



samk

Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Satakunta University of Applied Sciences

MARJUKKA NIEMINEN

# **Asiakkaiden kokemuksia TE-palvelujen pohjoismaisesta työvoimapalvelumallista**

SOSIAALIALAN TUTKINTO-OHJELMA  
2024

## TIIVISTELMÄ

Nieminen, Marjukka: Asiakkaiden kokemuksia TE-palvelujen pohjoismaisesta työvoimapalvelumallista

Opinnäytetyö, AMK

Sosiaali- ja terveystieteiden ammattikorkeakoulututkinto

Toukokuu 2024

Sivumäärä: 37

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Satakunnan Työ- ja elinkeinopalveluiden eli TE-palveluiden asiakkaiden kokemuksia pohjoismaisesta työvoimapalvelumallista. TE-palveluilla edistetään työmarkkinoiden toimivuutta työvoiman sekä työpaikkojen saatavuuden varmistamisella. Opinnäytetyön tavoitteena oli löytää vastauksia kysymyksiin 1. millaista tukea pohjoismaisesta työvoimapalvelumallista on ollut asiakkaiden kokemusten perusteella? 2. onko asiakkaiden mielestä palvelumallin tavoitteet saavutettu? 3. miten pohjoismaisen palvelumalli eroaa aiemmista malleista? Viimeisimpään ei kuitenkaan saatu ajatuksia, joten sen tarkastelu jätettiin pois.

Tutkimuksesta haluttiin kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, jossa keskityttiin haastattelujen sisältöön. Tutkimusmenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Teemahaastatteluun ei mietitä strukturoitua kysymysrunkoa, vaan aiheet jaetaan eri teemoihin. Haastattelu voi silloin edetä vapaasti, kunhan kaikista teemoista saadaan aineistoa opinnäytetyöhön. Haastatteluissa siis edettiin keskustelemaan tyyliin etukäteen mietittyjen teemojen avulla. Teemahaastattelut toteutettiin maaliskuun huhtikuun aikana vuonna 2023. Haastateltavat etsittiin yhdessä Satakunnan TE-toimiston kanssa heidän asiakkaistaan.

Tutkimuksessa haastateltiin viittä asiakasta, joilla oli kaikilla hieman eri lähtökohta. Tuloksista selvisi, että haastateltavat arvioivat omaa aktiivisuuttaan todella aktiivisesta vain pakolliset suoritukset tekeviin. Pääosin pohjoismaisen työvoimapalvelumalli koettiin henkilökohtaiseksi ja paremmaksi palveluksi. Yksi haastateltava koki palvelumallin ihmisten patistamisena. Kuitenkin kaikki näkivät sen mahdollisesti hyödyntävän työnhakijoita. Osa haastateltavista halusi jopa vielä yksilöllisempää ja ymmärtävämpää palvelua. Tiivistä yhteydenpitoa ammattilaisen puolelta pidettiin hyvänä muutoksena ja asiakkaat kokivat, että heitä kuultiin. Kritiikkiä palvelua kohtaan tuli tarpeesta saada vieläkin yksilöllisempää palvelua sekä työnhakijan aktiivisuuden hyväksymisestä inhimillisemmin.

Avainsanat: TE-palvelut, aktiivimalli, pohjoismaisen työvoimapalvelumalli, työntö työnhakija

## Abstract

Nieminen, Marjukka: Customers' experiences of the TE services' Nordic labour market service model

Bachelor's thesis

Bachelor's degree in social and health sciences

May 2024

Number of pages: 37

The purpose of the thesis was to investigate the experiences of customers of the Satakunta Employment and Economic Development Services (TE-Services) with the Nordic labour market service model. The TE services play an important role in the labour market by ensuring the availability of both labour and jobs. The thesis aimed to find answers to the following questions 1. What kind of help or support has Nordic labour market service model provided in terms of customer experience? 2. Do customers think that the objectives of the service model have been achieved? 3. How does Nordic labour market service model differ from previous models? However, there was not enough material on the last question.

The research was intended to be qualitative, focusing on the content of the interviews. The interviews took the form of thematic interviews, where the interviews are not structured around a set of questions but are divided into different themes. The interview can then proceed freely, as long as all themes provide material for the study. Thematic interviews were conducted between March and April 2023, and the interviewees were selected together with the Satakunta TE Office from their clientele. Using pre-defined themes, the interviews proceeded in a conversational manner.

For study there were interviewed five clients, each with a slightly different starting point. The results showed that each individual's rated their own activity to find a job from being really active to only doing compulsory tasks. Nordic labour market service model was perceived as more personalised and a better fit altogether for people who are more impatient. One interviewee perceived that the service model feels that it's pushing people. However, each and every one of them saw the service model as potentially benefiting jobseekers. Some interviewees even wanted a more personalised and understanding service. The close contact with the professional was generally seen as a good change and clients felt that they were being listened to. Criticism of the service came from the need for an even more personalised service and a more humanity approach to jobseeker proactivity.

Keywords: TE services, Activation Model, Nordic labour market service model, unemployment jobseeker

# SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	5
2 TE-PALVELUT .....	7
2.1 Työnhakijana Satakunnassa .....	7
2.1.1 Työttömyys .....	7
2.1.2 TYP .....	8
2.1.3 TE-live .....	8
2.1.4 Ohjaamot .....	9
2.1.5 KISÄLLI-toiminta .....	9
2.1.6 Valmennukset .....	9
2.1.7 Työkykykoordinaattori .....	10
2.1.8 Kuntouttava työtoiminta ja työkokeilu .....	11
2.1.9 Satakunnan työttömien tilanne lukuina .....	11
3 TYÖLLISYYDEN EDISTÄMINEN .....	13
3.1 Työllisyyden edistämisen lyhyt historia Suomessa .....	13
3.2 Entinen aktiivimalli .....	14
3.3 Pohjoismainen työvoimapalvelumalli .....	14
3.3.1 Tausta .....	14
3.3.2 Rakenne ja palveluprosessi .....	15
3.3.3 Ruotsin työllisyyspalvelu Arbetsförmedlingen .....	17
4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET .....	19
5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN .....	20
5.1 Kohderyhmä .....	20
5.2 Tutkimusmenetelmä .....	20
5.3 Aineiston kerääminen .....	21
5.4 Aineiston analysointi .....	22
6 TULOKSET .....	24
6.1 Asiakkaiden kokemukset saamastaan tuesta .....	24
6.2 Asiakkaiden kokemukset tavoitteiden saavuttamisesta .....	25
6.3 Muita esiinnousseita asioita .....	28
7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA .....	29
7.1 Oma ammatillinen kasvu .....	31
7.2 Eettisyys ja luotettavuus .....	32
LÄHTEET .....	34
LIITE 1: HAASTATTELULUPA .....	37

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää Satakunnan Työ- ja elinkeinopalveluiden eli TE-palveluiden asiakkaiden kokemuksia pohjoismaisesta työvoimapalvelumallista, josta käytetään myös nimitystä uusi asiakaspalvelumalli. Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, miten asiakkaat ovat kokeneet pohjoismaisen työvoimapalvelumallin verrattuna entiseen malliin ja ovatko he kokeneet siitä olevan heille apua. Tarkoituksena on myös selvittää, onko palvelumallin tavoitteiden saavuttaminen asiakkaiden mielestä toteutunut, ja nouseeko heille mahdollisesti joitain kehitysehdotuksia. Opinnäytetyön aihe on rajattu asiakkaiden kokemuksiin, sillä kyseisestä aiheesta ei vielä löydy tällaista opinnäytetyötä. Aihe valikoitui, koska se on hyvin ajankohtainen ja mielenkiintoinen. Aiheesta ei löydy vielä juuri tutkittavaa materiaalia, joten opinnäytetyön kautta voidaan herättää myös keskustelua pohjoismaisesta työvoimapalvelumallista asiakkaiden näkökulmasta.

Työttömyyden ehkäisy ja työkykyisten työttömien saaminen työelämään voi kuulua sosionomin työkuvaan, sillä siihen kuuluu osallisuuden edistäminen ja syrjäytymisen ehkäisy (Helminen & Kesitalo, 2019). Sosionomin koulutuksessa olen perehtynyt aikuissosiaalityöhön, joka käsittää työikäiset aikuiset 18-vuotiaasta eläkeiän alkuun, joka tällä hetkellä on 65 vuotta. Työllisyyden edistäminen lisää merkittävästi osallisuutta ja vähentää syrjäytymistä.

Työn mielekkääksi kokeminen on myös tärkeää motivoitumisen suhteen. Työn mielekkyyden ja merkityksellisyyden kokemukset vaikuttavat työhyvinvointiin ja työtehokkuuteen. Työn merkityksellisyys vaikuttaa työn imuun, työpaikkaan sitoutumiseen, työtehokkuuteen sekä pienempään irtisanoutumismäärään. Näiden lisäksi mielekäs työ vaikuttaa positiivisesti myös muihin elämän osa-alueisiin kuten tunteisiin, elämän mielekkyyteen sekä parempaan terveydentilaan. (Sahimaa, 2022, s. 82.) Ei siis riitä, että on jokin työ, vaan sen täytyy

myös tuntua mielekkäältä, jotta siihen sitoudutaan ja motivoitutaan. Motivoituminen myös edesauttaa työssä jatkamista.

Työpaikan saaminen lisää hyvinvointia ja työllisyyspalveluilla on tässä merkittävä asema, kuten Joutulaisen ja Nikkisen Pro gradu tutkielmassa (2014, s. 77–78.) tuli ilmi. Tutkielmassa havaittiin, että työllisyyspalvelut koettiin tärkeänä askeleena työpaikan saamiseen. Työn tekeminen taas parantaa asiakkaan hyvinvointia edistäen taloudellista tilannetta sekä lisäten psyykkistä terveyttä. Tutkimuksessa huomattiin myös, että asiakkaiden kokemus henkilökohtaisemmasta ja yksilöllisemmästä kohtaamisesta työllisyyspalveluissa lisää kokemusta positiivisesta palvelusta.

Pääministeri Sanna Marinin hallituksen ohjelma julkaistiin 10.12.2019. Yhtenäisen tavoitteena oli pienentää työttömyyttä kaudellaan. Tähän liittyen on tehty erilaisia työllisyystoimia, mitkä edistävät asiaa. Myös pohjoismainen työvoimapalvelumalli on lähtenyt liikkeelle hallituksen työllisyystoimista. Sen avulla pyritään työkykyisten työnhakijoiden aktivoitumiseen työnhakuun entistä enemmän. Näin heillä olisi mahdollisuus saada todennäköisemmin työpaikka. (TEM, n.d.)

## 2 TE-PALVELUT

TE-toimistojen tarkoitus on tarjota työnhakua, työllistymistä sekä yritystoimintaa tukevia palveluja. Tätä määrittää myös laki. Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta (28.12.2012/916, 1 luku 2 §) on määritellyt, että palveluilla tulee edistää työmarkkinoiden toimivuutta varmistamalla pätevän työvoiman saatavuus sekä tarjota työnhakijoille mahdollisuus saada työ. Lisäksi laissa määritellään uuden yritystoiminnan edistämisestä ja yritysten toimintaedellytysten kehittämistä. Näihin palveluihin kuuluu työväilypalveluita, tieto- ja neuvontapalveluita, osaamisen kehittämisspalveluita sekä yritystoiminnan käynnistämistä- ja kehittämisspalveluita. Lisäksi julkiseen työvoima- ja yrityspalveluun sisältyvät henkilöasiakkaan palveluprosessiin kuuluvat asiantuntija-arvioinnit sekä myös kyseisessä laissa määritellyt tuet ja korvaukset.

### 2.1 Työnhakijana Satakunnassa

Työnhakijalla tarkoitetaan yleisesti ja tässä opinnäytetyössä henkilöä, joka hakee työpaikkaa. Työnhakija voi olla myös työtön työnhakija, joka tarkoittaa, että hänellä ei ole tällä hetkellä työtä ja hän on ilmoittautunut työnhakijaksi TE-palveluihin. Työttömällä työnhakijalla on oikeus ilmoittautumisen jälkeen hakea työttömyyskorvausta. (TE-palvelut, 2022a.)

Satakunnan TE-palvelujen alue on yksi 15:sta TE-palvelujen alueesta (TE-palvelut, 2022b). Satakunnan TE-palvelujen toimistot sijaitsevat Kankaanpäässä, Porissa, Harjavallassa ja Raumalla. (TE-palvelut, 2024b). Opinnäytetyön tilaajana toimii Satakunnan TE-palvelut.

#### 2.1.1 Työttömyys

Työttömyys on ajanjakso, jolloin asiakkaalla ei ole työtä. Työttömyyksiä luokitellaan eri tavoilla. Pitkäaikaistyöttömyydestä voidaan puhua, jos työttömyysjakso on kestänyt yli vuoden. Se on yksi haastavimmista työllistymisen ongelmista, sillä ammattitaito heikkenee mitä kauemmin on työttömänä. Lisäksi

epäonnistumiset työnhaussa saattavat heikentää innostusta työnhakuun pidempään jatkuessa. Pitkäaikaistyöttömyyteen pyritään vaikuttamaan esimerkiksi erilaisilla valmennuksilla ja muilla palveluilla. (Tilastokeskus, n.d.-a.)

Rakenteellisesta työttömyydestä puhutaan silloin, kun työttömyys ei vähene, vaikka samaan aikaan esiintyisi työvoimapulaa. Syitä rakenteelliseen työttömyyteen on muun muassa työelämän ammattitaitovaatimusten kasvu, verotus ja työttömyysturva, jolloin kaikissa tapauksissa työpaikan vastaanottaminen ei ole kannattavaa. Talouden suhdannevaihteluista johtuvaa työttömyyttä, kutsutaan suhdannetyöttömyydeksi. Silloin maailman taloudellisen tilanteen takia työvoiman kysyntä laskee. (Tilastokeskus, n.d.-b.)

### 2.1.2 TYP

Työllistymistä edistävä monialainen palvelu eli TYP on suunnattu työttömille työnhakijoille, joilla on vaarana työttömyyden pitkittyminen tai se on jo pitkittynyt. Työnhakijalle tarjotaan moniammatillisia palveluita, joita ovat henkilökohmainen tuki ja ohjaus, työllistymistä helpottavat yksilö- ja ryhmäpalvelut sekä terveydenhoitajan palvelut. Työnantajat saavat TYP:stä tietoa koulutuksista, työkokeiluista sekä palkkatuesta. Heillä on myös oikeus saada henkilökohtaista neuvontaa tuetusta työllistämisestä. TYP:iin ohjaututaan TE-toimiston tai hyvinvointialueen sosiaali- ja terveystieteiden kautta. Tavoitteena on edistää työllistymistä, kuntoutumista, aktiivisuutta sekä koulutuksen aloittamista. Kaikkien kanssa tehdään suunnitelma, johon mietitään tarvittavat tavoitetta tukevat palvelut. Satakunnassa on kaksi TYP-verkostoa: Satakunnan TYP, joka sijaitsee Porissa sekä Rauman seudun TYP. Ne toimivat yhteistyössä alueen Kelan ja kuntien kanssa. Lisäksi palvelua tarjotaan lähikunnille myös Kankaanpään sekä Harjavallan TE-toimistoissa. (TE-palvelut, 2023d.)

### 2.1.3 TE-live

TE-livelähetyksissä vierailee esimerkiksi erilaisia asiantuntijoita, työnantajien edustajia, opettajia, työntekijöitä sekä opiskelijoita. Livet ovat työpaikoille

erilainen ja tehokas keino kertoa koulutuksista sekä etsiä ja tavoittaa työnhakijoita. TE-livelähetykset tarjoavat työnhakijoille mahdollisuuden tutustua paremmin sekä syvällisemmin erilaisiin työ- ja koulutuspaikkoihin perinteisen työpaikkailmoituksen sijaan. Katsoja voi esittää vierailijoille kysymyksiä joko ennakoon tai lähetyksen aikana. Lähetykset tallennetaan ja niitä voi katsoa myös jälkikäteen. (TE-palvelut, 2023f.)

#### 2.1.4 Ohjaamot

Ohjaamot ovat nuorille alle 30-vuotiaille tarkoitettu paikka, jossa saa neuvontaa ja palvelua eri alan asiantuntijoilta. Mukana on TE-palveluiden ohella sosiaaliohjaus, Kela, nuorisopalvelut sekä opinto-ohjaus. Päivystävät asiantuntijat vaihtelevat viikko-ohjelman mukaisesti. Tukea voi saada esimerkiksi raha-, asumis-, työ- ja koulutusasioihin sekä vapaa-aikaan liittyviin asioihin. Ohjaamoon ei tarvitse varata aikaa ja nuorta tuetaan ottaen huomioon hänen lähtökohtansa ja tarpeensa. Ohjaamoita on Satakunnassa Raumalla ja Porissa. (TE-palvelut, 2023b.)

#### 2.1.5 KISÄLLI-toiminta

KISÄLLI-toiminta on Työ- ja elinkeinoministeriön rahoittama alun perin Rauman alueella toimiva pilotti. Sen tarkoitus oli lisätä työpaikalla tapahtuvan oppimisen mahdollisuuksia esimerkiksi työkokeilun tai palkkatuetun työn aikana. Työssä opitut taidot saatiin sisällytettyä ammatilliseen tutkintoon näyttöihin perustuvalla osoittamisella. Pilotti kesti 2023 kevääseen, jonka jälkeen Satakunnan TE-toimisto on jatkanut sen toimintaa koko Satakunnan alueella. KISÄLLI-toiminta sopii erityisesti niille, jotka ovat tekemisen kautta oppivia perinteisen koulunkäynnin sijaan. (TE-palvelut, 2023a.)

#### 2.1.6 Valmennukset

Paikallisiin palveluihin kuuluu myös erilaiset valmennukset. Työhönvalmennuksessa tavoitteena on auttaa pääsemään työmarkkinoille

työhönvalmentajan tukemana. Tässä valmennuksessa valmentaja auttaa etsimään sopivan työpaikan, laatimaan työpaikkahakemuksen sekä tukee haastatteluun valmistautumisessa. Valmentaja auttaa myös muiden työllistymistä edistävien paikkojen kuten koulutuksen tai työkokeilun löytämisessä sekä niiden aloittamisessa. (TE-palvelut, 2024a.)

Toinen valmennus on työnhakuvalmennus. Sen tarkoitus on opastaa itsenäiseen ja tavoitteelliseen työnhakuun. Tässä valmennuksessa neuvotaan, miten omaa osaamista arvioidaan sekä ohjataan tekemään työhakemus ja ansioluettelo. Valmennuksen aikana käydään läpi myös, miten yritykset rekrytoivat henkilöstöä sekä opitaan etsimään tietoa työmarkkinoista sekä hyödyntämään itselle sopivia työnhakukanavia. (TE-palvelut, 2023e.)

Kolmannessa valmennuksessa eli uravalmennuksessa työnhakijan omat ammatinvalinta- ja uravaihtoehdot selkiytyvät itse laaditun ura- ja työllistymissuunnitelman avulla. Lisäksi valmennuksen aikana neuvotaan ja ohjataan koulutukseen hakeutumisessa sekä työelämävalmiuksien kehittämisessä. Valmennukseen saattaa kuulua työpaikkoihin ja oppilaitoksiin tutustumista. (TE-palvelut, 2023g.)

### 2.1.7 Työkykykoordinaattori

Työkykyyn vaikuttavat monet asiat, kuten oma motivaatio tai fyysiset ja henkiset sairaudet. Lisäksi siihen vaikuttavat työyhteisö ja -olot. Työkyvyttömyys voidaan nähdä omaan ammattiin tai yleisesti kaikkiin ammatteihin olevana työn tekemistä estävänä asiana. (Terveyskylä, 2021.)

Osatyökykyisten työnhakijoiden tukena TE-toimistossa työskentelee työkykykoordinaattori. Työkykykoordinaattorin tehtävänä on etsiä työnhakijan tilanteeseen sopivia palveluja, jotta hän pystyisi työllistymään. Vielä työssä oleville, koordinaattorit etsivät ratkaisuja, joiden avulla heidän olisi mahdollista pysyä työelämässä. Työnantajille työkykykoordinaattorit auttavat hahmottamaan

osatyökykyisten mahdollisuuksia sekä tehtäviä, joihin he vielä soveltuvat. (TE-palvelut, 2023c.)

#### 2.1.8 Kuntouttava työtoiminta ja työkokeilu

Kuntouttava työtoiminta voi auttaa pitkään työttömänä ollutta pääsemään takaisin kiinni työelämään. Työtoiminto voi olla työpajan, seurakunnan tai hyvinvointialueen järjestämää palvelua. Kuntouttava työtoiminta kestää vähintään kolme kuukautta ja toimintaan osallistutaan 1–4 kertaa viikossa. (Työmarkkinatori, 2023.)

Työkokeilun avulla voidaan selvittää ammatinvalinta ja uravaihtoehtoja sekä tukea työelämään paluuta. Työkokeilun avulla voi siis kokeilla aivan uutta alaa tai vahvistaa käsitystä omasta uravalinnasta. Työkokeilu voi kestää yhdessä tehtävässä enintään kuusi kuukautta ja työpäiviä voi olla 1–5 viikossa. (Työmarkkinatori, 2024.)

#### 2.1.9 Satakunnan työttömien tilanne lukuina

Vuoden 2023 marraskuussa työttömiä työnhakijoita oli 9060 henkeä eli 9,5 % koko työvoimasta Satakunnassa. Kasvua vuoden takaiseen tilanteeseen oli 8 % eli 680 henkeä. 2023 syksyllä työttömien työnhakijoiden määrä lisääntyi eniten. Nuorten työttömyys ja erityisesti toisen asteen koulutuksen saaneiden miesten työttömyyden määrä on lisääntynyt. Naisten työllisyystilanne on parempi kuin miesten. (TEM, 2023 s. 2.)

Satakunnassa työpaikkojen ja työttömien työnhakijoiden tilanne vaihteli paikkakunnittain reilusti, mikä selviää ELY-keskuksen eli elinkeino, liikenne ja ympäristökeskuksen sekä TE-palveluiden taulukosta alla. Työttömiä oli eniten, yli 11 %, Harjavallassa, Porissa ja Siikaisissa. Vähiten työttömyyttä oli Säkylässä, missä vain 5,4 % työvoimasta oli työttöminä. Avoimia työpaikkoja oli eniten Porissa ja Raumalla. Taulukon mukaan työpaikkoja ei ollut ollenkaan tarjolla Siikaisissa.

TYÖTTÖMÄT TYÖNHAKIJAT JA AVOIMET TYÖPAIKAT KUNNITTAIN 2023 MARRASKUUN LOPUSSA  
ELY-KESKUS: SATAKUNTA

Kunta	Työvoima	Työttömät työnhakijat		Miehet	Naiset	Alle 20- vuotiaat	Alle 25- vuotiaat	Yli 50- vuotiaat	Pitkäaik. työttömät	Vamm. ja pitkäaik. sairaat	Avoimet työ- paikat
		Osuus-% työvoimasta	Yhteensä								
Eura	5 100	6,4	324	186	138	7	26	154	115	63	42
Eurajoki	4 160	6,6	275	156	119	12	31	118	74	31	162
Harjavalta	2 791	11,2	312	196	116	7	37	103	90	49	44
Huittinen	4 327	6,5	280	166	114	6	28	122	75	54	49
Jämijärvi	720	7,6	55	30	25	...	...	27	19	12	6
Kankaanpää	5 409	9,2	495	305	190	6	46	202	142	66	61
Karvia	942	8,0	75	46	29	...	7	41	26	16	8
Kokemäki	2 971	8,4	249	160	89	8	19	114	63	58	32
Merikarvia	1 172	9,9	116	59	57	...	6	64	39	33	6
Nakkila	2 206	7,8	172	106	66	7	16	69	35	27	6
Pomarkku	805	8,4	68	45	23	0	6	31	18	9	5
Pori	38 007	11,7	4 450	2 767	1 683	131	603	1 601	1 427	519	350
Rauma	18 100	8,8	1 599	954	645	35	146	656	464	180	267
Siikainen	517	11,2	58	26	32	0	...	33	23	7	0
Säkylä	2 875	5,4	154	102	52	...	7	76	44	23	23
Ulvila	5 685	6,7	381	237	144	6	39	156	97	47	38
Yhteensä	95 787	9,5	9 063	5 541	3 522	233	1 025	3 567	2 751	1 194	1 099

Kuvio 1. Työttömät työnhakijat ja avoimet työpaikat kunnittain 2023 marras-  
kuun lopussa Satakunnassa. (TEM, 2023, s. 13.)

## 3 TYÖLLISYYDEN EDISTÄMINEN

### 3.1 Työllisyyden edistämisen lyhyt historia Suomessa

Työllistymistä on vuosien saatossa yritetty edistää monin eri keinoin. Poliittisia ratkaisuja on tehty suuntaan ja toiseen. Työttömyysturvaa on pikkuhiljaa si-  
dottu tiettyihin aktiivisuusehtoihin. Tärkeä taitekohta koko työllisyyspolitiikalle  
tapahtui 1860 luvulla, kun J. V. Snellman päätti, että kaikki julkinen avustus tuli  
olla vastikkeellista. Tämä linjaus oli työllisyyspolitiikan perustana seuraavat  
100 vuotta. (Tiainen, 2018, s. 220–221.)

Vuonna 1960 tapahtui seuraava merkittävä muutos, kun työttömyyskorvaus-  
laki astui voimaan. Tämä tarkoitti, että työttömyyskorvausta sai ilman edeltä-  
vää työsuoritusta, mutta tarjottava työ on otettava vastaan. Vastikkeellisu-  
udesta ei luovuttu siis kokonaan, vaan se muutti muotonsa edeltävästä työsuoi-  
rituksesta velvollisuudeksi ottaa vastaan työ, jota tarjotaan. (Tiainen, 2018, s.  
222–223.)

Aktiivinen työvoimapolitiikka voidaan katsoa saaneen alkunsa vuonna 1972,  
jolloin määriteltiin valtiovallan asiaksi tarvittaessa järjestää mahdollisuus tehdä  
työtä. Tämän katsottiin toteutuvan, kun julkinen valta pyrkii työttömyyden vä-  
hentämiseen sekä työttömyysturvan maksamiseen työttömille. (Tiainen, 2018,  
s. 223–224.) Suomen liittyminen Euroopan unioniin vahvisti aktiivisen työvoi-  
mapolitiikan omaksumista. Amsterdamin sopimuksessa vuonna 1987 vakiin-  
nutettiin EU:n tasoinen prosessi työllisyyspolitiikkaan ja EU:n perussopimuk-  
seen otettiin työllisyysosa. Suomessa määriteltiin 1988 työllisyyslaki, joka vel-  
voitti julkista valtaa järjestämään työtä. Tämä velvoitetyöllistäminen kuitenkin  
kumottiin laman aikana vuonna 1992. Alkoi aktiivisen työvoimapolitiikan kan-  
nalta jopa heikentävä jakso, mikä muuttui vuonna 2003:n hallitusohjelmassa.  
Ohjelmassa lisättiin aktiivisen työvoimapolitiikan toimia. Työttömyys väheni ja  
työllisyys parantui vuoteen 2008 asti, kun finanssikriisiä seurasi työttömyyden  
ja erityisesti nuoriso- ja pitkäaikaistyöttömyyden kasvu. (Tiainen, 2018, s. 225–  
226.)

Muutos osallistavasta toimeentuloturvasta tapahtui 2010-luvulla, jolloin työttömyysturvan ehtona oli osallistua tarvittaessa myös sellaiseen toimintaan, joka ei ole työtä. Koulutukseen ja aktivointisuunnitelmien tekoon osallistuminen tulivat työttömyysturvan lisäehdoiksi. Osallistuminen aktivointiin ja työtoimeen, josta ei makseta palkkaa, oli enemmässä määrin edellytys työttömyysturvalle. (Tiainen, 2018, s. 226–227.)

### 3.2 Entinen aktiivimalli

Aktiivimalli tuli voimaan 1.1.2018. Peruseriaatteeltaan aktiivimalli tarkoitti, että jos työttömällä oli tarpeeksi aktiivisuutta, sai hän täyden etuuden. Jos aktiivisuus ei täyttänyt ehtoja, työttömyysetuus pieneni. Vähennys etuudesta oli 4,65 prosenttia seuraavien 65 maksupäivän ajaksi, ja se tehtiin ansiopäivärahasta, peruspäivärahasta sekä työmarkkinatuesta. Aktiivisuusedellytykseen kuului 18 tuntia palkkatyötä tai osallistua viisi päivää työllistymistä edistäviin palveluihin ja toimintoihin kuten aiemmin mainittuihin valmennuksiin. Eri aktiivisuuskeinoja ei voinut yhdistellä keskenään. (Ruohonen, 2018, s. 18.)

Aktiivimalli sai kritiikkiä yhdenvertaisuudesta. Valtiovarainministeriön kansliapäällikkö Martti Hetemäki (2018a) kirjoittaa valtioneuvoston kolumnissaan ”Aktiivimallin toiminta, tausta ja kritiikki”, että eniten kritiikkiä aktiivimalli sai työttömyysturvan leikkauksesta, sillä kaikilla työttömillä ei ollut yhdenvertaisia mahdollisuuksia osallistua niihin palveluihin, joilla tämä vältettäisiin. Vaikka ihminen haluaisi osallistua aktiivimallin toimiin, se ei aina onnistunut ja tämän takia hänen työttömyysturvaansa vähennettiin.

### 3.3 Pohjoismainen työvoimapalvelumalli

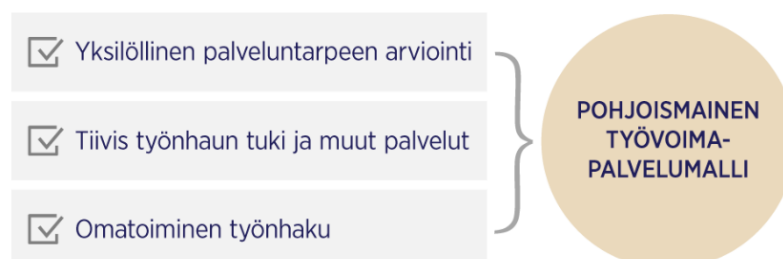
#### 3.3.1 Tausta

Suomeen haluttiin muihin Pohjoismaihin verrattava työllisyysaste, ja siksi haluttiin käyttää keinoja, joita muut Pohjoismaat ovat käyttäneet (Haatainen, 2022). Sanna Marinin hallituksen ohjelman mukaisesti uudistettiin

työttömyysturvan ja työttömien palveluita. Sen tarkoituksena oli lyhentää työttömyysaikaa, helpottaa lyhytaikaisen työn ottamista, kannustaa työnhakuun sekä kohtuullistaa työttömyysturvan seuraamusjärjestelmää. Näin työnhakijan velvollisuudet ja oikeudet olisivat tasapainossa. Myös työnhakijoiden henkilökohtainen palvelu tuli turvata TE-toimistoissa. Tämän kokonaisuuden takia hallitus päätti syyskuussa 2020 valmistella pohjoismaista työvoimapalvelumallia. Työllisyysvaikutus koskisi hallituksen linjauksen mukaan 9500 työllistä. (HE 167/2021, s. 4.)

### 3.3.2 Rakenne ja palveluprosessi

Pohjoismainen työvoimapalvelumalli rakentuu kolmen kohdan kokonaisuudesta, josta myös kuvio 2 kertoo. Ensimmäinen kohta on yksilöllinen palvelutarpeen arviointi. Se pitää sisällään arvion työnhakijan palvelutarpeesta, osaamisesta ja mahdollisuuksista työnhakuun. Jos havaitaan puutteita työllistyä tai hakea töitä, pääsee nopeammin niitä helpottaviin palveluihin. Toinen kohta on tiivis työnhaun tuki ja muut palvelut. Tällä tarkoitetaan ensimmäisen tapaamisen tapahtuvan työnhakijan ja asiantuntijan välillä jo viiden arkipäivän sisällä työnhaun alkamisesta. Alkuvaiheessa tapaamisia on kahden viikon välein. Tapaamisia on tiiviimmin myös silloin kun työttömyys pitkittyy. Kolmas kohta on omatoiminen työnhaku. Sillä tarkoitetaan, että työnhakija saa omatoimisessa työnhaussa valita itse millaisia työmahdollisuuksia hakee. Työnhakijaa kuitenkin tuetaan sopivien työpaikkojen etsimisessä. Tämän tarkoitus on osoittaa työnhakijaan luottamista. (Haatainen, 2022.)



Kuvio 2. Pohjoismaisen työvoimapalvelumallin sisältö (TEM, n.d.-b).

Pohjoismaisen työvoimapalvelumallin palveluprosessissa alkuhaastattelu järjestetään kaikille viiden päivän kuluessa työnhaun alkamisesta. Ennen se on

ollut kahden viikon kuluessa, ellei se ollut ilmeisen tarpeetonta. Alkuhaastattelussa laaditaan työllistymissuunnitelma ja työnhakija voidaan jo tässä vaiheessa ohjata tarpeellisten palvelujen piiriin. Työnhakija edellytetään hakemaan työmahdollisuuksia, jotta työttömyysetuuteen on oikeus. (HE 167/2021, s.14.)

Työnhakijalle järjestetään työnhakukeskusteluja sekä täydentäviä työnhakukeskusteluja alkuhaastattelun jälkeenkin. Kolmen kuukauden välein työttömyyden jatkuessa järjestetään työnhakukeskusteluja. Kolmen ensimmäisen kuukauden aikana järjestetään nykyään lisäksi täydentäviä työnhakukeskusteluja kahden viikon välein, mikä tarkoittaa sitä, että täydentäviä työnhakukeskusteluja järjestetään tuona aikana viisi kertaa. Kahden viikon ajanjaksosta voidaan poiketa, mutta silti täydentäviä työnhakukeskusteluja tulee järjestää viisi. Lisäksi työttömyyden kestäessä puoli vuotta, järjestetään uusi kuukauden jakso, jossa täydentäviä työnhakukeskusteluja pidettäisiin kaksi kappaletta. (HE 167/2021, s.15.) Tätä työnhakijan palveluprosessia ja tiivistä yhteydenpitoa työnhakijan ja työntekijän välillä selkiyttää kuvio 3.



Kuvio 3: Työnhakijan palveluprosessi (TEM, 2022, s.21).

Entisessä aktiivimallissa oli täyden työttömyysetuuden ehtona täyttää oma aktiivisuus osallistumalla palveluihin tai työntekoon ehtojen mukaisesti. Pohjoismaisessa työvoimapalvelumallissa ei ole tätä ehtoa, mutta työttömyysetuuden

saadakseen työnhakijalla on työnhakuvelvollisuus. Työnhakijan tulee hakea neljää eri työmahdollisuutta tarkastelujakson, eli kuukauden, aikana. Tämä kirjataan jo alkuhaastattelussa suunnitelmaan. Työnhakuvelvollisuutta tarkastellaan työnhakukeskusteluissa ja täydentävissä työnhakukeskusteluissa. Työnhakuvelvollisuutta ei aseteta, jos työnhakijan työkykyä ei ole jäljellä tai jos kyseessä on pitkittynyt työttömyys, jossa myös tarve sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluille. Työllistymissuunnitelman toteutumisen seuranta, kuten työmahdollisuuksien hakeminen, tapahtuu pääasiassa verkkopalvelun kautta. (HE 167/2021, s.16–17.)

### 3.3.3 Ruotsin työllisyyspalvelu Arbetsförmedlingen

Ruotsin työttömyysturvassa on paljon samankaltaisuuksia, mitä Suomessa on. Ruotsissa toimii työllisyyspalvelu nimellä Arbetsförmedlingen, johon tulee ilmoittautua työttömäksi ensimmäisenä päivänä työttömyysjaksoa. Tämän jälkeen tulee hakea omasta työttömyyskassasta (a-kassasta) työttömyystukea. Jos ei kuulu mihinkään työttömyyskassaan eikä halua sellaiseen liittyä tai ehdot eivät ole täyttyneet, pystyy hakemaan työttömyystukea Alfa-kassasta. (European Commission, n.d.) Ruotsissa tuki haetaan siis aina jostakin kassasta. Suomessa TE-palvelut antavat Kelalle työvoimapolitiittisen lausunnon oikeudesta työttömyysetuuteen, joka haetaan Kelasta tai omasta työttömyyskassasta ehtojen täytyessä (Kela, 2023).

Ruotsissa tulee täyttää tietyt aktiivisuusehdot, kuten Suomessa. Ne kuitenkin eroavat hieman. Jotta Ruotsissa ei menetä työttömyysetuutta tai saa varoitusta, on haettava vähintään kuutta sopivaa työpaikkaa kuukaudessa, ellei aktiivisuussuunnitelmassa ole muuta merkitty. Näitä voivat olla esimerkiksi työt, joita työllisyyspalvelu on tarjonnut tai joita on itsenäisesti hakenut. Työnhakijan tulee hakea niihin paikkoihin, joita työllisyyspalvelu on pyytänyt hakemaan. Työnhakijan tulee täyttää aktiivisuusraportti joka kuun 1.–14. päivän välillä. Raportista käy ilmi haetut paikat ja muut hyväksyttävät aktiivisuustoimet. Aktiivisuussuunnitelma tehdään yhdessä työllisyyspalvelun työntekijän kanssa, ja siinä määritellään, miten työnhakija voi löytää töitä. Lisäksi täytyy osallistua

tapaamisiin työllisyyspalvelun kanssa sekä vastata puhelimeen, kun soite-  
taan. Jotta työttömyysjakso ei pitene ja tukia voi saada, täytyy myös ottaa vas-  
taan työ, jota tarjotaan sekä osallistua työhaastatteluihin tehden parhaansa.  
Myös mahdollisiin ylimääräisiin tukiohjelmiin täytyy osallistua niitä tarjotessa.  
Työnhakijan toimiessa ehtojen vastaisesti työllisyyspalvelu ottaa yhteyttä työt-  
tömyyskassaan, joka tutkii asiaa halutessaan paremmin ja ottaa yhteyttä työn-  
hakijaan selvitystä varten. Työttömyyskassa voi selvityksen jälkeen antaa va-  
roituksen tai katkaista työttömyysetuuden yhdeksi tai useaksi päiväksi. He voi-  
vat myös päättää olla reagoimatta asiaan, jos työnhakijalla on ollut hyväksyt-  
tävä syy toiminnalleen. (Arbetsförmedlingen, n.d.)

## 4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Opinnäytetyön tarkoitus on selvittää asiakkaiden kokemuksia pohjoismaisesta työvoimapalvelumallista ja onko se heidän mielestään täyttänyt tavoitteensa. Opinnäytetyön tavoitteena on tunnistaa pohjoismaisen työvoimapalvelumallin kehittämistarpeita. Opinnäytetyön avulla voidaan saavuttaa uutta ja tarpeellista tietoa asiakkaiden näkemyksistä kyseistä palvelumallia kohtaan. Näin voidaan myös avata keskustelua mahdollisista parannuksista sekä uusien tutkimusten aiheista asian tiimoilta. Tutkimuskysymysten lisäksi on kiinnostavaa, jos esiin nousee yhteisiä ajatuksia, mitä ei ole osattu ajatella tutkimuskysymyksiä laatiessa.

Opinnäytetyö pyrkii etsimään vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

1. mitä apua ja tukea pohjoismaisesta työvoimapalvelumallista on ollut asiakkaiden kokemusten perusteella?
2. onko asiakkaiden mielestä palvelumallin tavoitteet saavutettu?
3. miten pohjoismainen työvoimapalvelumalli eroaa kokemusten perusteella aiemmista malleista?

## 5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN

### 5.1 Kohderyhmä

Kohderymänä oli kaikkiaan viisi haastateltavaa. Iältään he olivat 44–60-vuotiaita. Ikäeroa oli siis nuorimmalla ja vanhemmalla 16 vuotta. Kohderyhmällä oli erilaisia taustoja työpaikkojen suhteen sekä erilaisia kokemuksia työttömyydestä. Yksi oli toiminut yrittäjänä, yhdellä oli ollut useita lyhyitä työsuhteita eri paikkoihin ja yksi oli ollut jo pitkään saman yrityksen alaisuudessa. Osa haastateltavista oli tehnyt kokemusasiantuntijaita tai vapaaehtoistaita palkkatöiden sijasta.

Työttömyyttä oli takana parista kuukaudesta vuosiin, tai useita työttömyysjaksoja useiden vuosien aikana. Osa oli ollut työttömyyden lomassa kuntouttavassa työtoiminnassa tai työkokeilussa. Kohderyhmästä kaksi oli ollut sairaalolalla, mistä siirtynyt työttömäksi työnhakijaksi. Työttömyys oli jollekin uusi asia pitkän työuran takia, mutta osalla oli aiempaa kokemusta työttömyydestä vuosien takaa. Työttömyyden syitä haastateltavilla oli sairaudesta tai fyysisestä toimintakyvystä johtuva työkyvyttömyys aiempaan työtehtävään, yrityksen irtisanomiset tai toistuva työttömyys useiden määräaikaisten työsuhteiden lomassa.

### 5.2 Tutkimusmenetelmä

Haastattelun avulla halutaan tietää mitä joku ajattelee jostakin. Tällöin helpoin keino siihen, on kysyä sitä häneltä itseltään. (Eskola ym., 2018, 27.) Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää asiakkaiden kokemuksia. Tämän takia tutkimusmenetelmäksi valikoitui haastattelu. Haastattelu on yksi laadullisen tutkimuksen menetelmistä. Laadullisessa tutkimuksessa aineistoa kerää ja tulkitsee ihminen eli tutkija itse. Tämän takia voidaan laadullinen tutkimus ajatella kokonaisuudessaan oppimisprosessina, jossa tutkijan tietoisuus kehittyy koko ajan hänen tulkitessaan aineistoja ja pohtiessaan näkökulmia. Tutkimus ei pakosti etene suoraviivaisesti eteenpäin, vaan laadullisessa tutkimuksessa eri

prosessin osat voivat toimia limittäin ja tutkimusongelmakin voi muodostua vasta matkan varrella. Laadullisessa tutkimuksessa tutkijan tulee tiedostaa tutkimuksen edistyessä myös oman tietoisuutensa kehittyminen. (Kiviniemi, 2018, 73–74.)

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu eli sen runko on osaltaan suunniteltu valmiiksi, mutta ei kokonaan. Teemahaastattelussa keskitytään tiettyihin teemoihin, joista keskustellaan. Sen oletuksena on, että haastateltavien kaikkia kokemuksia, ajatuksia, uskomuksia sekä tunteita voidaan tutkia tällä tavalla. Teemahaastattelu tuo paremmin yksilön ääntä kuuluviin. Siinä huomioidaan, että yksilön tulkinta asioista sekä asioille antamat merkitykset ovat keskeisessä asemassa. (Hirsjärvi & Hurme, 2011, s. 47–48). Teemahaastattelu sopii parhaiten tähän tutkimukseen, sillä haastattelutyö antaa liikkumavaraa ja joustoa. Punaista lankaa ei kuitenkaan kadoteta, sillä etukäteen on mietitty teemat, mistä halutaan keskustella. Haastattelujen ei siis tarvitse edetä samassa järjestyksessä.

### 5.3 Aineiston kerääminen

Haastateltavien hakeminen sovittiin TE-toimiston yhteyshenkilön kanssa niin, että he työntekijöiden kesken kysyisivät halukkaita osallistumaan haastatteluun. Jaettavaksi asiakkaille annettiin haastattelulupa, josta kävi ilmi tutkimuksen tarkoitus, sisältö sekä tavoitteet. Halutessaan osallistua haastatteluun, asiakkaat ottivat itsenäisesti yhteyttä. Haastatteluajat sovittiin joustavasti heidän kanssaan, ja haastattelun toteutukseen valittiin rauhallinen ja hiljainen tila. TE-toimiston kautta tuli kolme yhteydenottoa, ja lisäksi muuta kautta saatiin kaksi sopivaa haastateltavaa mukaan. Yhteensä haastateltavia oli viisi. Kaikki haastattelut toteutettiin kasvokkain ja jokaiseen haastatteluun varattiin 1,5 tuntia aikaa. Haastatteluihin kului 40–60 minuuttia. Haastattelut toteutettiin 7.2.2023–26.4.2023 välillä haastateltavien aikataulujen mukaisesti.

Haastattelun alkaessa käytiin läpi vielä haastattelulupa. Haastateltaville kerrottiin, että haastattelut suoritetaan anonymisti, eikä haastattelun tallenteisiin

tule nimiä tai tarkempia henkilötietoja. Tällä haluttiin varmistaa haastateltavien kertovan rehellisesti kokemuksiaan ja mielipiteitään. Myös teemahaastattelu menetelmänä avattiin haastateltaville. Toivottiin, että asioista puhutaan laajasti ja kerrottiin ettei haittaa, vaikka mentäisiin välillä sivuraiteille. Tärkeintä oli, että haastateltava puhuu vapaasti ja laajasti kyseiseen teemaan liittyen. Haastattelun tukena oli teemarunko, joihin haluttiin saada haastattelussa ainakin vastaus. Runkoon palattiin aina välillä tarkastamaan, onko kyseinen aihe noussut jo esille jossain kohtaa vai tarvitaanko vielä lisätietoja jostain tietystä teemasta. Haastatteluissa annettiin hiljaisten taukojen välillä tulla, sillä huomattiin haastateltavien täydentävän tai jatkavan vastaustaan, jos ei heti siirrytty seuraavaan teemaan.

#### 5.4 Aineiston analysointi

Aineiston analyysissä on tärkeää tuntea tutkittu aihe kunnolla, jotta havainnot tutkimuksesta ovat oikeita ja todellisia. Tutkijan on ymmärrettävä, mitä on tutkimassa sekä tutkimuksen tavoitteet. Laadullisessa tutkimuksessa määritellään aineiston pohjalta oikea havainto tutkimusongelman ja tutkimuskysymysten avulla. Oikeiden havaintojen tekemistä ei kuitenkaan kannata pelätä, vaan kriittisesti arvioida materiaaliaan ja lähteitään tutkimuksessa. (Vilkka, 2018, s.161–162.)

Vilkka (2018, s.168) kertoo teoksessaan, että havaintojen yhdistäminen ja sitä kautta saadun uuden tiedon saaminen tutkittavasta asiasta on prosessi. Siinä tulkinat ja päätelmät asetetaan lopulta muiden tutkijoiden kriittiseen keskusteluun ja mahdollisesti oman tutkimuksen havainnoista syntyy verrannollisia havaintoja muissakin tutkimuksissa. Tämä vaatii kuitenkin keskustelua tutkijoiden välillä, kriittistä pohdintaa ja asioiden tulkitsemista sekä pohtimista.

Opinnäytetyön analysoinnissa hyödynnettiin tematisointia. Tematisointi eli teemoittelu on yksi käytetty tiivistämisen, järjestelyn ja jäsentämisen keino. Siinä aineisto ryhmitellään haastattelun teemoihin, mitkä käsittelevät tutkimuskysymyksiä valaisevia mielipiteitä ja ajatuksia. On siis nostettava esiin nousseita

ajatuksia aiheesta, mitä tutkija on halunnut tutkia. Kun haastattelut on tematisoitu, tulee materiaalia analysoida eri teemojen mielenkiinnon ja annin perusteella. Myös tutkijan oma mielenkiinto tiettyihin teemoihin kannattaa huomioida. Tässä vaiheessa analysointi voidaan aloittaa mielenkiintoisimmista teemoista ja edetä järjestyksessä vähemmän mielenkiintoisempiin teemoihin. (2018, s. 221–223.) Teemoihin jäsenitys ei kuitenkaan ole aina mahdollista, koska haastattelut etenevät keskustelemalla ja teemoihin liittyviä asioita voi olla haastattelun edetessä siellä täällä (Eskola, 2018, s. 219).

Opinnäytetyön haastatteluissa esitettiin toive, että haastateltavat kertovat kyseisestä teemasta laajasti. Tämä tuotti hieman hankaluuksia jäsenellä asiaa teemoittain analyysivaiheessa. Tässä hyödynnettiin kuitenkin yliviivaustoimintoa tietokoneella sekä värikoodeja. Jokaiselle teemalle valittiin oma värikoodi ja sen avulla käytiin litterointeja läpi. Tämä auttoi aineiston jäsennyksessä ja sitä kautta myös sen analysoinnissa.

Aineistot litteroitiin nauhoitettujen haastattelujen pohjalta. Aluksi kokeiltiin paria ilmaisohjelmaa auttamaan litteroinnissa, mutta todettiin, että ohjelmien litteroinnit eivät tunteneet kaikkia sanoja tai erottanut sanoja oikein haastateltavien puheesta. Lopulta päädyttiin käymään haastattelujen nauhoitukset läpi itse moneen kertaan pienissä pätkissä ja litteroitiin ne sitä mukaa. Tällä keinolla myös aineisto tuli koko ajan tutummaksi, sillä sitä kuunneltiin useasti läpi.

Tämän jälkeen seurasi itse aineiston analyysi. Aineistoa lukiessa tehtiin muistiinpanoja ranskalaisilla viivoilla tyhjälle Word pohjalle. Aiemmin opinnäytetyössä on tullutkin esille, miten tutkijan on hyvä olla valmis oman tietoisuuden kehittymisestä prosessin aikana. Tämän takia oli varauduttu pohtimaan myös muita haastatteluissa esiin nousseita asioita. Muistiinpanoja tehdessä huomattiin, että yhteinen tekijä, jota ei ollut osattu ajatella, nousi haastatteluissa esille. Tämä oli yksi mielenkiintoisimmista ja ajatuksia herättävistä aiheista lopulta.

## 6 TULOKSET

### 6.1 Asiakkaiden kokemukset saamastaan tuesta

Tapaamisista ja yhteydenpidoista annettiin eniten palautetta. Suurin osa eli 4/5 haastateltavista koki, että pohjoismaisen työvoimapalvelumallin tiivis yhteydenpito ja aktiivinen työskentely on tuntunut hyvältä. Kaikki haastateltavat kokivat, että palvelumallin yhteydenpito voi tukea työnhakijoita.

”Muute mä oon tosi yllättyny täst saamastani palvelusta. Ja sillai, ku otetaa ihminen ihmisenä ja se on ihmislähtöistä se juttu eikä se oo palvelulähtöistä.” Haastateltava 1.

”TE-toimistol oon tullut kyl kuulluksi ja saanu kaiken mahdollisen avun mitä täs tilantees on voitu tehdä. Et kyl tää on hyvä malli. Et jos meist pidetään näi hyvää huolta, et vähän tuupitaa peppuu, mitä olis pitäny kauan aikaaki jo tehdä. Jopa sillo ku olin itte ekan keran työttömän, ni mä olin aika oman onneni nojassa. Sillo mulla ei ollut viel tätä virkailijaa. Mä olin toki sillo ite aktiivinen, mut on ihmisii jotka ei oo, ni ne syrjäytyy helposti. Kyl mä sanon et tää aktivoi ihmisii pikkasen enemmän.” Haastateltava 2.

Yhdeltä tuli palautetta kuitenkin myös siitä, että näin tiivis yhteydenpito on turhaa ja osaltaan tuntee sen patistamisena tai painostamisena. Hän koki tilanteessaan tekevänsä jo omasta mielestään kaiken mahdollisen. Yksi haastateltava myös pohti sitä, että onko tämä TE-palveluiden työntekijöille raskasta, jos esimerkiksi työntekijän yrityksistä ja kannustamisista huolimatta, työnhakija ei hae töitä tai täytä velvollisuuksiaan.

Osa haastateltavista oli jäänyt kaipaamaan tapaamista työnhakuvalmentajan tai työkykykoordinaattorin kanssa, jos heille olisi siihen annettu mahdollisuus. Suurin osa kertoi tehneensä testin mahdollisesta ammatistaan ja

soveltavuudestaan, mutta olisivat kaivanneet enemmän tukea tai jäljellä olevan työkyvyn kartoitusta.

”Ei mul kyl sellast oo tarjottu tai kysytty. Siit oli puhe viime vuon, että yhdes jonku työvalmentajan katsottais työpaikkoi, mut en tiä mihin se sit jäi. Et ei semmost ikin sit tullu.” Haastateltava 5.

## 6.2 Asiakkaiden kokemukset tavoitteiden saavuttamisesta

Pohjoismaisen työvoimapalvelumallin yhtenä tavoitteena on työnhakijan aktiivinen työnhaku. Haastateltavat arvioivat omaa työnhauksen aktiivisuutta ääripäästä toiseen. Yksi haastateltavista haki vain pakollisen määrän työpaikkoja tarkastelujaksollaan. Toinen seurasi tiiviisti uusien paikkojen ilmoituksia, vaikka ei pystynyt niitä hakemaan sairasloman takia. Kolmas taas haki aktiivisemmin ja enemmän paikkoja kuin vaaditaan. Kaksi haastateltavaa hakivat aina kun hyvä paikka tuli vastaan, kuitenkin vähintään vaaditun määrän verran.

Oma aktiivisuus koettiin eri tavalla pohjautuen juuri hakemien paikkojen määrään ja siihen minkälainen halu oli palata työelämään tällä hetkellä. Yhdellä haastateltavalla oli kyllä halu palata työelämään, mutta ei ollut valmis ihan mitä vain tekemään. Aktiivisuuteen vaikutti myös tarve kokea hakemansa työ mielekkääksi. Mielekkyyden merkitystä on käsitelty myös jo aiemmin opinnäytetyössä, ja se nousi myös haastatteluissa esille.

”Joo, kyl mä haluaisin, mut mul on jo sen verran ikää, et en mä ehkä haluais ihan mitä tahansa tehdä. Et ei oo elämäntilanne enää semmone, et on saatava työpaikka keinolla millä hyvänsä, vaan mä haluaisin et se ois kuitenkin mielekäst.” Haastateltava 3.

Mielekkyyden kokeminen ja työssä pysyminen nousi myös toisessa haastattelussa esille, missä haastateltava pohti, pitäisikö varsinkin pitkäaikaistyöttömille soittaa heidän työllistytyään ja kysyä kuulumisia sekä viihtymistä työpaikassa.

Näin voitaisiin hänen mielestään välttää nopeita irtisanoutumisia ja lisätä työssä pysyvyyttä.

Työpaikkoja oli haettu soittamalla yrityksiin kysyen vapaista paikoista tai laittamalla avoimiin työpaikkoihin kirjallisia hakemuksia, kuten haastateltavat 4 ja 5 kuvailivat.

”Netissä lähettämällä iha, et jos näi voi sanoo. Aktiivisempi sais tietty olla niihi kaikkii paikkoihi mihi hakemuksen laittanu, et onks mitää mahdollisuut ja olisko se paremp, ku kävelis ite vaa ovest sisäl. et melkke sillee se paremp olis ku olis kasvotuste.” Haastateltava 4.

”No laittamalla työhakemuksii, avoimii työhakemuksii ja soittanu johonkin. Lähinnä avoimii työpaikkoihin laittanu.” Haastateltava 5.

Yksi haastateltavista kertoi, että oli hakenut paikkoja pakon ja työttömyyskorvauksen takia, koska sitä vaaditaan. Hän koki, ettei pysty tekemään omaa ammattitaitoaan vaativaa työtä fyysisten oireiden takia. Haastateltava oli sanonut suoraan tilanteestaan työpaikoille, ja näin ollen välttänyt työpaikan tarjoamisen hänelle. Tässä tilanteessaan haastateltava kokee neljän työpaikan turhan paljoksi kuukaudessa.

”Nyt ei oo kauhee kiinnostust o mennäkää töihi. Mä tiedän etten mä pysty menemää niihin töihin, mut mun on pakko hakkee niihi. Muutamast paikast ne on soittanu ja mä oon sit ruvennu vaa selittää, et ei mun kannat ja ne on ymmärtän sen. Tietyst mä johonki pysty, mut semmost paikkaa ei satu olemaa. Tietyst sairaslomaa pitäs hakkee mut en oo viel hakenu. Se on kuitenkin aika paljon neljä työpaikkaa kuukaudes hakkee.” Haastateltava 5.

Haastateltava kertoi myös, että on kuullut osan työnantajistakin tuskailevan niin sanottujen turhien hakemusten kanssa, jos hakijoilla ei ole kaikissa tapauksissa edes halua työllistyä tai tehdä pakolla hakemaansa työtä. Kritiikkiä

sai myös se, että aktiivisesta päihteidenkäytöstä huolimatta joutuu hakemaan työpaikkoja, vaikka työntekijät huomaisivatkin, että hakija ei ole työkunnossa.

Pohjoismaisen työvoimapalvelumallin tavoitteista tai oikeuksista ei ollut haastateltavilla hirveästi tietoa eivätkä he muistaneet mitä asioita oli käyty läpi työhaun alussa. He tiesivät, että tietyn verran työpaikkoja pitää hakea, mutta syyt ja tavoitteet niiden takana eivät olleet tiedossa.

”No alus oli se tietyst, et kauhistutti se kuukaudes neljä paikkaa ja sit taas eri paikkoihi. Eihä se tääl Raumal ny sillee, mut ku olen pienemmält paikkakunnalt, ni onks niit paikkoi edes sillai. Mul ei oo vieläkkä käsityst siitä, et jos o pienemmält paikkakunnalt ja jos on ne kaik paikat käyny lävitte, ni mitä sit.” Haastateltava 4.

”No en oikeestaa voi sanoo, että tarkkaan tiään, mut oon ymmärtäny, että mun vaatimuksena on hakkee se neljä paikkaa. En tiä oikeuksist mittää. En oo käsittäny onks mul jottai oikeuksii.” Haastateltava 5.

Haastateltaville oli siis hieman epäselvää mitä pohjoismainen työvoimapalvelumalli sisältää ja mitä siihen kuuluu. Olivat kyllä huomanneet, että yhteydenpito on aktiivisempaa ja palvelu on tuntunut yksilöllisemmältä, mutta syy tähän ei ollut tiedossa. Haastateltavat ajattelivat, että työntekijä on vaan aktiivisempi ja ystävällisempi mitä aiempi työntekijä on ollut. Työnhakijoiden oikeus on saada sellaista palvelua mitä pohjoismaiseen työvoimapalvelumalliin kuuluu. Nyt haastateltavat eivät osanneet ajatella palvelua heidän oikeudekseen, sillä eivät palvelumallin sisällöstä tietoisia.

”Mul oli nii ihana TE-virkailija et hän lähetti mut ammatinvalintapsykologil. Se oli mulle henkisest nii kiva juttu, et mä pääsin edes jonneki etenemään.” Haastateltava 2.

### 6.3 Muita esiinnousseita asioita

Palautetta tuli asiakaspalvelumalliin hyväksyttävistä aktiivisuutta näyttävistä toimista, ja siitä että malli voisi olla vieläkin yksilöllisempää ja henkilökohtaisempaa. Toivottiin, että edes pienetkin aktiivisuudet työnhaussa tai esimerkiksi pienemmätkin tuntimäärät kokemusasiantuntijatyössä voitaisiin katsoa hyväksi. Ajatuksena oli, että onhan kuitenkin yrittänyt ja tehnyt jotain aktiivista toimintaa. Henkilökohtaisemmasta palvelusta olisi myös kyse, jos huomioitaisiin jo edellä mainitsemani päihteidenkäyttäjien työllistymisen todennäköisyys tai mahdollisuus. Myös ristiriitainen viestintä työpaikkojen hakemisesta aiheutti yhdelle haastateltavalle ongelmia.

”Mul tuli ristiriitane olo siit et mite nää katotaa kuka hakee kui paljo ja minkä aikana. Ja se ristiriita, et työvoimatoimistost sanotaa eri taval asioita, et sun ei tart hakkee ja sit tulee uhkauskirje et sul loppuu kaikki.” Haastateltava 4.

Yhdeltä haastateltavalta nousi myös ajatus, että pääsisi pienemmällä kynnyksellä lääkäriin työttömänä. Ja että olisi jopa joku nimetty lääkäri työttömille, joka voisi sitten auttaa työkyvyn kartoituksessa. Näin saisi helpommin myös sairaslomatodistuksen, jos sitä tarvitsisi. Yksi haastateltavista olisi voinut hyödyntää tätä palvelua, jotta saisi tarvitsemansa sairauslomatodistuksen. Hän ei ollut sitä vain itsenäisesti saanut aikaiseksi hakea. Työkyvyn arvioinnissa toki voisi työkykykoordinaattorinkin tapaamisista olla apua.

Yksi haastateltavista myös koki jonkinlaisen kuntoutuksen yhdistämisen sairaslomalta paluuseen tärkeäksi. Hän oli yrittänyt hakea kuntoutusta, mutta sitä ei ollut saanut. TE-toimistolla on tarjota kuntouttavaa työtoimintaa, mutta hän olisi kaivannut jotain enemmän. Hän oli kuitenkin iloinen siitä, että hänen virkailijansa oli ymmärtänyt ja sopivat hänen aloittavan pienemmällä työajalla alkuun, jota sitten kasvatetaan voinnin salliessa.

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Pohjoismainen työvoimapalvelumalli on mielestäni hyvä uudistus pääosin. Hyviä asioita siinä on, että se ei automaattisesti leikkaa työttömyysturvaa, jos työnhakija ei ole onnistunut täyttämään ehtoja. Lisäksi siinä on hyvää henkilökohtaisempi ja aktiivisempi tuki työnhakijalle. Mielestäni on myös hyvä, että aktiivisuudeksi katsotaan jo pelkästään työpaikkojen hakeminen, vaikka ei yrityksistä huolimatta työllistyisikään.

Toki myös parannettavaa löytyy. Velvoite hakea neljää sopivaa työpaikkaa voi tuntua isolta määrältä. Varsinkin silloin, jos hakija on kouluttautunut ja ammatia vastaavia työpaikkoja ei ole yleensä paljon tarjolla. Vaikka paikkojen määrää katsottaisiinkin tilanteen mukaan, saatetaan silti joutua hakemaan paikkoja, mitkä eivät motivoi työn tekemiseen. Hakemuksien laittaminen vain täyttääkseen kaikki ehdot vievät myös työpaikoilta resursseja. Haastatteluun saatetaan silloin kutsua joku, jolla ei ole oikeasti intressejä työllistyä tai motivaatiota kyseistä työtä kohtaan. Tällöin jo aiemmin kirjoittamani työn mielekkyyden merkitys kasvaa. Uskon kuitenkin, että suuremmalle osalle tämä malli edistää työnhakua ”pakkohakemisen” keinoin. Myös haastatteluissa nousi ilmi työn mielekkyyden merkitys ja kokemus siitä, että on hyödyllinen osaamiseltaan.

Haastatteluissa toivottiin vieläkin yksilöllisempää palvelua, mutta mietin johtaako tämä lopulta siihen, että palvelu koetaan eriarvoisena. Se myös veisi enemmän aikaa TE-palveluiden työntekijöiltä, jos yksilöllisyys viedään kaiken edelle. Tämä toki nostaa myös ajatuksen, että onko silloin enää palvelu tasa-puolista, jos työntekijät arvioivat omista lähtökohdistaan palvelun yksilöllistämistä, esimerkiksi haettavien paikkojen määrän suhteen tai työnhakijan aktiivisuuden tarkastelun suhteen. Esille nousi myös toive, että pienetkin aktiivisuudet toivottiin riittäväksi. Tässäkin vastuu olisi TE-toimistojen työntekijällä, joka arvioisi mikä on kenellekin riittävää aktiivisuutta. Jos kaikki säännöt ja ehdot venytetään yksilöllisemmän ja inhimillisemmän palvelun takia, lisää se myös väärinkäyttöä, eriarvoisuutta ja vertailua keskenään.

Yksi haastateltavista ehdotti yhteydenpitoa myös työpaikan saatua, ja tämä oli mielestäni hyvä ja jalostettava idea. Tässä ideana olisi, että työntekijä, joka ollut koko työnhakuprosessin aikana työnhakijan rinnalla ja auttanut mahdollisesti työpaikan saannin kanssa, soittaisi ja kysyisi jälkikuulumisia. Kuulumisissa voisi selvittää miten on viihtynyt uudessa työpaikassa. Jos havaittaisiin erimielisyyksiä tai riskejä irtisanoutua, voitaisiin pohtia mitä asialle olisi tehtävissä, jotta edessä ei olisi taas työttömyysjakso. Tällaista voisi miettiä varsinkin pitkäaikaistyöttömällä, tai niille, joilla havaittavissa useita lyhyitä työttömyysjaksoja.

Mietin myös tarvetta käydä tarkemmin läpi pohjoismaisen asiakaspalvelumallin oikeuksia ja velvollisuuksia asiakkaiden kanssa. Kaikki haastateltavat kokivat tietonsa asiasta vähäiseksi. Vaikka he olisivatkin lukeneet siitä työhaun alkaessa, eivät he asiaa muistaneet. Tämä oli mielestäni mielenkiintoinen asia, jota en ollut osannut ajatella haastatteluja suunnitellessa. Haastattelun aihe oli siis terminä ja sisällöltään vieras haastateltaville. Jäin siis miettimään, pitäisikö pohjoismaisen työvoimapalvelumallin prosessia ja syitä palvelumallille käydä vielä kasvokkain läpi yhdessä TE-toimiston työntekijän kanssa. Näin ainakin varmistettaisiin, että prosessi on tiedossa sekä jokainen työnhakija tietäisi omat oikeutensa. Tässä voitaisiin käydä läpi myös erilaiset valmennukset ja palvelut, joihin työnhakijalla on mahdollisuus osallistua. Tämän asian kehittäminen on helposti vietävissä työelämään, sillä se ei vaadi suuria muutoksia TE-toimistojen työntekijöille. Myös puhe oikeuksista pelkkien velvollisuuksien sijaan, tuo parempaa kuvaa työllisyyspalveluista.

Opinnäytetyöni sujui kaiken kaikkiaan hyvin. Aikatauluni kirjoittamisen suhteen venyi tavoitteestani. Siihen vaikutti alkuun haastateltavien kanssa yhteisen ajan löytyminen, oma työntekoni, sekä henkilökohtaiset syyt. Itse prosessi tuntui kuitenkin luontevalta ja haastatteluiden tekeminen oli mielestäni hyvä idea.

Mietin alkuun, että tekisinkö haastattelujen sijaan kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen, jossa keskitytään havainnoimaan tutkimusta tilastojen sekä numeroiden avulla. Määrällinen tutkimus voi vastata kysymyksiin kuinka paljon ja kuinka moni. Tulokset esitetään numeerisesti. Määrällisessä tutkimuksessa

myös vastaajien määrä on suuri. (Vilkkä, 2007, s. 13–17.) Halusin kuitenkin kuulla kokemuksia ja ajatuksia, joten laadullinen tutkimus soveltui paremmin tähän tarkoitukseen. Olisin voinut myös sisällyttää tutkimukseeni molempia menetelmiä, mutta koin, että aikani ei siihen olisi riittänyt, ja yksin opinnäytetyötä tehdessä, työn määrä olisi ollut liian suuri.

Opinnäytetyössäni pyrin etsimään vastauksia siihen, millaista apua tai tukea pohjoismaisesta työvoimapalvelumallista on ollut asiakkaiden kokemusten perusteella sekä onko asiakkaiden mielestä palvelumallin tavoitteet saavutettu. Näihin sain vastaukset ja niistä riitti keskustelun aihetta. Olin toivonut myös kuulevani miten asiakkaiden mielestä pohjoismainen työvoimapalvelumalli eroaa käytännössä vanhemmista tavoista tukea työllistymistä. Kuitenkaan tätä asiaa haastateltavani eivät osanneet arvioida. He eivät oikein muistaneet aiempaa mallia, tai heillä ei ollut siitä kokemusta. Siksi en tätä näkökulmaa pystynyt työssäni pohtimaan.

Tulevaisuudessa voisi olla mielenkiintoista saada jatkoa opinnäytetyölle tutkimalla työpaikkojen kokemuksia hakemusten lisääntymisestä, ja kokevatko he, että työntekijöiden saanti on helpottunut näiden aktiivisuustoimien kautta. Lisäksi määrälliset tutkimukset voisivat olla hyvä lisä pohjoismaisen työvoimapalvelumallin asiakkaiden kokemuksille.

## 7.1 Oma ammatillinen kasvu

Omat ennakkokäsitykseni alun perin olivat osittain negatiivisia pohjoismaista palvelumallia kohtaan. Haastatteluja tehdessä ja tutkiessani asiaa huomasin kuitenkin näkemykseni muuttuvan. Lähes kaikki haastateltavat pitivät tiivistä yhteydenpitoa hyvänä ja kokivat tulleen paremmin nähdyksi. Tämä oli se, mitä en ollut osannut ajatella ennen haastatteluja.

Prosessin aikana ajatukseni pohjoismaisesta työvoimapalvelumallista on muuttunut positiiviseksi. Uskon, että epäilykseni johtuivat siitä, että aihe oli ollut minulle vieras toteutukseltaan sekä tavoitteiltaan. Uudet asiat ja muutokset

usein aiheuttavat vastarintaa, ja näin minullekin kävi. Tutkimuksen edetessä tietoisuus ja ymmärrykseni asiaa kohtaa lisääntyivät, ja siksi mielipiteeni palvelumallista on muuttunut.

Prosessin aikana opin myös tieteellisestä tutkimuksen teosta paljon. Opin toteuttamaan laadullisen haastattelun teemahaastatteluna. Tutustuin myös menetelmää miettiessä muihin menetelmävaihtoehtoihin. Litterointi vaatavuudeltaan ja ajankäytöltään oli minulle myös uusi asia, jonka opin tekemään kantapään kautta. Tämä vaihe vei enemmän aikaa kuin olin osannut kuvitella.

Asioiden pyörittely ja pohtiminen eri näkökulmista oli minulle tuttua. Toki tästä aiheesta sitä en ollut tehnyt, mutta jo opintojeni aikana olin oppinut katsomaan asioita useasta näkökulmasta ja miettimään toisenkin osapuolen näkemykset aiheeseen liittyen.

Mielestäni oli myös tärkeää valita aiheeksi juuri haastattelu ja asiakkaiden kokemukset tutkittavaksi aiheeksi. Koen vahvasti, että tulevassa työssäni olen asiakkaiden puolesta puhuja. Sosionomina haluan olla asiakkaiden puolella, ja kunnioittaa heitä sosioekonomisesta asemastaan huolimatta. Tämä tutkimusmenetelmä vahvisti osaamistani kuulla asiakkaiden mielipiteitä ja miten he kokevat asioita. Pohtiessani kriittisesti asioita, oli tärkeää huomata, että yhden asiakkaan toive, ei ole pakosti se mikä palvelee kaikkia tasa-arvoisesti.

## 7.2 Eettisyys ja luotettavuus

Haastattelut toteutettiin Satakunnan ammattikorkeakoulun Rauman kampuksen tiloissa, joihin olin varannut työskentelytilan. Tila mahdollisti haastattelun ilman häiriöitä sekä puhumisen, niin että ulkopuoliset eivät kuulleet keskustelua. Haastattelun alussa kerroin suorittavani haastattelut anonymisti, vaikka nauhoitin haastattelut. Kerroin, että tallennan haastattelut tunnisteella ”haastattelu x”, jossa x kuvaa numeroa. Myös litteroinnit kulkivat samalla tunnisteella, jotta pystyin tarvittaessa palaamaan haastattelun nauhoitukseen. Pyyksin myös, että haastattelussa ei kerrota nimiä, mutta nimimerkin saivat

halutessaan keksiä. Tätä ei kuitenkaan tapahtunut, joten käytin opinnäytetyössä heistä tunnisteita ”haastateltava 1”, ”haastateltava 2” ja niin edelleen. Varmistin myös ennen haastattelua ohjeiden läpikäynnin jälkeen onko jotain kysyttävää. Työni aikana ei missään kohtaa haastateltavien nimet tulleet julki, mikä takasi anonymiteetin.

Teoriaosuuteen olen valinnut mahdollisimman ajantasaisia lähteitä, ja koska myös itse pohjoismainen työvoimapalvelumalli on suhteellisen uusi asia, on lähteetkin tähän nojaten tuoreita. Lähdeviitteet olen merkinnyt huolellisesti ja lähteet ovat luotettavien ja tunnettujen tahojen lähteitä. Olen ollut mediakriittinen ja rajannut työni oleelliset lähteet tarkasti. Aluksi keräsin listaksi mahdollisimman paljon lähteitä aiheeseen liittyen, mutta valitsin niistä työni kannalta tärkeimmät.

Haastattelujeni kohderyhmä, eli työnhakijat voivat olla yhteiskunnassa haavoittuvassa asemassa, ja siksi koin, että herkkyys ja empatia ovat tärkeä osa haastattelua. En silti lähtenyt haastateltavien tunnepurkauksiin mukaan palvelumallin epäkohdista, vaan pyysin heitä perustelemaan asioita, jotta voisin ymmärtää mitä tarkoittavat. Kavereiden kokemuksia kertoessaan jätin ne kohdat vähemmälle huomiolle, koska kokemus on silloin toisen lähteen tietoa, ja näin ollen se on osittain kuulopuhetta. Tällainen voisi vahingoittaa tutkimukseni luotettavuutta.

Pidin myös tärkeänä rajata haastattelutilanteesta pois omat henkilökohtaiset kokemukseni, ja toimin ammatillisesti haastattelijan roolissa. Vaikka tulikin tilanteita, joissa koin yhteyttä ja kokemus tuntui tutulta, en tuonut sitä esille haastattelussa, vaan annoin haastateltavan kertoa omin sanoin ja oman näkemyksensä kokemuksestaan. Haastattelujen lopussa kiitin ja kerroin mistä opinnäytetyö on tulevaisuudessa luettavissa.

## LÄHTEET

Arbetsförmedlingen. (n.d.). Villkor när du har ersättning från a-kassan. Haettu 24.4.2023 osoitteesta <https://arbetsformedlingen.se/for-arbetssokande/arbetslos---vad-hander-nu/villkor-nar-du-har-ersattning-fran-a-kassan>

Eskola, J. (2018). Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat: laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa R. Valli (toim.), Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin (5., uudistettu painos, s. 180–200). PS-Kustannus.

Eskola, J., Lätti, J. & Vastamäki, J. (2018). Teemahaastattelu: lyhyt selviytymisopas. Teoksessa R. Valli (toim.), Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle (5., uudistettu painos, s. 24–46). PS-kustannus.

European Commission. (n.d.). Employment, Social Affairs & Inclusion. Swedish – Unemployment benefits. Haettu 24.4.2023 osoitteesta <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1130&langId=en&intPagelId=4817>

Haatainen, T. (23.05.2022). Suomi siirtyy työllisyyspalveluissa pohjoismaiselle linjalle. Työ- ja elinkeinoministeriö. Haettu 24.4.2023 osoitteesta <https://tem.fi/-/suomi-siirtyy-tyollisyyspalveluissa-pohjoismaiselle-linjalle>

HE 167/2021. Hallituksen esitys eduskunnalle työnhakijan palveluprosessin ja eräiden työttömyysetuuden saamisen edellytysten uudistamista koskevaksi lainsäädännöksi. <https://finlex.fi/fi/esitykset/he/2021/20210167.pdf>

Helminen, J. & Keskitalo, E. (18.12.2019). Aikuisten parissa työskentelevä sosionomi edistää hyvinvointia ja osallisuutta. DIAK. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2019110436547>

Hetemäki, M. (10.01.2018). Aktiivimallin toiminta, tausta ja kritiikki. Valtioneuvosto. Haettu 14.12.2022 osoitteesta <https://valtioneuvosto.fi/-/10623/aktiivimallin-toiminta-tausta-ja-kritiikki>

Joutulainen, M. & Nikkinen, K. (2014). Työn merkitys hyvinvoinnin rakentajana – asiakkaiden kokemuksia Oulun kaupungin työllisyyspalveluista. Pro gradu. Lapin yliopisto. <http://lauda.ulapland.fi/handle/10024/61534>

Kela. (27.3.2023). Kansaneläkelaitos. Ilmoittaudu työttömäksi työnhakijaksi TE-palveluihin. Haettu 24.4.2023 osoitteesta <https://www.kela.fi/ilmoittaudu-tyottomaksi-tyonhakijaksi-te-toimistoon>

Kiviniemi, K. (2018). Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa R. Valli (toim.), Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin (5., uudistettu painos, s. 62–74). PS-Kustannus.

Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 28.12.2012/916. Haettu 30.5.2023 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120916>

Ruuhonen, T. (2018). Aktivointia vai kyykyttämistä. Työttömien kokemuksia aktiivimallista [AMK-opinnäytetyö, Diakonia-ammattikorkeakoulu]. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2018112618304>

Sahimaa, J. (2022). Hyvä työelämä tarjoaa palan mielekästä työtä jokaiselle. Teoksessa P. Hilakari (toim.), Work goes happy – paremman työelämän opas. Minea kustannus ja media.

Terveyskylä. (26.8.2021). Työkykyinen, työkyvytön vai osatyökykyinen? Haettu 29.11.2022 osoitteesta <https://www.terveyskyla.fi/kuntoutumistalo/ammatillaiset/ty%C3%B6kyvyn-tukeminen/ty%C3%B6kyky-huomioitava-kai-kissa-terveydenhuollon-kohtaamisissa/ty%C3%B6kykyinen-ty%C3%B6kyvyt%C3%B6n-vai-osaty%C3%B6kykyinen>

TEM. (n.d.-a). Työ- ja elinkeinoministeriö. Hallituksen työllisyystoimet. Haettu 14.11.2022 osoitteesta <https://tem.fi/hallituksen-tyollisyystoimet>

TEM. (2023.) Työ- ja elinkeinoministeriö. Satakunta Työllisyyskatsaus. Marraskuu 2023. [https://www.ely-keskus.fi/documents/10191/49493358/Ty%C3%B6llisyyskatsaus\\_SAT\\_2023-11.pdf/f4511891-c178-6d29-e7ed-a3fab33d2417?t=1703225069394](https://www.ely-keskus.fi/documents/10191/49493358/Ty%C3%B6llisyyskatsaus_SAT_2023-11.pdf/f4511891-c178-6d29-e7ed-a3fab33d2417?t=1703225069394)

TEM. (12.4.2022). Työ- ja elinkeinoministeriö. Työ- ja elinkeinoministeriön ohje työnhakijan palveluprosessista ja työnhakuvelvollisuudesta. [https://finlex.fi/data/normit/48159/TEM\\_ohje\\_120422.pdf](https://finlex.fi/data/normit/48159/TEM_ohje_120422.pdf)

TEM. (n.d.-b). Työ- ja elinkeinoministeriö. Pohjoismainen työvoimapalvelumalli. Haettu 27.4.2023 osoitteesta <https://tem.fi/pohjoismainen-tyovoimapalvelumalli>

TE-palvelut. (21.11.2022a). Työnhakija. Haettu 29.11.2022 osoitteesta <https://toimistot.te-palvelut.fi/keski-suomi/tyonhakija>

TE-palvelut. (21.11.2022b). TE-toimistot. Haettu 11.12.2022 osoitteesta <https://toimistot.te-palvelut.fi/>

TE-palvelut. (11.09.2023a.) Kisälli - tekemällä oppiville. Haettu 6.5.2024 osoitteesta <https://toimistot.te-palvelut.fi/web/kisallirauma>

TE-palvelut. (18.8.2023b). Ohjaamo Rauma. Haettu 6.5.2024 osoitteesta <https://toimistot.te-palvelut.fi/satakunta/ohjaamo-rauma>

TE-palvelut. (18.8.2023c). Työkykykoordinaattori tukenasi. Haettu 6.5.2024 osoitteesta <https://toimistot.te-palvelut.fi/satakunta/tyokykykoordinaattori>

TE-palvelut. (18.8.2023d). Työllistymistä edistävä monialainen palvelu (TYP). Haettu 6.5.2024 osoitteesta <https://toimistot.te-palvelut.fi/satakunta/tyovoiman-palvelukeskukset>

TE-palvelut. (18.8.2023e). Työnhakuvalmennus. Haettu 6.5.2024 osoitteesta <https://toimistot.te-palvelut.fi/satakunta/tyonhakuvalmennus>

TE-palvelut. (18.8.2023f). TE-live. Haettu 6.5.2024 osoitteesta <https://toimistot.te-palvelut.fi/satakunta/te-live>

TE-palvelut. (18.8.2023g). Uravalmennus. Haettu 6.5.2024 osoitteesta <https://toimistot.te-palvelut.fi/satakunta/uravalmennus>

TE-palvelut. (26.1.2024a). Työhönvalmennus. Haettu 6.5.2024 osoitteesta <https://toimistot.te-palvelut.fi/satakunta/tyohonvalmennus>

TE-palvelut. (08.1.2024b). Yhteistyökumppaneille. Haettu 03.02.2024 osoitteesta <https://toimistot.te-palvelut.fi/satakunta/yhteistykumppaneille>

Tiainen, P. (2018). Suomen työvoimapolitiikan kehityksen pääpiirteet. Teoksessa Työllisyyskysymys. Toim. Kajanoja, Jouko. Into Kustannus Oy.

Tilastokeskus. (n.d.-a). Työttömyyden tilastointi. Pitkäaikaistyöttömyys. Haettu 7.5.2024 osoitteesta <https://guides.stat.fi/tyoelama-tilastoina/tyottomyyden-tilastointi>

Tilastokeskus. (n.d.-b). Työttömyyden tilastointi. Rakenteellinen työttömyys. Haettu 7.5.2024 osoitteesta <https://guides.stat.fi/tyoelama-tilastoina/tyottomyyden-tilastointi>

Työmarkkinatori. (1.12.2023). Kuntouttava työtoiminta. Haettu 29.3.2024 osoitteesta <https://tyomarkkinatori.fi/henkiloasiakkaat/ura-ja-tyosuhde/tyoelamaan-palaaminen/kuntouttava-tyotoiminta>

Työmarkkinatori. (29.3.2024). Työkokeilu. Haettu 29.3.2024 osoitteesta <https://tyomarkkinatori.fi/palvelut/a248b29b-2161-452b-9f47-1b5672e6533c/tyokokeilu>

Vilka, H. (2018). Havainnot ja havainnointimenetelmät tutkimuksessa. Teoksessa R. Valli (toim.), Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle (5., uudistettu painos, s. 132-145). PS-kustannus.

Vilka, H. (2007). Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. [https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/98723/Tutki-ja-mittaa\\_2007.pdf](https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/98723/Tutki-ja-mittaa_2007.pdf)

## LIITE 1: HAASTATTELULUPA

### Haastattelulupa opinnäytetyötä varten

Hyvä Te-palveluiden asiakas,

Olen sosionomiopiskelija Satakunnan ammattikorkeakoulusta, ja teen opinnäytetyötäni asiakkaiden kokemuksista Te-palveluiden uudesta asiakaspalvelumallista. Tarkoituksena on selvittää kokemustanne, miten palvelumalli on toteutunut sekä millaisia muita kokemuksia teille on asiasta noussut. Tällaista tutkimusta ei ole vielä toteutettu uudesta asiakaspalvelumallista, joten siksi kokemuksenne kertominen on opinnäytetyössäni tärkeää.

Tutkimuksen aineisto kerätään teemahaastatteluna, jossa esitetään avoimia kysymyksiä suullisesti ja edetään keskustelun avulla. Pyytäisin teitä osallistumaan siihen kokemuksen jakamisen roolissa. Haastattelu toteutetaan noin 45 minuutin mittaisena yksilöhaastatteluna alkuvuonna 2023 viikoilla 4–6 teille sopivana ajankohtana. Tarvittaessa pystyn hieman myös joustamaan viikoista. Haastattelupaikka sovitaan tarkemmin lähempänä.

Haastattelut nauhoitetaan, ja niistä saatu aineisto litteroidaan. Litteroinnissa kirjoitetaan sanasta sanaan puhtaaksi nauhoite, mikä helpottaa haastattelumateriaalin läpikäymistä opinnäytetyötä varten. Toteutan haastattelun anonyyminä, joten henkilöllisyyttänne ei pystytä tunnistamaan missään vaiheessa tutkimusprosessia. Haastattelun aineisto säilytetään tutkijan eli minun hallussani tietoturvallisesti ja se hävitetään asianmukaisesti opinnäytetyön valmistuttua.

Opinnäytetyössä työelämän yhteistyökumppanina toimii Te-palvelut ja valmis opinnäytetyö julkaistaan Theseus -tietokannassa. Haastatteluun osallistuessa voitte ottaa suoraan minuun yhteyttä, niin sovitaan ajankohta ja paikka tarkemmin. Jos jokin jäi mietityttämään, niin kerron mielelläni lisätietoja opinnäytetyöstä tai tutkimuksen toteuttamisesta.

Ystävällisin terveisin|

Marjukka Nieminen

p. 0407015607 (soitot, viestit tai WhatsApp)

marjukka.nieminen@student.samk.fi