kuten työkokeiluun ohjauksen lisäksi tärkeäksi on koettu ohjaus palvelutarpeen mukaisesti esimerkiksi terveydenhuollon pariin.

Kielteiseksi miellettyjä kokemuksia nousi aineistosta esille runsaasti. Lainsäädännön ja byrokratian koettiin lisäävän työttömän ja työvoimaviranomaisen eriarvoisuutta. Asiakasrajapinnassa noudatettava asiakaspalveluprosessi erilaisine aktivointitoimenpiteineen on koettu holhoavana toimintana, jossa omaa osallisuutta on rajoitettu. Asiakaskohtamisesta on usein jäänyt välinpitämätön ja nöyryyttävä leima, asiakkaan omaa kertomaa on epäilty. Kiireen tuntu ja liukuhihnamainen toiminta on jättänyt negatiivisen kokonaiskuvan tapaamisesta.

Useat työttömät ovat jääneet kaipaamaan konkreettisempaa ja käytännönläheistä tukea. Esimerkiksi opintojen aloittamisen taloudelliset vaikutukset on koettu usein jälkikäteen, sen sijaan, että niistä olisi selkeästi kerrottu etukäteen viranomaisen toimesta. Työllistymistä edistävät ja aktivoivat palvelut on koettu pakollisina, jolloin niistä on jäänyt työttömän oma motivaatio puuttumaan. Vasten omaa tahtoaan esimerkiksi kuntouttavaan työtoimintaan ohjaus on koettu lainvastaisena toimintana. Samankaltaisia kielteisiä kokemuksia asioinnista työvoimaviranomaisen kanssa nousi esiin kaikista aineistoista, kyseessä ei ole vain Suomen työllisyyspolitiikkaa koskevat asiakaspalveluprosessit.

Asiakslähtöisyyttä on kaivattu mm. siihen, että viranomaisen taholta on painostettu muuttamaan työmahdollisuuksien perässä kokonaan toiselle paikkakunnalle, huomioimatta työttömän omaa tilannetta. Ajanpuute ja kiire on nähty yhtenä tärkeimpänä esteenä asiakslähtöiselle toiminnalle.

Jotta työttömän ja työvoimapalveluiden yhteinen tavoite, eli työllistyminen toteutuisi, avoimen ja luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen muodostuminen olisi tärkeätä. Alussa panostusta ja aikaa olisi suotavaa käyttää asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen kartoittamiseen. Kun luottamus on saavutettu ja dialoginen vuoropuhelu käynnissä, voidaan tuottaa kestäviä ja työllistymistä edistäviä ratkaisuja.

## **9 Pohdinta**

### **9.1 Luotettavuus**

Opinnäytetyö on lähtökohtaisesti opiskelijan toimijuutta vahvistava oppimisprosessi. Se osoittaa käytännössä, miten opiskelija osaa soveltaa oppimiaan tietoja ja taitoja tutkimukselliseen toimintaan, tiedonhankintaan ja sen analysointiin. (Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset 2018). Opinnäytetyön lähtökohtana on usein työelämlähtöinen tutkimusongelma ja sen voi toteuttaa esimerkiksi kehitystyönä, laadullisena tai määrällisenä tutkimuksena. Opiskelija vastaa opinnäytetyönsä eettisyydestä ja luotettavuudesta, oppilaitoksen ohjaaja pitää huolen siitä, että AMK tasoisen opinnäytetyön kriteerit täyttyvät. Tähän liittyy se, että opiskelija on tietoinen tutkimuseettisistä periaatteista ja lupamenettelyistä. (Mts. 17.)

Jo tutkimuskysymyksen asettelussa ennakoidaan tutkimuksen luotettavuutta. Oikein asetetut, täsmälliset ja selkeästi rajatut tutkimuskysymykset ovat merkityksellisiä luotettavuuden näkökulmasta (Niela-Vilén & Hamari 2016, 25).

Laadun varmistamiseksi tiedonhakuprosessiin kuuluu olennaisesti harjoitushakujen tekeminen. Sen avulla lopulliset hakusanat ja -lausekkeet muodostuvat ja täsmentyvät. Aineiston valintakriteerit vaikuttavat osaltaan tulosten luotettavuuteen ja ne määritellään ennen varsinaista tiedonhakua. Valintakriteereitä ovat mm. aineiston julkaisuvuosi ja mukaanotto- ja poissulkukriteerit. (Niela-Vilén & Hamari 2016, 26.) Tämän opinnäytetyön mukaanotto- ja poissulkukriteerit on esitetty taulukossa 4.

Tämän kuvailevan kirjallisuuskatsauksen laatuun ja eettisyyteen kiinnitettiin huomiota koko prosessin esimerkiksi dokumentoimalla avoimesti jokainen työvaihe. Tutkimuskysymysten selkeä rajaaminen ja asettelu niin, että niihin on helppo peilata aineistoa, on ollut laadunvarmistamisen kannalta tärkeä lähtökohta. Aineiston systemaattinen tiedonhakuprosessi on tärkeä kirjallisuuskatsauksen laatuun vaikuttava tekijä, sen tulokset muodostavat analysoitavan aineiston, tulokset ja johtopäätökset.

Kirjallisuuskatsauksen tavoitteena oli selvittää olemassa olevan tutkimustiedon pohjalta, minkälaisia kokemuksia työttömällä tai pitkäaikaistyöttömällä henkilöllä on kohtaamisesta työvoimaviranomaisen kanssa. Kirjallisuuskatsauksen eri vaiheita pyrittiin avoimesti sanoittamaan opinnäytetyössä, tutkimuksen toistettavuutta mahdollistamaan. Kaikissa työvaiheissa huomioitiin luotettavuuden ja eettisyyden periaatteita sekä reflektoidiin niiden toteutumista prosessin aikana.

Kirjallisuuskatsausta varten ei tarvittu tutkimuslupaa, eikä siinä käsitelty henkilötietoja tai arkaluonteisia tietoja. Systemaattisen tiedonhaun perusteella tutkimukseen valitut aineistot ovat kaikkien saatavilla olevia valmiita tutkimuksia ja vertaisarvioituja artikkeleita. Opinnäytetyössä käytettiin julkaisuja, jotka olivat vapaasti saatavilla JAMKin käyttäjäliittymällä koko tekstinä. On mahdollista, että aineiston ulkopuolelle rajautui tutkimuskysymyksen kannalta päteviä maksullisia julkaisuja. Kirjallisuuskatsauksen kahdeksasta aineistosta neljä oli suomenkielistä ja neljä englanninkielistä. Englanninkielisen aineiston huolellisella ja toistuvalla lukemisella sekä muistiinpanoja käyttämällä pyrittiin takaamaan tekstin kääntämiseen ja analysointiin liittyvät laadulliset riskit.

## 9.2 Eettisyys

Työskentelen työvoimaviranomaisena työllisyyspalveluissa ja kohtaan asiakkaita joka päivä. Kiinnostus opinnäytetyön aiheeseen nousee omasta työstäni. Opinnäytetyössä säilytettiin objektiivinen ja tutkiva työote koko prosessin ajan, ilman henkilökohtaisia lähtökohtia tai asenteita. Opinnäytetyön raportoinnissa noudatettiin hyvää tieteellistä käytäntöä tuoden esiin aineistojen tekijänoikeudet, tekstiviittauksin sekä merkitsemällä lähteet ja aineistot lähdeluetteloon JAMKin raportointiohjeen mukaisesti.

Kirjallisuuskatsauksessa noudatettiin hyvää tieteellistä tutkimusotetta sekä sitouduttiin tutkimeettisiin periaatteisiin. Kirjallisuuskatsauksessa kunnioitettiin alkuperäisten tutkimusten tekijänoikeuksia, käytettiin asianmukaisia lähdeviitteitä sekä pyrittiin tasapuoliseen, luotettavaan ja puolueettomaan analysointiprosessiin. Tulokset pyrittiin raportoimaan totuudenmukaisesti ja vilpittömästi hyödyntäen aineistolähteistä sisällönanalyysia. Kirjallisuuskatsauksen taustalla ei ole rahoittajalähteitä tai sidonnaisuuksia, eikä sen tekemiseen tarvittu tutkimuslupaa. (Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa 2012, 6–7.)

## 9.3 Hyödynnettävyys ja kuntoutuksen ohjaajan näkökulma

Kuntoutuksen ohjaajan ammatillinen työskentelykenttä on hyvin laaja. Työllisyydenhoidon parissa kuntoutuksen ohjaajan ammattitaitoa voi hyödyntää esimerkiksi osatyökykyisten henkilöiden kanssa työskennellessä. Palvelujärjestelmän tunteminen ja palveluohjaus, kuntoutusprosessin suunnittelu ja toteutus, kuntoutustarpeen sekä työ- ja toimintakyvyn arviointi muodostavat suuren osan työvoimaviranomaisen ammattiosaamisesta. Ammatillisen kuntoutuksen ja sosiaalisen kuntoutuksen sisältöjen tunteminen, suunnitteleminen ja palveluihin ohjaamienn liittyy kiinteästi kuntoutuksen ohjaajan ammattiosaamiseen. Vaikka työvoimaviranomaisen toiminnan lähtökohdista on työllisyyden edistäminen, asiakaslähtöiseen toimintaan liittyy työ- ja toimintakyvyn arviointi ja asiakkaan elämänhallintataitojen tukeminen kokonaisuutena.

Tämän opinnäytetyön tuloksia voi hyödyntää työvoimaviranomaisen asiakastyössä. Oman ohjausosaamisen reflektointi voi helpottaa ja asiakasymmärrys lisääntyä. Viranomaisen omia toimintatapoja voi olla helpompi tarkastella kriittisesti ja nähdä koko ohjaustilanne asiakkaan näkökulmasta.

## 9.4 Jatkotutkimusehdotukset

Jatkotutkimusideana ehdotetaan työttömän ja työvoimaviranomaisen asiointin tutkimista viranomaisen näkökulmasta. Työttömän ääni on saatu jo laajalti esille varsin tuoreissa tutkimusartikkeleissa, jotka kuuluivat myös tämän opinnäytetyön tutkimusaineistoon. Mielenkiintoista olisi tutkia esimerkiksi haastattelututkimuksena minkälaisia ajatuksia työttömän kokemukset asioinnista työvoimaviranomaisen kanssa herättävät toisessa osapuolella, työvoimaviranomaisessa. Erityisesti kiinnostaa, vastaako työvoimaviranomaisen oma arvio ja odotukset asiakaskohtaamisen sisällön laadusta ja hyödyllisyydestä työttömän työnhakijan kokemusta. Työllisyyspolitiikan ja siihen liittyvien asioiden tutkiminen on aina ajankohtaista. Pääministeri Petteri Orpon johtaman hallituksen esittämän hallitusohjelman sisällöstä löytyy monia kohtia, joilla tulee olemaan vaikutusta työllisyysilanteeseen ja varsinkin osatyökykyisten asemaan työmarkkinoilla. Jatkossa on tarpeen seurata, miten työllisyyspolitiikan muutokset toteutetaan asiakasrajapinnassa ja miten ne vaikuttavat asiointin laatuun.

## Lähteet

Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. 2018. Opinnäytetöiden eettiset suositukset. Arene Ammattikorkeakoulujen Rehtorineuvosto. Viitattu 21.8.2023.

<https://www.arene.fi/julkaisut/raportit/opinnaytetoiden-eettiset-suositukset/>.

Arnkil, R. ja Spangar, T. N.d. Työvoimapalvelujen kokonaiskuvaa kansainvälisessä kehyksessä. Julkaisussa Työllisyyskysymys. Toim. J. Kajanoja. Helsinki: Into Kustannus, 233–258.

Bettany-Saltikov, J. & McSherry, R. 2016. How to do a systematic literature review in nursing: a step-by-step guide. Berkshire: Open University Press.

Bowman, D., McGann, M., Kimberley, H. & Biggs, S. 2016. Activation and Active Ageing? Mature-Age Jobseekers' Experience of Employment Services. *Social Policy & Society*, 15:4, 647–658. Viitattu 7.7.2023. <https://www.proquest.com/docview/1821061463/2E1211051A9E4DD0PQ/13?accountid=11773>.

Hallituksen työllisyystoimet. N.d. Työ- ja elinkeinoministeriön verkkosivut. Viitattu 25.3.2023. <https://tem.fi/hallituksen-tyollisyystoimet>.

Hanners, K. A. & Tietsort, C. J. 2021. Free Listening: Developing Skills for Dialogic Praxis. *Journal of the Scholarship of Teaching and Learning*, Vol. 21, No. 4, December 2021, 177–186. Viitattu 17.9.2023. <https://www.proquest.com/docview/2648244875/E7BD87871CEC4CBAPO/2?accountid=11773>.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. 2012. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Viitattu 21.8.2023. [https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf).

Isoherranen, K. 2004. Moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY.

Jakonen, M. N.d. Työn muutoksen suuret linjat. Julkaisussa Työllisyyskysymys. Toim. J. Kajanoja. Helsinki: Into Kustannus, 345–384.

Joutulainen, M. & Nikkinen, K. 2014. Työn merkitys hyvinvoinnin rakentajana -asiakkaiden kokemuksia Oulun kaupungin työllisyyspalveluista. Pro Gradu -tutkielma. Viitattu 12.7.2023.

[https://finna.fi/Record/lauda.10024\\_61534?sid=3087391146](https://finna.fi/Record/lauda.10024_61534?sid=3087391146).

Kerschbaumer, L. & Boost, M. 2020. The German Employment Agency's measures for integrating the long-term unemployed with multiple constraints into the labour market: Some individual experiences.

Koivisto, I. 2014. Johdatus hyvään hallintoon. Helsinki: Helsingin yliopiston oikeustieteellisen tiedekunnan julkaisuja. Oikeuden perusteet 9.

Kuntoutusohjaus. 2013. Viitattu 05.03.2023

<http://www.suomenkuntoutusohjaajienyhdistys.fi/site/Kuntoutusohjaus>.

L434/2003. Hallintolaki. Viitattu 18.3.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434#>.

Lindberg, E. N.d. Työllisyyden kuntakokeilu. Julkaisussa Työllisyyskysymys. Toim. J. Kajanoja. Helsinki: Into Kustannus, 305–311.

Mäenpää, O. 2021. Hallintolaki ja hyvän hallinnon takeet. Helsinki: Edita.

Niela-Vilén, H. & Hamari, L. 2016. Kirjallisuuskatsauksen vaiheet. Julkaisussa Kirjallisuuskatsaus hoitotieteessä. Toim. M.Stolt, A. Axelin & R. Suhonen. Turku: Turun yliopisto Hoitotieteen laitoksen julkaisuja. Tutkimuksia ja raportteja. Sarja A: 73/2016, 23–34.

Nissinen, M. 2023. Peli, jota pelataan - Työnhakijoiden kokemuksia työttömyydestä ja ohjauspalveluiden käytänteistä. Pro Gradu -tutkielma. Viitattu 5.7.2023. <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/87012>.

Näre, S. & Näre, L. 2022. Työttömyys sattuu -arjen kamppailuja työllistämistoimien rattaissa. Helsinki: Gaudeamus.

Oksanen, J. 2014. Motivointi työvälineenä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Pietiläinen, E. ja Seppälä, H. 2003. Palveluohjaus Asiakastyössä ja organisaatiossa. Kehitysvamma-liitto: Painopörssi.

Pohjoismainen työvoimapalvelumalli. N.d. Työ- ja elinkeinoministeriön verkkosivut. Viitattu 1.3.2023. <https://tem.fi/pohjoismainen-tyovoimapalvelumalli>.

Seikkula, J. & Arnkil, T. 2005. Dialoginen verkostotyö. Helsinki: Tammi.

Spangar, T. ja Arnkil, R. N.d. Työelämäohjaus ja työllisyydenhoito. Julkaisussa Työllisyyskysymys. Toim. J. Kajanoja. Helsinki: Into Kustannus, 259–286.

Sykes, C. 2023. How Australia's employment services system fails jobseekers: Insights from self-determination theory. Australian Journal of Labour Economics, vol. 26, 1, 84–113. Viitattu 17.9.2023. <https://www.proquest.com/docview/2826428249/CE6693A4939148E9PQ/12?accountid=11773>.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi. Uudistettu laitos.

Tutkimuksen arviointikriteeristöt (JBI). N.d. HOTUS Hoitotyön tutkimussäätiö verkkosivut. Viitattu 10.7.2023. <https://www.hotus.fi/jbin-kriittisen-arvioinnin-tarkistuslistat/>.

Vehmas, H. 2016. Työllistymispalveluiden kehitystyön uusia näkymiä - tulosperusteisista malleista moniammatilliseen yhteistyöhön. Työpoliittinen aikakauskirja, 59:3, 33–46. Viitattu 10.7.2023. <https://finna.fi/Record/arto.013391777>.

Vehviläinen, S. 2014. Ohjaustyön opas. Yhteistyössä kohti toimijuutta. Helsinki: Gaudeamus.

Vilkka, H. 2023. Kirjallisuuskatsaus metodina, opinnäytetyön osana ja tekstilajina. Helsinki: Art House.

Vänskä, K., Laitinen-Väänänen, S., Kettunen, T. & Mäkelä, J. 2011. Onnistuuko ohjaus? Sosiaali- ja terveysalan ohjaustyössä kehittyminen. Helsinki: Edita.

Walker, R., Brown, L., Moskos, M., Isherwood, L., Osborne, K., Patel, K. & King, D. 2016. Journal of Social Policy, 45,3. Viitattu 10.7.2023. <https://www.proquest.com/docview/1938516781/2AA9A3AF2F24ECFPO/1?accountid=11773>.


Ylistö, S., & Husu, H.-M. 2021. Negative emotional consequences of labour market activation policies for long-term unemployed young adults in Finland. International Journal of Sociology and Social Policy, 41(13/14), 1–15. Viitattu 6.7.2023. <https://doi.org/10.1108/ijssp-02-2021-0039>.

# Liitteet

## Liite 1. Käsitekartta teoriataustan tiedonhaun apuna



## Liite 2. Aineiston laadunarviointi JBI-kriteereillä

  
**THE JOANNA BRIGGS  
COLLABORATION**  
*Better evidence. Better outcomes.*

29.11.2018

**JBI: Arviointikriteerit laadulliselle tutkimukselle**

Tätä kriittisen arvioinnin tarkistuslistaa käytetään laadullisten tutkimusten metodologisen laadun arviointiin. Arvioinnin tarkistuslistaan sisältyy yhteensä 10 arviointikriteeriä, joiden yksityiskohtaiset sisällöt on kuvattu alhaalla. Arvioijan on hyvä tutustua myös Joanna Briggs Instituutin julkaisemaan katsauksen tekijöiden [käsikirjaan](#) arviointia tehdessään. Tarkistuslistan alkuperäinen englanninkielinen versio löytyy tästä [linkistä](#). Kunkin kriteerin toteutuminen arvioidaan asteikolla: Kyllä (K), Ei (E), Epäselvä (?), Ei sovellettavissa (NA). (Lockwood ym. 2015.)

Arvioija HENNA PAKARINEN Päiväys 12.6.2023

Tekijä(t) NISSINEN, M. Vuosi 2023 Nro \_\_\_\_\_

Arviointikriteeri	K	E	?	NA
1. Ovatko tutkimuksen tieteenfilosofiset lähtökohdat ja metodologia keskenään yhteensopivat?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Ovatko tutkimuksen metodologia ja tutkimuskysymys tai tavoitteet keskenään yhteensopivat?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Ovatko tutkimuksen metodologia ja aineiston keruumenetelmät keskenään yhteensopivat?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Ovatko tutkimuksen metodologia, aineiston kuvaus ja analyysi keskenään yhteensopivat?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Ovatko tutkimuksen metodologia ja tulosten tulkinta keskenään yhteensopivat?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Onko tutkijan kulttuuriset tai teoreettiset lähtökohdat kuvattu?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Onko tutkijan vaikutus tutkimukseen ja tutkimuksen vaikutus tutkijaan kuvattu?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Onko tutkimukseen osallistujat ja heidän äänensä (alkuperäiset ilmaiset) kuvattu asiaankuuluvasti ja riittävällä tasolla?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Onko tutkimus toteutettu noudattaen nykyisiä eettisiä periaatteita, ja onko tutkimuksella eettisen toimikunnan hyväksyntä?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Perustuvatko tutkimuksen johtopäätökset aineiston analyysiin ja tulosten tulkintaan?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kokonaisarviointi: Hyväksy  Hylkää  Lisätietoja tarvitaan  8/10

Kommentteja (mukaan lukien hylkäyksen syy):

---

The Finnish Centre for Evidence-Based Health Care:  
 A Joanna Briggs Institute Centre of Excellence.  
 Suomalaisen käännöksen toteuttanut Hotus JBI:n luvalla.

2



## THE JOANNA BRIGGS COLLABORATION

Better evidence. Better outcomes.

29.11.2018

### JBI: Arviointikriteerit laadulliselle tutkimukselle

Tätä kriittisen arvioinnin tarkistuslistaa käytetään laadullisten tutkimusten metodologisen laadun arviointiin. Arvioinnin tarkistuslistaan sisältyy yhteensä 10 arviointikriteeriä, joiden yksityiskohtaiset sisällöt on kuvattu alhaalla. Arvioijan on hyvä tutustua myös Joanna Briggs Instituutin julkaisemaan katsauksen tekijöiden [käsikirjaan](#) arviointia tehdessään. Tarkistuslistan alkuperäinen englanninkielinen versio löytyy tästä [linkistä](#). Kunkin kriteerin toteutuminen arvioidaan asteikolla: Kyllä (K), Ei (E), Epäselvä (?), Ei sovellettavissa (NA). (Lockwood ym. 2015.)

Arvioija HENNA PAKARINEN Päiväys 12.6.2023

Tekijä(t) JOUTULAINEN, M. Vuosi 2014 Nro \_\_\_\_\_

Arviointikriteeri NIKKINEN, K.

Arviointikriteeri	K	E	?	NA
1. Ovatko tutkimuksen tieteenfilosofiset lähtökohdat ja metodologia keskenään yhteensopivat?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Ovatko tutkimuksen metodologia ja tutkimuskysymys tai tavoitteet keskenään yhteensopivat?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Ovatko tutkimuksen metodologia ja aineiston keruumenetelmät keskenään yhteensopivat?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Ovatko tutkimuksen metodologia, aineiston kuvaus ja analyysi keskenään yhteensopivat?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Ovatko tutkimuksen metodologia ja tulosten tulkinta keskenään yhteensopivat?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Onko tutkijan kulttuuriset tai teoreettiset lähtökohdat kuvattu?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Onko tutkijan vaikutus tutkimukseen ja tutkimuksen vaikutus tutkijaan kuvattu?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Onko tutkimukseen osallistujat ja heidän äänensä (alkuperäiset ilmaisut) kuvattu asiaankuuluvasti ja riittävällä tasolla?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Onko tutkimus toteutettu noudattaen nykyisiä eettisiä periaatteita, ja onko tutkimuksella eettisen toimikunnan hyväksyntä?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Perustuvatko tutkimuksen johtopäätökset aineiston analyysiin ja tulosten tulkintaan?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kokonaisarviointi: Hyväksy  Hylkää  Lisätietoja tarvitaan

Kommenteja (mukaan lukien hylkäyksen syy):

9/10

3



## THE JOANNA BRIGGS COLLABORATION

Better evidence. Better outcomes.

29.11.2018

### JBI: Arviointikriteerit laadulliselle tutkimukselle

Tätä kriittisen arvioinnin tarkistuslistaa käytetään laadullisten tutkimusten metodologisen laadun arviointiin. Arvioinnin tarkistuslistaan sisältyy yhteensä 10 arviointikriteeriä, joiden yksityiskohtaiset sisällöt on kuvattu alhaalla. Arvioijan on hyvä tutustua myös Joanna Briggs Instituutin julkaisemaan katsauksen tekijöiden [käsikirjaan](#) arviointia tehdessään. Tarkistuslistan alkuperäinen englanninkielinen versio löytyy tästä [linkistä](#). Kunkin kriteerin toteutuminen arvioidaan asteikolla: Kyllä (K), Ei (E), Epäselvä (?), Ei sovellettavissa (NA). (Lockwood ym. 2015.)

Arvioija HEMNNA PAUKKINEN Päiväys 13.6.2023

Tekijä(t) WALKER, R., BROWN, L., Vuosi 2016 Nro \_\_\_\_\_  
MOSKOS, M., ISHERSWOOD, L., OSBORNE, K., PATEL, K. & KING, D.  
 Arviointikriteeri K E ? NA

- |   |                                     |                          |                                     |                          |
|---|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| 1. Ovatko tutkimuksen tieteenfilosofiset lähtökohdat ja metodologia keskenään yhteensopivat?                                  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |
| 2. Ovatko tutkimuksen metodologia ja tutkimuskysymys tai tavoitteet keskenään yhteensopivat?                                  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |
| 3. Ovatko tutkimuksen metodologia ja aineiston keruumenetelmät keskenään yhteensopivat?                                       | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |
| 4. Ovatko tutkimuksen metodologia, aineiston kuvaus ja analyysi keskenään yhteensopivat?                                      | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |
| 5. Ovatko tutkimuksen metodologia ja tulosten tulkinta keskenään yhteensopivat?   | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |
| 6. Onko tutkijan kulttuuriset tai teoreettiset lähtökohdat kuvattu?   | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Onko tutkijan vaikutus tutkimukseen ja tutkimuksen vaikutus tutkijaan kuvattu?   | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. Onko tutkimukseen osallistujat ja heidän äänensä (alkuperäiset ilmaisut) kuvattu asiaankuuluvasti ja riittävällä tasolla?  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |
| 9. Onko tutkimus toteutettu noudattaen nykyisiä eettisiä periaatteita, ja onko tutkimuksella eettisen toimikunnan hyväksyntä? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |
| 10. Perustuvatko tutkimuksen johtopäätökset aineiston analyysiin ja tulosten tulkintaan?                                      | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |

Kokonaisarviointi: Hyväksy  Hylkää  Lisätietoja tarvitaan

Kommentteja (mukaan lukien hylkäyksen syy):

8/10

4



## THE JOANNA BRIGGS COLLABORATION

Better evidence. Better outcomes.

29.11.2018

### JBI: Arviointikriteerit laadulliselle tutkimukselle

Tätä kriittisen arvioinnin tarkistuslistaa käytetään laadullisten tutkimusten metodologisen laadun arviointiin. Arvioinnin tarkistuslistaan sisältyy yhteensä 10 arviointikriteeriä, joiden yksityiskohtaiset sisällöt on kuvattu alhaalla. Arvioijan on hyvä tutustua myös Joanna Briggs Instituutin julkaisemaan katsauksen tekijöiden [käsikirjaan](#) arviointia tehdessään. Tarkistuslistan alkuperäinen englanninkielinen versio löytyy tästä [linkistä](#). Kunkin kriteerin toteutuminen arvioidaan asteikolla: Kyllä (K), Ei (E), Epäselvä (?), Ei sovellettavissa (NA). (Lockwood ym. 2015.)

Arvioija HENNA PAUJARINEN Päiväys 13.6.2023

Tekijä(t) BOWMAN D., MCGANN M., Vuosi 2016 Nro \_\_\_\_\_

KIMBERLEY, H., BIGGS, S.

Arviointikriteeri	K	E	?	NA
1. Ovatko tutkimuksen tieteenfilosofiset lähtökohdat ja metodologia keskenään yhteensopivat?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Ovatko tutkimuksen metodologia ja tutkimuskysymys tai tavoitteet keskenään yhteensopivat?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Ovatko tutkimuksen metodologia ja aineiston keruumenetelmät keskenään yhteensopivat?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Ovatko tutkimuksen metodologia, aineiston kuvaus ja analyysi keskenään yhteensopivat?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Ovatko tutkimuksen metodologia ja tulosten tulkinta keskenään yhteensopivat?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Onko tutkijan kulttuuriset tai teoreettiset lähtökohdat kuvattu?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Onko tutkijan vaikutus tutkimukseen ja tutkimuksen vaikutus tutkijaan kuvattu?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Onko tutkimukseen osallistajat ja heidän äänensä (alkuperäiset ilmaisut) kuvattu asiaankuuluvasti ja riittävällä tasolla?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Onko tutkimus toteutettu noudattaen nykyisiä eettisiä periaatteita, ja onko tutkimuksella eettisen toimikunnan hyväksyntä?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Perustuvatko tutkimuksen johtopäätökset aineiston analyysiin ja tulosten tulkintaan?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kokonaisarviointi: Hyväksy  Hylkää  Lisätietoja tarvitaan

Kommenteja (mukaan lukien hylkäyksen syy):

8/10

5.



## THE JOANNA BRIGGS COLLABORATION

Better evidence. Better outcomes.

29.11.2018

### JBI: Arviointikriteerit laadulliselle tutkimukselle

Tätä kriittisen arvioinnin tarkistuslistaa käytetään laadullisten tutkimusten metodologisen laadun arviointiin. Arvioinnin tarkistuslistaan sisältyy yhteensä 10 arviointikriteeriä, joiden yksityiskohtaiset sisällöt on kuvattu alhaalla. Arvioijan on hyvä tutustua myös Joanna Briggs Instituutin julkaisemaan katsauksen tekijöiden [käsikirjaan](#) arviointia tehdessään. Tarkistuslistan alkuperäinen englanninkielinen versio löytyy tästä [linkistä](#). Kunkin kriteerin toteutuminen arvioidaan asteikolla: Kyllä (K), Ei (E), Epäselvä (?), Ei sovellettavissa (NA). (Lockwood ym. 2015.)

Arvioija HENNA PAULARINEN Päiväys 12.6.2023

Tekijä(t) VEHMAS, H. Vuosi 2016 Nro \_\_\_\_\_

Arviointikriteeri	K	E	?	NA
1. Ovatko tutkimuksen tieteenfilosofiset lähtökohdat ja metodologia keskenään yhteensopivat?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Ovatko tutkimuksen metodologia ja tutkimuskysymys tai tavoitteet keskenään yhteensopivat?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Ovatko tutkimuksen metodologia ja aineiston keruumenetelmät keskenään yhteensopivat?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Ovatko tutkimuksen metodologia, aineiston kuvaus ja analyysi keskenään yhteensopivat?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Ovatko tutkimuksen metodologia ja tulosten tulkinta keskenään yhteensopivat?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Onko tutkijan kulttuuriset tai teoreettiset lähtökohdat kuvattu?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Onko tutkijan vaikutus tutkimukseen ja tutkimuksen vaikutus tutkijaan kuvattu?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Onko tutkimukseen osallistujat ja heidän äänensä (alkuperäiset ilmaisut) kuvattu asiaankuuluvasti ja riittävällä tasolla?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Onko tutkimus toteutettu noudattaen nykyisiä eettisiä periaatteita, ja onko tutkimuksella eettisen toimikunnan hyväksyntä?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Perustuvatko tutkimuksen johtopäätökset aineiston analyysiin ja tulosten tulkintaan?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kokonaisarviointi: Hyväksy  Hylkää  Lisätietoja tarvitaan

Kommentteja (mukaan lukien hylkäyksen syy):

9/10

6.



## THE JOANNA BRIGGS COLLABORATION

Better evidence. Better outcomes.

29.11.2018

### JBI: Arviointikriteerit laadulliselle tutkimukselle

Tätä kriittisen arvioinnin tarkistuslistaa käytetään laadullisten tutkimusten metodologisen laadun arviointiin. Arvioinnin tarkistuslistaan sisältyy yhteensä 10 arviointikriteeriä, joiden yksityiskohtaiset sisällöt on kuvattu alhaalla. Arvioijan on hyvä tutustua myös Joanna Briggs Instituutin julkaisemaan katsauksen tekijöiden [käsikirjaan](#) arviointia tehdessään. Tarkistuslistan alkuperäinen englanninkielinen versio löytyy tästä [linkistä](#). Kunkin kriteerin toteutuminen arvioidaan asteikolla: Kyllä (K), Ei (E), Epäselvä (?), Ei sovellettavissa (NA). (Lockwood ym. 2015.)

Arvioija HENNA PAKARINEN Päiväys 30.5.2023  
Tekijä(t) NÄRE, S., NÄRE, L. Vuosi 2022 Nro \_\_\_\_\_

Arviointikriteeri	K	E	?	NA
1. Ovatko tutkimuksen tieteenfilosofiset lähtökohdat ja metodologia keskenään yhteensopivat?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Ovatko tutkimuksen metodologia ja tutkimuskysymys tai tavoitteet keskenään yhteensopivat?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Ovatko tutkimuksen metodologia ja aineiston keruumenetelmät keskenään yhteensopivat?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Ovatko tutkimuksen metodologia, aineiston kuvaus ja analyysi keskenään yhteensopivat?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Ovatko tutkimuksen metodologia ja tulosten tulkinta keskenään yhteensopivat?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Onko tutkijan kulttuuriset tai teoreettiset lähtökohdat kuvattu?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Onko tutkijan vaikutus tutkimukseen ja tutkimuksen vaikutus tutkijaan kuvattu?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Onko tutkimukseen osallistujat ja heidän äänensä (alkuperäiset ilmaisut) kuvattu asiaankuuluvasti ja riittävällä tasolla?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Onko tutkimus toteutettu noudattaen nykyisiä eettisiä periaatteita, ja onko tutkimuksella eettisen toimikunnan hyväksyntä?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Perustuvatko tutkimuksen johtopäätökset aineiston analyysiin ja tulosten tulkintaan?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kokonaisarviointi: Hyväksy  Hylkää  Lisätietoja tarvitaan

Kommenteja (mukaan lukien hylkäyksen syy):

10/10

7.



THE JOANNA BRIGGS  
COLLABORATION

Better evidence. Better outcomes.

29.11.2018

**JBI: Arviointikriteerit laadulliselle tutkimukselle**

Tätä kriittisen arvioinnin tarkistuslistaa käytetään laadullisten tutkimusten metodologisen laadun arviointiin. Arvioinnin tarkistuslistaan sisältyy yhteensä 10 arviointikriteeriä, joiden yksityiskohtaiset sisällöt on kuvattu alhaalla. Arvioijan on hyvä tutustua myös Joanna Briggs Instituutin julkaisemaan katsauksen tekijöiden [käsikirjaan](#) arviointia tehdessään. Tarkistuslistan alkuperäinen englanninkielinen versio löytyy tästä [linkistä](#). Kunkin kriteerin toteutuminen arvioidaan asteikolla: Kyllä (K), Ei (E), Epäselvä (?), Ei sovellettavissa (NA). (Lockwood ym. 2015.)

Arvioija HEMMA PAKKARINEN Päiväys 14.6.2023  
Tekijä(t) YLISTÖ, S. & HUSU, A-M Vuosi 2021 Nro \_\_\_\_\_

Arviointikriteeri	K	E	?	NA
1. Ovatko tutkimuksen tieteenfilosofiset lähtökohdat ja metodologia keskenään yhteensopivat?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Ovatko tutkimuksen metodologia ja tutkimuskysymys tai tavoitteet keskenään yhteensopivat?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Ovatko tutkimuksen metodologia ja aineiston keruumenetelmät keskenään yhteensopivat?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Ovatko tutkimuksen metodologia, aineiston kuvaus ja analyysi keskenään yhteensopivat?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Ovatko tutkimuksen metodologia ja tulosten tulkinta keskenään yhteensopivat?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Onko tutkijan kulttuuriset tai teoreettiset lähtökohdat kuvattu?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Onko tutkijan vaikutus tutkimukseen ja tutkimuksen vaikutus tutkijaan kuvattu?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Onko tutkimukseen osallistujat ja heidän äänensä (alkuperäiset ilmaisut) kuvattu asiaankuuluvasti ja riittävällä tasolla?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Onko tutkimus toteutettu noudattaen nykyisiä eettisiä periaatteita, ja onko tutkimuksella eettisen toimikunnan hyväksyntä?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Perustuvatko tutkimuksen johtopäätökset aineiston analyysiin ja tulosten tulkintaan?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kokonaisarviointi: Hyväksy  Hylkää  Lisätietoja tarvitaan

Kommenteja (mukaan lukien hylkäyksen syy):

8/10

8.



## THE JOANNA BRIGGS COLLABORATION

Better evidence. Better outcomes.

29.11.2018

### JBI: Arviointikriteerit laadulliselle tutkimukselle

Tätä kriittisen arvioinnin tarkistuslistaa käytetään laadullisten tutkimusten metodologisen laadun arviointiin. Arvioinnin tarkistuslistaan sisältyy yhteensä 10 arviointikriteeriä, joiden yksityiskohtaiset sisällöt on kuvattu alhaalla. Arvioijan on hyvä tutustua myös Joanna Briggs Instituutin julkaisemaan katsauksen tekijöiden [käsikirjaan](#) arviointia tehdessään. Tarkistuslistan alkuperäinen englanninkielinen versio löytyy tästä [linkistä](#). Kunkin kriteerin toteutuminen arvioidaan asteikolla: Kyllä (K), Ei (E), Epäselvä (?), Ei sovellettavissa (NA). (Lockwood ym. 2015.)

Arvioija HENNA PAJARINEN Päiväys 14.6.2023  
Tekijä(t) KERSCHBAUMER, L. & Vuosi 2020 Nro \_\_\_\_\_

Arviointikriteeri	K	E	?	NA
1. Ovatko tutkimuksen tieteenfilosofiset lähtökohdat ja metodologia keskenään yhteensopivat?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Ovatko tutkimuksen metodologia ja tutkimuskysymys tai tavoitteet keskenään yhteensopivat?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Ovatko tutkimuksen metodologia ja aineiston keruumenetelmät keskenään yhteensopivat?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Ovatko tutkimuksen metodologia, aineiston kuvaus ja analyysi keskenään yhteensopivat?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Ovatko tutkimuksen metodologia ja tulosten tulkinta keskenään yhteensopivat?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Onko tutkijan kulttuuriset tai teoreettiset lähtökohdat kuvattu?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Onko tutkijan vaikutus tutkimukseen ja tutkimuksen vaikutus tutkijaan kuvattu?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Onko tutkimukseen osallistajat ja heidän äänensä (alkuperäiset ilmaisut) kuvattu asiaankuuluvasti ja riittävällä tasolla?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Onko tutkimus toteutettu noudattaen nykyisiä eettisiä periaatteita, ja onko tutkimuksella eettisen toimikunnan hyväksyntä?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Perustuvatko tutkimuksen johtopäätökset aineiston analyysiin ja tulosten tulkintaan?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kokonaisarviointi: Hyväksy  Hylkää  Lisätietoja tarvitaan

Kommentteja (mukaan lukien hylkäyksen syy):

8/10