



ALINA PENTTILÄ

**Laitilan kaupungin työllisyyspalveluiden
kehittäminen TE-Palvelut 2024-uudistusta
varten**

Kohti kunnallisia työllisyyspalveluita

**Sosiaalialan koulutusohjelma
Ylempi AMK**

2023

<p>Tekijä Penttilä, Alina</p>	<p>Julkaisun laji Opinnäytetyö, ylempi AMK</p>	<p>Päivämäärä tammikuu 2024</p>
	<p>Sivumäärä 61</p>	<p>Julkaisun kieli Suomi</p>
<p>Julkaisun nimi Laitilan kaupungin työllisyyspalveluiden kehittäminen TE-Palvelut 2024-uudistusta varten. Kohti kunnallisia työllisyyspalveluita.</p>		
<p>Tutkinto-ohjelma Sosiaalialan ylempi ammattikorkeakoulututkinto</p>		
<p>Tiivistelmä Työllisyyden edistämisen kuntakokeilut ovat Sanna Marinin hallitusohjelman mukainen uudistus, jonka tavoitteena on edistää kuntien roolia työllisyyspalveluiden tuottajana. Kuntakokeilut aloitettiin 1.3.2021 ja ne kestävät 31.12.2024 saakka. Kuntakokeilujen tavoitteena on parantaa heikossa työmarkkina-asemassa olevien työllistymistä sekä tasa-arvoistaa kielellisten oikeuksien toteutumista. Kokeiluun ilmoittautui sen alkaessa 118 kuntaa ympäri Suomea ja niiden resursseissa käytetään sekä valtiolta kuntiin sijoitettuja että kuntien omia työntekijöitä. Kokeilun alussa tietyt asiakasryhmät siirrettiin kuntakokeilutoimistojen asiakkuuteen.</p> <p>Tässä opinnäytetyössä tutkittiin Laitilan työllisyyden kuntakokeilun asiakkaiden, Laitilan kaupungin kuntapäätäjien sekä verkostokumppanien kokemuksia työllisyyden edistämisen kuntakokeilun palveluiden toimivuudesta kuntakokeilun ajalta sekä kartoittaa mahdollisia kehittämiskohteita. Toimeksiantajana opinnäytetyöllä oli Laitilan kaupunki.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena ja sen tavoitteena oli kartoittaa vastaajien kokemuksia kuntakokeilun palveluiden toimivuudesta sekä mahdollisia kehittämiskohteita. Tutkimus toteutettiin verkkopohjaisena Webropol-kyselynä. Asiakkaat, verkostoyhteistyötahot sekä kuntapäätäjät osallistuivat kyselytutkimukseen, jonka tuloksia on analysoitu määrällisellä sisällönanalyysillä. Tutkimustuloksia tarkasteltiin palvelumuotoilun viitekehyksestä.</p> <p>Kyselyn vastausprosentti jäi noin 10 % tasolle. Saatuja tuloksia ei voida yleistää, mutta palvelumuotoilun viitekehyksen puitteissa voitiin yleisesti todeta, että nykyhetkessä Laitilan työllisyyden edistämisen kuntakokeilun jo olemassa olevat toimipisteet, henkilöasiakaspalvelut sekä virkailijoiden saavutettavuus ja asiakaspalvelu koettiin toimivaksi. Käytännön työn peruspilarit koettiin toimivaksi niin asiakkaiden kuin verkostotoimijoidenkin vastausten perusteella. Panostusta toivottiin ennemminkin palveluiden kohdentamisessa erityisesti nuorille työnhakijoille sekä koulutustarjonnan tiedottamisessa.</p>		
<p>Avainsanat Työllisyyden kuntakokeilu, palvelumuotoilu, asiakaskokemus, Webropol-kysely</p>		

<p>Author Penttilä, Alina</p>	<p>Type of Publication Master's thesis ThesisAMK</p>	<p>Date January 2024</p>
	<p>Number of pages 61</p>	<p>Language of publication: Finnish</p>
<p>Title of publication Development of employment services in the city of Laitila for the TE-Services 2024 reform. Towards municipal employment services</p>		
<p>Degree programme Master's degree in Social work</p>		
<p>Abstract</p> <p>The municipal employment experiments are a reform in Sanna Marin's government programme, which aims to promote the role of municipalities as providers of employment services. The municipal trials started on 1st March 2021 and will run until 31st December 2024. The aim of the municipal trials is to improve the employment situation of people in a disadvantaged labour market position and to promote equal access to linguistic rights. At the start of the pilot, 118 municipalities across Finland signed up for the scheme, which will be resourced by both municipalities' own employees and those deployed by the state. At the beginning of the pilot, certain client groups were transferred to the municipal pilot offices.</p> <p>The aim of this thesis was to examine the experiences of the clients of the Laitila municipal employment pilot, the municipal decision-makers of the city of Laitila and the network partners on the functioning of the services of the municipal employment promotion pilot during the pilot period and to identify possible areas for development. The thesis was commissioned by the City of Laitila.</p> <p>The thesis was carried out as a quantitative study and its aim was to map the respondents' experiences of the functioning of the services in the municipal pilot scheme and possible areas for development. The survey was conducted as a web-based Webropol survey. Clients, network partners and municipal decision-makers participated in the survey, the results of which were analysed using quantitative content analysis. The results of the survey were analysed within a service design framework.</p> <p>The response rate to the survey was around 10%. The results obtained cannot be generalised, but within the service design framework, it could be generally stated that the existing offices, personal customer services, accessibility and customer service of the Laitila Employment Promotion Municipal Experiment were perceived as functioning well. The basic practical work were perceived as working well, based on the responses of both clients and network actors. Rather, more effort was needed in targeting services, especially at young jobseekers, and in providing information on training opportunities.</p>		
<p>Keywords Municipal employment experiment, service design, customer experience, Webropol survey</p>		

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 KEHITTÄMISEN TAUSTA JA TOIMINTAYMPÄRISTÖN KUVAUS	7
2.1 Kehittämistyön taustaa	7
2.2 Laitilan kaupungin työllisyyden edistämisen kuntakokeilu	8
3 TEOREETTINEN TIETOPERUSTA JA KESKEISET KÄSITTEET	10
3.1 Palvelumuotoilu	10
3.2 Keskeiset käsitteet	11
3.2.1 Työvoimapolitiikka	11
3.2.2 Työtön työnhakija	12
3.2.3 Asiakaslähtöisyys	13
3.3 Kehittämiskumppanuus ja muu sidosryhmäanalyysi	15
3.4 Kehittämistyössä käytettävä kokemustieto ja sen yhteys kontekstiin	15
4 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS	16
4.1 Kehittämistyön tarkoitus ja tavoite	16
4.2 Kehittämistyön toteutusprosessi, tutkimusmenetelmä ja aikataulutus	17
4.2.1 Määrällinen tutkimus tutkimusmenetelmänä	17
4.3 Kyselytutkimus aineistonkeruumenetelmänä	19
4.3.1 Verkkotutkimuksen edut ja haitat	20
4.4 Tutkimustulosten analysointi ja käsittely	22
4.5 Opinnäytetyön tulosten hyödyntäminen	22
4.6 Tutkimusprosessin aikataulutus	23
5 TUTKIMUSTULOKSET JA NIIDEN ANALYSOINTI	24
5.1 Työnhakija-asiakkaiden kyselyn tulokset	25
5.1.1 Asiakkaiden tietoisuus ja palaute työllisyyspalveluista kyselyssä	25
5.1.2 Asiakkaiden avointen kysymysten vastaukset kategorioittain ja toiveita työllisyyspalveluiden kehittämiseksi	30
5.1.3 Avointen kysymysten positiiviset vastaukset	30
5.1.4 Avointen kysymysten neutraalit vastaukset	31
5.1.5 Avointen kysymysten kriittiset vastaukset	31
5.2 Työnhakijoiden englanninkielisen kyselyn vastaukset	32
5.2.1 Asiakkaiden tietoisuus ja palaute työllisyyspalveluista kyselyssä	32
5.2.2 Työnhakijoiden englanninkielisen kyselyn avoimien kysymysten vastaukset	34
5.3 Kuntapäätäjien ja verkostokumppanien kyselyn tulokset	36
5.3.1 Kuntapäätäjät	36

5.3.1 Kuntapäätäjien ajatuksia työllisyyspalveluiden kehittämiseksi	38
5.3.2 Verkostokumppanien kyselyn tulokset.....	40
5.3.3 Verkostokumppanien ajatuksia työllisyyspalveluiden kehittämiseksi ...	45
5.4 Tutkimustulosten analysointi palvelumuotoilun viitekehyksessä.....	45
6 POHDINTA	49
6.1 Oman työskentelyn johtopäätökset ja jatkokehittäminen	49
6.2 Tutkimuksen eettisyys.....	52
6.3 Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti	54
LÄHTEET.....	57
LIITTEET	60
LIITE 1: SAATEKIRJE.....	60
LIITE 2: TUTKIMUKSEN KYSELYLOMAKE.....	62

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on Laitilan kaupungin työllisyyspalveluiden kehittäminen. Kehittäminen koskee Laitilan kaupungin työllisyyden edistämisen kuntakokeilun yksikköä suhteessa vuonna 2025 voimaan tulevaan työllisyysuudistukseen.

Pääministeri Sanna Marinin hallitus asetti keväällä 2021 puoliväliriihessä linjauksen, jolla TE-palvelut siirtyvät paikallistasolle kuntien toiminnaksi. Linjaus liittyi silloisen hallitusohjelman työllisyystavoitteeseen sekä kuntien vastuun vahvistamiseksi työllisyyden hoidon palveluiden järjestämisestä. Eduskunta hyväksyi lakiesityksen TE-palvelujen uudistuksesta 1.3.2023 eduskunnan työelämä- ja tasa-arvovaliokunnan mietinnön mukaisena. Suomessa kuntien on tullut sopia yhteistoiminta-alueiden muodostamisesta sekä ilmoitettava siitä työ- ja elinkeinoministeriölle lokakuun 2023 loppuun mennessä. Palvelujen järjestämisvastuu siirtyy kunnille 1.1.2025. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2023a.)

Uudistuksen yhteydessä kunnille luodaan rahoitusmalli toiminnan kehittämiseksi sekä malli palveluiden alueellisen tasa-arvoon toteutumiseksi. Tavoitteena on parantaa heikossa työmarkkina-asemassa olevien työllistymistä sekä tasa-arvoistaa kielellisten oikeuksien toteutumista. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2023a.) Yhtenä uudistuksen toimintamallikehittämisenä on Pohjoismainen työvoimapalvelumalli, jossa työnhakija-asiakkaita kohdataan ja tuetaan tiiviimmin työnhaun ensimmäisinä kuukausina. Työnhakijalla on velvollisuus omatoimiseen työnhakuun ja hän saa siihen tiivistä ohjausta entistä yksilöllisemmin. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2023b.)

Nykyisessä hallitusohjelmassa halutaan uudistaa työvoimapalveluita ja uudistusten tavoitteena on hyvä työelämä. Hallitusohjelmaan on kirjattu, että uudistuksilla hallitus ”velvoittaa hyvinvointialueet, kunnat ja Kelan tekemään yhteistyötä

paikallisesti, jotta asiakas saa tarpeelliset palvelut, tuet ja niihin liittyvät velvoitteet mahdollisuuksien mukaan samasta lähipalvelupisteestä. Palvelut voidaan tuottaa lähipalveluna, vaikka järjestäjä olisi vastuukunta”. (Valtioneuvoston julkaisuja 2023:58 Petteri Orpon hallitusohjelma. 20.6.2023)

Petteri Orpon hallituksen kesäkuussa 2023 julkaisemassa hallitusohjelmassa linjataan: ”Hallitus huolehtii, että kunnille siirtymässä olevien TE-palvelujen rahoitus, ohjausjärjestelmä ja asiakaspalvelun lainsäädäntö turvaavat kuntien todelliset mahdollisuudet onnistua kohtaanto-ongelmien ratkaisemisessa kannustinjärjestelmän edellyttämällä tavalla. Tämä tarkoittaa joustavuuden ja harkinnan lisäämistä asiakkaiden palveluprosesseissa. TE-palveluiden rahoitusmallia tarkistetaan niin, että se kannustaa aktiiviseen työllisyydenhoitoon oikeudenmukaisilla resursseilla. Hallitus huomioi erikseen äkillisen rakennemuutoksen tilanteet”. (Valtioneuvoston julkaisuja 2023:58 Petteri Orpon hallitusohjelma. 20.6.2023)

Työllisyydenhoito siirtyy valtiolta kuntien tehtäväksi 1.1.2025 (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2023a.) Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kehittämistyön perusteella kartoittaa Laitilan kaupungin työvoimapalveluiden nykytilanne ja mahdolliset kehittämistarpeet vuoden 2025 uudistusta varten. Laitila on osana työllisyyden edistämisen kuntakokeilua (2021–2024). Tutkimuksen tuloksia analysoidaan palvelumuotoilun viitekehyksestä.

2 KEHITTÄMISEN TAUSTA JA TOIMINTAYMPÄRISTÖN KUVAUS

2.1 Kehittämistyön taustaa

Olen valinnut tämän työllisyyspalveluiden kehittämistutkimuksen opinnäytetyöni aiheeksi sen ajankohtaisuuden vuoksi: työllisyyspalvelut ja työttömyydenhoitoon liittyvät tehtävät siirtyvät TE-Palvelut 2024 -uudistuksen myötä valtiolta kuntien

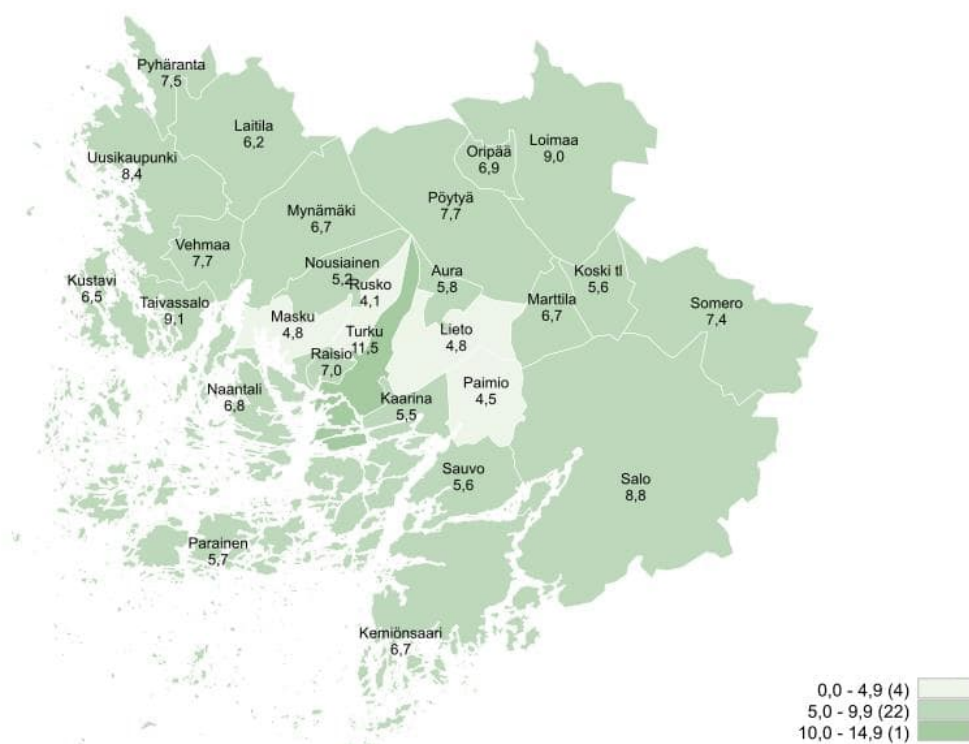
vastuualueelle 1.1.2025 lähtien. Aihe on ajankohtainen lakimuutoksen sekä sen kunnille tuoman uuden vastuun perusteella. Työskentelen itse uraohjaajana Turun seudun työllisyyden edistämisen kuntakokeilussa, johon Laitilan kaupunki alueellisesti kuuluu.

TE-palvelut 2024- uudistuksen päätavoitteena on tuoda työllisyyspalvelut lähemmäksi asiakkaita. Lähtökohtaisesti ajatuksena uudistuksessa on, että asiakkaiden nopeampi työllistyminen tehostuu, kun saman organisaation järjestettävänä ovat työllisyys-, koulutus- ja elinkeinopalvelut. Uudistuksen kautta nähdään myös kuntien mahdollistavan asiakkaille kohdennettuja ja paikallisia työmarkkinatilanteeseen sopivia palveluja. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2023a)

2.2 Laitilan kaupungin työllisyyden edistämisen kuntakokeilu

Kehittämistyöni toimintaympäristö on Laitilan kaupungin työllisyyden kuntakokeilun yksikkö ja sen toiminta. Laitilan kaupunki on varsinaissuomalainen kaupunki, joka sijaitsee maantieteellisesti noin 60 km Turusta pohjoiseen ja 40 km Raumalta etelään. Laitilan kaupungin väkiluku on noin 8400 henkeä. Työttömyys oli laitilalaisten työkäisten keskuudessa 6,2 % lokakuun 2023 lopussa (Työ ja elinkeinoministeriö, Työllisyyskatsaus, 2023.)

Työttömien työnhakijoiden osuus työvoimasta kunnittain



TEM Työnvälitystilasto / Työ- ja elinkeinoministeriö, Työnvälitystilasto

Kuvio 1. Työ- ja elinkeinoministeriö, Työllisyyskatsaus, lokakuu 2023.

Työllisyyden edistämisen kuntakokeilut toimivat hallinnollisesti valtiollisen TE-palveluiden alaisuudessa vuoden 2024 loppuun asti. Kuntakokeilujen työnjohdollinen lähiesimies on kuntien työntekijä, Laitilassa työllisyys- ja maahanmuuttopäällikkö. Hän toimii lähiesihenkilönä työllisyyden kuntakokeilun yksikön kolmelle (3) virkailijalle. TE-virkailijat työskentelevät hallinnollisesti valtion TE-palveluiden alaisuudessa. Vuonna 2025 valtion TE-toimistojen ja kuntakuntakokeilussa työskentelevät virkailijat siirtyvät kuntien palvelukseen liikkeenluovutuksena vanhoina työntekijöinä. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2023d.)

3 TEOREETTINEN TIETOPERUSTA JA KESKEISET KÄSITTEET

3.1 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu tarkoittaa yksinkertaistettuna määritelmää palveluiden muotoilusta. Sana muotoilu on perinteisessä mielessä yhdistetty usein materiaalisten tuotteiden, tilojen tai kuvallisen viestinnän luomiseen. 1990-luvulla alkoi nosta päätään vuorovaikutussuunnittelu (interaction desing), jolloin tuotteiden suunnittelu suhteessa ihmisen toimintaan yleistyi. Esimerkkeinä näistä erilaiset rajapinnat laitteistojen ja ohjelmistojen välillä, kuten tietokoneet (Jyrämä & Mattelmäki, 2015, s.27.)

Jarkko Kurronen kuvaa artikkelissaan Muotoilu osana julkisen sektorin innovointia (2022) julkisten palveluiden kehittämisen ja kehittymisen olevan uusien ja tuntemattomien haasteiden edessä. Palveluiden kasvanut kysyntä, muuttunut väestörakennepohja sekä kiristyneet budjetit ajavat päättäjiä ahtaalle mitä tulee palveluiden tuottamiseen. Päätöksiä on tehtävä joko toimenpiteiden kehittämiseksi tai leikkausten kautta. Jälkimmäisen kohdalla laatu usein kärsii eikä palveluiden tuottamisen tavoitteita saavuteta. Vuosikymmenien talouskasvun avulla julkisten palveluiden toimivuutta voitiin lisätä ja ylläpitää. Nykytilanne on kuitenkin Kurrosen mukaan eri ja samat palvelut eivät kykene vastaamaan hyvinvoinnin turvaamiseen muun muassa resurssipulan vuoksi. Ratkaisuksi on ehdotettu rakenteellisia muutoksia sekä kehittämiskohteita, joilla parannetaan muun muassa työn tuottavuutta. (2015, s.29.)

Yhteiskunnan hyvinvointimalli, jossa palveluiden tuottamisen painoarvo on julkisella sektorilla, on johtanut Suomen yhdeksi maailman eniten bruttokansantuotteesta julkisiin palveluihin tuottavista maista (European Commission 2012). Pelkästään sosiaali- ja terveystalouden kustannukset ovat kohonneet. Lisäksi haasteena on väestön ikääntyminen ja pitkäaikaissairaudet, joiden uskotaan nostavan kustannuksia ennestänsä. Tilanteessa on haettu korjausta tehostamalla tuottavuutta, joka taas käytännössä on tarkoittanut henkilöstöresurssin vähentämistä niin työnjohdollisella kuin työntekijätasolla. (Jyrämä & Manttelmäki, 2015, s.30–31.)

Palvelumuotoilun tavoitteena on tuoda esiin käyttäjien (asiakkaiden) kokemukset palveluiden käyttämisestä. Suunnitteluprosessissa painotetaan vahvasti asiakaskokemuksen näkökulmaa tuottavuuden ja taloudellisen tehokkuuden lisäksi. (Miettinen, 2011, s. 26). Tässä kehittämistyössäni Laitilan työllisyyden kuntakokeilussa haluan tutkia asiakaskokemuksien, päättäjien sekä verkostokumppanien kautta palveluiden toimivuutta ja kehittämistä tulevaisuuden palvelu-uudistusta varten.

3.2 Keskeiset käsitteet

Kehittämistyön kohderyhmänä on työllisyyspalveluiden palvelurakenne ja tutkimuksen käsitteistöksi olen valinnut työvoimapolitiikan, työttömän työnhakijan ja asiakaslähtöisyyden.

3.2.1 Työvoimapolitiikka

Työvoimapolitiikka on osa yhteiskuntapolitiikan kenttää. Se voidaan määritellä tavoitteiden ja toiminnan, sekä työvoimapolitiikkaa tutkivien tieteenalojen, erilaisten käsitteiden ja teorioiden kautta. Aihetta on tutkittu vuosien saatossa laajalti ja työvoimapolitiikan voidaan uskoa syntyneen tavoitteesta suojella ihmisiä taloudellisilta ja sosiaalisilta riskeiltä. Sen tavoite on kehittää työntekijöiden ammattitaitoa ja mahdollistaa edellytykset työntekijöiden hyvinvoinnille, osallistumiselle ja työntekijöiden palkkaamiselle. Työvoimapolitiikalla on suuri merkitys työvoiman kysynnän ja tarjonnan ohjaamisessa niin, että se tukee valtion taloudellista kasvua (Koistinen, 2014, s.16.)

Tutkimusten perusteella työttömiä on aina pyritty aktivoimaan kohti työelämää erilaisin keinoin. Työttömyyspolitiikka peilautuu talouspolitiikkaan ja työllisyyttä ja

työmarkkinoita arvioidaan perinteisesti sen mukaan, miten suuri osuus väestöstä kuuluu työvoimaan, on työssä tai työtön tai kuuluu työikäisen väestön epäaktiiviseen osaan. Suomalaisen työmarkkinoiden rakennetta on mahdollista kuvata myös elinkeino- ja työpaikkarakenteiden sekä yritysten näkökulmasta. Näin tehtäessä havainnoinnin painopiste siirtyy siihen, millä tuotannon aloilla tai alueilla on eniten avoimia työpaikkoja. (Koistinen, 2014, s. 59.)

Opinnäytetyössäni työvoimapolitiikan käsitteellä tarkoitetaan työvoimapoliittisia valtakunnallisia uudistuksia, joiden kautta työttömän työhakua voidaan tukea aktiivisesti paikallisella tasolla. Tähän uudistukseen liittyy TE-Palvelut 2024 -uudistus, joka koskee koko maata.

3.2.2 Työtön työnhakija

Työllisyyspalveluita kehitetään työttömien henkilöiden aktivoimista varten. Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta määrittelee artiklassa 3§ työttömäksi työnhakijaksi henkilön, joka täyttää alla mainitut ehdot:

a) joka ei ole työsuhteessa, ellei hän ole kokonaan lomautettu tai hänen säännöllinen viikoittainen työskentelyaikansa ole alle neljä tuntia viikossa taikka hänen vaihtelevaa työaika koskevassa työsopimuksessaan taattu vähimmäistyöaikansa ole alle neljä tuntia viikossa;

b) joka ei työttömyysturvalain 2 luvussa tarkoitetulla tavalla työllisty päätoimisesti yritystoiminnassa tai omassa työssään yhdenjaksoisesti yli kahta viikkoa, tai jolla on oikeus työttömyysetuuteen yritystoiminnan ja omassa työssä työllistymisen estämättä työttömyysturvalain 2 luvun 5 a §:n perusteella; ja

c) joka ei ole työttömyysturvalain 2 luvun 10 §:ssä tarkoitettu päätoiminen opiskelija tai jolla on oikeus työttömyysetuuteen opintojen estämättä mainitun luvun 10 b §:n perusteella. (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta.)

Työttömyysturvalaki määrittelee työttömäksi taas ”henkilön, joka ei ole työsuhteessa eikä työllisty yhdenjaksoisesti päätoimisesti yli kahta viikkoa yrittäjänä tai omassa työssä”. Työttömänä pidetään lisäksi sitä, jolla on oikeus työttömyysetuuteen 2 luvun 5 a §:n perusteella yritystoiminnan tai oman työn estämättä, kokoaikaisesti lomautettua ja 4 luvun 1 ja 1 a §:ssä tarkoitettua sekä sitä, jolla on lomautukseen rinnastettava syy työnteon ja palkanmaksun keskeytymiseen. Työttömänä pidetään myös sitä, joka on itse hakemallaan työvapaalla, jos: (14.12.2017/906)

- 1) hän on vastaanottanut vapaan ajaksi kokoaikatyön, jonka oli tarkoitus kestää vähintään haetun vapaan päättymiseen asti;
- 2) 1 kohdassa tarkoitettu työ päättyy eikä työn päättymisen ole 2 a luvun 1 §:n 1 momentissa tarkoitettulla tavalla hänen syytään tai hänet lomautetaan; ja
- 3) työvapaan keskeyttäminen ei ole mahdollista hänestä riippumattomasta syystä.” (Työttömyysturvalaki.)

Tässä opinnäytetyössä työttömänä työnhakijana määritellään henkilö, joka on opinnäytetyön tutkimushetkellä Laitilan työllisyyden kuntakokeilun asiakkaana työttömänä työnhakijana, kokoaikatyöstään lomautettuna, osa-aikatyötä tekevänä, osallistuu työllistymistä tukevaan palveluun, on työvoimakoulutuksessa tai työvoiman ulkopuolella (sairausloma) oleva henkilö.

3.2.3 Asiakaslähtöisyys

Kaarina Mönkkönen kirjoittaa (2018, s.17) asiakaslähtöisen kohtaamisen olevan inhimillistä vuorovaikutusta, johon kuuluu samankaltaisia piirteitä, kuin ihmisten väliseen vuorovaikutukseen ylipäätään. Kohtaamisessa korostuu asenne, miten kohtaamme toisia ihmisiä, ei niinkään yksittäiset sanat tai teot. Myös yhteiskunnalliset rakenteet ja työntekijän rooli ohjaavat asiakaslähtöisyyttä. Mönkkösen mukaan ammatillisessa auttamistyössä on viime vuosina korostunut

vaikuttavuuden elementti työtä kohtaan, mikä taas tuo omat haasteensa asiakkaiden kohtaamiselle. Huolena on se, muuttuuko kohtaava asiakaslähtöinen työ tavoitekeskeisemmäksi. (2018, s.17.)

Asiakaslähtöinen ja asiakkaan kokemusta korostava ajattelutapa alkoi kehittyä 1980-luvun lopulla. Tätä näkökulmaa kutsutaan asiakaskeskeiseksi orientaatioksi, jolla on sekä humanistiset että liiketaloudelliset juuret. Molemmissa tavoitteena on asiakkaan tarpeista lähtevä määrittely. Humanistisessa orientaatioissa korostetaan asiakkaan kunnioittamista, yksilöllisyyttä ja kuulluksi tulemisen tarvetta. Liberalistisessa näkökulmassa korostetaan asiakkaan palveluntarvetta ja asiakaspalvelua, jos asiakkaan toiveet ja tarpeet on havaittu ja määritelty. (Mönkkönen, 2018, s. 81.)

Asiakaslähtöisyyttä kehitettäessä on havaittava, että liike-elämässä käsite koetaan eri tavalla, kuin auttamaistyössä. Julkisissa palveluissa asiakas harvemmin maksaa itse saamastaan palvelusta, vaan palvelun kustannukset kohdistuvat valtiolle tai kunnille. Asiakaslähtöisyyttä mitatessa ei siis voida katsoa vaikuttavuutta lisääntyneen kysynnän näkökulmasta, vaan esimerkiksi sosiaali- ja terveyspalveluiden käytön vähentymisenä. (Mönkkönen, 2018, s. 18.) Asiakaslähtöisen organisaation ensisijainen tehtävä on kuunnella asiakkaan tarpeita ja vastata näihin mahdollisimman tehokkaasti. Käyttäjälähtöisestä näkökulmasta tarkasteltuna käyttäjälähtöinen organisaatio keskittyy tuotteen tai palvelun käyttäjään ja vastaa sitä kautta käyttäjän tarpeisiin. (de Mooij, Kortesmäki yms., 2005, s. 16–17.)

Mönkkönen (2018, s. 83) kirjoittaa, että asiakasnäkökulman mukaan ottaminen ei tarkoita automaattisesti työntekijän passivoitumista. Ratkaisukeskeisessä työssä asiantuntijan tai työntekijän aktiiviset kysymykset nähdään tarkoituksenmukaisesti vievän asiakkaan tilannetta eteenpäin. Tällä tavalla asiakasta aktivoidaan itse jäsentämään omaa tilannettaan ja mahdollistetaan asiakkaan roolin korostuminen ja vaikutusmahdollisuus auttamistyössä.

Tässä opinnäytetyössäni asiakaslähtöisyys on keskeisenä käsitteenä. Työssäni teen asiakaslähtöisen kyselyn, johon vastaamalla asiakkaat voivat tuoda esiin omat ajatuksensa ja toiveensa kunnallisista työllisyyspalveluista. Asiakkaiden kokemuksia

ja mielipiteitä arvostetaan ja saaduista palautteista pyritään hyödyntämään työllisyyspalveluita kehitettäessä

3.3 Kehittämiskumppanuus ja muu sidosryhmäanalyysi

Kehittämistehtävän suunniteluun ovat osallistuneet tutkimuksen tekevä sosiaalialan ylemmän ammattikorkeakoulututkimuksen suorittava opiskelija sekä Laitilan kaupungin työllisyys- ja maahanmuuttopäällikkö. Asiakkaat, verkostoyhteistyötahot sekä kuntapäätäjät osallistuivat kyselytutkimuksen kyselyosioon, jonka perusteella on tehty laadullinen sisällön analyysi kehittämistarpeista.

3.4 Kehittämistyössä käytettävä kokemustieto ja sen yhteys kontekstiin

Oma ammatillinen kokemustietoni aiheesta perustuu työskentelyyn työllisyyden edistämisen kuntakokeilussa. Olen ammatillisesti kiinnostunut kehittämään omaa työyksikköäni sekä asiakkaan palvelupolkua ja näin samalla tehostamaan työttömien aktiivointia. Koen kehittämistehtävän tärkeäksi, koska työllisyydenhoidon palvelut siirtyvät lakisääteisesti kuntien vastuulle. Lisäksi koen hyvällä suunnittelulla olevan merkitystä asiakaskokemukseen sekä palveluiden jatkuvuuteen, työnhaun tehostamiseen sekä resurssien riittävyteen.

Laitilan kaupunki on ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyön tilaaja. Roolini kyseisessä organisaatiossa on työllisyyden kuntakokeilun virkailija, joka siirtyy liikkeenluovutuksella 1.1.2025 valtion TE-palveluista kaupungin työllisyyspalveluiden yksikön työntekijäksi. Opinnäytetyön kirjoittamishetkellä kuntien työllisyysalueita ei olla vielä lopullisesti muodostettu. Vaihtoehtona on, että Laitilan kaupunki tuottaa työllisyyspalvelut itsenäisesti Tutun työllisyysalueen isännöimässä alaisuudessa.

Kehittämistyö tuloksia tulevat hyödyntämään Laitilan kaupungin työllisyys- ja maahanmuuttopäällikkö sekä työllisyyden edistämisen kuntakokeilun yksikkö.

Tuloksia on mahdollista käyttää nykyisen palvelurakenteen kehittämiseen ja luomiseen.

4 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS

4.1 Kehittämistyön tarkoitus ja tavoite

Tämän tutkimuksellisen kehittämistehtävän tavoitteena on selvittää millaiset ovat asiakkaiden, kuntapäätäjien sekä verkostokumppanien kokemukset ja odotukset hyvistä työllisyyspalveluista. Tutkimuksen tuloksien avulla voidaan Laitilan kaupungin työllisyyspalveluissa ennakoida tulevaa muutosta ja kartoittaa tarvittavia palveluita sekä toimintoja ennen lakiuudistuksen voimaan astumista. Kehittämistyön toteuttaminen on tärkeää, etteivät työllisyyden hoidossa tarvittavat palvelut katkea Laitilan kaupungissa uudistuksen myötä, ja että uudistuksen läpisaattaminen sujuisi mahdollisimman vaivattomasti. Kyselytutkimuksen tavoitteena on selvittää millaiset työllisyydenhoidon palvelut asiakkaat, kuntapäätäjät sekä verkostot kokevat tärkeiksi ja toimiviksi. Mitkä nykyiset ominaisuudet toimivat, mitä halutaan muuttaa? Opinnäytetyönä toteutettavassa kehittämistyössäni tutkitaan Laitilan kaupungin työllisyyden edistämisen kuntakokeilun palveluita sekä kartoitetaan eri näkökulmista esiin nousevia kehittämiskohteita TE-palvelut 2024 uudistusta ajatellen.

Tutkimuskysymykset ovat:

1. Miten asiakkaat, päättäjät ja yhteistyötahot kokevat työllisyyspalveluiden toimivan tällä hetkellä?
2. Mitä kehitettävää nykyisissä palveluissa on?
3. Mitä toiveita palveluiden toteuttamisessa on tulevaisuudessa?

4.2 Kehittämistyön toteutusprosessi, tutkimusmenetelmä ja aikataulus

Kehittämistehtävä toteutettiin kyselytutkimuksena. Kysely oli vastattavissa työllisyyspalveluiden asiakkaille, verkostoyhteistyötahoille (muun muassa hyvinvointialueen sosiaali- terveystyökaluille, koulutuspalveluille, yhdistyksille) sekä kuntapäätäjille (Laitilan kaupungin valtuuston jäsenet). Kysely toteutettiin Webropol-kyselynä.

Kehittämistyönä toteutettava opinnäytetyöni tavoitteena oli kartoittaa asiakkaiden, yhteistyöverkostojen sekä kuntapäätäjien kokemuksia ja mielikuvia Laitilan kaupungin työllisyyspalveluiden toimivuudesta nyt ja tulevaisuudessa. Tutkimuksen tuloksia tarkastellaan palvelumuotoilun viitekehiksestä. Tavoitteena oli saada tietoa, jonka avulla työllisyyspalveluita voidaan kehittää vastaamaan paremmin sekä asiakkaiden että yhteistyötahojen toiveita.

Kehittämistutkimus on laadultaan kvantitatiivinen eli määrällinen ja se toteutettiin verkkopohjaisena kyselynä. Kysely valikoitui menetelmäksi sen perusteella, että se on edullinen ja vaivattomampi tapa saada kerättyä tietoa työllisyyspalveluiden nykytilan kokemuksista, kuin haastattelut. Olen valinnut kyselyn, koska kerään tietoa perustasolla palveluiden toimivuuden kokemuksesta eri vastaajaryhmistä. Kehittämistyön jälkeen tavoitteena on mahdollisesti toteuttaa aikajakson X jälkeen uudelleen seuranta-/arviointikysely.

4.2.1 Määrällinen tutkimus tutkimusmenetelmänä

Kvantitatiivinen tutkimus on tieteellinen tutkimusmenetelmä, jossa käytetään numeerisia ja tilastollisia menetelmiä tiedon keräämiseen, analysointiin ja tulkintaan. Tutkimuksessa pyritään mittaamaan ilmiötä kvantitatiivisesti, eli numeeristen arvojen avulla. Kvantitatiivisella tutkimuksella tutkitaan ilmiötä, ja tutkimus lähtee liikkeelle ilmiötä selittävistä teorioista. Näiden pohjalta laaditaan tutkimuskysymykset. Määrällinen tutkimus alkaa tutkimusongelman määrittelyllä ja siitä johdettavilla tutkimuskysymyksillä. Oletuksena on, että ilmiö tunnetaan esimerkiksi selittävien teorioiden kautta. Näin voidaan tehdä yksityiskohtainen

kysely, joka muodostaa määrällisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmän, eli kyselyn. (Kananen, 2014 c, s. 135; Tähtinen, Laakkonen & Broberg, 2020, s. 20–23.)

Kvantitatiivinen tutkimus perustuu usein hypoteesien testaamiseen ja tavoittelee yleistettäviä tuloksia suurelle väestölle. Tutkimuksessa kerätään usein suuria aineistoja, joita analysoidaan tilastollisilla menetelmillä. Määrällinen tutkimus perustuu aina mittaamiselle. Mittaamista tapahtuu mittareiden avulla, joiden tulisi mitata oikeaa asiaa. Mitta-asteikot jaotellaan normaali- (luokittelu), ordinaali- (järjestys), intervalli (välimatka) ja suhdeasteikkoihin (Kananen, 2014c, s.141; Tähtinen, Laakkonen & Broberg, 2020, s. 31.) Kvantitatiivinen tutkimus perustuu käsitteisiin, ja mittaamisen edellytyksenä on, että käsitettä voidaan ylipäättään mitata. Käsitteellä täytyy olla indikaattoreita, jotka kertovat, miten käsite määritellään. (Kananen, 2014 c, 136–137.) Tässä opinnäytetyössäni käsitteenä on työvoimapalvelut. Kokemusta työvoimapalveluiden toteuttamisesta voidaan mitata mielipidemittarilla samaa ja eri mieltä olevien asteikkojen avulla.

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa on tärkeää suunnitella tarkka ja luotettava aineistonkeruumenetelmä, esimerkiksi kyselylomakkeen tai mittarin avulla. Tutkijan tulee huolellisesti ottaa huomioon tutkittava ilmiö ja sen teoriat, mittaustapa, kysymysten luonne ja -muodot, sekä mahdolliset muuttujat. Lomaketta suunnitellessa on tärkeää määrittää tutkimusongelma ja tavoitteet tarkasti, kysymysten suhteuttaminen tutkimusongelmaan, kysymystyyppien määrittely ja vastausten muoto. Kyselyä laadittaessa on kiinnitettävä erityistä huomiota, että vastaajat ymmärtävät kysymyksen samalla tavalla. Kyselyllä tulee pystyä selvittämään juuri valittuja tutkimuskysymyksiä. Kyselylomakkeen lisäksi tulosten tulkinnassa on tärkeää ottaa huomioon tilastolliset virhelähteet ja tulosten merkitsevyystasot. (Kananen, 2014 c, s. 136–143; 153; Tähtinen, Laakkonen & Broberg, 2020, s. 26-29.)

Tilastollisten analyysimenetelmien yksi keskeinen kriteeri on se, millä tasolla ja tarkkuudella muuttujat on mitattu. Muuttuja jaetaan yleensä numeerisiin ja kategorisiin. kategoriset muuttujat kuvaavat laadullisia ominaisuuksia niin, että niissä käytetyt luokat sulkevat toisensa pois. (Tähtinen, Laakkonen & Broberg, 2020, s. 31.) Esimerkkeinä voidaan tässä opinnäytetyön kyselyssä kuvata kategorisena

tekijänä vastaajien statuksen: työnhakija, kuntapäätävä tai verkostokumppani. Numeeriset muuttujat ovat taas sellaisia muuttujia, joita voidaan kuvailla reaaliluvuilla (esimerkiksi perheen koko tai ikä). (Tähtinen, Laakkonen & Broberg, 2020, s. 31.)

Aineiston analyysi tapahtuu aikaisemmin mainitun mitta-asteikon mukaisesti. Normaali- (luokittelu) ja ordinaaliasteikko (järjestys) kuuluvat kategoriseen mitta-asteikkoon, intervalli- (välimatka) ja suhdeasteikko taas numeraalisiin mitta-asteikkoihin. Muuttujien mitta-asteikko määrittelee tekijän siinä suhteessa, mitä tilastollista analyysimenetelmää niiden kuvailussa ja analyysissä voidaan soveltaa. Laatuerojen mittaaminen asteikossa on mittaustasoltaan vaatimattomin (samanlaisuus, erilaisuus) ja suhdeasteikko tarkin. Suhdeasteikossa on absoluuttinen nolllapiste, eli nolllapisteessä mitattava ominaisuus häviää kokonaan (esimerkiksi ikä). Laatuerotason kysymyksistä voidaan laskea eri vastausvaihtoehtojen lukumääriä ja prosentiosuuksia. Tuloksia voidaan tarkastella frekvenssijakaumien, pylväsdiagrammien ja ristiintaulukointien avulla. (Tähtinen, Laakkonen & Broberg, 2020, s. 31–33.)

4.3 Kyselytutkimus aineistonkeruumenetelmänä

Kyselytutkimus verkkolomakkeella aineistonkeruumenetelmänä on yleistynyt merkittävästi viime vuosina. Verkkolomakkeella tapahtuva kyselytutkimus on nopea ja kustannustehokas tapa kerätä laajaa ja monipuolista aineistoa. Kyselylomake sopii aineistonkeruumenetelmäksi tutkimuksiin, joissa on kiinnostuttu tutkittavien mielipiteistä, arvoista, asenteista ja tunteista. Tutkija voi luoda kyselyn verkkolomakkeelle helposti käyttäen erilaisia kysymysmuotoja ja -tyyppejä. Kysymykset voivat olla suljettuja tai avoimia, ja vastaajat voivat antaa vastauksensa tekstikenttään tai valita vaihtoehtoista. Verkkolomakkeella tehdyt kyselyt ovat myös helppoja lähettää ja jakaa eri sosiaalisen median kanavien tai sähköpostin kautta. (Kananen, 2014c, 15-16).

4.3.1 Verkkotutkimuksen edut ja haitat

Kehittämistutkimuksessa verkko toimii tiedonkeruun välineenä. Fyysinen maailma voi toimia tutkimuksen kohteena verkon välityksellä. Verkko voi toimia tiedonkeruuvälineen, tietolähteenä tai tutkimuskohteena Verkkolomakkeella tapahtuvan kyselyn etuja ovat edullisuuden ja nopeuden lisäksi myös sen mahdollistama skaalautuvuus ja kansainvälisyys. Tutkimuksen aineisto voi koostua sadoista tai jopa tuhansista vastauksista, mikä mahdollistaa laajan ja tarkasteltavan otoksen. Verkkolomakkeen avulla voidaan myös tavoittaa ihmisiä eri puolilta maailmaa, mikä tuo monipuolisuutta ja erilaisia näkökulmia tutkimukseen. Tämä mahdollistaa myös kulttuurien ja maiden välisen vertailun. (Tähtinen, Laakkonen & Broberg, 2020, s. 26–27; Holopainen & Pilkkinen, 2013, s. 42.)

Kyselytutkimus verkkolomakkeella tarjoaa myös mahdollisuuden anonyymiin vastaamiseen, mikä voi vähentää vastaajien estoja ja lisätä rehellisyyttä vastauksissa. Vastaaja itse lukee kirjallisesti esitetyn kysymyksen ja antaa myös vastauksensa kirjallisesti. Kuvattu kyselylomake sopii toteutettavaksi silloin, kun vastaajakunta on suuri ja hajanainen. Kyselylomake mahdollistaa vastaamisen anonyymisti, jolloin sitä voidaan hyödyntää arkaluonteistenkin asioiden käsittelyssä. Etuna on myös se, että vastaajan henkilöllisyys jää aina tuntemattomaksi. (Vilka, 2021, 94.)

Vaikka verkkolomakkeella tapahtuva kyselytutkimus tarjoaa monia etuja, siihen liittyy myös haasteita. Vastaajien määrää on vaikea ennustaa, mikä voi hankaloittaa tulosten tulkintaa ja yleistettävyyttä. Lomakekyselyssä saadaan harvoin kerättyä niin monipuolisesti aineistoa, kuin esimerkiksi haastattelulla. Lisäksi vastausten laatu voi vaihdella riippuen vastaajien motivaatiosta ja sitoutuneisuudesta. Verkkolomakkeella tapahtuva kyselytutkimus edellyttää myös teknistä osaamista, jotta lomakkeen luonti ja jakaminen sujuvat ongelmitta. Tutkijan on myös tärkeä huolehtia tietoturvasta ja tiedon saamisesta lomakkeesta vastaajille. (Tähtinen, Laakkonen & Broberg, 2020, s. 26–27)

Kun suunnitellaan verkkokyselyn toteuttamista, tulisi Kanasen (2014c) mukaan ottaa huomioon seuraavat seikat: onko kohderyhmä tavoitettavissa verkon kautta ja onko heillä vaadittavat digitaaliset tietotaidot käytettävissä kyselyyn vastaamiseksi.

Seuraavaksi tulee pohtia, miten nämä tutkimukseen vastaavat henkilöt saadaan tavoitettua ja vastaamaan kyselyyn. Lisäksi tulee huomioida tutkimuksen edustavuus, kohderyhmän hajanaisuus ja tekniset ratkaisut, eli millä tietoteknisellä alustalla kysely toteutetaan (Kananen, 2014 c, s. 21–23.)

Haittana verkkokyselyssä on havaittu riski alhaisesta vastausprosentista. Myös palautuksessa saattaa ilmetä viivettä, jolloin niillä on mahdollisesti kielteinen vaikutus tutkimuksen etenemiseen aikataulussa. (Vilka, 2021, s. 94.) Myös kyselyn otannan suunnittelulla, eli kuinka suuri osa tutkittavasta määrästä otetaan mukaan tutkimukseen, on Vilkan (2021) mukaan vaikutusta. Tutkimussuunnitelmaa laatiessa olen päättänyt kohdistaa tutkimuskyselyn koko kuntakokeilun asiakkaille, kuntapäätäjille sekä verkostoyhteistyötahoille saadakseni mahdollisimman monipuolisesti vastauksia. Kokonaisotannasta puhutaan silloin, kun koko perusjoukko otetaan mukaan tutkimukseen, eikä otantaerottelua käytetä (Kananen, 2014 c, s. 182–183; Vilka, 2021, s. 98.)

Muiden tutkimusmuotojen tavalla verkkokyselyssä voi ilmetä virheitä kysymysten asettelussa, kohderyhmän valinnassa, otannassa sekä vastaajien kadossa. Mittavirheillä tarkoitetaan virheitä, jotka syntyvät, kun kysymyksiä laaditaan, joilla tietoa on tarkoitus kerätä. Kysymykset tulisi muotoilla oikeaan muotoon, jolloin niillä on mahdollista kerätä oikeata tietoa. Tätä kutsutaan kysymysten osuvuudeksi. Mittarivirheitä voi syntyä useimmin, kun mittari on luotu väärin, eli käytettävät kysymykset eivät tavoita ilmiötä, tai kysymysteksti saattaa olla huonosti suunniteltu. Myös vastaajasta johtuvat virheet ovat mahdollisia, ja niitä tapahtuu, kun vastaaja ei ymmärrä kysymystä, vastaamiseen vaikuttaa kiire, tietotekniset taidot, jne. Mittarivirheenä saattavat olla myös vastaajan vastaukset tilanteen mukaan, eli ovatko kysymykset ohjailevia vastaamaan tietyllä tavalla. (Tähtinen, Laakkonen & Broberg, 2020, s. 26–27; Kananen, 2014 c, s. 183–184.)

Kananen (2014 c, s. 184–185) luettelee edellä mainittujen lisäksi haasteeksi verkkotutkimuksen toteuttamisessa väärän kohderyhmän valinnan (edustavuusvirhe), otantavirheen, eli tilanne jossa kohderyhmä on valittu oikein, mutta havaintoyksiköt valittu väärin, sekä kato eli edustavuusvirhe, jossa vastausprosentit jäävät alhaisiksi eikä tutkimustulosten luotettavuutta voida taata.

4.4 Tutkimustulosten analysointi ja käsittely

Aineiston analyysi tapahtui aineiston määrällisellä ja avointen kysymysten kohdalla laadullisella analyysillä sekä vastausten sisällönanalyysillä. Aineistosta etsitään ensisijaisesti vastauksia tutkimusongelmaan. Aineistosta voi nousta esiin vastauksia prosessien kehittämiseksi, samanlaisuutta tai erilaisuutta. (Kananen, 2014a, s.106)

Tässä opinnäytetyössä suljettujen kysymysten vastauksia analysoidaan määrällisesti laatueroja mittaavilla prosentiosuuksilla. Tulokset esitetään visuaalisesti joko pylväs- tai ympyrädiagrammina. Avointen kysymysten vastaukset jaotellaan kategorioittain laatueroasteikkoa käyttäen, jolloin vastauksista on eroteltavissa vastauskategoriat positiivinen, neutraali ja negatiivinen. Laatueroasteikkoanalyysin lisäksi avoimien kysymysten vastauksia analysoidaan myös laadullisen analyysin sisällönanalyysina.

Kehittämistyön aikana arvioitiin tutkimuskyselyn toimivuutta ja vastausprosenttia, vastaajien tavoittamista ja palautettujen kyselylomakkeiden lukumäärää. Saaduista vastauksista arvioitiin palveluiden nykytilanne ja mahdolliset kehittämiskohteet. Tavoitteena oli analysoida ensisijaisesti saatuja vastauksia, eikä kyselyprosessin toimivuutta.

4.5 Opinnäytetyön tulosten hyödyntäminen

Tutkimuksellisen kehittämistyön tuloksia tulee hyödyntämään ensisijaisesti Laitilan kaupunki omien työllisyyspalveluidensa kehittämisessä. Toivottavaa on, että tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää myös muissa Suomen kunnissa ja kaupungeissa työllisyyspalveluiden palvelurakennetta suunnitellessa. Todennäköisesti tutkimustuloksia on helpointa ottaa käytäntöön Laitilan kanssa samankokoisissa kaupungeissa. Opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää

kaupungin työllisyyspalveluiden kehittämisessä ja asiakaspolun mallintamisen luomisessa.

Kaikki Suomen kunnat eivät kokeiluaikana kuulu työllisyyden edistämisen kuntakokeiluun. Kuitenkin kaikki kunnat tulevat vastaamaan omalta osaltaan työllisyyspalveluiden järjestämisestä, kun vastuu niistä siirtyy 1.1.2025. Kokeilussa ovat tällä hetkellä mukana vain ne kunnat, jotka ovat vapaaehtoisesti päättäneet siihen osallistua. Tällä hetkellä mukana on 25 kokeilualuetta ja 118 kuntaa (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2023 c). Tutkimustulosten pohjalta voidaan aloittaa sujuvan palvelupolun kehittäminen ja ottaa käyttöön Laitilan lisäksi muissa samankokoisissa kunnissa ympäri Suomea.

4.6 Tutkimusprosessin aikataulus

Suunnitelman mukainen kehittämisprosessi eteni seuraavasti vuoden 2023 aikana: tutkimussuunnitelma vietiin Laitilan kaupunginvaltuuston käsiteltäväksi ja hyväksyttäväksi toukokuussa. Kuntalaisille, kuntapäätäjille ja verkostokumppaneille suunnatun kyselyn tekemiseen ei tarvittu tutkimuslupaa, koska vastaaminen perustuu vapaaehtoisuuteen.

Opinnäytetyön tutkimus toteutettiin verkossa avoimena Webropol- kyselynä kuntalaisille, verkostoyhteistyötahoille sekä kuntapäätäjille elo-syyskuussa 2023. Kysely oli avoinna Laitilan kaupungin verkkosivuilla ajalla 16.8. – 4.9.2023. Kyselyä mainostettiin Laitilan kaupungin verkkosivuilla (www.laitila.fi), sosiaalisessa mediassa (Facebook) ja kyselyn linkki lähetettiin Laitilan kaupungin viestintäasiantuntijan/johdon sihteerin toimesta suoraan 31 kuntapäätäjän sähköpostiin sekä kuudelle (6) eri yhteistyökumppanitalolle. Lisäksi kuntakokeilun kolme (3) uraohjaajaa mainostivat kyselyä suoraan työnhakija-asiakkaille ollessaan yhteydessä asiakkaisiin. Webropol-kyselyyn vastattiin sen vastausaikana yhteensä 33 kertaa. Vastauksista 27 kappaletta tuli työnhakijoilta. Suomenkieliseen kyselyyn vastasi 24 työnhakijavastaajaa, ja kolme (3) työnhakijaa vastasi englanninkieliseen

kyselyyn. Kuntapäättäjien ja verkostokumppanien vastauksia oli molempia kolme (3) kappaletta.

Lomakkeessa annettiin vastausaikaa 2 viikkoa + 1 lisäviikko muistutuksen jälkeen. Syys-joulukuussa analysoitiin ja kirjattiin tutkimustuloksia, johtopäätökset ja kehittämissideat. Marraskuussa 2023 kehittämistyön ja verkkokyselyn tulokset esiteltiin Laitilan kaupungin elinvoimajaostolle. Opinnäytetyö palautettiin arvioitavaksi tammikuussa 2024.

5 TUTKIMUSTULOKSET JA NIIDEN ANALYSOINTI

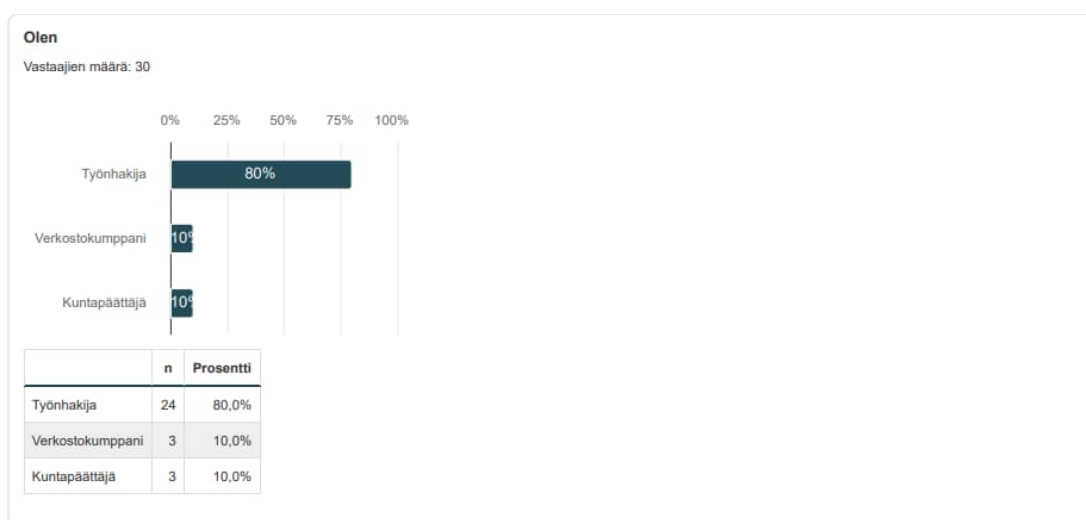
Kehittämistyön tuloksista ja tuotoksista raportoidaan Laitilan kaupungin kuntapäättäjille sekä työllisyyden edistämisen kuntakokeilun yksikön henkilökunnalle. Tutkimustuloksista koostetaan kirjallinen loppuraportti, opinnäytetyö sekä tulokset esiteltiin marraskuussa 2023 diaesityksessä Laitilan kaupungin elinvoimajaostolle. Tutkimustulokset on esitetty ja raportoitu niin, ettei niistä voida eritellä yksilöllisen henkilön vastauksia. Opinnäytetyö ei sisällä arkaluonteista tietoa henkilöistä tai organisaatioista.

Tässä kappaleessa tuon esiin Webropol-kyselynä tuotetun kyselyn tuloksia. Olen kirjoittanut jokaisen vastaajakunnan (työnhakija, kuntapäättäjä ja verkostokumppani) vastaukset omiin kappaleisiinsa. Lainausmerkkien sisällä olevat, kursivoidulla fontilla kirjoitetut tekstit ovat suoria lainauksia alkuperäisistä kyselylomakkeista.

Kyselyn tuloksia on analysoitu kvantitatiivisesti käymällä läpi jokainen palautettu kysely erikseen. Jokainen työnhakija, kuntapäättäjä ja verkostokumppanien vastaukset on käsitelty manuaalisesti. Syynä tähän on se, että suomenkieliseen kyselyyn vastasivat kaikkien kohderyhmien vastaajat. Näin tulokset tulivat Webropol-kyselyn kautta koodeittain ”suomenkieliset” ja ”vieraskieliset” vastaukset. Kuitenkin suomenkielisen kyselyn tulokset tuli analysoida manuaalisesti erikseen,

koska kokonaisuutena Webropol analysoi kaikki vastaukset, eikä eriteltyt mikä niistä oli kenenkin vastaajan (työnhakija, kuntapäätätjä, verkostokumppani). Tämän vuoksi tutkijan on täytynyt manuaalisesti käsitellä vastaukset luotettavan tuloksen todentamiseksi.

Olen tässä opinnäytetyössäni käyttänyt tilastollisen menetelmän analyysissä Microsoft Excel-taulukkoa. Taulukon avulla olen pystynyt laskemaan saadut vastaukset ja tuottamaan niistä prosenttiosuudet. Lisäksi olen kyennyt taulukoimaan vastaukset ja kategorisoimaan ne laatueroittain ja kategorioittain tulosten analysoimiseksi. Excel-työkalun avulla tuloksista on voitu luoda myös visuaaliset ympyrä- ja pylväsdigrammit.



Kuvio 2. Suomenkielisen kyselyn vastausten kokonaislukumäärä.

5.1 Työnhakija-asiakkaiden kyselyn tulokset

5.1.1 Asiakkaiden tietoisuus ja palaute työllisyyspalveluista kyselyssä

Suomenkieliseen kyselyyn vastasi yhteensä 24 työnhakijaa. Kyselyn avoimena aikana Laitilan työllisyyden kuntakokeilussa oli suomenkielisiä työnhakija-asiakkaita noin 220–230 henkilöä. Kyselyyn kohdennettujen henkilöiden määrää ei voida tarkasti määrittää, koska kyseisen ajanjakson aikana työnhakijoita siirtyi työmarkkinoille, eli työnhaku päättyi ja toisaalta uusia alkoi. Vastausprosentti

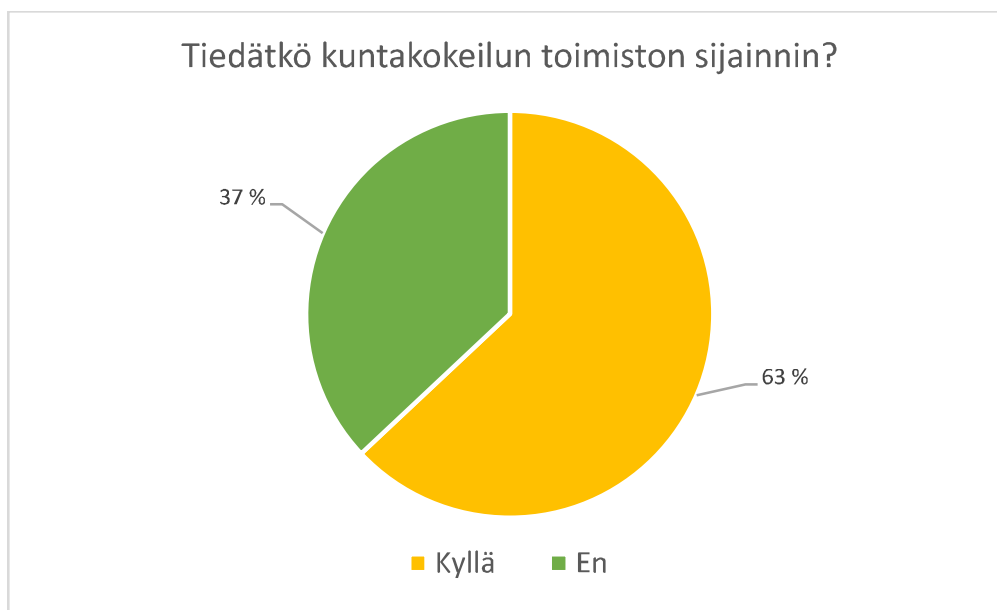
suomenkieliseen kysymykseen oli työnhakijoiden kohdalla 10,25 %. Kyselyn tulosten virhemarginaali on 1,3 %-yksikköä.



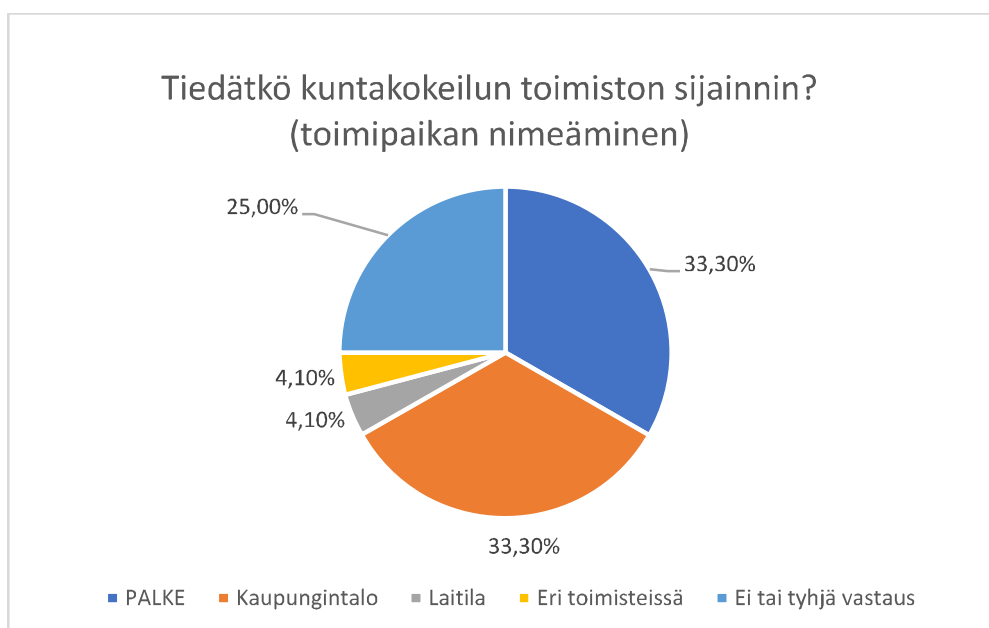
Kuvio 3. Suomenkielisten työnhakija-asiakkaiden vastaukset tietoisuudesta mikä työllisyyden edistämisen kuntakokeilu on.

Kyselyn tulosten perusteella suurin osa työnhakijavastaajista oli kuullut työllisyyden edistämisen kuntakokeilusta ja tiesi mitä se tarkoittaa (79 %). Loput 21 prosenttia vastaajista ei ollut kuullut tai tiennyt työllisyyden edistämisen kuntakokeilusta.

Vastaajista 63 prosenttia tiesi kuntakokeilun toimipisteen sijainnin. Tässä kohtaa avoimena kysymyksenä vastaaja sai vastata myös sijainnin. Laitilan työllisyyden kuntakokeilulla on kaksi toimipistettä: toinen Laitilan kaupungintalolla ja toinen Monipalvelukeskus Palkkeessa. Suomenkieliseen kyselyyn vastanneista 75 prosenttia koki tietävänsä, millaisissa asioissa voi olla yhteydessä työllisyyden edistämisen kuntakokeilun virkailijaan. 25 prosenttia ei kokenut tietävänsä.



Kuvio 4. Suomenkielisten työnhakija-asiakkaiden vastaukset tietoisuudesta työllisyyden edistämisen kuntakokeilun toimipaikan sijainnista.

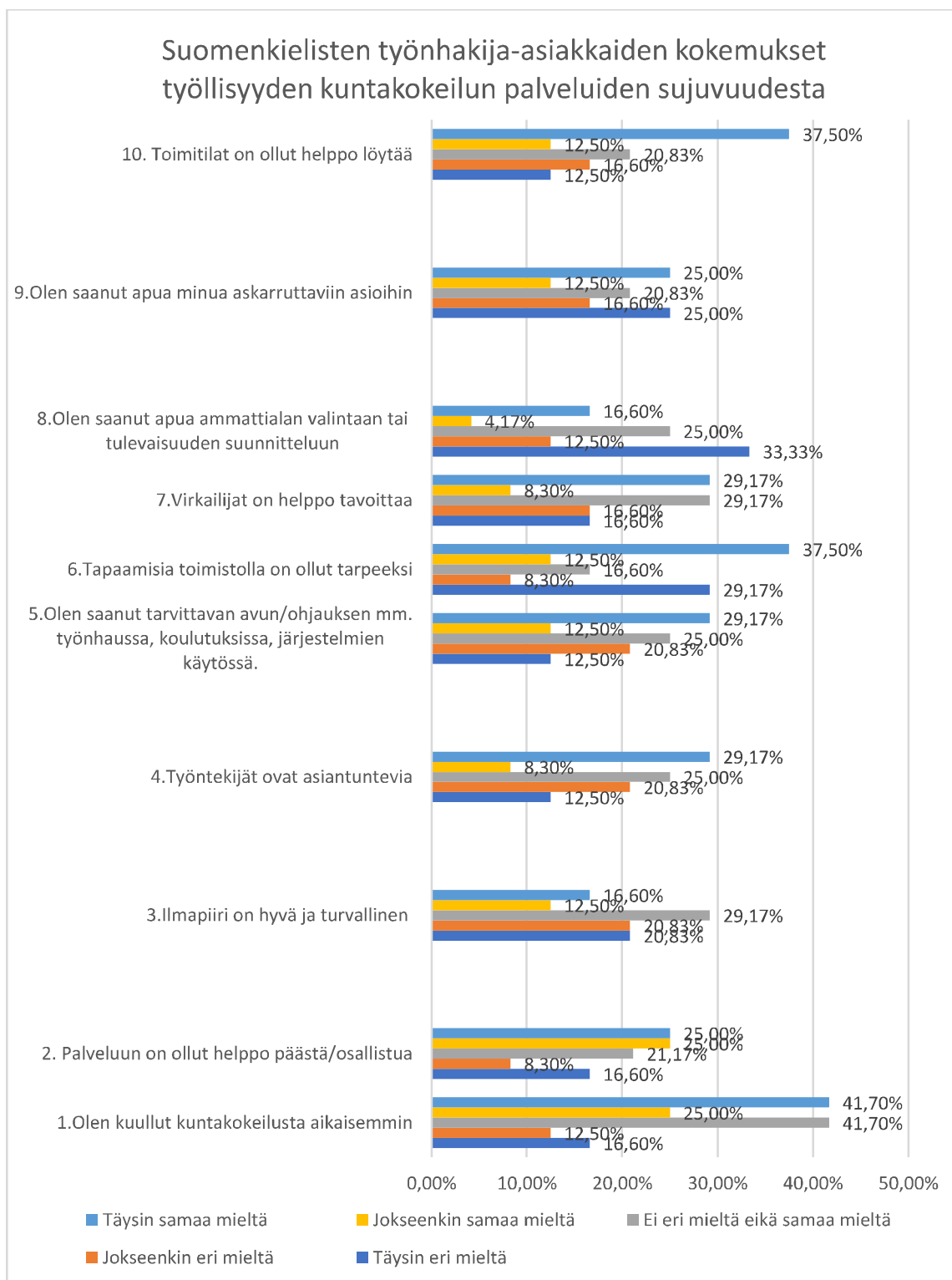


Kuvio 5. Suomenkielisten työnhakija-asiakkaiden vastaukset työllisyyden edistämisen kuntakokeilun toimipaikkojen sijainneista.



Kuvio 6. Suomenkielisten työnhakija-asiakkaiden kokemus tiedosta, missä asioissa virkailijaan voi olla yhteydessä.

Seuraavaksi kysyttiin suomenkielisten työnhakija-asiakkaiden kokemuksia työllisyyden kuntakokeilun palveluista. Kysymyksiin vastattiin vaihtoehtokysymyksillä. Vastaajat saivat valita omia kokemuksiaan parhaiten kuvaavat vastaukset viiden eri kategorian välillä.



Kuvio 7. Suomenkielisten työnhakija-asiakkaiden kokemukset työllisyyden edistämisen kuntakokeilusta.

5.1.2 Asiakkaiden avointen kysymysten vastaukset kategorioittain ja toiveita työllisyyspalveluiden kehittämiseksi

Kyselyssä haluttiin antaa mahdollisuus vastaajille kuvailla kokemuksiaan myös avoimien kysymysten kautta. Vastaajia pyydettiin kuvailemaan omin sanoin työllisyyden edistämisen kuntakokeilun tarkoitusta, toiveita ja odotuksiaan palveluiden suhteen. Avoimiin kysymyksiin (kysymykset 7.–11.) vastasi yhteensä 11 eri suomenkielistä työnhakija-asiakasta, joka on 45,83 % osuus kaikista suomenkieliseen kyselyyn vastanneista työnhakija-asiakkaista.

Vastaukset on mahdollista jaotella laatueroasteikkoa käyttäen kategorioittain positiivisiin, neutraaleihin ja negatiivisiin vastauksiin.

5.1.3 Avointen kysymysten positiiviset vastaukset

Vastaajilla oli pääsääntöisesti käsitys, että kuntakokeilun tavoitteena on tuottaa työllisyyspalveluja paikallisesti ja auttaa työnhakija-asiakasta työllistymään. Työnhakija-asiakkaat olivat kokeneet työllisyyden edistämisen kuntakokeilun nykyiset palvelut luotettavana ja helppona, palvelun nopeana ja että he olivat saaneet apua tilanteeseensa.

”Helppo luotettava ja tosi tyytyväinen palveluun ja nopeuteen ja saa kaikki kysymyksiin vastauksia ja tosi mukavia virkailijoita”

Kyselyyn vastanneiden asiakkaiden antamien myönteisten vastausten perusteella voidaan havaita heidän pääsääntöisesti olevan tyytyväisiä palveluihin. Asiakkaat ovat kokeneet palvelun saatavuuden hyväksi ja toimivaksi. Toiveena nousi esiin koulutusmahdollisuuksien kattavampi esittely työttömille osaamisen kehittämiseksi. Yksi vastaaja toivoi liikkuvaa toimistoa palvelun saavutettavuuden lisäämiseksi myös keskustaa kauempana asuville. Toiveena nousi myös työpaikkojen löytyminen yhden sivun alaisuudesta ja vahvempi panostaminen nuorisotyöttömyyteen. Yhtenä

kehittämistoiveena oli helppolukuisen esitteen saaminen erilaisista työllistymistä edistävästä palveluista ja niihin pääsemisestä.

5.1.4 Avointen kysymysten neutraalit vastaukset

Neutraaleissa vastauksissa työllisyyden edistämisen kuntakokeilun palvelut koettiin toimivina sillä tavoin, kun ne on nyt järjestetty. Yksi vastaaja ei ollut havainnut työllisyyden edistämisen kuntakokeilun palveluiden poikkeavan aikaisemmasta TE-toimiston palvelusta.

”En tiedä, koska en ole huomannut muutoksia.”

”Olen ollut TE-palvelun asiakkaana aiemmin ja en ole huomannut miten järjestetty kuntakokeilu auttaisi työllistymiseen”.

5.1.5 Avointen kysymysten kriittiset vastaukset

Vastauksissa nousi eriin myös kriittiset kokemukset ja mielipiteet. Kaksi asiakasta koki kuntakokeilun työnhakukeskustelut liian usein pidettävänä, eikä muutenkaan kokenut tarvitsevänsä Te-palveluiden apua työnhaussa. Näistä toisen vastaajan mukaan Laitilan yksikkö oli ylimääräinen ja hän koki kykenevänsä tekemään työnhakusuunnitelmat ja työn hakemisen verkossa. Yksi vastaaja toivoi taas enemmän henkilökohtaista ohjaamista ja tapaamisia virkailijan kanssa.

”Virkailijat eivät kuuntele työtöntä tarpeeksi ja eivät halua keskustella työttömyyspalveluista antamalla niistä omia mielipiteitään”

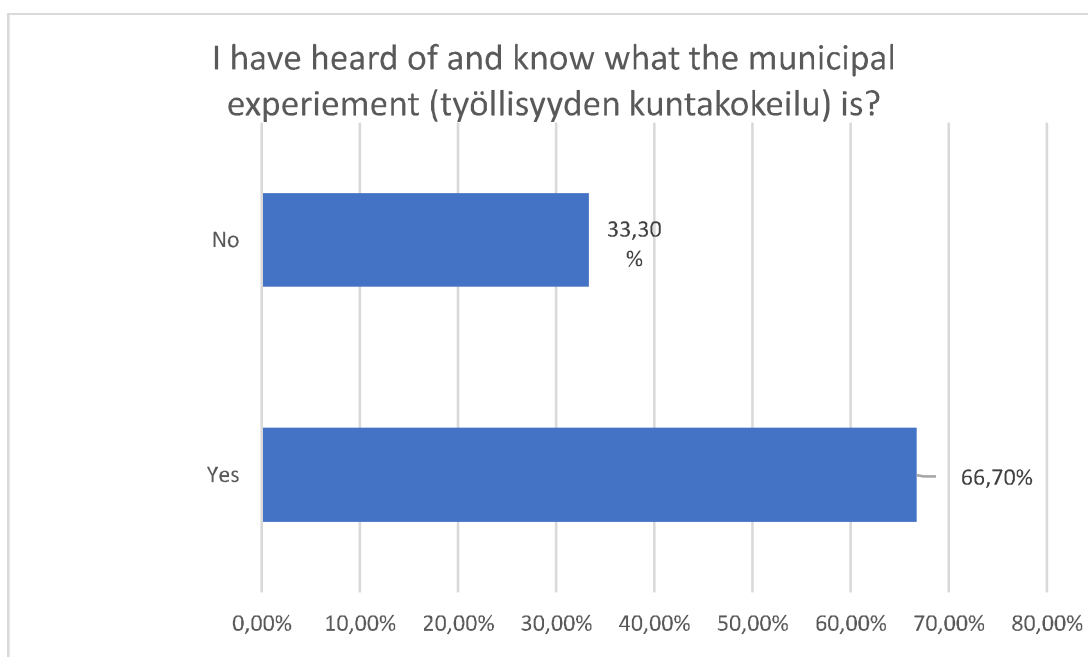
”Tapaamisia on liian usein, ja Laitilassa on liian vähän työpaikkoja verrattuna siihen, että neljää paikkaa pitää hakea kuukaudessa.”

5.2 Työnhakijoiden englanninkielisen kyselyn vastaukset

5.2.1 Asiakkaiden tietoisuus ja palaute työllisyyspalveluista kyselyssä

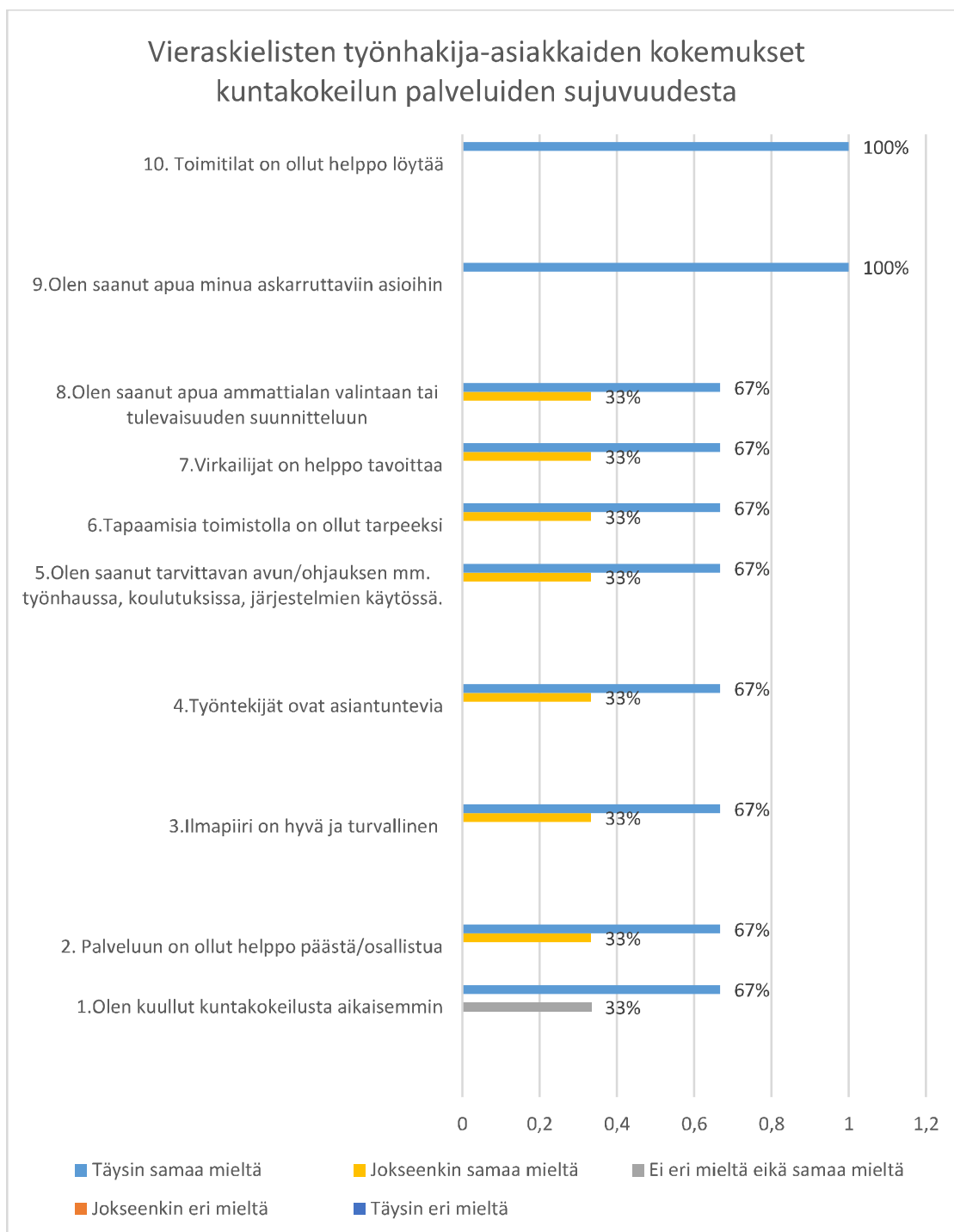
Englanninkieliseen kyselyyn vastasi yhteensä 3 työnhakijaa. Kyselyn avoimena aikana Laitilan työllisyyden kuntakokeilussa oli vieraskielisiä työnhakija-asiakkaita noin 120–130 henkilöä. Kyselyyn kohdennettujen henkilöiden määrää ei voida tarkasti määrittellä vieraskielistenkään asiakkaiden kohdalla, koska kyseisen ajanjakson aikana työnhakijoita siirtyi työmarkkinoille, eli työnhaku päättyi ja toisaalta uusia työnhakijoita ilmoittautui kuntakokeilun asiakkaaksi. Vastausprosentti englanninkieliseen kysymykseen oli työnhakijoiden kohdalla 2,4 %. Kyselyn tulosten virhemarginaali on 0,2 prosenttiyksikköä.

Vastaajista kaksi kolmesta eli 67 % vastasi kuulleensa tai tietävänsä työllisyyden edistämisen kuntakokeilun tarkoituksesta Laitilassa. Yksi vastaaja (33 %) ei tiennyt. Vastaajista kaikki kolme tiesivät kuntakokeilun toimiston sijainnin (100 %), ja kaksi vastaajaa vastasi avoimessa kysymyksessä koskien työllisyyden edistämisen kuntakokeilun toimistoa sen sijaitsevan Laitilassa.



Kuvio 8. Vieraskielisten työnhakija-asiakkaiden kokemus tietoisuudesta mikä työllisyyden edistämisen kuntakokeilu on.

Myös vieraskielisiltä työnhakija-asiakkailta haluttiin kyselyssä kuulla vastauksia heidän kokemuksistaan työllisyyden edistämisen kuntakokeilun palveluista. Vastaajat kokivat palvelun pääosin hyväksi ja toimivaksi. Vastaukset painottuivat asteikolla ”jokseenkin samaa mieltä” (somewhat agree) ja ”täysin samaa mieltä” (totally agree).



Kuvio 9. Webropol-kyselyn tulokset vieraskielisten kokemuksista.

5.2.2 Työnhakijoiden englanninkielisen kyselyn avoimien kysymysten vastaukset

Vieraskielisessä kyselyssä vain yksi vastaaja antoi vastauksensa avoimiin kysymyksiin. Vastaajan kokemus Laitilan työllisyyden edistämisen kuntakokeilusta oli positiivinen.

Tutkimustulosten perusteella voidaan havaita, että ne kuntakokeilussa mukana olevista vieraskielisistä asiakkaista, jotka antoivat kyselyyn vastauksensa, kokivat myös saaneensa apua työnhakuun ja koulutukseen liittyvissä kysymyksissä. Kaksi kolmesta vastaajasta (67 %) oli tietoinen työllisyyden edistämisen kuntakokeilun tarkoituksesta Laitilassa, kun taas yksi vastaaja ei tiennyt siitä. Kaikki kolme vastaajaa tiesivät kuntakokeilun toimiston sijainnin kaupungissa.

Vieraskielisille asiakkaille suunnatussa kyselyssä vain yksi vastaaja antoi vastauksensa avoimiin kysymyksiin. Vastusten perusteella hänen kokemuksensa kuntakokeilusta olivat positiiviset. Hän oli kokenut saaneensa työllisyyden edistämisen kuntakokeilun kautta apua työnhakuun ja koulutukseen liittyvissä asioissa. Kehittämispalautetta koskevaan kysymykseen vastaaja oli kirjoittanut toivovansa työvoimapalvelujen auttavan siirtolaisia kotoutumaan Suomeen.

Yhteenvetona voidaan todeta, että enemmistö kyselyyn vastanneista vieraskielisistä työnhakijoista tunsivat työllisyyden edistämisen kuntakokeilun tarkoituksen Laitilassa ja tiesivät työllisyyden kuntakokeilun toimiston sijainnin. Tuloksia ei voida yleistää koskemaan kaikkia vieraskielisiä työllisyyden edistämisen kuntakokeilun asiakkaita vastausten pienen otannan vuoksi.

Vastaustuloksista voidaan päätellä, että vastauksensa antaneet vieraskieliset asiakkaat ovat kokeneet paikalliset palvelut hyväksi ja toimivaksi sekä helposti lähestyttäviksi. Virkailija on ollut helppo tavoittaa ja asiakkaat ovat tutkimustulosten mukaan tervetulleeseen virkailijaa riittävästi. Vastaajista 1/3 ei tiennyt työllisyyden edistämisen kuntakokeilun tarkoitusta, mutta oli silti vastausten perusteella tyytyväinen palveluun. Lisäksi vastausten antaneet vieraskieliset työnhakija-asiakkaat kokivat kuntakokeilun palvelun hyväksi ja toimivaksi. Yhden vastaajan positiiviset kokemukset korostavat kokeilun merkitystä kotoutumisessa ja työllistymisessä.

”Olen erittäin kiitollinen, että sain mahdollisuuden osallistua kokeiluun. -- Pystyin parantamaan suomen kielen taitoani. -- Tämä kokeilu on erittäin tärkeä, jotta ihmiset voisivat paremmin integroitua Suomeen ja olla hyödyksi valtiolle. Kiitos paljon”

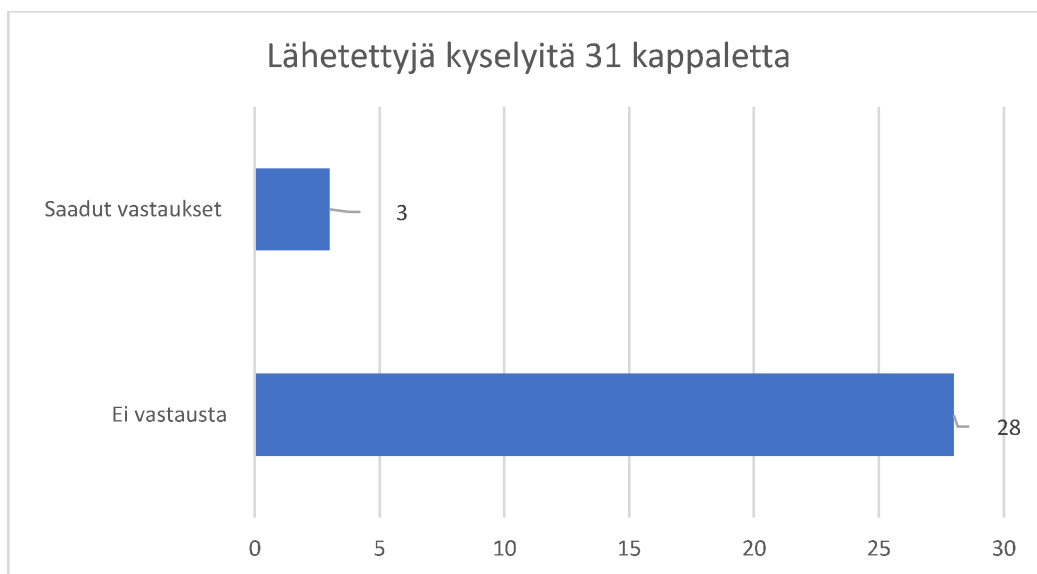
”Mielestäni työvoimapalvelujen pitäisi auttaa siirtolaisia kotoutumaan Suomeen. Tämä tarkoittaa auttamista sellaisen työn löytämisessä, jossa henkilö on hyvin perehtynyt. Ehdota myös, kuinka tutkinnon vahvistaminen ja erikoisalan työskentely on mahdollista. Ukrainalaiset ovat erittäin koulutettuja ja lukutaitoisia, he rakastavat työtä ja hyödyttävät Suomen valtiota.”

5.3 Kuntapäättäjien ja verkostokumppanien kyselyn tulokset

Verkostokumppanien ja kuntapäättäjien kyselyn tulokset on eritelty tässä osiossa tarkemmin. Molempien vastaajatahojen vastaukset oli sisällytetty suomenkielisen kyselyn sisältöön, jolloin vastauksissa näkyi yhteisesti suomenkielisten vastaajien kokonaistulokset asiakkaat, verkostokumppanit, kuntapäättäjät). Suomenkielisestä kyselystä on eritelty manuaalisesti molempien tahojen vastaukset erillisiksi kokonaisuuksiksi mahdollisimman tarkan mittaustuloksen saamiseksi.

5.3.1 Kuntapäättäjät

Laitilan kuntapäättäjistä kyselyyn antoi vastauksensa yhteensä 3 henkilöä. Kysely oli lähetetty yhteensä 31 kuntapäättäjälle, joten vastausprosentti oli 9,6 %. Analyysissa vastaajien erottamiseksi heidät on nimetty kuntapäättäjä 1, kuntapäättäjä 2 ja kuntapäättäjä 3.



Kuvio 10. Kuntapäättäjille lähetetyt kyselyt ja saadut vastaukset määrällisesti.

Kuntapäättäjä 1 (eli 33,33 % vastaajista), oli kuullut tai tiesi työllisyyden edistämien kuntakokeilun tarkoituksesta, tiesi toimipaikan sijainnin ja missä asioissa pystyi olemaan virkailijaan yhteydessä. Sama vastaaja vastasi kokemuksensa perusteella työllisyyden edistämisen kuntakokeilun palveluista. Vastaajan mukaan palvelut ovat olleet helposti tavoitettavissa ja ilmapiiriltään hyvä ja turvallinen. Vastaaja oli kokenut virkailijat helposti tavoitettaviksi, tavannut näitä tarpeeksi toimipisteessä ja kokenut, että toimipiste on helposti löydettävissä. Vastaaja oli antanut ristiriitaisen vastauksen kysymykseen ”Olen kuullut kuntakokeilusta aikaisemmin”, johon hän oli vastannut ”Täysin eri mieltä”. Kuitenkin Kysymyksessä 2. ”olen kuullut ja tiedän mikä työllisyyden edistämisen kuntakokeilu on” vastaaja oli vastannut ”kyllä”. Vastaaja ei kokenut saaneensa lainkaan apua häntä askarruttaviin asioihin ”täysin eri mieltä” ja kyseenalaisti työntekijöiden asiantuntevuuden antamalla vastauksen ”jokseenkin eri mieltä”.

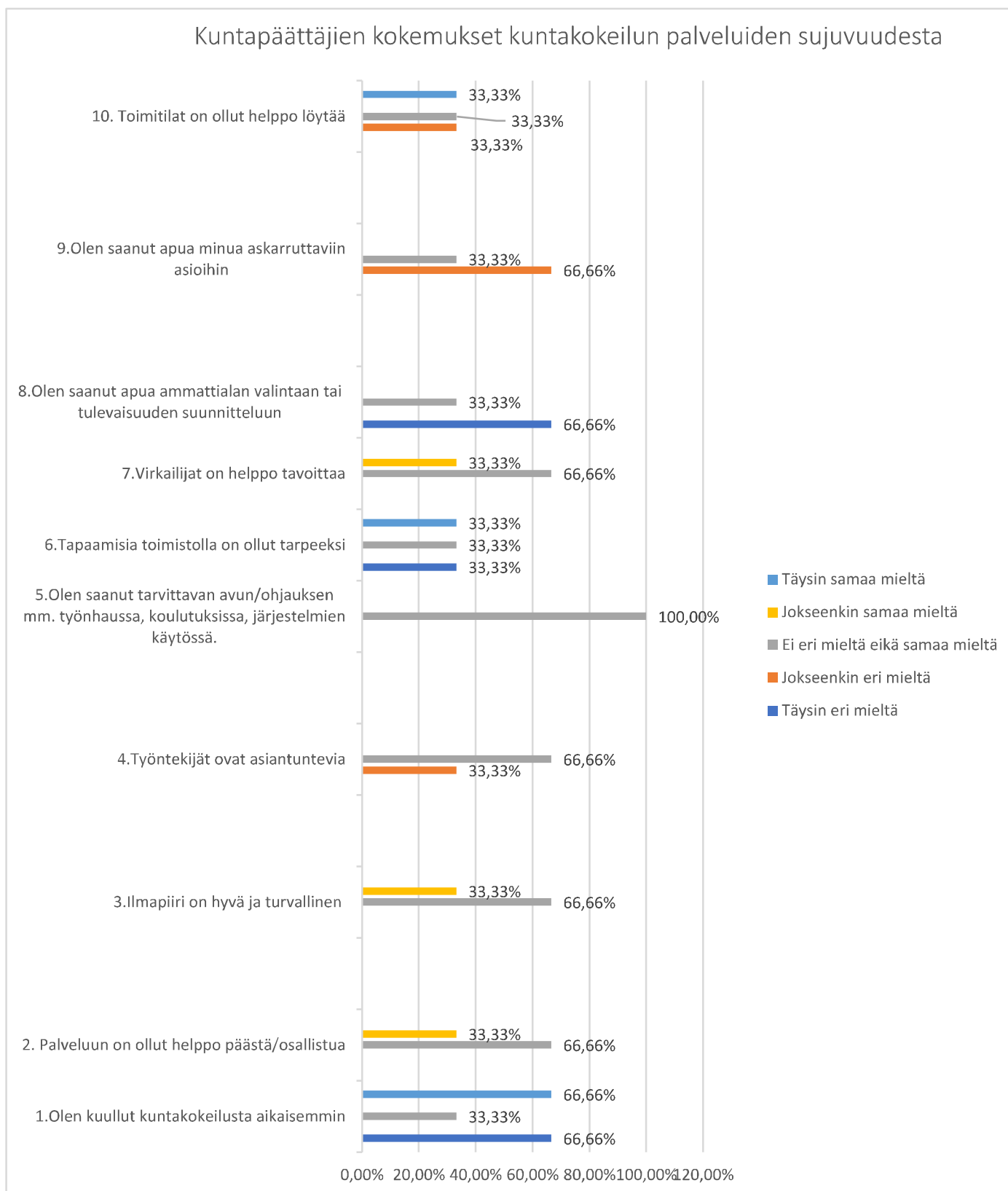
Kuntapäättäjä 2 oli vastannut kysymyksiin liittyen työllisyyden edistämisen kuntakokeilun toimipaikkaa, tarkoitusta tai tietoa, missä asioissa voi olla yhteydessä virkailijaan vastauksilla ”ei” tai ”en”. Avoimissa, kokemuksiin perustuvissa valintakysymyksissä koskien palveluita kuntapäättäjä 2 oli vastannut hyvin neutraalisti ”ei eri mieltä eikä samaa mieltä”. Kysymyksiin koskien tapaamisten tarpeellista määrää toimistolla ja avun saamisesta ammattialan tai tulevaisuuden

suunniteluun kuntapäättäjä 2 vastasi ”täysin eri mieltä”. Kysymyksiin liittyen toimitilojen helppoon löytämiseen ja avun saamiseen mieltä askarruttaviin kysymyksiin vastaaja oli vastannut ”jokseenkin eri mieltä”.

Kuntapäättäjä 2 oli valinnut yhdeksään kysymykseen koskien omaa kokemusta työllisyyden edistämisen kuntakokeilusta vastauksen ”ei eri mieltä eikä samaa mieltä”. Kysymykseen oliko vastaaja kuullut työllisyyden edistämisen kuntakokeilusta aikaisemmin vastaaja vastasi ”täysin eri mieltä”.

5.3.1 Kuntapäättäjien ajatuksia työllisyyspalveluiden kehittämiseksi

Avoimiin kysymyksiin kuntapäättäjistä vastasi vain yksi henkilö (kuntapäättäjä 1). Hän oli antanut oman vastauksensa vain kysymyksen numero 8. Millaista tietoa ja/tai tukea työllisyyspalveluista toivoisit olevan enemmän? Kuntapäättäjän suora vastaus lainattuna: *”Nuorten työllistymistä pitäisi kehittää. 60+ saisi jo olla 40 työvuoden jälkeen olla rauhassa.”*



Kuvio 11. Kuntapäättäjien kokemukset kuntakokeilun palveluiden sujuvuudesta.

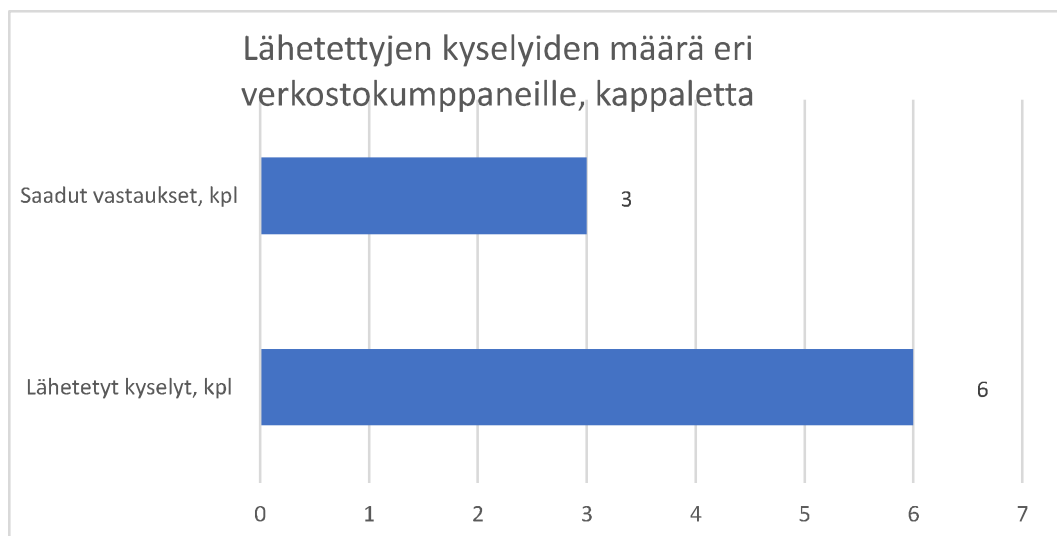
5.3.2 Verkostokumppanien kyselyn tulokset

Laitilan työllisyyden edistämisen kuntakokeilun verkostoille lähetettiin kyselylinkki saateviestin kanssa sähköpostilla. Kysely lähetettiin kuudelle (6) eri organisaatiolle, joista kyselylinkki kohdennettiin 6 eri henkilölle. Potentiaalisia eri tahojen vastaajia (henkilöitä) oli siis sähköpostin lähettämisen oletuksen mukaan ainakin kuusi (6).

Verkostokumppaneille lähetetyn sähköpostin saateviestissä ohjattiin lähettämään kyselyä oman organisaation sisällä eteenpäin. Se, miten paljon potentiaalisia vastaajia olisi voinut olla, jos jokainen toimija olisi lähettänyt kyselyä eteenpäin ja organisaatiossa toimivat henkilöt olisivat siihen vastanneet, on vaikea ennakkoon arvioida organisaatioiden suuren koon vuoksi. Kyselyn tuloksia on analysoitu lähetettyjen kyselyjen (6) ja saatujen vastausten (3) perusteella.

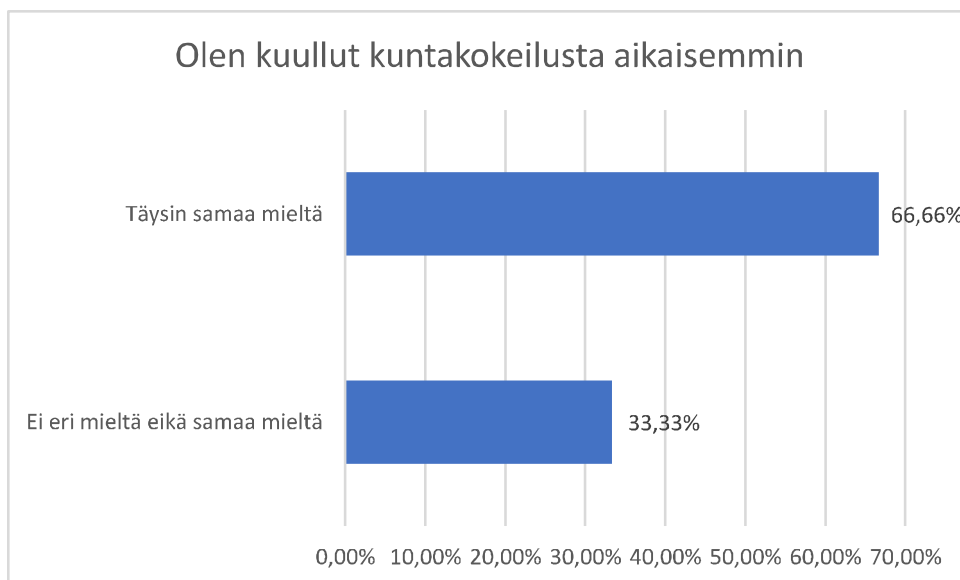
Sähköpostin linkki ohjasi vastaamaan Laitilan kaupungin verkkosivuilla olevaan kyselyyn. Kysely lähetettiin Varsinais-Suomen hyvinvointialueen työntekijöille sosiaali- ja terveystalvueluihin, Laitilan kaupungin nuorisopalveluille, kolmelle (3) kaupungin alueella toimiville yhdistykselle sekä koulutuspalveluita tuottavalle palveluntarjoajalle.

Verkostokumppaneiden henkilökunnista kyselyyn antoi vastauksensa yhteensä 3 vastaajaa. Vastausprosentti siis verkostokumppanien kyselyyn vastanneista oli 50 %.

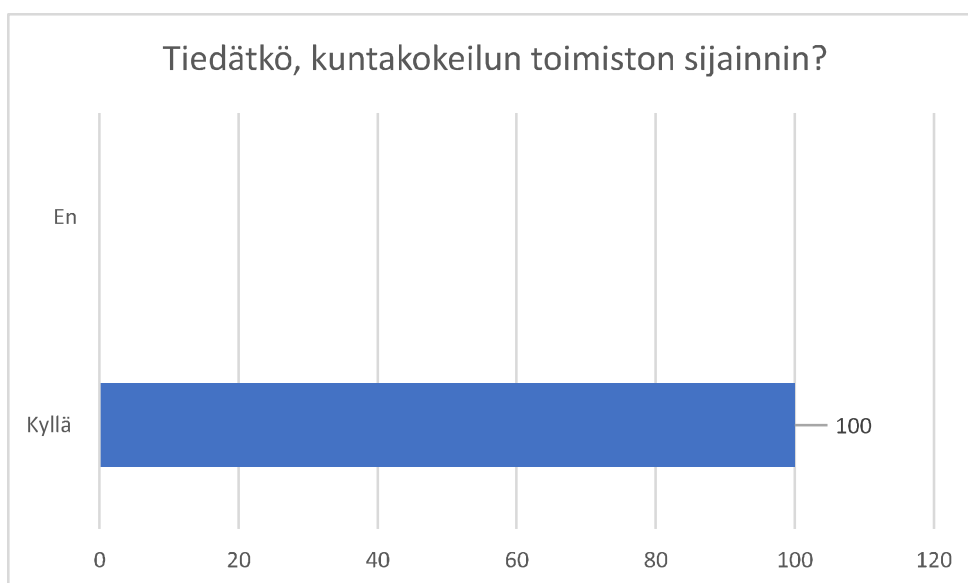


Kuvio 12. Verkostokumppaneille lähetettyjen kyselyjen määrä kappaleittain.

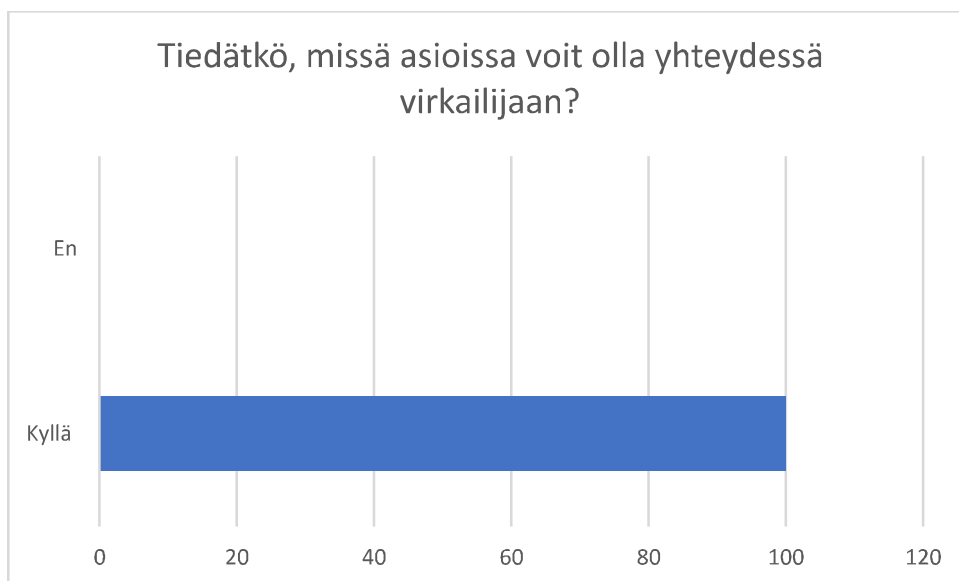
Vastaajista kaikki (100 %) olivat kuulleet tai tiesivät työllisyyden edistämien kuntakokeilun tarkoituksesta, osasivat nimetä toimipaikan sijainnin ja missä asioissa pystyi olemaan virkailijaan yhteydessä. Monivalintakysymyksessä oman kokemuksen perusteella vastaajat vastasivat kokemuksensa perusteella työllisyyden edistämisen kuntakokeilun.



Kuvio 13. Työllisyyden edistämisen kuntakokeilun tunnettavuus verkostokumppanien keskuudessa.



Kuvio 14. Verkostokumppanien tietoisuus työllisyyden edistämisen kuntakokeilun toimipaikan sijainnista.



Kuvio 15. Verkostokumppanien kokemus tietoisuudesta, missä asioissa voivat olla yhteydessä työllisyyden edistämisen kuntakokeilun virkailijaan.

Monivalintakysymysten vastausten erittelyn vuoksi vastaajat on seuraavassa analyysissä eritelty koodeittain verkostokumppani 1, verkostokumppani 2 ja verkostokumppani 3.

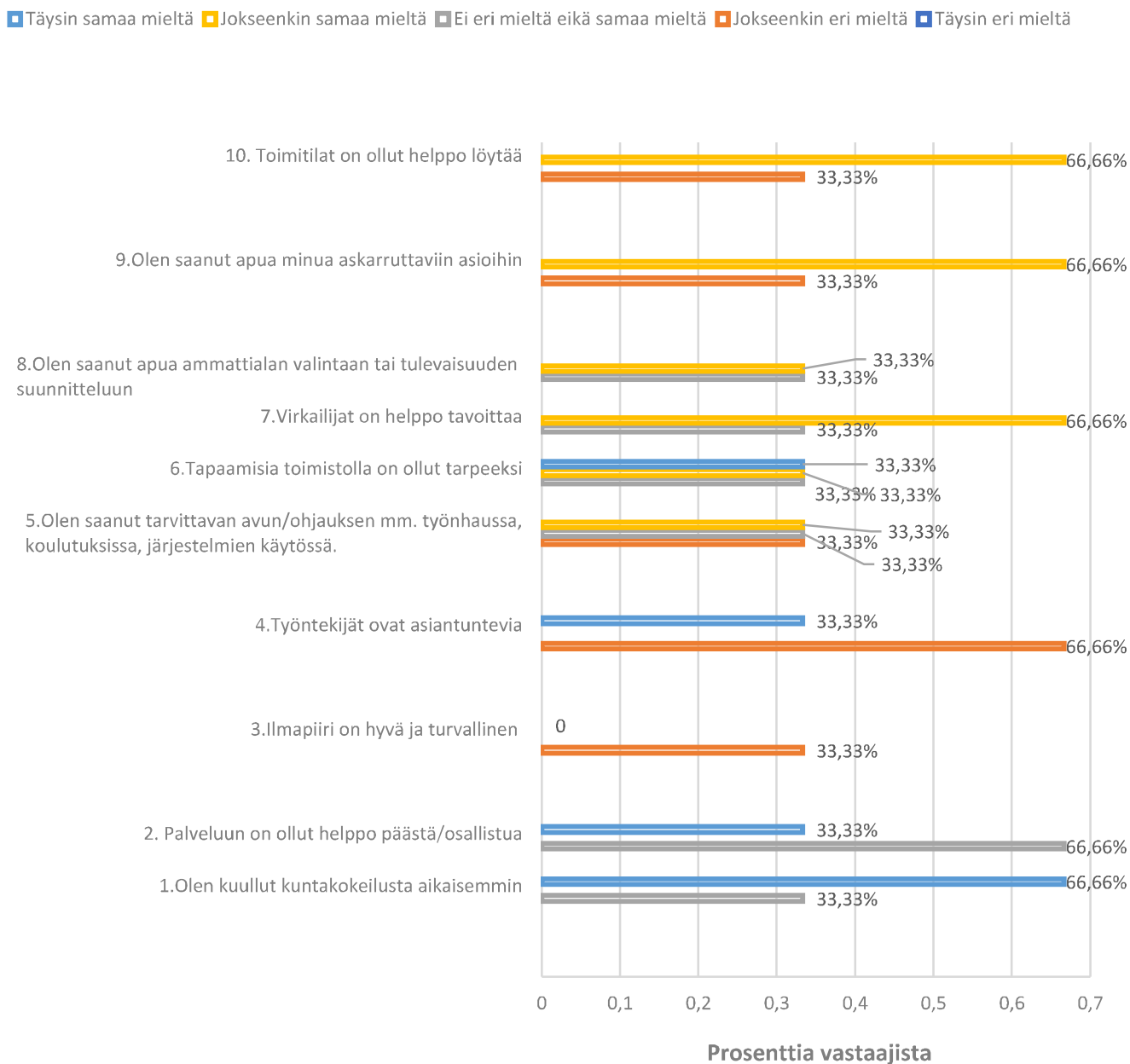
Verkostokumppani 1 vastasi kuulleensa työllisyyden edistämisen kuntakokeilusta. Hän koki, että palveluun oli neutraali osallistua ("ei eri eikä samaa mieltä"). Verkostokumppani 1 oli kokenut työllisyyden edistämisen kuntakokeilun ilmapiirin hyvänä ja turvallisenä sekä työntekijät asiantuntevina. Verkostokumppani 1 vastasi saaneensa tarvittavaa avun ohjauksessa liittyen koulutukseen, työnhakuun jne. antamalla vastauksen "ei eri eikä samaa mieltä". Verkostokumppani 1 oli kokenut toimistotapaamisia olevan riittävästi, toimisto on helppo löytää, virkailijat helpoksi tavoittaa, sekä saaneensa avun askarruttaviin asioihin. Näihin kaikkiin verkostokumppani oli vastannut "jokseenkin samaa mieltä".

Verkostokumppani 2 vastasi kuulleensa työllisyyden edistämisen kuntakokeilusta aikaisemmin. Verkostokumppani oli vastannut oman kokemuksen perusteella olevansa täysin samaa mieltä väittämässä "olen kuullut kuntakokeilusta aikaisemmin", "palveluun on helppo päästä/osallistua", "ilmapiiri on hyvä ja turvallinen" ja "tapaamisia on ollut toimistolla tarpeeksi". Loppuihin väitteisiin

verkostokumppani 2 oli antanut saman vastauksen ”jokseenkin samaa mieltä”. Nämä väittämät olivat: ” työntekijät ovat asiantuntevia”, ”olen saanut tarvittavan avun/ohjauksen mm. työnhaussa, koulutuksissa jne.”, ”virkailijat on helppo tavoittaa”, ”olen saanut apua ammatinvalintaan tai tulevaisuuden suunnitteluun”, ”olen saanut apua minua askarruttaviin asioihin” ja ”toimitilat on helppo löytää”.

Verkostokumppani 3 vastasi myös kuulleensa työllisyyden edistämisen kuntakokeilusta aikaisemmin. Verkostokumppani 3 vastasi kokemuksensa perusteella väittämiin ”palveluun on helppo päästä”, ”tapaamisia on ollut toimistolla tarpeeksi”, ”olen saanut tarvittavan avun/ohjauksen mm. työnhaussa, koulutuksissa jne.”, ”olen saanut apua minua askarruttaviin asioihin” ja ”toimitilat on helppo löytää”. vastauksella ”jokseenkin eri mieltä”. Väittämiin ”olen kuullut kuntakokeilusta aikaisemmin”, ”palveluun on helppo päästä/osallistua”, ”tapaamisia on ollut toimistolla tarpeeksi” ja ”virkailijat on helppo tavoittaa” verkostokumppani 3 oli antanut vastaukseksi ”ei eri mieltä eikä samaa mieltä”.

Verkostokumppanien kokemukset kuntakokeilun palveluiden sujuvuudesta prosentteina



Kuvio 16. Verkostokumppanien kokemukset prosentteina työllisyyden edistämisen kuntakokeilun palvelujen sujuvuudesta.

Kaiken kaikkiaan kyselyyn vastanneiden verkostokumppanien kokemukset painottuivat neutraaleina ja positiivisina. Kuntakokeilun palvelut koettiin toimivina, työntekijät asiantuntevina ja helposti tavoitettavissa olevina. Vastausten perusteella

verkostokumppanit kokivat tietävänsä, millaisissa asioissa voivat olla virkailijaan yhteydessä. Toimipaikkojen tarkka sijainti oli 2/3 vastaajalla tiedossa.

5.3.3 Verkostokumppanien ajatuksia työllisyyspalveluiden kehittämiseksi

Verkostokumppaneiden antamien vastausten perusteella voidaan havaita yhteistyö toimineen pääsääntöisesti hyvin. Kumppaneista yksi (1) vastaaja mainitsi myös kritiikkiä sekä työllistämisen että kuntakokeilun toimintatapoja kohtaan. Verkostokumppaneiden ideoina työllisyyden edistämisen kuntakokeilun ja kunnallisten työllisyyspalveluiden kehittämisessä nousi esiin työllistymistä edistävien palveluiden kattavampi esittely ja toive, että virkailijat vierailisivat muun muassa työtoimintaa järjestävissä paikoissa. Yksi vastaaja nosti esiin myös kritiikkiä kuntakokeilua kohtaan, ja koki palvelutason laskeneen.

Verkostokumppanien toiveita ja kommentteja avoimiin kysymyksiin:

”Nopea- ja helppolukuisia esitteitä palveluista ja niihin pääsystä

”työllistämishenkilö voisi käydä tutustumassa paikoissa, jonne haetaan henkilöä”

”teidän kautta asiat on hoitunut asiallisesti, kehotan tutustumiskäyntejä, ne selventäisi monen paikan tarpeet”

5.4 Tutkimustulosten analysointi palvelumuotoilun viitekehyksessä

Kun tutkimustuloksia peilaa palvelumuotoilun viitekehyksessä, voi havaita monta jo toimivaa osa-aluetta, mutta myös toiveita muutoksista. Koska palvelut ovat aineettomia ja ajassa tapahtuvia prosesseja, on niiden suunnittelu haastavaa. Erilaisten prosessien avulla pyritään löytämään toisiinsa linkittyneistä toimenpiteistä, joilla pyritään löytämään asiakkaan ongelmaan ratkaisuja. Palvelumuotoilulla

jäsentään palveluja ja asiakaskokemuksia erilaisilla käsitteillä kuin esimerkiksi fyysisten tuotteiden muotoilussa. (Koivisto, 2011, 43–44.)

Palvelumuotoilun lähtökohtana on luoda tai muotoilla palveluja, joiden avulla vastataan asiakkaan tarpeisiin kartoittamalla ja ymmärtämällä asiakkaan tarpeita, toiveita ja kokemuksia (Ahonen, 2017, 36). Palvelun lopputulos, eli se mitä asiakkaalle tarjotaan, kuvataan palvelupaketissa. Ydinpalvelun tavoitteena on vastata asiakkaan keskeiseen tarpeeseen (palvelu, ostos) ja muu palvelupaketti rakennetaan tämän ydinpalvelun ympärille. Tähän muuhun palvelupakettiin voidaan liittää niin sanottuja liitännäispalveluja, jotka avustavat tai tukevat asiakasta, että tämä voi käyttää ydinpalvelua. Työllisyyspalveluiden näkökulmasta asian voisi määrittää karkeasti seuraavanlaisesti: Ydinpalvelu on saattaa työnhakija ja työpaikka yhteen. Täydentävinä liitännäispalveluna on esimerkiksi työllisyyspalveluiden toimipaikkojen saavutettavuus, henkilökohtainen ohjaus esimerkiksi verkkoasioinnissa ja neuvonta työnhakuun liittyvissä asioissa. Laajennettuna palvelutarjontana voidaan pitää myös esimerkiksi työllistymistä edistäviä koulutuksia ja kursseja sekä muita työnhakua tukevia toimenpiteitä. Palvelun saavutettavuus muodostuu erilaisista tekijöistä, jotka vaikuttavat asiakkaan kokemukseen palvelun toimivuudesta ja helppoudesta. Näitä ovat esimerkiksi palveluntarjoajan henkilöstö, toimipisteet, niiden sijainti ja aukioloajat. Myös asiakkaan vuorovaikutus ja siihen mahdollisesti heijastuvat tunteet vaikuttavat merkittävästi palvelukokemukseen. Vuorovaikutusta on esimerkiksi asiakkaan ja palveluntarjoajan henkilöstön välinen käyttäytyminen ja kommunikointi. (Ahonen, 2017, 36–39, 60–61; Koivisto, 2011, 43–47.) Palvelumuotoiluprosessin aikana kartoitetaan palveluntuottamiselle ja palvelun tarjoamiselle optimaalisin keino tarjota palveluja (Ahonen, 2017, 38).

Palvelumuotoilun yhtenä osa-alueena suunnitellaan myös palveluiden järjestelmät ja operatiiviset resurssit. Tässä opinnäytetyössäni en lähtenyt näitä resursseja tutkimaan tai kehittämään, koska niiden osalta kehittämistyö kuuluu olennaisesti Työ- ja elinkeinoministeriön ministeriötason selvityksen alle. Opinnäytetyön kirjoittamishetkellä selvitystyö oli kesken ja vahvistettua tietoa järjestelmien siirtymisestä tai kehityksestä liittyen TE2024 -uudistukseen ei ollut saatavilla.

Palvelumuotoilun viitekehyksessä palveluita suunnitellaan ja kehitetään asiakaslähtöisesti asiakkaan näkökulmaan peilaten. Tutkimustulosten perusteella voidaan analysoida, että asiakkaat sekä yksi verkostokumppani kokivat mielekkääksi toimipaikkojen sijainnin, ja sen että työllisyyden edistämisen kuntakokeilun palvelut toimivat paikallisella tasolla ja että virkailijat ovat tavattavissa Laitilassa. Paikallisuuden voidaan tulkita auttavan työnhakijan nopeammassa työllistymisessä sekä helpottavan verkostokumppanien ja elinkeinoelämän palveluiden kanssa tehtävää yhteistyötä.

TE2024-uudistuksen kannalta työllisyyden edistämisen kuntakokeilu on Laitilassa tuottanut palveluita jo hyvin toimivalla tavalla. Osa hakijoista toivoi tiiviimpää yhteydenpitoa ja henkilökohtaisempaa ohjausta, osa taas koki yhteydenotot liian tiiviinä ja sisällöltään tyhjinä. Henkilöasiakkaiden palvelut on tuotettu kunnassa asiakaslähtöisesti ja helposti saatavasti. Näin voidaan arvioida, että palvelumuotoilun viitekehyksestä katsottuna palveluiden saatavuus on koettu hyväksi. Asiakkaat ja verkostokumppanit ovat vastausten perusteella pääsääntöisesti tietoisia toimipisteiden sijainneista, henkilöstöstä, palveluista ja miten niihin hakeudutaan. Kuntapäätäjien kohdalla tietoa oli heikommin.

Toiveena asiakaskokemuksen parantamiseksi oli asiakkailla henkilökohtaisia toiveita tapaamisiin liittyen. Myös nuorisotyöttömyyteen toivottiin vankempaa otetta. Palveluiden tehostamisella ja kohdistamalla niitä erityisesti nuorempiin työnhakija-asiakkaisiin voidaan vaikuttaa nuorisotyöttömyyteen positiivisesti. Toive koulutuslinjojen laajemmasta esittelystä työttömille tuli esiin eräässä vastauksessa. Englanninkielisessä vastauksessa toivottiin maahanmuuttajille tiivistä tukea työnhakuun ja koulutukseen. Esimerkiksi virkailijakohtaisesti koulutusasioista keskustelu yhdessä asiakkaan kanssa voitaisiin nähdä palvelun kehittämisenä, josta asiakas hyötyy. Palvelumuotoilun viitekehyksessä henkilökohtaisten tapaamisen toiveet ja panostaminen tietyn ryhmän työllistymiseen tai kouluttautumiseen liittyvät palvelut liittyvät palveluiden laajennettuun palvelutarjontaan.

Tulevaisuuden työllisyyspalveluiden kehittämistoiveena nousi esiin liikkuva toimipiste. Vastauksen antanut asiakas koki, että liikkuminen kauempaa keskusta-alueelle tapaamisiin oli hankalaa, vaati taloudellisia resursseja ja asiakkaan

vaivannäköä, jos ei esimerkiksi omista autoa. Palveluja tuottaessa ja kehittäessä erilaiset toiveet voivat nousta esiin. Kuitenkaan jokaiseen ei voida aina vastata. Ideaalitulanteessa palvelut voidaan tuoda jokaisen asiakkaan luokse, mutta niitä suunnitellessa täytyy ottaa huomioon myös taloudelliset ja henkilöstölliset resurssit. Palveluita suunnitellessa tulee ottaa huomioon erilaiset asiakkaat tarpeineen, muun muassa esteettömyys, saavutettavuus ja tasa-arvoinen asiakaskohtelu. Kaikkiin toiveisiin ei yleensä ole mahdollista vastata, vaan palveluita suunnitellessa priorisoidaan enemmistön tarpeet. Liikkuvan toimipisteen tilalla olevana vaihtoehtona voidaan nähdä digitalisaation tuomat hyödyt muun muassa verkkotapaamisten muodossa.

Yhden verkostokumppanin toiveena oli saada helppolukuinen ja selkeä esite työllistymistä tukevista toimenpiteistä ja miten niihin pääsee. Tämä kehittämisidea haluttiin ottaa heti käyttöön jo siinä vaiheessa, kun tutkimustuloksia analysoitiin. Laitilan kuntakokeilussa luotiin kirjallinen tiedote työnhakija-asiakkaille heille sillä hetkellä tarjolla olevista työllistymistä edistävästä palveluista ja koulutuksista.

Tutkimuksessa saadut tutkimustulokset vastasivat hyvin tutkimuskysymyksiin ja siihen, mitä tutkitaan.

Tutkimuskysymykset olivat:

1. Miten asiakkaat, päättäjät ja yhteistyötahot kokevat työllisyyspalveluiden toimivan tällä hetkellä?
2. Mitä kehitettävää nykyisissä palveluissa on?
3. Mitä toiveita palveluiden toteuttamisessa on tulevaisuudessa?

Vaikka vastausprosentti jäi alhaiseksi, saatiin annetuista vastauksista silti käsitys palveluiden toimivuudesta sekä kehittämiskohdista niin asiakkaiden, kuntapäätäjien kuin verkostokumppanien näkökulmasta. Asetetuilla kysymyksillä pystyttiin tuottamaan haluttua tietoa siitä, miten työllisyyden kuntakokeilun palvelut tällä hetkellä toimivat ja mitä kehittämisehdotuksia nousi esiin.

Palvelumuotoilun viitekehyksen puitteissa voidaan yleisesti todeta, että nykyhetkessä Laitilan työllisyyden edistämisen kuntakokeilun jo olemassa olevat toimipisteet,

henkilöasiakaspalvelut sekä virkailijoiden saavutettavuus ja asiakaspalvelu koettiin toimivaksi. Käytännön työn peruspilarit koettiin toimivaksi niin asiakkaiden kuin verkostotoimijoidenkin vastausten perusteella. Panostusta toivottiin ennemminkin palveluiden kohdentamisessa erityisesti nuorille työnhakijoille sekä koulutustarjonnan tiedottamisessa. Jälkimmäisiin toiveisiin voidaan palveluita suunniteltaessa ja kehittäessä kiinnittää etenevissä määrin tarkempaa huomiota.

TE2024 -uudistuksen valmistelu oli kehittämistyön kirjoittamisen aikaan vielä kesken. Lokakuussa 2023 kunnat ovat antaneet Työ- ja elinkeinoministeriölle ehdotuksensa työllisyyspalveluiden järjestämisestä joko itsenäisesti, vastuukuntamallilla tai kuntayhtymänä. Työ- ja elinkeinoministeriö vahvistaa työllisyysalueet viimeistään maaliskuussa 2024 (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2023 a). Laitilan kaupunki on ilmoittanut halukkuutensa tuottaa työllisyyspalvelut tietyin ehdoin itsenäisesti, Turun vastuukuntamallin alaisuudessa.

6 POHDINTA

Tässä kappaleessa pohdin oman osaamiseni kehittymistä tutkimusprosessin aikana, tuon esiin mahdolliset jatkotutkimusehdotukset sekä pohdin aineiston eettisyyttä, luotettavuutta ja toistettavuutta.

6.1 Oman työskentelyn johtopäätökset ja jatkokehittäminen

Tämän opinnäytetyön tekeminen oli itselleni erittäin mielenkiintoista ja antoisaa. Aihe on erittäin ajankohtainen ja kansallinen ja koskettaa Suomessa tulevaisuudessa pitkälti jokaista kuntaa ja kaupunkia. Suomi on murrosvaiheessa, jossa esimerkiksi hyvinvointialueet ja kunnat joutuvat miettimään palvelurakenteiden muutosta.

Työllisyyspalvelut liittyvät oleellisesti sosiaalipalveluihin. Vaikka TE-toimistot itsessään eivät tee sosiaalityötä, toimivat työllisyyspalveluissa työskentelevät

virkaileijat ja ohjaajat oleellisesti yhdessä sosiaalipalveluiden kanssa. Työtä tehdään työikäisten asiakkaiden kanssa, joiden kohdalla monipuolinen ohjaus, tuki ja neuvonta niin työpaikkoihin ja työnhakuun, mutta myös elämän sosiaaliseen näkökulmaan on oleellista. Työllisyyspalveluissa työskentelevät tapaavat asiakkaita ja kartoittavat heidän kokonaistilannettaan. Asiakkaan tarpeen mukaan virkaileija suorittaa ohjausta myös sosiaali- ja terveystalveluihin. Moniammatillisessa yhteistyössä voidaan kartoittaa esimerkiksi asiakkaan osatyökykyä. Henkilökohtaisesti koen, että työskentely sosionomin tutkinnolla antaa hyvät lähtökohdat ihmisläheiseen työhön myös työllisyyspalveluissa.

Työnantajataholta sain luvan suunnitella kyselylomakkeen itsenäisesti ja Laitilan kaupunginjohtaja hyväksyi lomakkeen, kun se oli muotoiltu lopullisesti. Tutkimuskysymykset pohdimme yhdessä työnantajatahon kanssa, koska Laitilan kaupungilla oli oma intressi palveluiden nykytilan kokemusten kartoittamisesta ja tulevaisuuden kehittämistoiveista.

Tämä opinnäytetyö oli ensimmäinen kvantitatiivinen tutkimus, jonka olen toteuttanut. Tilastolliset menetelmät, analysointi ja niiden opettelu veivät oman aikansa. Aluksi mietin kyselyn toteuttamista kirjallisena lomakekyselynä, jolloin olisin ojentanut lomakkeen asiakastapaamisen päätteeksi ja pyytänyt asiakasta vastaamaan siihen toimiston ulkopuolella aulassa ja palauttamaan vastauslaatikkoon. Kuntapäätäjille ja verkostokumppaneille kysely olisi tuotettu verkkokyselynä. Päädyin kuitenkin toteuttamaan kyselyn kokonaan verkossa helpomman saavuttavuuden vuoksi. Jos nyt tekisin kyselyn uudestaan, antaisin mahdollisuudeksi vastata joko verkossa tai lomakkeella. Lisäksi tekisin erilliset lomakkeet jokaiselle vastaajakunnalle erikseen, jolloin vastaukset eivät sekoittuisi toisiinsa. Nyt jälkikäteen havaittuna, tuli minun tutkijana käsitellä aineisto manuaalisesti, jotta Webropol-kyselystä saatiin oikeat tutkimustulokset.

Pohtiessani omaa osaamistani nyt, kun tutkimus on toteutettu ja tulokset analysoitu, olen havainnut muutaman asian, jotka olisin tehnyt toisin. Ensimmäkin kyselyn toteuttaminen Webropol-kyselynä oli suhteellisen vaivatonta. Kuitenkin verkkolomakkeen muodolla ja kysymyksillä oli suuri painoarvo. Lomakkeestani jäi puuttumaan täysin osio ”en osaa vastata” tai ”minulla ei ole aiheesta kokemusta”.

Nyt saatujen vastausten perusteella neutraalit vastaukset ilmaisiin ”ei samaa, eikä eri mieltä”. Kyselyn vastausprosentti jäin noin 10% tasolle, joka on tyypillinen vastausprosentti. Alhaiseen vastausprosenttiin voi vaikuttaa se, ettei vastaaja kokenut hänellä olevan annettavaa kyselyyn. Kysely oli siinä mielessä huonosti muotoiltu, että se pakotti vastaajan vastaamaan edes jotain, vaikka vastaaja saattoi kokea, ettei hänellä ole aiheesta tietoa. Tämä voi olla perusteluna esimerkiksi sille, miksi 31 kuntapäättäjälle lähetettyyn kyselyyn vastasi vain 3 henkilöä. Kyselyn rakenne oli siis vaillinainen. Alhaiseen vastausprosenttiin vaikuttavia tekijöitä olen pohtinut tarkemmin kappaleessa 6.3. reliabiliteetti ja validiteetti.

Tutkijana kvantitatiivinen tutkimus haastoi minua. Koen etten ollut omalla maaperälläni aineistoa analysoidessa ja olisin mielelläni tuottanut vastauksia vain laadullisena sisällönanalyysina. Kuitenkin tilastollisten tosiasioiden, vastausprosenttien ja kokemusten visuaalinen havainnollistaminen loivat myös itselle ymmärrystä tieteellisen tutkimuksen tärkeydestä. Kokemukseni mukaan sosiaalialaan työkentällä aineistoa analysoidaan yleensä sisällönanalyysien kautta – teemmehan työtä ihmisten kanssa. Kuitenkin kokemuksiin perustuvat tutkimustulokset on hyvä saada julkiseksi myös tilastollisesti, koska kokemukseni mukaan tällä tavalla voidaan jatko- tai uudelleen arvioida esimerkiksi kehitystä. Jos tämän kyselyn kehittämideoita otetaan käytäntöön ja kysely toteutetaan identtisenä esimerkiksi 12 kuukauden kuluttua, voidaan konkreettisesti tarkastella, onko luvuissa tapahtunut muutosta ja jos on, millaisia.

Jatkokehittämisenä pohdin juuri tutkimuksen toteuttamista uudelleen esimerkiksi vuoden päästä. Tutkimus on luonteeltaan ja kysymyksiltään sellainen, että se on toistettavissa helposti. Saatua tuloksia voidaan analysoida suhteessa jo tehtyihin kehittämistoimenpiteisiin.

Opinnäytetyön tuloksien hyödyntämisessä nostin jo tutkimussuunnitelmassa kyselyn ja sen tulosten hyödyntämisen muiden Suomen kuntien kohdalla, jotka kehittävät omia työllisyyspalveluitaan TEPA2024 -uudistuksen puitteissa. Joulukuussa 2023 Varsinais-Suomalaisen kaupungin työllisyyspalveluiden suunnittelija on ilmaissut Laitilan kaupungin työllisyys- ja maahanmuuttopäällikölle kiinnostuksensa hyödyntää tämän opinnäytetyön kyselylomaketta pohjana omaan työnhakija-

asiakkaille suunnatun kyselyn luomisessa. Kiinnostunutta kaupunkia ei mainita tässä kohtaa tarkoitukselta nimeltä.

6.2 Tutkimuksen eettisyys

Tutkittaessa ihmisiä ja ihmisten kokemuksia tulee aina ottaa huomioon tutkimukselliset eettiset periaatteet. Pietarinen toteaa, että tutkija on moraalinen toimija, jonka toimintaa ohjaavat samat eettiset periaatteet, normit ja arvot, kuin muitakin ihmisiä (2002, 58.) Eettisesti hyvän tutkimuksen edellytyksenä on, että siinä noudatetaan hyvää tieteellistä käytäntöä ja että jo tutkimusta suunniteltaessa ja pohdittaessa on otettu huomioon eettiset näkökulmat: pohdinta tutkimusongelmasta, tutkimuksen kohteesta, kenen ehdoilla tutkimusta toteutetaan ja miksi siihen ryhdytään. (Hirsjärvi, 2007, 24; Kuula, 2006, 24–25; Tuomi & Sarajärvi, 2013, 129.) Olen valinnut opinnäytetyöni aiheeksi työllisyyspalveluiden muutoksen sen ajankohtaisuuden sekä palvelumuotoiluun ja asiakastyöhön liittyvän mielenkiintoni vuoksi.

Hirsjärven (2007, 25) mukaan tutkimusten eettisenä lähtökohtana tulee olla ihmisarvon kunnioittaminen ja vastaajien itsemääräämisoikeus. Vastaajille tulee antaa aikaa perehtyä aiheeseen ja vapaaehtoinen osallistumismahdollisuus. Tässä opinnäytetyössä vastaukset on kerätty avoimen verkkolomakekyselyn kautta. Vastausten antaminen perustuu vastaajan omaan vapaaseen tahtoon. Vastaajalla on ollut mahdollisuus joko vastata kaikkiin esitettyihin kysymyksiin, tai vain niihin, jotka kokivat itselle oleellisimmaksi. Vastaajille tiedotettiin kyselyä edeltävässä alustuksessa, miksi kysely toteutetaan ja miten saatuja vastauksia tullaan hyödyntämään.

Tutkijan eettisesti hyvään toimintaan kuuluu rehellisyys ja vilpin välttäminen (Tuomi & Sarajärvi, 2013, 133.) Tässä opinnäytetyössä olen kirjoittanut lähdeviitauksilla esiin kaikki ajatukset, jotka eivät ole omiani. Lisäksi verkkokyselyn avoimiin vastauksiin annetut vastaukset on kursivoitu tekstissä.

Opinnäytetyössäni olen pyrkinyt ottamaan huomioon tutkimukseen liittyvät eettiset seikat. Aineisto ja Webropol- kyselylomake on luotu niin, ettei vastaajien henkilökohtaisia tietoja tule ilmi tai vastaajaa voi henkilöidä vastauksen perusteella. Tutkimus perustuu vastaajan itsemääräämisoikeuteen ja vastaaminen on vapaaehtoista. Kyselylomaketta edeltää verkkosivuilla saatekirje (liite 1), jolla vastaajia informoidaan kyselyn tarkoituksesta, tavoitteista, kyselyn toteuttajasta sekä kenelle tuloksista raportoidaan.

Kysely suoritettiin verkkokyselynä, jolloin tiedot tallentuvat kaupallisen palveluntarjoajan pilvipalveluun (Webropol). Pilvipalvelu on suojattu palveluntarjoajan toimesta ja vain kyselyn tekijällä ja analysoijalla on käyttöoikeudet kyselytuloksiin. Opinnäytetyön kirjoittaja oli vastuussa aineiston käsittelystä, säilytyksestä ja tuhoamisesta Webropol-ympäristössä. Tämä tarkoittaa aineiston käsittelyä ei-julkisessa paikassa sekä varmistusta, ettei tilastointiohjelman käyttäjätunnuksia ole muiden saatavilla. Kyselyn tuloksia ei tallennettu muihin muotoihin, kuin tilastointiohjelman ja kirjalliseen opinnäytetyön raporttiin. Kyselyn tuloksia säilytetään kyselyn päättymisen jälkeen enintään 6 kuukauden ajan.

Verkkokysely tuki eettisesti vastausten luotettavuutta. Jos opinnäytetyön tekijä (eli kuntakokeilun virkailija) olisi toteuttanut kyselyn kasvokkain haastatteluina saattaisi se vaikuttaa oleellisesti vastausten laatuun. Kuula kutsuu tätä teoksessaan Tutkimusetiikka (2006, s.155) tutkijan riippuvuudeksi tutkittavista. Opinnäytetyön tekijä työskentelee itse työllisyyspalveluissa uraohjaajana, ja kysely toteutettiin myös hänen asiakkailleen. Anonyymivastauksilla ennakoitiin vastausten olevan todennukaisempia. Eettisestä lähtökohdista katsottuna tässä on pohdittu sopivaa toteutustapaa myös niille henkilöille, joille vastaaminen haastatteluun kasvokkain on vaikeaa esimerkiksi sosiaalisten tilanteiden haasteiden vuoksi.

Tutkimuksessa saatuja vastauksia käsiteltiin luottamuksellisesti, eikä kyselyvastauksia luovutettu työllisyyden kuntakokeilun ulkopuoliselle taholle. Työllisyyden kuntakokeilun henkilökunnalla ja esihenkilöllä oli oikeus nähdä aineisto ennen virallista raporttia.

Tutkimuksen eettisyyteen kuuluu myös käytettyjen työmenetelmien julkaiseminen. Tässä opinnäytetyössä on käytetty työvälteinä tiedonkeruussa Webropol-kyselyalustaa, Microsoft Excel -ohjelmistoa vastausten analyysissä ja kuvioden visuaalisessa luomisessa sekä Deepl Translaste -verkkosivustoa (www.deepl.com) tiivistelmän englanninkielisessä kääntämisessä.

6.3 Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti

Tutkimuksen validiteetti eli pätevyys tarkoittaa tutkimusmenetelmän tai tutkimuksessa käytetyn mittarin kykyä mitata sitä, mitä tutkimuksessa on tarkoitus mitata. Pätevän tutkimustyön ei tulisi siis sisältää virheitä. Virheillä viitataan siihen, millä tavalla tutkittavat ovat ymmärtäneet mittarin, eli lomakkeen kysymykset oikein. Validiuden näkökulma tulee siten ottaa huomioon jo kyselylomaketta suunniteltaessa. (Kananen, 2014a, 146–147; Vilkkä, 2021, 193; Tuomi & Sarajärvi, 2013, 136–137.) Tässä opinnäytetyössäni tutkimusmenetelmänä toimi verkkolomakekysely, jolla mitattiin palveluiden nykytilaa ja toiveita tulevaisuudesta eri tahojen näkökulmasta. Kyselyllä onnistuttiin mittaamaan, mitä haluttiinkin mitata. Vaikka tutkimuksen vastausmäärä jäi pieneksi, voitiin saaduista vastauksista päätellä asiakkaiden, verkostokumppanien sekä kuntapäätäjien näkemyksiä palveluiden nykytilasta sekä selvittää näkemyksiä ja toiveita tulevaisuuden työllisyyspalveluiden kehittämistä suunnitellussa.

Tutkimuksen luotettavuutta eli reliabiliteettia tarkoitetaan silloin, kun tutkimus on mahdollista toistaa ja sen antamat vastaukset toistuisivat riippumatta siitä, kuka toimii tutkijana. Reliabiliteetilla haetaan tulosten tarkkuutta, eli mittauksen kykyä antaa ei sattumanvaraisia vastauksia. Tutkimuksen tulisi olla luotettava ja toistettavissa uudelleen riippumatta ajasta ja paikasta. Myös luotettavuutta voivat heikentää useat eri tekijät: vastaaja tulkitsee tai ymmärtää kysymyksen eri tavalla kuin tutkija tarkoitti tai vastaaja merkitsee vastauksen väärin kuin tarkoitti. (Kananen, 2014a, 146–147; Vilkkä, 2021, 194; Tuomi & Sarajärvi, 2013, 136–137.) Tässä opinnäytetyössäni olen muotoillut kyselyn kysymykset niin, että niiden vastauksilla saadaan tuotettua haluttua tietoa opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin.

Lisäksi kysely on mahdollista toteuttaa uudelleen ajasta riippumatta ja näin tutkimus on toistettavissa huolimatta siitä, kuka toimii tutkijana.

Reliabiliteetti ja validiteetti muodostavat yhdessä tutkimuksen mittarin kokonaisluotettavuudesta. Jos tutkimuksen mittarit ovat mahdollisimman vähän sattumanvaraisia ja tutkimusotos edustaa perusjoukkoa, katsotaan tutkimuksen kokonaisluotettavuus yleensä hyväksi. (Vilkkä, 2021, 194).

Verkkotutkimuksen haasteena on jo edellä mainitusti vastaajien hankala saavuttaminen ja vastausten saaminen. Erityisesti kvantitatiivisissa tutkimuksissa vastausprosentit jäävät heikoksi. Tieteellistä tutkimusta tehdään jopa 30 % vastausprosentilla, joka on tieteelliselle tutkimukselle liian alhainen vastausprosentti. Verkkotutkimuksissa vastausprosentti jää usein 10 %:n vastaajamääriin, mikä on tilastotieteellisesti liian vähän. (Kananen, 2014c, 24, 182.)

Opinnäytetyöni Webropol-tutkimuksen vastausprosentti jäi noin 10 % tasolle. Tutkimuksen toteutuksen aikaan kuntakokeilussa oli asiakkaana noin 330–350 työnhakijaa, verkostokumppaneita kuusi (6) eri tahoa ja kuntapäittäjiä, joille kysely lähetettiin, oli 31 henkilöä. Asiakkaiden määrä vaihteli kyselyn ajan, koska työnhaun päättyminen (työllistyminen) ja työttömäksi ilmoittautuminen ovat päivittäin muuttuvia tilastoja. Kyselyn aikana Laitilan työllisyyden kuntakokeilussa oli arviolta 220–230 suomenkielistä ja 110–120 vieraskielistä työnhakija-asiakasta.

Vastauksien perusteella ei voida tehdä yleistyksiä työnhakija-asiakkaiden, verkostokumppanien tai kuntapäittäjien kokemuksista tai toiveista työllisyyden edistämisen kuntakokeilusta. Niiden vastausten kohdalta, joista tuloksia voidaan analysoida, voidaan toteuttaa vain suppeaa sisällönanalyysiä. Tutkimustuloksia voidaan kuitenkin pitää luotettavina, koska ne perustuvat vastaajien omaan kokemukseen.

Alhaisen vastausprosentin syitä voi olla monia. Vaikka työnhakija-asiakkaille kyselyä markkinoitiin suoraan, tuli siihen niukasti vastauksia. Syynä voi olla kiinnostuksen puute, tietotekniset haasteet, inhimillinen unohtaminen, kiire, tai ettei asian koettu olevan itselle tärkeä. Verkostokumppanien ja kuntapäittäjien kohdalla

syyt saattavat olla vastaavia. Työnhakija-asiakkaiden kohdalla myös kielitaito on saattanut vaikuttaa erityisesti vieraskielisten vastausprosentin alhaisuuteen. Kyselylomake on voitu kokea liian vaivalloiseksi vastata tai on koettu, ettei osata vastata kysymyksiin joko kielellisin tai kokemuksellisin perustein. Kyselyn konteksti (työllisyyden edistämisen kuntakokeilu) on voitu kokea vieraaksi termiksi.

LÄHTEET

Valtioneuvoston julkaisuja 2023:58. Vahva ja välittävä Suomi. Pääministeri Petteri Orpon hallituksen ohjelma 20.6.2023. Haettu 19.10.2023

urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-763-8

De Mooij, Marieke, Kortesmäki, Terhi, Lammi, Miia, Lautamäki, Satu, Pekkala, Janne, Sinkkonen, Irmeli. 2005. Kompassina asiakas. Näkemyksiä ja kokemuksia käyttäjälähtöisyydestä. Tammer Paino.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko, Sajavaara, Paula. 2007. Tutki ja kirjoita. Tammi.

Holopainen, Martti & Pulkkine, pekka. Tilastolliset menetelmät. 2013. Sanoma Pro Oy.

Kananen, Jorma. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. 2014a. Yliopistopaino Juvenes Print.

Kananen, Jorma. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona. 2014b. Suomen Yliopistopaino Juvenes Print.

Kananen, Jorma. Verkkotutkimus opinnäytetyönä. Laadullisen ja määrällisen verkkotutkimuksen opas. 2014 c Suomen Yliopistopaino Juvenes Print.

Koivisto, Mikko. Palvelumuotoilun peruskäsitteet. Teoksessa Miettinen Satu (toim.). Palvelumuotoilu. Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 2011. Teknologiateollisuus ry. Savonia-Ammattikorkeakoulu, Kuopion muotoiluakatemia.

Koistinen, Pertti. Työ, työvoima ja politiikka. 2014. Vastapaino.

Kuula, Arja. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. 2006. Vastapaino.

Kurronen, Jarkko. Muotoilu osana julkisen sektorin innovointia. Teoksessa Jyrämä Annukka & Mattelmäki Tuuli (toim.). Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. verkosto- ja muotoilunäkökulmia kaupungin palvelujen kehittämiseen. 2015. Aalto-yliopiston julkaisusarja.

Miettinen Satu (toim.). Palvelumuotoilu. Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 2011. Teknologiateollisuus ry.

Mönkkönen, Kaarina. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. 2018. Gaudeamus Oy.

Jyrämä Annukka & Mattelmäki Tuuli (toim.). Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. verkosto- ja muotoilunäkökulmia kaupungin palvelujen kehittämiseen. 2015. Aalto-yliopiston julkaisusarja.

Vilka, Hanna. Tutki ja kehitä. 2021. PS-Kustannus.

Tähtinen Juhani, Laakkonen Eero & Broberg Mari. Tilastollisen aineiston käsittelyn ja tulkinnan perusteita. 2020. Painosalama Oy.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2023a. TE-palvelut 2024-uudistus. Haettu 20.3.2023. <https://tem.fi/te-palvelut-2024-uudistus>.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2023b. Pohjoismainen työvoimapalvelumalli. Haettu 20.3.2023. <https://tem.fi/pohjoismainen-tyovoimapalvelumalli>.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2023c. Työllisyyden kuntakokeilut. Haettu 20.3.2023. <https://tem.fi/tyollisyyskokeilut>

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2023d. Hallituksen esitys TE-palveluiden uudistuksesta tuo palvelut lähelle asiakkaita. Haettu 15.11.2023. <https://tem.fi/-/hallituksen-esitys-te-palveluiden-uudistuksesta-tuo-palvelut-lahelle-asiakkaita>

Työ ja elinkeinoministeriö. Työllisyyskatsaus, syyskuu 2023. Haettu 2.11.2023. <https://www.temtyollisyyskatsaus.fi/graph/tkat/tkat.aspx?ssid=231029211603318&ely=03&lang=FI&top=0#>

Kuvio 1. Työ ja elinkeinoministeriö, Varsinais-Suomen työllisyyskatsaus, lokakuu 2023. <https://www.temtyollisyyskatsaus.fi/graph/tkat/tkat.aspx?ely=03#>

Laitilan kaupungin verkkosivut. Viitattu 18.5.2023. <https://www.laitila.fi/laitila-info/laitila-lukuina/>

LIITTEET

LIITE 1: SAATEKIRJE

Hyvä asiakas/ yhteistyökumppani/kuntapäättäjä,

Laitilan kaupunki on ollut maaliskuusta 2021 lähtien osana työllisyyden edistämisen kuntakokeilua ja TE-palveluiden uudistusta, jossa työllisyyspalvelut siirretään kunnille ja tuotetaan paikallisella tasolla omassa kaupungissa. Virallisesti lakimuutos astuu voimaan 1.1.2025. Laitila lähti ennakkoluulottomasti kokeiluun jo muutoksen suunnitteluvaiheessa.

Nyt haluaisimme kuulla kokemuksia työllisyyden edistämisen palveluiden toimivuudesta tähän asti. Kyselyn avulla voidaan parantaa työllisyyden edistämisen kuntakokeilun palvelun laatua Laitilassa ja kehittää toimintaa tarpeiden mukaan, joten jokainen vastaus on tärkeä!

Vastaa linkin kautta kyselyyn ja kerro oma kokemuksesi työnhaun tuen palveluista. Vastaaminen tehdään nimettömänä Webropolin kautta ja vie noin 5–10 minuuttia.

Kyselyn tuloksia hyödynnetään Laitilan työllisyyden kuntakokeilua koskevassa ylemmän ammattikorkeakoulun lopputyössä. Vastaajien henkilöllisyys ei ilmene missään kyselyn vaiheessa. Kysely on auki elokuun loppuun asti.

Tästä linkistä pääset Laitilan kaupungin verkkosivuille, jossa kysely on julkaistu.

<https://www.laitila.fi/ajankohtaista/vastaa-ja-kerro-kokemuksesi-tyollisyyden-edistamisen-kuntakokeilun-toiminnasta/>

Linkkiä saa jakaa eteenpäin omassa organisaatiossa.

Ystävällisin terveisin,

Alina Penttilä

Uraohjaaja

p. 0295 044 864

alina.penttila@laitila.fi

Turun seudun työllisyyden kuntakokeilu, Laitila

Keskuskatu 30, 23800 Laitila

Sosiaali-alan ylemmän korkeakoulututkinnon opiskelija

Satakunnan ammattikorkeakoulu.

LIITE 2: TUTKIMUKSEN KYSELYLOMAKE

Tutkimus Laitilan työllisyyden edistämisen kuntakokeilun työllisyyspalveluista sekä tunnettavuudesta.

1. Olen

- työnhakija
- verkostokumppani
- kuntapäättäjä

2. Olen kuullut ja tiedän mikä työllisyyden edistämisen kuntakokeilu on

- kyllä
- ei

Kuvaile omin sanoin työllisyyden edistämisen kuntakokeilun tarkoitus.

3. Tiedätkö kuntakokeilun toimiston sijainnin?

- kyllä
- en

Missä sijaitsee? _____

4. Tiedätkö missä asioissa voin olla yhteydessä virkailijaan?

- kyllä
- en

5. Palaute toiminnasta

Vastaa alla oleviin väittämiin oman kokemuksesi perusteella.

1.Olen kuullut kuntakokeilusta aikaisemmin	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei eri mieltä eikä samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
2. Palveluun on ollut helppo päästä/osallistua					
3.Ilmapiiiri on hyvä ja turvallinen					
4.Työntekijät ovat asiantuntevia					
5.Olen saanut tarvittavan avun/ohjauksen mm. työhaussa, koulutuksissa, järjestelmien käytössä.					
6.Tapaamisia toimistolla on ollut tarpeeksi					
7.Virkailijat on helppo tavoittaa					
8.Olen saanut apua ammattialan valintaan tai tulevaisuuden suunnitteluun					
9.Olen saanut apua minua askarruttaviin asioihin					
10. Toimitilat on ollut helppo löytää					

6. Palaute toiminnasta.

Jos haluat, voit perustella edellä antamiasi vastauksia sanallisesti.

7. Millaista tietoa ja/tai tukea työllisyyspalveluista toivoisit olevan enemmän?

8. Mitä toimintoja työllisyyspalveluiden tulisi sisältää kunnassa?

9. Onko jokin muu asia, mitä toivoisit tai odotat Laitilan työllisyyden edistämisen kuntakokeilun toiminnassa ja palveluissa kehitettävän enemmän?

10. Avoin palaute.

Tässä voit antaa avointa palautetta Laitilan työllisyyden kuntakokeilun toimivuudesta. Risut, ruusut ja kaikki siltä väliltä on tervetullutta toimintamme ja palvelujemme kehittämisen kannalta.

