



Kohti parempaa palvelua - työnhakijoiden tukeminen työnhakupalveluiden piirissä

Tutkimuksellinen kehittämistyö

Riikka Haatainen

Anne-Mari Tevasaari

Opinnäytetyö, AMK

Huhtikuu 2025

Kuntoutuksen ohjaaja (AMK)

Haatainen Riikka & Tevasaari Anne-Mari

Kohti parempaa palvelua - työnhakijoiden tukeminen työnhakupalveluiden piirissä. Tutkimuksellinen kehittämistyö

Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Huhtikuu 2025, 47 sivua

Kuntoutuksen ohjaajan tutkinto-ohjelma. Opinnäytetyö AMK.

Julkaisun kieli: suomi

Julkaisulupa avoimessa verkossa: kyllä

Tiivistelmä

Tutkimuksellisena kehittämistyönä toteutetussa opinnäytetyössä tavoitteena oli tuottaa tietoa asiakkaiden omakohtaisista kokemuksista Bottom-up-hankkeen aikana sekä kerätä heiltä kehittämisideoita. Väentupa on järjestö Laukaassa, johon Bottom-up-hanke yhtenä osana kuuluu, hanke järjestää matalan kynnyksen palveluita työllistymiseen liittyen esimerkiksi Walk in -periaatteella toimiva Työnhakutupa.

Opinnäytetyön toteutustavat olivat havainnointi ja teemahaastattelu. Havainnointi lisäsi opinnäytetyön tekijöiden ymmärrystä hankkeen toiminnasta ja vahvasti haastattelu kysymysten oikeansuuntaisuutta. Aineisto kerättiin puolistrukturoidulla teemahaastattelulla. Haastatteluihin osallistui kahdeksan Bottom-up-hankkeen ja Väentuvan asiakasta. Opinnäytetyön tavoitteena oli kuulla asiakkaiden aitoja ja omakohtaisia kokemuksia hankkeen palveluista. Aineiston analyysinä käytettiin sisällönanalyysiä.

Havainnointi- ja haastattelu tuloksista muodostui käsitys siitä, että Työnhakutupa on helposti lähestyttävä matalan kynnyksen palvelu. Työnhakutuvan palvelut koettiin rennompana kuin perinteiset työllisyyspalvelut. Vastaajat kokivat saaneensa työnhakutuvalta ohjausta CV:n päivittämiseen, lisäksi he olivat saaneet ajankohtaista tietoa työnhakemiseen ja koulutusmahdollisuuksiin liittyen. Yhdeksi kehittämisideaksi vastaajat nostivat Työnhakutuvan ja virallisten työllisyyspalveluiden mahdollisen yhteistyön.

Opinnäytetyön tavoite täyttyi, koska Työnhakutuvan asiakkaat saivat kertoa omakohtaisen kokemuksensa Bottom-up-hankkeen palveluista. Haastattelu aineistosta nousi esille, että kaikki haastateltavat suosittelivat Työnhakutuvan palveluita etenkin pitkäaikaistyöttömille, ja lisäksi nuorille tai yleensä kaikille henkilöille, joille se on tällä hetkellä tarpeellista.

Opinnäytetyö tuo Bottom-up-hankkeen työntekijöille tietoa palvelusta käyttäjän näkökulmasta, ja he voivat edelleen kehittää toimintaansa. Opinnäytetyön tekijöille tutkimuksen hyödyt ovat lisäymmärrys työllistymistä edistävästä palveluista ja, siitä kuinka kuntoutuksen ohjaaja voi omassa työssään edistää asiakkaan osallisuutta ja toimintakykyä kokonaisvaltaisesti.

Avainsanat (asiasanat)

Asiakaslähtöisyys, pitkäaikaistyöttömyys, bottom-up lähestyminen, työllisyyttä edistävä palvelu-

Haatainen Riikka & Tevasaari Anne-Mari

Towards a better service - supporting jobseekers in job search services. Research based development work.

Jyväskylä: JAMK University of Applied Sciences, April 2025, 47 pages

Degree Programme in Rehabilitation counselling. Bachelor's thesis.

Permission for open access publication: Yes

Language of publication: Finnish

Abstract

The aim of the thesis, which was carried out as a research-based development project, was to provide information about the personal experiences of the clients during the Bottom-up project and to collect ideas for improvement from them. Väentupa is an organization in Laukaa, to which the Bottom-up project belongs as one part, and the project organizes low-threshold services related to employment, including a Job search Centre based on the principle of footsteps.

Työnhakutupa has been translated in this text Job search Centre.

The methods used in the thesis were observation and thematic interviews. Observation increased the thesis authors' understanding of the project and confirmed the validity of the interview questions. The data was collected through semi-structured thematic interviews. Eight clients of Bottom-up and Väentupa participated in the interviews. The aim of the thesis was to hear the clients' authentic and first-hand experiences of the project's services. Content analysis was used to analyze the data.

Based on observations and interviews, it seemed that the Job search Centre is an easily accessible low-threshold service. The services of the Job search Centre were perceived as more relaxed than traditional employment services. Respondents felt that they had received guidance from the Job search Centre to update their CVs, and they had also received up-to-date information on job search and training opportunities. One of the development ideas mentioned by respondents was the possible cooperation between the Job search Centre and the formal employment services.

The aim of the thesis was achieved, as the clients of the Job search Centre were able to share their first-hand experiences of the Bottom-up project services. The interview data showed that all interviewees recommended the services of the Job search Centre, especially for the long-term unemployed, but also for young people or generally for anyone who currently needs them.

The thesis gives the staff of the Bottom-up project information about the service from the user's point of view, and they can further develop their activities. For the authors, the benefits of the study include an increased understanding of services, such as job search services, and how rehabilitation counsellors can promote client inclusion and functioning in a holistic way in their work.

Keywords/tags (subjects)

Customer orientation, long-term unemployment, bottom-up approach, employment-promoting services

Miscellaneous (Confidential information)-

Sisältö

1	Johdanto	4
2	Toimeksiantajan esittely	5
2.1	Väentuvan toiminnan kuvaus	5
2.2	Bottom-up-hankkeen kuvaus	5
3	Työllistymiseen vaikuttavat tekijät yksilön näkökulmasta	6
3.1	Pitkäaikaistyöttömyys	6
3.2	Työllistymistä edistävä palvelu	8
3.3	Työkyvyn haasteet.....	9
3.4	Osatyökykyisyys työelämässä	10
4	Asiakkaan tukemisen näkökulma	11
4.1	Osallisuus yksilön näkökulmasta	11
4.2	Asiakasosallisuus	12
4.3	Asiakaslähtöisyys työnhakupalveluissa	12
5	Opinnäytetyön tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskykyiset	14
6	Opinnäytetyön toteutus.....	15
6.1	Tutkimusmenetelmä	15
6.2	Aineistonkeruu havainnointi	15
6.3	Aineistonkeruu haastattelu.....	16
6.4	Aineiston analysointi	18
7	Kehittämismenetelmä	21
8	Tutkimustulosten tarkastelu	23
8.1	Ryhmäohjauksen havainnointi tulokset.....	23
8.2	Työnhakutuvan asiakkaiden haastatteluista nousseet tulokset	24
9	Pohdinta.....	31
9.1	Tulosten tarkastelu.....	31
9.2	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	34
9.3	Johtopäätökset.....	36
9.4	Kehittämis- ja jatkotutkimusehdotukset.....	37
	Lähteet	39
	Liitteet	44
	Liite 1. Saatekirje	44
	Liite 2. Haastattelu runko	45

Kuviot

Kuvio 1. Lineaarinen malli ja sen eteneminen kehittämistoiminnassa (mukaillen Salonen, Elonen Hautala & Kinos 2017).	22
--	----

Taulukot

Taulukko 1. Esimerkki sisällönanalyysistä.....	20
--	----

1 Johdanto

Työttömien työnhakijoiden määrä Suomessa on kasvanut vuonna 2024, mikä korostaa työllisyyden edistämiseen liittyvien toimien ajankohtaisuutta. Työ- ja elinkeinoministeriön mukaan työnhakijoita oli enemmän kuin vastaavasti työpaikkoja (Työttömiä työnhakijoita lokakuussa 285 200 2024). Julkisten työvoimapalveluiden uudistus siirsi valtiolta kunnille työllisyyspalveluiden järjestämisen 1.1.2025 alkaen. TE-palvelujen uudistus tavoittelee palvelurakennetta, jossa palvelut tuodaan lähemmäksi asiakkaita ja tällä palvelulla tavoitellaan työntekijöiden nopeampaa työllistymistä. Uudistuksen tavoitteena on huomioida asiakkaat yhdenvertaisesti ja turvata palvelut heikommassa asemassa oleville. (TE-palvelut 2024-uudistus 2024.)

Työllistyminen on monitasoinen haaste, johon vaikuttavat lukuisat eri tekijät. Viime vuosina yhteiskunnallisissa keskusteluissa on pohdittu, onko työttömyyden ongelmana työntekijöiden osaamisen vaje vai työntekijöiden ja työpaikkojen kohtaanto-ongelma. Elinikäisen oppimisen tärkeyttä korostetaan, mutta samalla työmarkkinoilla on kerrottu ilmenneen ikäsyrojintää ja osatyökykyisten työllistymisen vaikeuksia. (Pakarinen & Rautjärvi 2021, 12, 22.) Väestön ikääntyessä työelämään tarvittaisiin kipeästi nuoria, mutta työpaikkojen puute sekä työelämän vaativuus muodostavat omat haasteensa (Ervasti, Väänänen & Turunen 2022, 85).

Työllistämispalveluissa asiakkaan osallisuuden huomioiminen ja asiakaslähtöisyys ovat palvelujen kehittämisen kannalta merkittävässä asemassa. Osallisuus on kokemus siitä, että yksilö kokee voitavansa osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon (Isola, Kaartinen, Leemann, Lääperi, Schneider, Valtari & Keto-Tokoi 2017, 16). Asiakaslähtöisyys palvelujen kehittämisessä pyrkii ymmärtämään asiakkaan tarvetta ja näkökulmaa, jotta palvelu vastaisi mahdollisimman hyvin heidän odotuksiansa sekä tilannetta (Kokko 2018, 123). Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kuvata Bottom-up-hankkeeseen osallistuneiden asiakkaiden kokemuksia sekä kerätä hankkeelle kehittämisideoita.

Helposti saavutettavalla työllistämistä edistävällä palvelulla tulee olemaan tarvetta, koska työttömyys on jatkanut kasvuaan. Opinnäytetyö tuo tekijöilleen hyötyä lisäämällä ymmärrystä työllistymistä edistävästä palveluista ja, siitä kuinka kuntoutuksen ohjaaja voi omassa työssään edistää asiakkaan osallisuutta ja toimintakykyä kokonaisvaltaisesti.

2 Toimeksiantajan esittely

2.1 Väentuvan toiminnan kuvaus

Väentupa ry on kristillinen yhdistys, ja se toimii Keski-Suomessa Laukaassa. Väentuvan historia on alkanut päihdekuntoutuskeskus Seukkalasta ja sen jälkeen lisänä on tullut tuetun ja yhteisöllisen asumisen palvelut, tukityöllistämisen eri muodot sekä hanketyö. (Väentupa ry. n.d.) Väentuvan strategiaan kuuluu päihdeettömyyteen tukeva yhteisöllinen turva ja vertaistuki sekä itsenäiseen arkeen ja työelämään valmentava toiminta (Väentuvan strategia 2023–2026 n.d.).

Väentuvan strategiaan kuuluu ketterä toiminta ja itseohjautuvuus, ja sen missiona on tukea asiakkaita toipumisessa ja elämänhallinnassa kristilliseltä pohjalta. Väentupa tuottaa sosiaali- ja terveyspalveluja, työllistymistä edistäviä palveluja ja asunnottomuuden ehkäisyyn liittyviä palveluja. Väentuvan missiossa on tärkeää, että työntekijät voivat hyvin, silloin heidän tekemänsä työ on laadukasta. Väentuvan visioon on kuvattu, että Väentupa tunnetaan Keski-Suomessa hyvinvointialueella ja Laukaan päihdepalvelujen tuottajana. Väentupa on luotettava organisaatio, joka vastaa ihmisten tarpeisiin, ja auttaa heikossa asemassa olevia. Toiminta pohjautuu yhdistyksen jäsenten yhdessä jakamiin arvoihin, joissa ihminen nähdään kokonaisuutena. Väentuvan keskeiset arvot ovat inhimillisyys, yhteisöllisyys ja kristillisuus. (Bottom-Up-hankehakemus 2024; Väentuvan strategia 2023–2026 n.d..)

2.2 Bottom-up-hankkeen kuvaus

Hanketoimintana Väentupa järjestää matalan kynnyksen palveluita työllistymisen ja opintojen kartoittamiseen. Opinnäytetyö sijoittuu Bottom-up-hankkeeseen, jonka toimeksiantaja on Väentupa ry. Hankkeen tavoitteena on tuottaa työllistymistä tukevia palveluja pitkään työttömänä olleille henkilöille ja nuorille, joilla voi olla haasteita työllistymisen suhteen. Bottom-up-hankkeen nimi tulee käyttäjälähtöisestä osallistavasta kehittämismenetelmästä. Hankkeen tarkoitus ja tavoite on edistää pitkään työttömänä olleen henkilön työllistymismahdollisuuksia ja kehittää palveluita työnhakijan näkökulmasta käsin alhaalta -ylös-menetelmää käyttäen. Menetelmässä kohderyhmää kuunnellaan aktiivisesti, jotta palveluita voidaan kehittää heidän tarpeidensa mukaisesti, ja he voivat osallistua niihin matalalla kynnyksellä. (Bottom-up -hanke n.d.; Bottom-Up-hankehakemus 2024.)

Bottom-up -hanke tarjoaa asiakkaille ryhmä- ja yksilövalmennusta työllistymiseen ja kouluttautumiseen sekä oppilaitos- ja yritysvierailuja. Hankkeen yksi palvelu on matalan kynnyksen Walk in -palvelu, johon asiakkaat voivat helposti hakeutua työllistymiseen ja kouluttamiseen liittyvissä asioissa. Walk in -palvelusta käytetään asiakkaiden ja ohjaajien keskuudessa nimitystä Työnhakutupa. Hankkeen työntekijät järjestävät toimintaa Työnhakutuvalla Laukaassa sekä lähikunnissa muun muassa Äänekoskella, Konnevedellä ja Jyväskylässä. Työnhakutupa on avoin kaikille kiinnostuneille ja sen palveluja tarvitseville. Laukaassa ei ole aikaisemmin ollut Walk in -palvelua työllisyyteen liittyvissä asioissa, joten hanke vastaa tähän tarpeeseen. (Bottom-up-hanke n.d.; Bottom-Up-hankehakemus 2024.)

Toiminnan kehittäminen on osallistujalähtöistä ja palvelujen käyttäjien ääni pääsee kuuluviin osallistujia raadissa, joka on avoin ryhmä yhteiskehittämiseksi. Osallistuja raati kokoontuu kerran kuussa, ja siellä voi jakaa niin hyviä kuin huonojakin kokemuksia tästä palvelusta. Palautteen perusteella hankkeen työntekijät voivat kehittää palvelua niin, että se vastaa paremmin asiakkaiden tarpeisiin. Kehittämisessä hyödynnetään yhteistyöverkostojen ja sidosryhmien osaamista ja näkemyksiä. Bottom-up -hanke on käynnistynyt tammikuussa 2024 ja on ESR Plus -rahoitteinen. ESR rahoitus on Euroopan sosiaalirahoitus, joka rahoittaa projekteja, jotka perustuvat projektisuunnitelmaan (Euroopan sosiaalirahasto n.d). Hanke edistää omalta osaltaan TE2024 uudistusta, tukien työnhakijoita siirtymä vaiheessa. Hanke kestää heinäkuuhun 2026. (Bottom-up -hanke n.d.; Bottom-Up-hankehakemus 2024.)

3 Työllistymiseen vaikuttavat tekijät yksilön näkökulmasta

Bottom-up-hankkeen toiminnan kuvauksesta nostettiin teoriaosuuteen käsite pitkäaikaistyöttömyys, jonka lisäksi etsittiin tietoa työllisyyttä edistäväistä palveluista, työkyvyn haasteista sekä osatyökykyisyydestä, joiden vaikutus näkyy, kun pohditaan yksilön tukemista työelämässä. Käsitteet asiakaslähtöisyys ja asiakasosallisuus liittyivät Bottom-up-hankkeen toiminnan kuvaukseen ja kehittämiseen.

3.1 Pitkäaikaistyöttömyys

Pitkäaikaistyöttömyydestä puhutaan silloin, kun työttömyys on jatkunut yli vuoden (Maunu, Räisänen & Tuomaala 2023). On havaittu, että koronan aikoihin pitkäaikaistyöttömyys lähti kasvuun,

eikä palautumista ole tapahtunut vielä. Vuonna 2024 pitkäaikaistyöttömiä oli Suomessa yli 100 000 henkeä. Esimerkiksi Työ- ja elinkeinoministeriö on ennustanut, että pitkäaikaistyöttömyyden kasvu jatkuu aina vuoteen 2026 saakka. (Järvelä 2025.) Työttömyyden pitkittymiseen voi olla useita syitä. Yksi tekijä voi olla yleinen taloustilanne, jonka seurauksena yritykset eivät palkkaa uusia työntekijöitä. Usein puhutaan työvoiman saatavuuden haasteita, jotka voivat näyttäytyä alueellisesti. (Ylistö & Husu 2021, 12.)

Vaikeasti työllistyvien tilannetta ja palveluita selvittäneestä tutkimuksesta vuodelta 2011 käy ilmi, että useammin työllistymisen haasteet kohtasi yli 55-vuotias henkilö. Tutkimuksen perusteella haastateltavat nostivat esille, että oma osaamisvaje, terveydentila ja oman arjenhallinta haasteet vaikeuttivat työllistymistä. (Terävä, Virtanen, Uusikylä & Köppä 2011, 37–38.) On havaintoja, että työttömyyden pitkittymisen taustalla on usein terveysongelmia, jotka usein lisääntyvät työttömyyden pitkittyessä. Pitkäaikaistyöttömyyden syynä voi olla työkykyä rajoittava sairaus, yleisimmin diagnoosi viittaa mielenterveyden häiriöihin tai tuki- ja liikuntaelinsairauteen. (Kurvinen, Jolkkonen, Lemponen & Ylhäinen 2019, 12.) Hoitamattomat mielenterveyden haasteet on nostettu yhdeksi syyksi, silloin kun työllistymisen palvelut eivät toimi yksilön kohdalla (Ylistö & Husu 2021,13).

Pitkäaikaistyöttömyyteen voi siirtyä hyvin erilaisista lähtökohdista. Osalla voi olla melko pitkäkin työura ennen työttömyyttä, osa jää työttömäksi opintojen jälkeen ja osa on kokonaan jäänyt työmarkkinoiden ulkopuolelle. Havaintojen mukaan työttömyyden pitkittyessä työvoimapalvelujen käyttökin vähenee, vaikka todennäköisesti tuen tarve vain kasvaa. Palvelujärjestelmät ovat hajanaisia, ja tämä omalta osaltaan vaikeuttaa työttömän kokonaistilanteen hahmottamista. (Henriksen, Mesiäislehto, Ahola, Joensuu, Kärkkäinen, Laaksonen, Saikku, Siltala & Turunen 2025, 20–23.)

Työttömyyden taustalla voi olla henkilön elämäntilanne esimerkiksi omaishoitajana toimiminen. Maahanmuuttajien kohdalla työllistymistä haastaa kielitaidon puutteet. (Terävä ym. 2011, 38.) Kemppisen (2014, 63) haastatteli tutkimuksessaan Silta työhön -projektin ryhmämuotiseen työhönvalmennukseen osallistuneita henkilöitä. Kemppinen kirjoittaa, että usein työttömistä puhutaan yhtenä isona ryhmänä, heidän ajatellaan olevan työttömiä omasta syystään, koska he eivät ole etsineet aktiivisesti uutta työtä. Tämänkaltainen puhe kohteestaan on hyvin leimaavaa ja henkilö voi kokea, ettei ole yhteiskunnassa samanveroisessa asemassa kuin muut. (Kemppinen 2014, 63.)

Pitkäaikaistyöttömyyden riskitekijöitä ja toisaalta työllistymiseen liittyviä esteitä on tutkimusten kautta selvitetty. Työ- ja elinkeinoministeriö julkaisi vuonna 2019 tutkimuksen, jonka tavoitteena oli tuottaa tietoa ja pohtia keinoja, joilla pitkäaikaistyöttömät nähtäisiin potentiaalisina työntekijöinä. Tutkimus tehtiin aikana, jolloin työmarkkinoilla vallitsi jopa paikoin työvoimapula. Tutkimuksen mukaan yksi merkittävä keino vähentää pitkäaikaistyöttömyyttä on työllisyyspalveluista saatava henkilökohtainen ohjaus. Työllisyyspalveluiden työntekijä tekee jokaiselle työnhakijalle palveluntarpeen arvioinnin, tämä tapahtuu henkilökohtaisten tapaamisten ja keskustelujen kautta. (Kurvinen ym. 2019, 5, 102.)

3.2 Työllistymistä edistävä palvelu

Työllisyyttä edistävät palvelut kuuluvat kaikille työttömille työnhakijoilla. Laki työvoimapolveluiden järjestämisestä (380/2023) määrittelee työttömän työnhakijaksi sellaisen henkilön, joka tarvitsee palveluja, tukia tai korvauksia eikä asiakas ole työsuhteessa eikä yritystoiminnassa ja ei ole päätoiminen opiskelija (Laki työvoimapolveluiden järjestämisestä 380/2023). Työllisyyspalvelut järjestävät palveluita jokaisen työttömän henkilökohtaisen suunnitelman mukaan. (Työnhakijan asiakaspalvelumalli 2024).

Kun asiakas ilmoittautuu työnhakijaksi, hänelle tehdään työllisyysuunnitelma. Työllisyysuunnitelma tehdään työllisyyspalveluiden alkuhaastattelussa. Jokaiselle työnhakijalle on omavalmentaja, jonka kanssa he asioivat alkuhaastattelusta eteenpäin koko työttömyyden ajan. (Alkuhaastattelu ja työnhakukeskustelut 2024; Laki työvoimapolveluiden järjestämisestä 380/2023.)

Alkuhaastattelun ja työllisyysuunnitelman yhteydessä asiakkaalle tehdään myös palveluntarpeen arviointi (Palvelutarpeen arviointi 2024).

Laki työvoimapolveluiden järjestämisestä (380/2023) määrittelee palveluntarpeen arvioinnin yhdeksi osaksi työttömän työnhakijan henkilökohtaista palvelupolkua. Palveluntarpeen arvioinnissa otetaan huomioon työnhakijan osaaminen ja ammattitaito, työllistymiseen vaikuttavat työ- ja toimintakyky, työnhakutaidot sekä työllistymiseen liittyvät muut seikat, jos työttömyys mahdollisesti pitkittyy. (Juvonen-Posti, Lamminpää, Rajavaara & Tötterman 2022, 182; Laki työvoimapolveluiden järjestämisestä 380/2023.)

Työllisyyspalveluiden palveluntarpeen arvioinnissa ja työllistymissuunnitelmassa keskeisempänä on kiinnittää huomiota työnhakijan osaamiseen ja työ- ja toimintakykyyn. Osaamisessa arvioidaan henkilön omat tavoitteet ja tunnistetaan osaamisen tarpeet muun muassa tarvitseeko lisäkoulutusta tai koulutuksen päivittämistä tavoitteiden saavuttamiseksi. (Juvonen-Posti ym. 2022, 182; Laki työvoimapalveluiden järjestämisestä 380/2023.)

Laki työvoimapalveluiden järjestämisestä (380/2023) momentissa 38 määrittelee työllisyyspalveluiden tehtäväksi työ- ja toimintakyvyn arvioinnin. Työllisyyspalveluilla olisi hyvä olla ajankohtaista tietoa työnhakijan mahdollisista rajoitteista työllistyä ja jos ei ole saatavilla tätä tietoa niin heidän olisi ohjattava työnhakija työ- ja toimintakyvyn tutkimuksiin esimerkiksi työttömän terveystarkastukseen. Jos asiakkaalla ilmenee työ- ja toimintakyvyn rajoitteita niin silloin voidaan hänen palveluntarpeensa arvioinnissa huomioida myös monialainen yhteispalvelun tarve. (Juvonen-Posti ym. 2022, 182; Laki työvoimapalveluiden järjestämisestä 380/2023.)

3.3 Työkyvyn haasteet

Yleisen hyvinvoinnin ja taloudellisen kasvun turvaaminen ovat valtion tärkeimpiä tehtäviä. Työllisyyden lisääminen edellyttää monialaista yhteistyötä, johon osallistuvat valtion lisäksi kunnat, oppilaitokset, työmarkkinajärjestöt, kansalaiset sekä yritykset. (Laki työvoimapalveluiden järjestämisestä 380/2023.) Työkyvyn erilaiset haasteet koskettavat laajaa joukkoa suomalaisia. Kuitenkin yksi tärkeä yhteiskuntapoliittinen tavoite on ollut jo pitkään saada osatyökykyiset takaisin työelämään. (Kuitunen & Oivo 2021, 7.)

Työkyky ei välttämättä pysy samanlaisena, vaan se voi vaihdella työuran aikana. Työkyky tarkoittaa yksilön kokonaisvaltaista kykyä työskennellä. (Kuitunen & Oivo 2021, 4.) Yksilön työkykyyn vaikuttavat jokaisen omat henkilökohtaiset voimavarat, kuten terveys, motivaatio ja osaaminen (Poutanen, Gluschkoff, Kausto, & Joensuu 2023, 150). Työkyvyn ajatellaan käsittävän työntekijän omien voimavarojen lisäksi työn vaatimukset sekä työympäristön. Tarvitaan tietynlainen tasapaino työn vaatimusten ja yksilön voimavarojen välillä. (Pakarinen & Rautjärvi 2021, 21.)

Työelämässä olevilla on mahdollisuus päästä usein nopeammin terveydenhuollon palveluiden piiriin työterveyshuollon kautta, työttömällä tätä mahdollisuutta ei ole. Työttömien terveystarkastus

on yksi vaihtoehto saada arvio omasta terveydestä ja mahdollisesta kuntoutustarpeesta. Satakunnassa tehdyn kyselyn vastauksista ilmeni, että työttömien terveystarkastuksessa käyneet kokivat palvelun erittäin hyödylliseksi. Osa vastaajista ei ollut kuullut palvelusta lainkaan ja osa taas ihmetteli, miksi heitä ei ollut ohjattu tarkastukseen jo aikaisemmin vaikka työkyvyssä oli ilmennyt haasteita. Vastaajat kokivat, ettei heillä ollut samanlaisia mahdollisuuksia hoitaa terveyttään kuin työssä käyvillä. (Ljungman & Nieminen 2021, 9–11.)

Lappalainen, Kovanen ja Järnefelt (2023, 34) tuovat esille, että työttömillä on usein vaikeuksia saada työkykyä edistäviä palveluita. Voi olla, että työttömän tuen tarvetta ei aina tunnisteta, eikä hän pääse oikean palvelun tai etuuden piiriin. (Lappalainen, Kovanen & Järnefelt 2023, 34.) Pitkittynyt työttömyys voi heikentää työntekijän osaamista. 2020-luvulla on puhuttu yhä enemmän työmarkkinoiden kohtaanto-ongelmista, joissa työpaikkojen ja työntekijöiden osaaminen eivät kohtaavat. (Ervasti ym. 2022, 85.)

3.4 Osatyökykyisyys työelämässä

Osatyökykyinen käsitteenä on melko harhaanjohtava, koska se yhdistetään usein sairauteen tai vammaan, mutta tämä ei vielä kerro henkilön todellisesta työkyvystä. Huomioitavaa on, että osatyökykyisyys voi olla ajankohtaista elämän eri vaiheissa. Henkilö voi esimerkiksi olla toipumassa sairaudesta, jolloin työkyky on väliaikaisesti heikentynyt. (Lappalainen, Kovanen & Järnefelt 2023, 34, 41.) Näre ja Näre (2022) tuovat esille, että työvoimapolitiikkaa ohjaa aktivoinnin periaate, joka omalta osaltaan ei kannusta osa-aikatyön tekemiseen. Aktivoinnin tavoitteena on lisätä täystyöllisyyttä, mutta usein vähemmälle huomiolle jää varsinainen työelämän rakenteiden kehittäminen, joka on avain myös osatyökykyisten työelämässä jatkamiselle. (Näre & Näre 2022, 10, 144.)

Osatyökykyisen rinnalla voi nähdä käytettävän käsitettä täsmätyökykyinen. Ajatuksena on, että työn voi sovittaa niin, että työkyky on taas hyvä. Taustalla on positiivinen ihmiskäsitys, joka korostaa ihmisen vahvuuksia. Osatyökykyisyys näkyy monissa määritelmässä edelleen, mutta sen rinnalle voi nostaa täsmätyökykyisyyden muistuttamaan työn räätälöinnin mahdollisuudesta. (Berghäll 2023.)

Kuitunen ja Oivo (2021) mainitsevat, että osatyökykyisyys voi olla henkilölle pysyvä olotila, jolloin työllistymisen kannalta keskeiseksi toimeksi nousee jäljellä olevan toimintakyvyn selvittäminen.

Osatyökykyisen työllistymistä voidaan tukea mukauttamalla työtehtäviä tai henkilö voi tehdä osa-aikatyötä, mikä mahdollistaa kuitenkin henkilön osaamisen hyödyntämisen. (Kuitunen & Oivo 2021, 4.) Vastaavasti Näre ja Näre (2022) tarkastelevat osa-aikatyön ristiriitaisiakin ulottuvuuksia, osa-aikatyö voi olla henkilölle vastentahtoinen ratkaisu tilanteessa, jossa työnantaja tarjoaa vähäisempiä työtunteja. Toisaalta esille nostetaan, että omasta halustaan osa-aikatyön valinneet voivat kohdata tilanteita, joissa heidän päätöstään kyseenalaistetaan. (Näre & Näre 2022, 32.)

Työhaussa tai työpaikalla ei ketään saisi syrjiä terveydentilan takia (Yhdenvertaisuus laki 1325/2014 8§). Terävä, Virtanen, Uusikylä ja Köppä (2011) mainitsevat tutkimuksessaan, että työelämässä voi esiintyä ennakoasenteita osatyökykyisiä kohtaan, samalla tavalla tilannetta kuvaa Kemppinen (2014), molemmat nostavat esille vielä erityisryhmät kuten maahanmuuttajat ja kehitysvammaiset, jotka usein tekevät osa-aikatyötä. Terävä ja muut tuovat esille, että erityisryhmien palkkaaminen onnistuessaan vähentää työpaikkojen ennakkoluuloja, Kemppinen puolestaan ilmaisee, että ihminen voidaan leimata pelkästään tietyn ryhmän alle kuulumisen takia jo ennen kuin hänen osaamiseensa on tutustuttu. Lisäksi Kemppinen huomauttaa, että ennakkoluulojen vaarana on, että henkilö jää kiertämään erilaisten palveluiden, valmennuksen tai toimenpiteiden välille ilman, että siirtyy avoimille työmarkkinoille. (Kemppinen 2014, 69, 73; Terävä ym. 2011, 37.)

4 Asiakkaan tukemisen näkökulma

4.1 Osallisuus yksilön näkökulmasta

Kun ihminen kuuluu johonkin ryhmään tai yhteisöön niin silloin osallisuudesta tulee yksilötason kokemus. Osallisuuden edistämiseksi nousee esiin yhteiskunta, joka järjestää palveluita kuten työllisyyspalvelut ja terveys- ja sosiaalipalvelut. Usein pitkäaikaistyöttömät jäävätkin helposti kaikkien palveluiden ulkopuolelle. Tämän takia yhteiskunnan tehtävänä olisi edistää asioita siten, että asiakkaan on mahdollisuus vaikuttaa omaan elämäänsä ja elinympäristöönsä paremmin. Tämän lisäksi yhteiskunnan tulisi luoda sellaisia keinoja, joiden kautta työttömät pystyisivät saamaan itsensä näkyviksi ja saada arvostusta myös muilta ihmisiltä. (Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet 2023.)

Tunne osallisuudesta liittykin vahvasti hyvinvointiin ja työkykyyn, ja se voi vähentää yksinäisyyden ja psyykkiseen kuormittavuuden kokemusta. Esimerkiksi pitkäaikaistyöttömille järjestetään matalan kynnyksen palveluita yksilö- ja ryhmätapaamisilla sekä Walk in palveluilla helpottamaan heidän asioimistaan muun muassa työllisyyspalveluiden kanssa. Osallisuus siis lisää hyvinvointia ja vähentää eriarvoisuutta. (Isola ym. 2017, 26; Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet 2023.)

4.2 Asiakasosallisuus

Osallisuutta voidaan nähdä monesta näkökulmasta ja yksi niistä on asiakasosallisuus. Asiakasosallisuudessa asiakas on oman palvelunsa suunnittelija, järjestäjä ja kehittäjä, sekä oman itsensä asiantuntija. Onnistunut palvelu edellyttää aina asiakkaan osallistumista omaan palveluunsa ja asiakkaan kokemus omasta tilanteestaan tuo tietoa mitä tarvitaan asiakkaan ja ammattilaisen yhteisyyden ja yhteistyön kehittämiseen. Asiakkaan ja ammattilaisen kohtaamisesta tulee hyötyä myös palveluiden kehittämiseen. Asiakasosallisuus auttaa palveluiden suunnitteluun ja ammattilaisen tehtävänä on huolehtia siitä, että asiakasosallisuus toteutuu suunnitelman mukaisesti. (Asiakasosallisuus 2022.)

Asiakasosallisuus nähdään monessa laissa muun muassa sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) se määrittellään siten, että asiakkaan eriarvoisuutta tulee vähentää ja osallisuutta ja asiakaskeskeisyyttä tulee edistää. Asiakkailla on oikeus hyvään palveluun ja hänelle on järjestettävä hänen tarpeidensa ja toiveidensa mukaista palvelua, lisäksi laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeudesta määrittellään siten, että asiakkaalla on oltava mahdollisuus ja vaikutusvalta suunnitella ja toteuttaa omat palvelunsa. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000; Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.)

4.3 Asiakslähtöisyys työnhakupalveluissa

Asiakkaan oma elämäntilanne ja tavoitteet ovat palvelun lähtökohta, mikä ilmentää palvelussa asiakslähtöisyyttä. Asiakkaan tilanteen selvittely vaatii yhä useammin monialaista yhteistyötä eri toimijoiden välillä, mutta vastuunjakokysymykset voivat tuoda haasteita. (Kokko 2018, 124, 132.)

Törmä (2009) mainitsee laajan palvelujärjestelmän haasteen, joka voi vaikeuttaa asiakkaan siirtymistä sujuvasti palvelusta toiseen. Jos palveluihin ei pääse, voi asiakaslähtöisyys jäädä toteutumatta. (Törmä 2009, 168.)

Työelämän nopean muutoksen takia asiakas voi kohdata monia haasteita, hän voi tarvita apua oman osaamisensa tunnistamiseen tai työnhakuasiakirjojen päivittämiseen. Tuelle voi olla tarvetta enemmän, mitä pidempään työttömyys on jatkunut. Asiakaskäslähtöisyys on merkittävässä osassa työllisyyttä edistävissä palveluissa. (Wanberg, Ali & Csillag 2020, 315, 317.) Myös Larsen ja Caswell (2022, 58) nostavat esille, että työllisyyttä edistävän palvelun ammattilaisen tärkeä rooli on auttaa asiakasta tunnistamaan omat vahvuutensa sekä mahdolliset kehittämisen kohteet (Larsen & Caswell 2022, 58).

Sekä Wanberg, Ali ja Csillag (2020) että Kempainen (2014) mainitsevat yhdeksi työllisyyden edistämisen menetelmäksi ryhmänohjauksen. Wanberg ja muut kuvaavat, että ryhmänohjauksen aikana kehittyvät osallistujan vuorovaikutustaidot, Kempainen puolestaan nostaa esille keskustelutaidon kehittymisen, nämä molemmat taidot ovat tärkeitä työelämässä. Molemmat tuovat ilmi teksteisään, että ryhmänohjaus mahdollistaa osallistujille vertaistuen. Lisäksi Kempainen kirjoittaa, että ryhmässä vertaistuki miellettiin osallistujien kesken samassa asemassa olevien kohtaamiseksi ja yksinäisyyden tunteen vähentäjäksi. (Kempainen 2014, 72; Wanberg, Ali & Csillag 2020, 322.)

Palvelun tarkoitus on tukea asiakkaan omia tavoitteita, Bottom-up-lähestymistavassa asiakas otetaan mukaan kehittämään palveluja. Slovakiassa toteutettu tutkimus (Bosáková 2018) nosti esille, että menetelmä sopii hyvin työllisyyttä edistävään toimintaan, jonka tarkoituksena oli vähentää romani työnhakijoihin kohdistuvia ennakkoluuloja. Työnhakua kehitettiin yhteistyössä asiakkaiden, ammattilaisten ja työntekijöiden kanssa, jolloin palvelun kehittämiseen saatiin enemmän tietoa ja taitoa. (Bosáková 2018, 9, 11.) Myös Larsen ja Caswell (2022, 73) kirjoittavat, että asiakkaiden osallistaminen palvelujen kehittämiseen, lisää palvelun merkityksellisyyttä ja asiakas saattaa sitoutua siihen enemmän (Larsen & Caswell 2022, 73).

Työllisyyspalveluiden tulisi olla mahdollisimman yksilöllisiä, ja palvelun sisältämät toimet tapahtuvat oikea-aikaisesti, jolloin niistä on asiakkaalle eniten hyötyä. Palvelujen laatua ja vaikuttavuutta

tulisi pystyä jotenkin arvioimaan. (Lappalainen, Kovanen & Järnefelt 2023, 58.) Joskus palvelun tapahtuma aika ja asiakkaan oma tilanne eivät kohtaa, jolloin palvelun oikea-aikaisuus ei toteudu. Asiakkaan näkökulmasta oikea-aikaisuuteen liittyy vahvasti muutosvalmius ja kyky tehdä itse päätöksiä. Asiakas voi tarvita tukea laajastikin palvelujärjestelmästä, hän voi tarvita esimerkiksi työkykynsä tukea terveyspalveluista. Oikea-aikaisuus voi toteutua, kun asiakkaalla on tarpeeksi tietoa ja hänellä on valinnanmahdollisuuksia. (Romakkaniemi & Kilpeläinen 2013, 38.)

Asiakslähtöisyyden tavoite on asiakkaan tarpeiden ja tavoitteiden ymmärtäminen (Kokko 2018, 136). Tämä tukee päätelmää, että asiakslähtöinen lähestymistapa auttaa asiakasta saavuttamaan omat tavoitteensa. Kirjallisuudesta saattoi havaita muutamia asiakslähtöisyyttä lisääviä toimia: asiakkaiden mukaan ottaminen palvelun kehittämiseen, asiakkaan tavoitteen ymmärtäminen sekä ryhmäohjaus vertaistuen osalta. Nämä toimet tähtäävät lopulta asiakkaan oman tavoitteen toteutumiseen.

5 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvata Bottom-up-hankkeeseen osallistuneiden asiakkaiden kokemuksia. Bottom-up-hankkeen yksi tärkeä tavoite on hyödyntää asiakkaiden palautteita palveluiden kehittämisessä (Bottom-up -hanke n.d.). Opinnäytetyö tukee omalta osaltaan tätä hankkeen tavoitetta, koska asiakkaiden aidoista kokemuksista ja mielipiteistä ollaan kiinnostuneita.

Opinnäytetyön tarkentavat tutkimuskysymykset:

1. Millaisia kokemuksia asiakkailla on Bottom-up-hankkeesta?
2. Mitä kehitysideoita asiakkaat esittävät hankkeen palvelun parantamiseksi?

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa tietoa asiakkaiden omakohtaisista kokemuksista hankkeen aikana sekä kerätä kehitysideoita Bottom-up-hankkeen käyttöön. Tämä opinnäytetyö tuo tekijöil-

leen hyötyä lisäämällä ymmärrystä työllistymistä edistävästä palveluista ja, siitä kuinka kuntoutuksen ohjaaja voi omassa työssään edistää asiakkaan osallisuutta ja toimintakykyä kokonaisvaltaisesti.

6 Opinnäytetyön toteutus

6.1 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyön tutkimustapa on tutkimuksellinen kehittämistyö. Kehittämistyön tavoitteena voi olla muutos esimerkiksi tavoitellaan tehokkaampaa toimintatapaa kuin aikaisemmin ollut käytössä tai luodaan uutta toimintatapaa. Kehittämistoiminnan menetelmä on käytännönläheisempi eikä etsitä vain ratkaisua tutkimusongelmaan. Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa tutkimuksella ja kehittämistoiminnalla on yhteys toisiinsa, jossa käytännön kysymykset ovat apuna kehittämistoiminnassa. (Toikko & Rantanen 2009, 16–17, 21–23.)

Tämän opinnäytetyön tutkimuksellinen osuus toteutettiin haastattelemalla kahdeksaa Työnhakutuvan asiakasta. Ennen haastatteluja opinnäytetyön tekijät kävivät havainnoimassa toimeksiantajan tiloja sekä itse ryhmätoimintaa, näin toimimalla saatiin teemahaastattelua varten lisää tietoa.

6.2 Aineistonkeruu havainnointi

Havainnointia pidetään yhtenä aineistonkeruu menetelmänä, jossa tietoa kerätään seuraamalla tutkittuna olevaa ilmiötä. Havainnoimalla voidaan saada tietoa organisaation toiminnasta tai yksilön käyttäytymisestä. (Toikko & Rantanen 2009, 141.) Toisaalta Tuomi ja Sarajärvi (2018, 93) tuovat esille, että ainoana aineistonkeruu menetelmänä havainnointi olisi haasteellinen. Havainnointi voi olla tarpeen, jos tutkittavasta ilmiöstä ei tiedä tarpeeksi tai tietoa on vähän tarjolla, koska ilman tietoa esimerkiksi teemahaastattelua voi olla vaikea toteuttaa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 93.)

Ennen haastattelua opinnäytetyön tekijät kävivät vierailulla Väentuvalla, jossa tehtiin havainnointia ja tutustuttiin tiloihin. Tämä ennakkokäynti oli tärkeä vaihe, sillä havainnointi auttoi muodostamaan konkreettisen käsityksen Bottom-up-hankkeen ryhmäohjauksen toiminnasta. Opinnäytetyön tekijöille tarjoutui mahdollisuus tarkastella tilannetta omin silmin, mikä täydensi muuta aineistonkeruuta.

Tutkijan on mahdollista käyttää erilaisia havainnointi tapoja. Piilohavainnointi on yksi tapa, mutta tähän muotoon liittyy tutkimuksen kohdalla eettinen ongelma, ei ole oikein tutkia ihmisiä ilman asianmukaista lupaa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 94.) Toikko ja Rantanen (2009, 144) puhuvat osallistuvan havainnoinnin eduista. Tutkijan läsnäolo tiedostetaan, se ei tapahdu salaa, tilanne on vuorovaikutuksellinen. (Toikko & Rantanen 2009, 144.) Bottom-up-hankkeen Työnhakutuvan työntekijät kertoivat asiakkaille etukäteen opiskelijoiden osallistumisesta ryhmäohjaukseen, joten tilanne ei tullut heille yllätyksenä.

Havainnointikin tulee dokumentoida, ilmaisu on neutraalia, tutkijan oma asenne ei saisi välittyä. Joskus havainnoinnilla on jo etukäteen määritellyt kohteet, jotka nousevat esiin tutkimuksen tietoperustasta. Tutkija voi havainnoida esimerkiksi konkreettista tilaa (valaistus, värit, melu), minkälaista toimintaa tapahtuu (istutaan, jutellaan, juodaan kahvia), toimijoita (keitä tilassa on). Kenttämuistiin panot tehdään paikan päällä, koska jälkeen päin havaintoja on vaikea muistaa. Havainnot voi esittää auki kirjoittaen tai vaikka taulukossa. (Kananen 2017, 85–88.)

6.3 Aineistonkeruu haastattelu

Yhdessä toimeksiantajan kanssa käytiin aluksi keskustelua opinnäytetyön tarpeisiin sopivasta aineistonkeruumenetelmästä. Koska opinnäytetyön tarkoituksena oli kuulla asiakkaiden aitoja ja omakohtaisia kokemuksia yksilöhaastattelut tuntuivat luontevalta vaihtoehdolta. Yksilöhaastattelut tarjosivat haastateltaville mahdollisuuden kertoa omista kokemuksistaan vapaammin ja yksityiskohtaisemmin. Haastattelu kasvotusten mahdollisti syvällisemmät ja tarkemmat vastaukset verrattuna esimerkiksi kyselylomakkeella toteutettavaan aineistonkeruuseen.

Hankkeen työntekijät tiedustelivat asiakkailta halukkuutta osallistua haastatteluun, jos asiakas halusi osallistua, hän sai heti saatekirjeen ja suostumuslomakkeen mukaansa. Tämän jälkeen hankkeen työntekijä toimitti haastateltavan etunimen ja puhelinnumeron opinnäytetyön tekijöille, jotta tarkempi haastatteluaika voitiin sopia henkilökohtaisesti. Saatekirjeessä (Liite 1) ja suostumuslomakkeessa kerrottiin opinnäytetyön aiheesta ja sen tekijöistä.

Tutkimuslupahakemus kuuluu hyvään tieteelliseen käytäntöön ja sen tarkoitus on, että emme vaaranna tutkittavien terveyttä ja turvallisuutta. (Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen

käsitleminen Suomessa 2023, 13.) Tutkimuslupa tarvittiin, jotta haastattelut opinnäytetyötä varten voitiin toteuttaa. Lisäksi jokaiselle haastatteluun suostuneelle annettiin mukaan saatekirje, jossa oli tietoa opinnäytetyöstä, mikä on aihe, miksi tutkimus tehdään ja opinnäytetyön tekijöiden yhteystiedot. Saatekirjeessä kerrottiin, että haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista, ja haastattelusta voi jäädä vielä myöhemminkin pois. Saatekirje oli esillä myös haastatteluiden aikana ja kerroimme vielä suullisesti tietoja opinnäytetyöstä.

Opinnäytetyön aineisto kerättiin puolistrukturoidulla teemahaastattelulla, joka kuuluu laadullisen tutkimuksen menetelmiin. Menetelmänä haastattelu on toimiva, kun halutaan tutkia jotakin ilmiötä ja ymmärtää sitä paremmin. (Kananen 2017, 88.) Haastattelun voi toteuttaa yksilö- tai ryhmämuotoisena. Useammin käytetään yksilöhaastatteluja ja ne voivat olla helpompia toteuttaa aloittelevalla haastattelijalla. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 74.)

Puolistrukturoidussa teemahaastattelussa aihepiirit on mietitty etukäteen valmiiksi, mutta kysymysten esittämisjärjestys saattaa vaihdella haastatteluiden välillä (Tuomi & Sarajärvi 2018, 75). Haastatteliija laatii avoimia kysymyksiä, mutta hänellä voi olla apunaan tukikysymyksiä tai sanoja. (Kananen 2017, 92). Tarkoituksena on käydä vapaamuotoisempaa keskustelua, jota haastatteliija kuitenkin ohjaa. Haastattelijan tulee huolehtia, että kaikki teemat käydään läpi haastateltavien kanssa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 75.)

Teemahaastattelun teemat edellyttävät huolellista aihepiiriin perehtymistä (Kananen 2017, 96). Tässä työssä haastattelun teemat muodostuivat tietoperustan kirjoittamisen myötä. Tuomi ja Sarajärvi (2018, 85) kirjoittavat, että haastatteluun tulee valita henkilöt, joilla arvellaan olevan tietoa kohteena olevasta aiheesta (Tuomi & Sarajärvi 2018, 85). Tämän tutkimuksen kohderyhmän asiakkailla ajateltiin olevan omakohtaista kokemusta niin Bottom-up-hankkeen työnhakutuvasta kuin työllistymistä edistävästä palveluista yleisesti sekä niihin mahdollisesti liittyvistä haasteista. Haastateltavilla oli mahdollisuus kertoa, mitkä tekijät tukevat tai estävät työllistymistä tällä hetkellä. Tietoperustan pohjalta laadittiin haastattelurunko (Liite 2). Etukäteen mietittiin lisä- ja apukysymyksiä tilanteisiin, jos haastateltava tarvitsisi tarkennusta kysymysten suhteen. Kasvokkain tapahtuva haastattelu mahdollisti kysymysten selventämisen heti tarvittaessa.

Tallennus kuuluu olennaisena osana haastattelun tekemiseen. Nauhoitukseen on aina oltava haastateltavalta lupa, ja lisäksi on kerrottava, miksi nauhoitetaan, miten tallenne tullaan säilyttämään ja lopuksi hävittämään. Nauhoittaminen voi toki alussa jännittää haastateltavaa, mutta nauhoitusta voi perustella sillä, että keskustelun olennaiset seikat jäävät muistiin. (Kananen 2017, 124.) Haastateltavia oli informoitu etukäteen nauhoituksesta saatekirjeessä, lisäksi haastattelun alussa kerrottiin, miksi haastattelu nauhoitetaan. Haastattelun suostumuslomake oli jaettu haastateltaville etukäteen hankkeen työntekijöiden toimesta, mutta se oli vielä haastattelu hetkellä pöydällä esillä ja sen sai halutessaan ottaa mukaan.

Opinnäytetyön suostumuslomakkeessa sekä tietosuojaselosteessa kerrottiin, että etunimi ja puhelinnumero säilytettiin henkilökohtaisella C-asetalla, joka suojattiin salasanalla. Henkilötietoihin viittaavat tiedot pseudonymisoitiin ja haastateltaville luotiin aliakset H1-N. Tietosuoja valtuutetun ohjeistuksessa (2024) kuvataan, että pseudonymisointia on henkilötietojen koodaus (Tietosuoja 2024). Koodauksesta huolimatta tiedon säilyttämiseen kiinnitettiin erityistä huomiota. Tallennukset tapahtuivat manuaalisesti ja ne varmuuskopioitiin koodattuina C-asetalle. Haastatteluaineiston litteroinnissa huolehdittiin, että vastaajien anonymiteetti säilyi. Opinnäytetyön valmistumisen jälkeen, kaikki aineistot hävitetään lopullisesti.

6.4 Aineiston analysointi

Opinnäytetyötä varten sovittiin aluksi kymmenen haastattelu aikaa, mutta lopulta haastatteluihin osallistui kahdeksan Bottom up-hankkeen ja Väentuvan asiakasta. Haastattelupaikan hieman hankalat kulkuyhteydet saattoivat osaltaan vaikuttaa peruuntumisiin. Haastatteluajoja sovittaessa haastateltaville ehdotettiin paikaksi myös toista Väentuvan tilaa, mutta myös muita julkisia paikkoja tarjottiin vaihtoehdoksi. Kaikille haastateltaville lähetettiin vielä edeltävänä päivänä tekstiviestillä muistutusviesti sovitusta haastatteluajasta.

Haastatteluaineiston analyysin tarkoitus on tiivistää ja nostaa esille tutkimuksen kannalta olennaimmat havainnot, ja siitä pyritään hahmottamaan aineiston eroavaisuudet ja samankaltaisuudet (Kananen 2017, 149). Tuomi ja Sarajärvi (2018, 105) kirjoittavat, että analyysissa olennaista on aineiston jäsentäminen, luokittelu ja yhdistely, joiden tarkoitus on tuoda syvällisempää ymmärrystä aiheesta (Tuomi & Sarajärvi 2018, 105). Analyysi menetelmänä toimi teemoittelu. Aineiston analyysi aloitetaan litteroimalla haastatteluaineisto eli haastattelut puretaan tekstimuotoon, mikä on

aineiston kokonaiskuvan hahmottamisen kannalta välttämätöntä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 108.) Aineiston litteroinnissa ja analyysissä on kiinnitettävä huomiota, että haastateltavien anonymiteetti turvataan (Kananen 2017, 135).

Opinnäytetyön haastattelut toteutettiin kasvotusten Väentuvan omissa tiloissa. Kaikille haastateltaville kerrottiin, että haastattelut nauhoitetaan. Aineiston litteroinnissa hyödynnettiin Microsoft Word sanele-toimintoa. Sanelin purkaa ensin halutun äänitallenteen tekstiksi. Tämän jälkeen opinnäytetyön tekijät kuuntelivat alkuperäistä äänitallennetta ja vertasivat sitä sanelimen purkamaan tekstiin. Tekstistä korjattiin vain yksittäisiä sanoja, joita sanelin ei tunnistanut esimerkiksi Työnhakutupa ja Väentupa. Nämä muokkaukset olivat välttämättömiä analyysin ja tekstin selkeyden vuoksi. Huomioimme vastaajien anonymiteetin vastauksien litteroinnissa, mahdolliset mainitut nimet tai henkilökohtaisemmat tiedot jätettiin kokonaan pois.

Seuraavaksi aineistoa tarkasteltiin tutkimusongelman ja tutkimuskysymysten näkökulmasta. Tee-moittelussa aineistoa jäsennetään, ja siitä etsitään aineistolähtöisesti yhdistäviä tekijöitä. Samankaltaiset vastaukset luokitellaan niitä kuvaavan teeman alle, vastaukset koodataan eli ne merkitään esimerkiksi taulukkoon tai eri väreillä. Tämän jälkeen samankaltaiset vastaukset yhdistellään ja kootaan teemojen mukaisten pääluokkien alle, jotka taas jakautuvat omiin alaluokkiinsa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 110–111.) Analyysissä tulokset raportoidaan teksti muotoon ja sen eteneminen voidaan esittää esimerkiksi taulukon muodossa. Raportissa on tarkoitus osoittaa lukijalle, että tulokset on saatu analyysin avulla, eivätkä ne perustu vain tutkijan henkilökohtaisiin tulkintoihin. Aineiston ja tulosten välinen yhteys voidaan osoittaa lisäämällä suoria lainauksia haastatteluista anonymiteetti huomioiden. (Elo, Kajula, Tohmola & Kääriäinen 2022, 223.)

Analyysin alussa litteroitu aineisto luettiin läpi useamman kerran kokonaiskuvan hahmottamiseksi. Aineistoa jäsenneltiin hyödyntäen värikoodausta, jokaiselle haastateltavalle päätettiin oma vä-rinsä, jolla vastauksia korostettiin. Seuraavassa analyysin vaiheessa vastauksia lähdettiin ryhmittelemään kysymys kerrallaan. Jokaisen kysymyksen alle kerättiin siihen liittyvät vastaukset jokaiselta vastaajalta. Tämän jälkeen jokaisen kysymyksen kohdalla edettiin alaluokkiin, jossa ensin vastauksista muodostettiin alkuperäisilmaisu. Alkuperäisilmaisu on kysymyskohtainen yhteenveto vastaajien näkemyksistä. Alkuperäisilmaisusta muodostettiin sitä kuvaava pelkistetty ilmaisu. Pelkistetty

ilmaisu on vastausten alkuperäisilmausujen yhteenveto, joka tiivistää olennaisen sisällön vastauksista. Pelkistetyn ilmaisuuden jälkeen muodostui pääluokka, joka jakoi kysymykset kolmeen teemaa. Teema yksi käsitteli hankkeen sisältöä, teema kaksi hankkeen yleistä kokemusta hankkeesta ja teema kolme hankkeen kehittämistä. Esimerkkinä teeman kolme sisällönanalyysi taulukko 1.

Taulukko 1. Esimerkki sisällönanalyysistä.

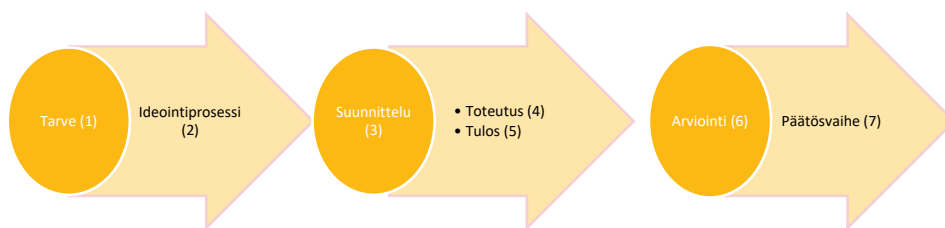
Alkuperäisilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Pääluokka
<p>Kyllähän minä ideoita heille heitän. Työnhakutuvalla kysytty palautetta.</p> <p>Toivon enemmän yhteistyötä työllisyyspaleluiden kanssa.</p> <p>Toivon, että käytäis enemmän yritysvierailuilla.</p> <p>Voisi enemmän mainostaa toimintaa ja mennä fyysisesti esittelemään tätä toimintaa.</p> <p>Saan omavalmentajalta täsmä tietoa. Tosihyviä paikkoja ja riippuu omasta asenteesta, en varmaan olis tässä ilman niitä.</p> <p>Olis varmaan hyötyä, semmonen matalan kynnyksen paikka olis siinäkin.</p> <p>Kyllähän kaikille pitkäaikasi-työttömille ja muillekin. Nuorille ja semmosille joilla ei ole kauheesti turvaverkkoa. Neuvottas vaikka TE-toimistossa, että on tällänen työnhakutupa. Ja kaikille keille työnhaku on ajankohtainen.</p>	<p>Kävijän mahdollisuus vaikuttaa toimintaan.</p> <p>Työnhakutuvan kehittäminen asiakkaiden kannalta.</p> <p>Työnhakutuvan mainostaminen asiakasryhmille.</p> <p>Yleinen mielipide työnhakupalveluista.</p> <p>Muita palveluja työkykyyn liittyen. Ohjausta.</p> <p>Suosittelu kaikenikäisille työnhakijoille, joilla työnhaku ajankohtainen.</p>	<p>Hankkeen kehittäminen</p>

7 Kehittämismenetelmä

Tutkimuksellisessa kehittämistyössä tavoite on tähdätä muutokseen. Kehittämistyöllä on tavoite saada aikaa parempaa ja tehokkaampaa toimintatapaa kuin aikaisemmin ollut käytössä tai luoda uutta toimintatapaa aikaisempaan toimintaan. (Toikko & Rantanen 2009, 16, 23.) Tämän opinnäytetyön kehittämistoiminta kohdistuu rakenteisiin ja prosesseihin ja tällä on tarkoitus saada asiakkaiden kokemukset ja kehittämisideat hankkeen käyttöön. Opinnäytetyön tuloksia hanke voi käyttää tehokkaamman toimintatavan kehittämiseen tai luoda uudenlaisen toimintamallin.

Tutkimukselliseen kehittämistyöhön kuuluu osallisuus, osallistuminen ja osallistaminen. Osallistaminen lähtee ulkopuolisesta toiminnasta, johon osallistujien on mahdollisuus osallistua omien ehtojen mukaisesti. Osallistaminen on toimintaa, jossa toiminnan kautta asiakkaan on mahdollista myös vaikuttaa palveluun ja palveluiden kehittämiseen. Osallistuminen käsitteenä on sitä, että asiakas osallistuu järjestettyyn toimintaan. (Toikko & Rantanen 2009, 90–91.) Opinnäytetyössä hankkeen asiakkailta oli mahdollisuus osallistua haastatteluun, ja kertomia omia kokemuksiaan Työnhakutuvan palveluista. Opinnäytetyössä saatiin asiakkaiden osallisuus näkyville, heidän antamansa kokemustiedon pohjalta. Lähtökohtaisesti asiakas on oman elämänsä ja tilanteensa asiantuntija.

Tässä tutkimuksessa käytettiin menetelmänä lineaarista mallia. Tutkimus on rajattu ja tavoitteet on selkeästi asetettu. Tavoite on tämän mallin perusta, jonka jälkeen tehdään suunnittelu, missä otetaan huomioon myös aikataulu ja resurssit. Toteutusvaihe tulee suunnitteluvaiheen jälkeen ja siinä voi tulla muuttuvia tekijöitä, milloin suunnitelmaa joutuu muuttamaan. Toteutukseen kuuluu myös tuloksien hyödynnettävyys. Lopuksi on projektin päätös- ja arviointivaihe. (Toikko & Rantanen 2009, 64–65.)



Kuvio 1. Lineaarinen malli ja sen eteneminen kehittämistoiminnassa (mukaillen Salonen, Elonen Hautala & Kinos 2017).

Kehittämisprosessiin kuuluu viisi tehtävä kokonaisuutta: Perustelu, organisointi, toteutus, levittäminen ja arviointi. Perustelussa on määritelty toiminnan lähtökohdat, jossa vastataan kysymyksen miksi jotain pitää kehittää? Kehittämisprosessin kannalta perustelut on merkityksellisiä ja se lisää kehittämistyön onnistumista ja lopputuloksen laajempaan tietoisuuteen. (Toikko & Rantanen 2009, 56–57.)

Organisointi tarkoittaa sitä, että kehittämistoiminnalla on tavoite, joka ohjaa käytännön tasolla suunnittelua ja valmistelua. Organisoinnissa määritellään myös toimijat, joka on keskeinen osa kehittämistoimintaa. (Toikko & Rantanen 2009, 58–59.) Opinnäytetyön toimijoiksi valikoitui Bottom-up hankkeeseen osallistuvat asiakkaat. Toteutus vaiheessa joudutaan usein miettimään sitä, miten opinnäytetyön tavoite saadaan saavutettua (Toikko & Rantanen 2009, 58–59).

Opinnäytetyössä konkreettinen toiminta oli ideoiden keräämistä hankkeen kehittämistoimintaan liittyen. Kehittämisprosessiin liittyy pohtiva ja analysoitava taso, joka taas edellyttää seuranta. Kehittämistyöstä saadaan kehittämistulos, joka kuvataan selkeäksi kokonaisuudeksi ja näillä voidaan edistää kehitystulosten käytettävyyttä ja siirrettävyyttä. (Toikko & Rantanen 2009, 60–61.)

Kehittämisprosessin arvioinnissa punaroidaan perustelua, organisointia ja toteutusta. Arvioinnissa saattaakin tulla näkyviin, miten tavoitteet ja toimintatavat voivat muuttua kehittämistoiminnan aikana. Arvioinnin keskeisin lähtökohta on suunnitelma ja siihen määritellyt tavoitteet. Arvioinnissa myös analysoidaan sitä, onko kehittämistyöllä saavutettu haluttu tavoite vai ei tai onnistuiko kehittämistoiminta vai ei. Tulosten levittäminen tarkoittaa juurruttamista. Levittäminen onkin yhtä osallistava prosessi kuin kehittämispöytätyökin. (Toikko & Rantanen 2009, 60–63.) Tässä

opinnäytetyössä tulosten juurruttaminen on palveluiden lisäämistä esimerkiksi palveluiden laajentamista muille paikkakunnille ja käyttäjille kuin Bottom-up-hankkeen asiakkaille. Se lisää heidän sitoutumistaan palvelun pidempi aikaisiin pronseihin.

8 Tutkimustulosten tarkastelu

8.1 Ryhmäohjauksen havainnointi tulokset

Havainnointi toteutui joulukuussa 2024 opinnäytetyön tilaajan tiloissa. Kyseessä oli ryhmäkokoon-tuminen kokoushuoneessa. Tilassa oli kaksi pöytää ja tuoleja molemmin puolin, tila oli aavistuksen viileä ja siinä oli toimistomainen valaistus. Tila oli avonainen ja siitä avautui näkymä eteisaulaan. Tilassa oli kuitenkin hyvä äänieristys, eikä ääniä kuulunut toisesta huoneesta.

Ryhmäohjaustilaisuuteen osallistui kaksi asiakasta, kaksi hankkeen ohjaajaa ja kaksi opinnäytetyön tekijää. Aiheena oli CV:n ja työnhakukirjeen laatiminen, johon liittyen esitettiin PowerPoint-diasarja. Osallistujille tarjottiin konkreettisia esimerkkejä erilaisista CV ja hakemuskirjepohjista. Lämmittelyä ja motivaation nostattamiseen käytiin fiiliskierros, jossa käytettiin erilaisia kuvia. Ryhmäohjaus vastasi hankkeen palvelunkuvausta.

Havainnointi lisäsi opinnäytetyöntekijöiden ymmärrystä hankkeen toiminnasta ryhmäohjauksen osalta sekä vahvisti käsitystämme siitä, että haastattelurungon kysymykset olivat oikeansuuntaisia. Havainnointi mahdollisti sen, että opinnäytetyöntekijät pääsivät puhumaan asiakkaiden kanssa ja päivän aikana löytyi kolme haastateltavaa.

Toinen ryhmäohjauksessa ollut asiakas koki, ettei CV:n päivitys ollut nyt hänelle ajankohtaista. Tätä pohdimme myöhemmin, ja haastattelurunkoon lisättiin kysymys palvelun oikea-aikaisuudesta asiakkaan näkökulmasta. Toinen asiakas avasi keskustelua siitä, että hanketta ja Työnhakutupaa ei välttämättä tunneta palvelua tarvitsevien joukossa. Ohjaaja kertoikin, että tähän asiaan on kiinnitetty huomiota. Hanketta mainostetaan aktiivisesti sosiaalisessa mediassa, ja lisäksi on jalkauduttu esimerkiksi kaupan aulaan. Haastattelurunkoon lisättiin kuitenkin kysymys siitä, miten asiakkaat olivat saaneet tietää Työnhakutuvasta. Havainnoinnin jälkeen tarkensimme kysymyksiä, koska asiakkaat ja ohjaajat puhuivat Työnhakutuvasta, kysymyksissämme mainittiin vain Bottom-up-hanke.

8.2 Työnhakutuvan asiakkaiden haastatteluista nousseet tulokset

Haastattelimme kahdeksaa henkilöä, joilla kaikilla oli tietoa Työnhakutuvasta tai he olivat kuulleet siitä Väentuvalla asioidessaan tai siellä työskennellessä. Tutkimuskysymyksiä oli kaksi, ensimmäinen tutkimuskysymys oli; Millaisia kokemuksia asiakkailla on Bottom-up-hankkeesta? Toinen tutkimuskysymys oli; Mitä kehitysideoita asiakkaat esittävät hankkeen palvelun parantamiseksi? Tutkimuskysymysten tavoitteena oli saada vastaajilta henkilökohtaista tietoa heidän kokemuksistaan Työnhakutuvan toiminnasta sekä kehittämisideoita hankkeelle jatkokehitystä ajatellen. Haastattelu aineistosta tuloksiin nostetut vastaukset eli sitaatit ovat alkuperäisiä selkeitä suoria lainauksia tehdyistä haastatteluista. Jokaisen haastateltavan vastauksia nostettiin tuloksissa esille, mutta niin ettei ketään voi vastauksista tunnistaa.

Teemassa yksi kysyttiin haastateltavien yleisestä kokemuksesta Työnhakutupaan liittyen sekä palvelun vaikuttavuudesta. Kaikki vastaajat olivat kuulleet Työnhakutuvan palveluista joko Väentuvan kautta tai suoraan hankkeen työntekijöiltä. Suurin osa oli sitä mieltä, että Työnhakutuvan palveluista ja aikatauluista oli tietoa hyvin saatavilla ja aikataulut selkeitä. Aikataulujen suhteen ei koettu mitään ongelmaa.

” Tämä paikka (Väentupa) En ole mitään mainoksia nähnyt. H10”

Haastattelukysymyksestä onko Työnhakutuvan kautta tullut uusia näkökulmia työnhakemiseen tai kouluttautumiseen, niin useimmat vastaajat olivat sitä mieltä, että Työnhakutuvan kautta oli päivitetty oma CV. Muutama vastaaja kuitenkin mainitsi, että he olivat saaneet lisätietoa mahdollisista työpaikoista ja kouluttautumisaikoista. Vastaajista puolet kokivat, että tällä hetkellä työnhakeminen tai kouluttautuminen ei ole ajankohtaista, ja osa oli myös sitä mieltä, että eivät koe palvelua oikea-aikaiseksi.

”CV väännettiin esimerkiksi nykyaikaisempaan muotoon. Alkuun nyt etsittiin jotain niin kun työnhaku tai niinku tota paikkoja mihin vois hakea töihin ja ja muutama työhakemus ehkä vähän viilattiin. H8”

Lisäksi kysyimme teemassa yksi ajatuksia Työnhakutuvan palveluihin liittyen, ja siitä oliko Työnhakutuvalla helppo tulla mukaan. Kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että Työnhakutupa on matalan kynnyksen paikka ja sinne voi mennä käymään milloin vain tai kysyä apua työhakuun liittyvistä asioista esimerkiksi sähköpostin välityksellä.

”Kyllä se toimii lähinnä niillä, jotka on syrjäytyneet. Niin se on vähän semmoinen matalan kynnyksen. H2”

Toisen teeman kysymykset liittyivät hankkeen sisältöön. Ensimmäisenä kysyttiin, mitkä Työnhakutuvan palveluista ovat tuntuneet erityisen hyödyllisiltä vai onko ollut jotain toimintaa, joka ei vastaavasti ole asiakkaalle toiminut. Suurin osa vastaajista mainitsi, että he saivat Työnhakutuvan kautta neuvoja CV:n päivittämiseen ja muokkaamiseen, lisäksi koettiin, että tukea ja ohjausta oli saanut työhakuun. Muutamassa vastauksessa puhuttiin palvelujen päällekkäisyydestä, samoja neuvoja oli saanut sekä työvoimatoimistosta että Työnhakutuvalla. Saman neuvon saamista ei nähty negatiivisena asiana vaan ennemminkin se saattoi tarjota toisen näkökulman työhakuun. Vastauksista ei noussut esille mitään yksittäistä toimintaa, joka ei olisi ollut asiakkaan näkökulmasta tärkeä tai olisi koettu turhana.

”Ei kun mä oon soittanut (työnhakutuvan työntekijälle) ihan suoraan, mutta mä sain sieltä ohjeita, että soita sinne. Tai sain periaatteessa, sain työkkäristä ja työnhakutuvalla kummaltakin saman neuvon niin, mutta mä olin tietoinen jo muutenkin itsekin. H3”

Työnhakutuvan asiakkaalle tarjoama tuki voi näyttäytyä erityisesti siinä, että työnhakija saa ulkopuolisen näkökulman omaan CV:hen. Lisäksi vastauksissa mainittiin, että kun toinen henkilö katsoo CV:tä eri näkökulmasta ja saattaa kiinnittää huomiota eri yksityiskohtiin, joita hakija ei ehkä itse edes havaitse. Tämä palvelu voi olla hyödyllinen, jos CV:n päivittämisestä on kulunut jo pidempi aika.

”Joo ja oon kokenut sen sillai, ett se on ollut helppo kanava mulle. Niinku just käyttää papereita sillai vähä tsekattavana ett kun, että tulee toinen näkökulma siihe kanssa niin ett se on ollu toimiva. Niin ja ehkä riittävä niin. H9”

Haastateltavilta kysyttiin, ovatko he osallistuneet hankkeen aikana sen järjestämiin ryhmäohjauksiin. Useampi vastaaja kertoi, että he olivat tietoisia mahdollisuudesta osallistua ryhmäohjaukseen, mutta suurin osa vastaajista ei ollut järjestettyihin ohjauksiin kuitenkaan osallistunut. Vastaajien tilanteet ovat hyvin erilaisia, osa voi asua kauempana, jolloin osallistuminen ryhmäohjaukseen ei matkan takia houkuttele. Osa vastaajista koki, että ryhmäohjaus ei sovi heille, se ei vain tunnu luonteelta tavalta toimia.

”Ryhmäohjaukseen sillä lailla niinku ei, ei kuulosta niinku omalta. Omalta mallilta, mutta no mä mietin että, ehkä jotain työn, työnantaja kontakteja enemmän jotain semmosta konkreettista. H8”

Moni vastaaja tiesi, että ryhmäohjauksessa on saattanut vierailta esimerkiksi yritysten edustajia tai vastaavasti on käyty vierailulla eri yrityksissä. Ryhmäohjauksessa mukana olleet olivat pitäneet juuri näistä yritysvierailuista. Vierailut koettiin mahdollisuutena päästä keskustelemaan yritysten edustajien kanssa, tämä toi mahdollisuuden tutustua sekä yritykseen että mahdollisesti luoda kontakteja.

”Joo siis. Joo meillä oli tota, me sovittiin yhdessä kaikki semmoinen yritysvierailu, käytiin Jyväskylässä. Me käytiin siellä tämmöiseen IT alan niinku oli semmoista niinku. Käytiinkö me nyt kolmessa vai neljässä paikassa, kyllä se tais olla kolmessa paikassa, ei niinkään kolme semmoista erilaista paikkaa. H3”

Seuraava kysymys koski yksilöohjausta, onko ohjaus ollut riittävää asiakkaan näkökulmasta. Työnhakutuvalla on mahdollisuus saada yksilöohjausta, ja kaikki vastaajat olivat tähän osallistuneet. Lähes kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että ohjaus on ollut riittävää ja yhteydenpito ohjaajiin on ollut sujuvaa. Vastaajat kokivat, että ohjaus järjestyy joustavasti sekä yksilöllisen tilanteen mukaisesti asiakkaiden omat tavoitteet huomioiden.

”No kyllähän me ollaan aina yhdessä sovittu, että mikä mun seuraava tavoite on, että kyllä. H6”

Hankkeen sisältöön liittyvä viimeinen kysymys käsitti asiakkaan yleisen kokemuksen Työnhakutuvan käynneistä, oliko joku käynti ollut erityisen hyödyllinen vai oliko ollut käyntejä, joista asiakkaalle ei ollut hyötyä tällä hetkellä. Vastauksista kävi ilmi, että käynnit Työnhakutuvalla koettiin hyödylliseksi itselleen. Vastauksista nousi esille, että Työnhakutuvalla oli saanut apua CV:n päivittämiseen sekä oppinut käyttämään itselle uusia ohjelmia esimerkiksi Zoom. Työvoimapalveluissaakin tapahtuu muutoksia, joten muutamat vastaajat toivat esille, että Työnhakutuvan kautta on ollut mahdollisuus saada uutta ja ajankohtaista tietoa. Odotukset palvelun suhteen voivat olla myös melko korkeita, kuten erään vastaajan vastauksesta kävi ilmi, hän olisi toivonut, että Työnhakutuvan kautta olisi ollut konkreettisia työmahdollisuuksia jo tarjolla.

”En tiiä se pitäs tota niin saaha lähemmäksi se fyysinen työ siihen, niitä työpaikkoja. Se ei se pelkkä puhe eikä puhe ja lotina piisaa siinä. H1”

”Mä otan mielellään vastaan ja haluan, haluan kuunnella mitä, mitä annettavaa maailma kehittää ja niin pois päin niin on, on hyvä. Hyvä ihmisen tietää jos, jos haluaa jotakin, niin onpa on, on niin sanotusti pakko vähän olla, olla kartalla, että missä mennään. Niistä on hyötyä. H7”

Vastausten perusteella Työnhakutuvan palvelua on mahdollisuus hyödyntää yksilöllisesti, ei ole mitään valmista sapluunaa, joka jokaisen asiakkaan kanssa käydään läpi. Muutamissa vastauksissa nostettiin esille Työnhakutuvan turvallinen ilmapiiri sekä se, että palvelun piiriin on helppo tulla mukaan.

”Ilmapiiri ja semmoinen lämmin henkisyys, ku se niinku aistii sieltä ja että, ikään kuin kävelis olohuoneeseen. H8”

Kolmannen teeman kysymykset liittyivät Työnhakutuvan kehittämiseen. Kysyimme haastateltoilta, oliko heillä ollut mahdollisuus vaikuttaa Työnhakutuvan toimintaan ja sen sisältöön yksilöohjauksessa tai ryhmäohjauksessa. Vastauksista nousi esiin, että vastaajan oma tarve vaikuttaa toiminnan sisältöön ja siihen millaista palvelua työnhakija tarvitsee. Samaiseen kysymykseen liitettiin Työnhakutuvan työntekijöiden palautteen kysyminen heidän toiminnastaan ja vastauksista ilmeni, että palautetta oli kysytty asiakkailta säännöllisesti, joko kirjallisesti tai sähköisesti.

”Joka kerta siellä on, palaute lappuja on joo. H7”

Haastateltavat nostivat Työnhakutuvan palveluiden kehittämistä esille Työnhakutuvan ja työpaikkojen välisen yhteistyön, mutta myös työllisyyspalveluiden yhteistyön Työnhakutuvan kanssa.

”No justiin sitä, että se niinku yhitys TE-palveluitten kanssa, se toiminta jotenkin. Saatas sitä kauttakkin enemmän tietoa kullekin työnhakijalle. No justiin tää tulee mieleen, että TE-palvelut taikka yhdistymis, että siitä hyötys tavallaan se ihminenkin, joka käy. H1”

Haastateltavat pitivät tärkeänä, että työttömät tavoitettaisiin esimerkiksi markkinoinnin lisäämisellä sosiaaliseen mediaan tai paikalliseen lehteen. Osa vastaajista oli kuitenkin sitä mieltä, että Työnhakutuvan palveluista oli näkynyt mainoksia sosiaalisessa mediassa, mutta kysyttäessä oliko ihmiset tietosia näistä Työnhakutuvan palveluista niin muutama vastaaja oli sitä mieltä, että näistä palveluista ei ole yleisesti tietoa.

”Facebookissa, Instagramissa, pyöriikö TikTokissa. Mitä näitä nyt on? Et kyllä, kyllä he niin sanottu sosiaalisessa mediassa on näkyvillä hyvin vahvasti. H7”

”Ei välttämättä niin kauhean hirveesti, että tota siis kyllähän se niinku sosiaalisessa mediassa Facebookissa aina tulee esille, mutta ottaako ihminen niinku jonkun niin sanotun mainoskuvan perusteella yhteyttä niin, varmaan aika harva. Ja toki mä oon sitte huomasiin, että niin kun on näitä kiertäviä elikkä käyvät niin, ku Äänekoskella ja muualla, että tota, suusta suuhun se menee niinku se paras tieto ja semmoinen. H8”

Muutama vastaaja esitti kehittämiseksi sen, että olisiko mainostaminen esimerkiksi Väentuvan kuntouttavan työtoiminnan asiakkaille mahdollista tai pitäisikö vielä konkreettisemmin olla tapoja etsiä palvelusta höytyvät asiakkaat.

”Että pitääkö meillä olla etsivä työttömän työ, kun on etsivä nuorisotyö? H9”

”No eipä mulla ole kauheasti mitään muuta kehitettävää mieleen, kun se että niitä voisi olla, no useammin kävisivät täällä mainostamassa itseään noille kuntouttavassa oleville, että tällainen olisi. Tänne voi tulla juttelemaan, mutta mutta joo, ei tule mitään semmoista niin kun niin. H6”

Teemassa kolme kysyimme työnhakupalveluiden yleisestä kokemuksesta. Haastateltavilta tiedusteltiin yleistä kokemusta työnhakupalveluista, mikä on toiminut hyvin vai onko joku asia ollut hankalaa. Voisiko työnhakijat saada enemmän ohjausta esimerkiksi työpaikkojen hakemiseen. Työnhakutuvan palvelut nousivat näistä palveluista enemmän positiivisena kokemuksena esille kuin työllisyyspalveluiden palvelut. Työnhakutuvan palveluita pidettiin rennompana ja heidän tarjoamansa palvelu oli henkilökohtaisempaa ja asiakkaat otettiin vastaan ihminen ihmisenä.

”Se (työnhakutupa) ei oo semmosta jäykkään niinkun jossain työvoimatoimistossa ja muaalla. Ja paljon rennompaa, ihminen voi olla ihmisenä siellä. H7”

Muutammat vastaajat olivat kuitenkin käyttäneet työllisyyspalveluiden palveluita ja saaneet sieltä apua CV:n päivitykseen. He olivat saaneet tietoa työllisyyteen liittyvistä asioista TE-toimiston oma-avamentajalta ja olivat palveluun tyytyväisiä. Yksi vastaaja nosti esille, että oma asenne on se mikä vaikuttaa lopulta palveluiden kokemukseen.

”Varmaan ilman niitä en mä tässä olis sitten. Kyllä se on ihan omasta asenteesta kyllä, että miten nää ottaa että. H2”

”että kyllä mä niinku koen, että siltä oma-avamentajalta mä saan niinku semmoista täsmätietoa, kun mä tarviin ja ihan riittävän nopeesti. H9”

Kysyttäessä onko haastateltavilla ollut tarvetta palveluista työkykyyn liittyen, niin useimmat vastaajat olivat käyttäneet terveydenhuollon palveluita ja pitivät sitä tarpeellisena toimena. Haastateltavat toivoivatkin, että voisivat enemmän käyttää terveydenhuollon palveluita, niihin pääsisi helpommin ja olisi sellaisia matalan kynnyksen paikkoja mihin mennä. Muutama vastaajista ei kokenut tarvitsevänsä tällä hetkellä työkykyyn liittyviä palveluita, mutta olivat käyneet esimerkiksi työttömien terveystarkastuksessa ja useimmat vastaajat pitivät sitä hyvänä palveluna.

Viimeisessä kysymyksessä teemassa kolme kysyimme haastateltavilta, että kenelle he suosittelisivat näitä Työnhakutuvan palveluita. Tähän kysymykseen vastaajien tuntui olevan helppo vastata, ja vastauksia pohdittiin ja perusteltiin, ja niistä pystyi havaitsemaan myös vastaajan oman kokemuksen. Lähes kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että pitkäaikaistyöttömille nämä palvelut olisivat ajankohtaisia ja heille tarpeellisia, koska pitkäaikaistyöttömillä voi olla kynnys lähteä töihin ja poistua edes kotoaan, niin tähän Työnhakutuvan palveluun voisi mennä vain paikalle ilman vaatimuksia ja saisi edes jonkun kiinnkohdan elämään.

”No mä suosittelen ihan oikeesti kaikille semmosille ihmisille, jotka on työuhan alla jolla ei oo töitä, syrjäytyneille. Tämä tämmösille ihmiselle tää jonkinlaisen jyvän tai kiinnikohan sais, että kun siellä on semmonen mukava olohuone mihin mennä niin, jos ei muuta niin rupattelemaan, että jonkinlaista lankaa tähän elämään. H7”

”No mä suosittelisin sitä ehkä semmoiselle joka, joka on melkein toi mitenkä mä sen sanoisin. Siis joko on esimerkiksi, vaikka ollut kuntouttavassa sen verran, että kokee itsensä ehkä työkykyiseksi tai sitten, joka ei välttämättä edes ole ollut kuntouttavassa. Mutta muutenkin, niinku tuntee itsensä meillä kenties nykyiset semmoisille, että on joku pieni kynnys että, että uskaltaako tai pystyykö hakea töitä niin se voisi siihen auttaa. Sitten pääsee sen kynnyksen yli. Sitten jos on jotain isompaa ongelmaa, että ei ole varma, että pärjääkö töissä niin sitten ei. H6”

Vastauksista nousi esiin myös nuoret, jotka kaipaavat rutiinia elämään tai heillä on suunta hukassa sekä syrjäytymisvaarassa olevat henkilöt, koska Työnhakutupa on matalan kynnyksen paikka mihin helppo tulla.

”Pitkäaikaistyöttömille tietenkin. Kuntoutuville, jotka on justiinsa ollut pitkään, vaikka sairaalassa, että sairauslomat tai jotain. Totta se olisi voisi auttaa, kun sitä kautta voisi löytää niiku sopivan semmoisen porrastetun matkan takaisin työelämään. Ja nuorille, nuorille semmoinen oma räätälöity ja vähän se oppivat sitä rutiinia, kun se tuntuu se rutiini olevan niiltä vähän kadoksissa. H3”

9 Pohdinta

9.1 Tulosten tarkastelu

Opinnäytetyön tutkimuksen kautta haluttiin tietää, millaisia kokemuksia asiakkailla oli Bottom-up-hankkeesta (Työnhakutupa) kertynyt. Bottom-up -hanke järjestää työllistymistä tukevia palveluita pitkään työttömänä olleille henkilöille sekä nuorille, joilla voi olla haasteita työllistymisen suhteen (Bottom-up-hanke n.d.). Haastatteluiden ja havainnoinnin perusteella Työnhakutuvasta muodostui mielikuva matalan kynnyksen palveluna työttömille henkilöille.

Osallisuuden kokemus matalalla kynnyksellä on tärkeää hyvinvoinnille, sillä voi olla vaikutusta työkykyyn, yksinäisyyteen ja psyykkiseen kuormitukseen. Osallisuus edistää hyvinvointia ja vähentää eriarvoisuuden tunnetta. (Isola ym. 26; Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet 2023.) Suurin osa vastaajista oli kuullut Työnhakutuvasta Väentuvan omien ohjaajien kautta, mutta osa oli saanut tietoa hankkeesta sosiaalisen median kautta. Vastaajat kokivat, että Työnhakutuvan palvelut hyödyttäisivät etenkin pitkäaikaistyöttömiä, mutta heidän tavoittamisensa herätti pohdintaa. Vastaajien kokemuksen mukaan Työnhakutuvan palvelut koettiin olevan joustavampi ja ehkä rennompai vaihtoehto perinteiselle työvoimapalvelulle.

Haastattelussa kysyttiin asiakkaiden mielipidettä Työnhakutuvan yksilö- ja ryhmäohjauksista. Tavoitteena Bottom-up-hankkeessa on tarjota asiakkaille ryhmä- ja yksilövalmennusta työllistymiseen ja kouluttautumiseen liittyen (Bottom-up -hanke n.d.). Vastaajat olivat osallistuneet yksilöohjaukseen, ja se koettiin pääsääntöisesti hyödylliseksi. Vastaajat kokivat, että Työnhakutuvan yksilöohjaus oli riittävää ja yhteydenpito ohjaajien kanssa sujui helposti. Kaikki asiakkaat eivät olleet osallistuneet hankkeen järjestämiin ryhmäohjauksiin. Ne vastaajat, jotka olivat osallistuneet esimerkiksi yritysvierailuille, pitivät tilaisuuksia hyödyllisinä. Toisaalta asiakkaiden työllistymiseen liittyvät tarpeet ja tavoitteet vaihtelivat, minkä vuoksi ryhmäohjaus ei kiinnostanut kaikkia eikä olisi tuonut heille merkittävää lisäarvoa.

Joistakin vastauksista ilmeni, että palvelujen päällekkäisyys saattoi aiheuttaa hämmennystä, lisäksi tiedonkulku eri palveluiden välillä koettiin melko vähäiseksi. Tiedonkulkua eri palveluiden välillä voi hidastaa tietosuoja-asioiden lisäksi erilaiset järjestelmät. Lappalainen, Kovanen ja Järnefelt (2023, 34) tuovat esille, että työttömillä on usein vaikeuksia saada työkykyä edistäviä palveluita.

Työttömän tuen tarvetta ei aina tunnusteta, mikä voi johtaa siihen, ettei hän pääse oikean palvelun tai etuuden piiriin (Lappalainen, Kovanen & Järnefelt 2023, 34.) Haastateltavat kokivat kuitenkin Työnhakutuvan palveluiden tukeneen heitä omien tavoitteidensa saavuttamisessa. Lähes kaikki vastaajat pitivät CV:n päivittämistä Työnhakutuvan konkreettisimpana hyötynä, koulutusmahdollisuuksista sekä työnhausta sai ajankohtaista tietoa. Osa vastaajista koki, että palvelu vahvisti jo ennestään selkeitä suunnitelmia. Toisaalta jotkut mainitsivat, ettei palvelu ollut täysin osuva heidän elämäntilanteeseensa, esimerkiksi sairasloman tai työtilanteen vuoksi.

Työllistymispalveluiden onnistuminen edellyttää oikea-aikaisuutta, mikä liittyy asiakkaan muutosvalmiuteen ja päätöksentekokykyyn. Joskus palvelun ajankohta ja asiakkaan elämäntilanne eivät kohtaa, jolloin vaikutukset voivat jäädä heikoiksi. Oikea-aikaisuus toteutuu, kun asiakas saa riittävästi tietoa, valinnanmahdollisuuksia ja tarvittaessa tukea esimerkiksi terveyspalveluista työkykyä edistämiseksi (Romakkaniemi & Kilpeläinen 2013, 38). Vastaajat olivatkin sitä mieltä, että terveydenhuollon palveluita olisi hyvä olla enemmän tarjolla ja niistä voisi olla hyötyä työllistymisen kannalta. Terveydenhuollon palveluita toivottiin, ja ne voisivat olla helpoimmin saatavilla.

Työssäkäyviä varten on usein toimiva työterveyshuolto, työttömänä tätä etuutta ei ole. Muutama vastaaja oli käynyt työttömän terveystarkastuksessa, he kokivat tarkastuksen tuoneen lisätietoa omasta terveydestä. Satakunnassa tehdyn kyselyssä nousi esille samankaltaisia vastauksia, koska työttömien terveystarkastuksessa käyneet kokivat palvelun erittäin hyödylliseksi, mutta vastaajat ihmettelivät, ettei heitä ohjattu tarkastukseen aikaisemmin. Vastaajille tuli kokemus siitä, että heillä ei ole samankaltaisia mahdollisuuksia hoitaa terveyttään kuin työelämässä olevilla. (Ljungman & Nieminen 2021, 11.)

Yksilön työkykyyn vaikuttavat henkilökohtaiset voimavarat, kuten terveys, motivaatio ja osaaminen (Poutanen, Gluschkoff, Kausto & Joensuu 2023, 150). Asiakkaan oman motivaation merkitys nousi esille myös tutkimuksessa, jossa selvitettiin vaikeasti työllistyvien tilannetta ja palveluita. Ulkopuolinen tuki ja vaihtoehtojen tarjoaminen voivat auttaa, mutta lopullinen päätös lähtee aina yksilöstä itsestään. (Terävä, Virtanen, Uusikylä & Köppä 2011, 75.) Haastatteluissa muutama vastaaja nosti esille juuri asiakkaan oman motivaation merkityksen. Vastaajat kokivat, että työllisyyspalveluista on mahdollisuus saada enemmän irti, kun ihmisellä on muutkin asiat kunnossa esimerkiksi terveys, ja sitä kautta herää halu parantaa omaa tilannettaan.

Työelämän nopea muutos voi tuoda haasteita, ja erityisesti pitkäaikaistyöttömät saattavat tarvita enemmän tukea osaamisensa tunnistamiseen tai työnhakuasiakirjojen päivittämiseen (Wanberg, Ali & Csillag 2020, 315, 317). Vastaajilla oli monenlaisia kokemuksia työnhakupalveluista, ja yleinen suhtautuminen niihin oli neutraalia. Vastaajat kokivat, että palveluista sai tukea ja neuvoja työnhakuun, ja joillekin ne olivat merkittävässä roolissa työllistymisessä. Kuitenkin esiin nousi huomio siitä, että palveluiden hyöty riippuu pitkälti asiakkaan omasta tilanteesta ja osittain myös asenteesta.

Toinen tutkimuskysymys käsitteli asiakkaiden kehitysideoita hankkeen parantamiseksi. Bottom-up-hankkeen periaatteiden mukaisesti kehittäminen tapahtuu alhaalta ylöspäin, eli kohderyhmän näkemyksiä kuunnellaan palveluiden kehittämiseksi ja osallistumiskynnyksen madaltamiseksi (Bottom-up -hanke n.d.). Bottom-up-lähestymistavassa asiakas on aktiivinen toimija, ja palveluiden kehittämisen tavoitteena on tukea hänen omia päämääriään (Bosáková 2018, 9). Osa vastaajista kertoi, että palautetta kysyttiin hankkeessa säännöllisesti, osa ei ollut asiasta ihan varma. Havainnoinnin perusteella ryhmäohjaus kerran jälkeen kerättiin paperisella lyhyellä kyselyllä palautetta osallistujilta. Suurin osa vastaajista ei nimennyt mitään erityistä kehittämiskohdetta tai ideaa. Muutamassa vastauksessa ehdotettiin Työnhakutuvan tiiviimpää yhteistyötä perinteisen työllisyyspalvelun kanssa, jotta se voisi tuoda asiakkaille konkreettista lisähyötyä, esimerkiksi työnhakuvaihtoiteen osalta. Lisäksi vastaajat pitivät tärkeänä, että Työnhakutuvan tunnettavuus lisääntyisi.

Viimeiseen kysymykseen vastaajien tuntui olevan helppo vastata, eli kenelle he suosittelisivat Työnhakutupaa ja miksi. Vastaajista suurin osa suosittelisi Työnhakutupaa erityisesti pitkäaikaistyöttömille sekä niille, joilla on epävarmuutta työelämään siirtymisestä tai työnhaun aloittamisesta. Monissa vastauksissa koettiin, että nuoret voisivat hyötyä Työnhakutuvan palvelusta, ja saada tukea oman suunnan löytämiseen. Vastausten perusteella Työnhakutuvan matalan kynnyksen palvelut vähentävät työnhaun aloittamiseen liittyviä esteitä ja lisää osaltaan työnhakijoiden uskallusta hakea työpaikkoja, ja vahvistaa itseluottamusta asteittain. Vastauksissa mainittiin, että palvelu tukisi ammatinvaihtajia sekä uraa etsiviä, joille ei ehkä pelkästään riitä TE-toimiston tarjoama ohjaus.

Opinnäytetyötä varten haastateltiin kahdeksaa henkilöä, jotka olivat osallistuneet Bottom-up-hankkeen Työnhakutuvalla tai tunsivat sen toimintaa. Haastatteluiden tarkoituksena oli kartoittaa

osallistujien omia henkilökohtaisia kokemuksia Työnhakutuvasta. Vaikka otoksemme oli suppea ja opinnäytetyömme tulokset rajautuivat tiettyyn paikkaan, tuovat ne haastateltavien kokemuksia esille. Tuloksissa ilmeni yhtäläisyyksiä tietoperustaan nostettujen aikaisempien tutkimusten kanssa, mikä vahvistaa niiden merkitystä osana laajempaa kokonaisuutta.

Opinnäytetyön viimeistely vaiheessa teoriaosuudessa oli muuttunutta lakeihin liittyvää tietoa. Esimerkiksi käytetyt työllisyyttä kuvaavat lait poistuivat käytöstä ja tilalle tuli uusi laki, missä asia oli lähestulkoon samaa, mutta osittain muutoksiakin oli tullut. Tämän takia teoriaosuuden ja lähdeluettelon korjaaminen oli tarpeellista työn viimeistelyä tehdessä.

9.2 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuksellista kehittämistyön luotettavuutta tarkastellaan sen käyttökelpoisuuden kannalta ja kehittämistyön tulee olla hyödyllinen jatkokäyttöä varten. Kehittämistyössä käytetään vakuuttavuuden käsitettä, missä tutkija tekee näkyväksi tutkimuksen valinnat ja tulkinnat, tämä lisää tutkimuksen luotettavuutta. (Toikko & Rantanen 2009, 122–123.)

Tuomi ja Sarajärvi (2018) nostavat esille, että hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu rehellisyys, huolellisuus ja tarkkuus. Näitä toimintatapoja noudatetaan koko tutkimustyössä suunnitelman aloituksesta tulosten tallentamiseen ja arviointiin. Tärkeää on ottaa huomioon asianmukaisesti aikaisempien tutkijoiden työt ja kunnioittaa heidän työtään. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 45.) Tutkimuseettinen neuvottelukunnan (TENK) mukaan asianmukainen ja oikeanlainen viittaus kuuluu hyvään tieteelliseen käytäntöön. Luotettavuutta kuvaa käytettävissä olleet lähteet ja tiedon hankinta, mitkä on kriittisesti etsitty. Tekstiviittaukset ja lähdeluettelo merkitään asianmukaisesti ja oikein raportointiohjeen mukaisesti. (Tiedevilppi 2023.)

Eettisiin kysymyksiin Hyvässä tieteellisessä käytännössä nousee esille loukkaukset ja vilppi. Loukkauksia voi olla aikaisempien tutkimustulosten puutteellinen viittaus tai muiden tutkijoiden vähätely. Vilppi hyvässä tieteellisen käytännössä tarkoittaa sepittämistä, vääristelyä ja plagiointia. Toisen tutkijan tuloksia ei voi esittää omanaan ja omat tulokset pitää totuuden mukaisesti esittää. (Tiedevilppi 2023.)

Vuonna 2025 työttömyys on jatkanut kasvuaan Suomessa, joten opinnäytetyön aihe on edelleenkin ajankohtainen. Työttömyydestä ja sen ilmiöistä on tehty useampia opinnäytetöitä sekä suomalaisia että ulkomaalaisia tutkimuksia. Työttömyys aiheena on laaja, ja sitä piti heti alussa rajata tarkasti. Tietoperustassa käytetyt tutkimukset ja muut lähteet, valittiin huolella ja ne ovat mahdollisimman uusia. Teksti ja lähdeviitteissä on kunnioitettu toisten tutkijoiden työtä ja tuloksia.

Pyrimme läpi tutkimuksen kuvaamaan sen kaikki vaiheet tarkasti. Haastatteluaineiston tuloksissa käytetään suoria lainauksia haastatteluista luotettavuuden lisäämiseksi. Lainauksien kautta lukija voi nähdä, että tulosten taustalla on olemassa oleva aineisto. Lukijan on mahdollisuus nähdä haastateltavien käyttämiä aitoja ilmaisuja, ja näin ollen saada tarkasteltavasta ilmiöstä monipuolinen kuva. Tutkimusten tuloksia voi tarkastella käytetyn menetelmän perusteella eli mittasiko se sitä mitä alun perin ajateltiin, tähän vaikuttivat ennakkoon muodostetut teemat sekä se, kuinka ymmärrettävästi kysymykset haastateltaville esitettiin. Kysymyksistä pyrittiin tekemään ymmärrettäviä, ja ammattisanastoa vältettiin. Muutamaa kysymystä piti avata haastateltaville, tämä kertoo siitä, että kysymyksen muotoilu ei aivan onnistunut. Teemahaastattelu kuitenkin varmisti sen, että jokaiselta haastateltavalta kysyttiin samat kysymykset.

Haastattelijoiden kokemattomuus voi olla yksi luotettavuutta heikentävä tekijä. Kokemattomuus voi näkyä jo kysymysten laadussa sekä siinä kuinka paljon kysymyksillä voi saada vastauksia esimerkiksi kokenut haastattelija osaa reagoida haastateltavan vastauksiin nopeammin ja kysyy helpommin tarkentavia kysymyksiä. Haastatteluaineisto noudatteli kuitenkin teemarunkoa, näin ollen analyysin teemoittelu onnistui hyvin.

Yleisesti tutkimuksen eettisyyteen kuuluu tutkittavien tasa-arvoinen kunnioittava kohtelu, lisäksi on otettava huomioon yksityisyys ja itsemääräämisoikeus. Tutkimus ei saa aiheuttaa siihen osallistuville henkilöille tai yhteisölle haittaa. Tutkimuksen kautta saatavaa tietoa tulee arvostaa, ja sen analysoinnin tulee tapahtua totuudenmukaisesti. (Vilka 2021.)

Ennen haastattelua pohdimme kohderyhmämme kohtaamista, missä vuorovaikutus onnistuisi parhaiten. Missä haastattelut tultaisiin toteuttamaan ja niin edelleen. Ennen haastatteluja toteutunut havainnointi Väentuvan tiloissa antoi opinnäytetyön tekijöille mahdollisuuden esitellä itsensä ja

kertoa opinnäytetyöstä jo etukäteen mahdollisille haastateltaville. Havainnoinnin aikana sovimme kolme haastattelua. Kaikille kysyjille kerroimme, mitä olemme tekemässä, keitä olemme ja kerroimme mielellämme opinnäytetyöstämme, vaikka he eivät haastatteluun olisi tulossakaan. Avoimuus osaltaan lisää tutkimuksen luotettavuutta.

Tietosuojasopimuksessa sovelletaan tietosuojalakea ja tietosuoja-asetusta yhdessä henkilötietojen tallentamiseen ja käsittelyyn. Henkilötietoja käsitellään yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan mukaisesti. Henkilö antaa suostumuksen henkilötietojen tallennukseen ja käsittelyyn. Henkilö tietojen käsittelyyn liittyy vaitiolovelvollisuus asiakkaan henkilötiedoista. (Tietosuojalaki 1050/2018, 1§-4§, 35§; Yleinen tietosuoja-asetus 2016/679 6§.) Haastateltavien rekrytointia pohdittiin paljon, kun kävi ilmi, että saamme tietoomme haastateltavien etunimen ja puhelinnumeron, tarvitsimme tietosuojaselosteen. Kaikkeen tutkimustoimintaan kuuluu huolellinen toiminta, tietosuojaselosteen myötä tutkimuksen aineistot suojattiin salasanoin ja työn valmistuttua aineisto hävitetään lopullisesti. Tietosuojaseloste annettiin haastateltaville mukaan yhdessä saatekirjeen kanssa.

9.3 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa tietoa asiakkaiden omakohtaisista kokemuksista hankkeen aikana sekä kerätä kehitysideoita Bottom-up-hankkeen käyttöön. Tutkimuskysymyksiä oli: Millaisia kokemuksia asiakkailla on Bottom-up-hankkeesta sekä Mitä kehitysideoita asiakkaat esittävät hankkeen palvelun parantamiseksi? Opinnäytetyön tavoite täyttyi ainakin siinä, että hankkeeseen osallistuneet asiakkaat saivat kertoa omista kokemuksistaan. Tutkimuskysymyksiin nousi vastauksia haastattelu aineistosta.

Johtopäätöksenä aineistosta voidaan nostaa esille, että Bottom-up-hankkeen asiakkaat kokivat Työnhakutuvan palvelut hyödyllisiksi ja matalan kynnyksen toiminnaksi. Palveluihin oli helppo tulla mukaan ja ihminen kohdattiin ihmisenä. Aineistosta nousi esiin se, että kaikki haastateltavat suosittelevat Työnhakutuvan palveluita pitkäaikaistyöttömille, nuorille tai kaikille henkilöille kenelle se on tällä hetkellä tarpeellista.

9.4 Kehittämisen- ja jatkotutkimusehdotukset

Opinnäytetyön aikana ja asiakkaiden haastatteluiden jälkeen esille nousi muutamia kehittämisside- oita. Yhtenä kehittämissideana haluttiin lisätä Työnhakutuvan kaltaisia palveluja laajemminkin jo olemassa olevien työllisyyspalveluiden rinnalle, tämä lisäisi asiakkaiden valinnanmahdollisuutta ja sitä kautta osallisuutta sekä asiakaslähtöisyyttä. Tämä tarkoittaisi, että matalan kynnyksen työha- kupalveluita lisättäisiin työnhakijoiden tarpeisiin liittyen. Haastatelluista ilmeni, että työllisyyspal- veluissa järjestetään työnhakua edistäviä palveluita, mutta se ei välttämättä ole kaikilla palveluita käytävillä tiedossa eikä saavutettavissa. Usein asiakkaat eivät uskalla tai pysty edes ilmaisemaan toivetta siitä, että tarvitsisivat näitä työnhakuun liittyviä lisäpalveluita kuten neuvoa CV:n päivittä- miseen.

Työnhakutuvan kaltaisia palveluita olisi hyvä laajentaa esimerkiksi jalkautumalla maakuntiin. Tämä auttaisi tavoittamaan työttömiä työnhakijoita paremmin ja tekisi palveluiden käyttämisestä hel- pompaa, sillä asiointi lähellä omaa asuinpaikkaa on monille helpompaa, kuin kulkea työllisyyspal- veluiden keskittämiin isompiin kohteisiin. Monilla työnhakijoilla työttömyyden taustalla voi muuta- kin esimerkiksi terveydelliset syyt tai uskallus lähteä isompiin keskuksiin, jolloin työtön ei välttämättä pysty tai uskalla hakea töitä. Matalan kynnyksen työnhakupalvelun jalkautumisella voidaan nähdä useita hyötyjä asiakkaille. Tällaisella matalan kynnyksen palvelulla järjestämisellä olisi mahdollisuus tarvittaessa ohjata asiakas muihin palveluihin kuten sosiaali- ja terveyspalvelui- hin, jos työntekijä sen kokee ja näkee tarpeelliseksi.

Opinnäytetyön aikana ja haastattelujen perusteella kolmanneksi kehittämissideaksi nousi kokemus- asiantuntijoiden hyödyttäminen Työnhakutuvan palveluiden kehittämisessä. Kokemusasiantunti- joiden läsnäolo voi helpottaa työttömien työnhakijoiden saapumista ja osallistumista Työnhakutu- van palveluihin. Kokemusasiantuntija hyödyistä on ollut näyttöä jo aikaisemmin myös muissa toiminnoissa, kuten mielenterveys- ja päihdetyössä. Kokemusasiantuntijat voisivat jakaa kokemuk- siaan heidän omasta näkökulmastaan työhön palaamisesta tai siitä, miten Työnhakutuvan palvelut ovat heitä auttaneet. Eräs haastateltava ehdotti etsivän nuorisotyön kaltaista toimintaa myös työt- tömillä. Tämä tarkoittaisi aktiivisempaa ja yksilöllisempää tavoittamista sekä palveluiden viemistä suoraan sinne, missä apua tarvitaan. Työnhakutuvan ohjaajat ja kokemusasiantuntijat jalkautuisi- vat palvelun kanssa esimerkiksi kirjastoihin ja kahviloihin.

Kehittämissideoiden ja haastatteluiden kautta meille nousi mieleemme lisätutkimus ehdotus. Työhakuun liittyvä stressi ja epävarmuus ovat tuttuja tunteita kaikille työnhakijoille mutta erityisesti pitkäaikaistyöttömillä ne voivat muodostua korkeaksi ja kynnyks työn hakemiseen kasvaa. Miten epävarmuus ja stressi vaikuttavat ihmisen hyvinvointiin sekä mahdollisuuteen työllistyä? Voisiko matalan kynnyksen palveluilla lieventää näitä haasteita? Jatkotutkimus aihe voisi tarjota tietoa siitä, miten työnhakijoita voidaan tukea entistä paremmin.

Lähteet

- Alkuhaastattelu ja työnhakukeskustelut. 11.10.2024. Työmarkkinatori. Viitattu 3.12.2024. <https://tyomarkkinatori.fi/henkiloasiakkaat/tietoa-tyoelamasta/tyonhaku/tyonhakijan-asiakaspalvelumalli/alkuhaastattelu-ja-tyonhakukeskustelut>.
- Asiakasosallisuus. Työkyvyn tuki -koulutus. 2022. Työterveyslaitos. Viitattu 21.03.2025. <https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/tyokyvyn-tuki/asiakasosallisuus>.
- Berghäll, A. 2023. Osatyökykyinen vai täsmätyökykyinen? Liikenne- ja viestintäministeriö: kolumni. Viitattu 29.3.2025. <https://valtioneuvosto.fi/-/1410829/osatyokykyinen-vai-tasmatyokykyinen->.
- Bosáková, L. 2018. A bottom-up approach to employment: an example of good practice. World Health Organization, Europe. Viitattu 1.11.2024. <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/329685/9789289053211-eng.pdf?sequence=1>.
- Bottom-Up -hanke. N.d. Kehittää työllistymistä tukevia palveluja työnhakijan näkökulmasta ja tarpeesta käsin. Väentupa ry. Viitattu 17.10.2024. https://vaentupa.fi/hankkeet/bottom-up/?_gl=1*xpmsgjg*_up*MQ..*_ga*MTI1ODAxMTE3Mi4xNzI5MTU4NTAy*_ga_059ML7590K*MTcyOTE1ODUwMS4xLjEuMTcyOTE1OTMwOS4wLjAuMA.
- Bottom-Up -hankehakemus. Hankehakemus jaettu vain opinnäytetyön tekijöille 23.8.2024. Viitattu 17.10.2024.
- Elo, S., Kajula, O., Tohmola, A. & Kääriäinen, M. 2022. Laadullisen sisällönanalyysin vaiheet ja eteneminen. Hoitotiede. 34, 4, 215–225. Viitattu 29.10.2024. <https://journal.fi/hoitotiede/article/view/128987/78028>.
- Ervasti, J., Väänänen, A. & Turunen, J. 2022. Työkyvyn tukitoimien vaikuttavuusketju. Julkaisussa Työkyvyn tuen vaikuttavuus. Tutkimuskatsaus työkyvyn tukitoimien työkyky- ja kustannusvaikutuksista. Toim. J. Ervasti, J. Kausto, P. Leino-Arjas, J. Turunen, P. Varje & A. Väänänen. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2022:7. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia, sivut. Viitattu 12.10.2024. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163779/VNTEAS_2022_7.pdf.
- Euroopan sosiaalirahasto. N.d. Viitattu 21.10.2024. <https://www.esr.fi/>.
- Henriksson, M., Mesiäislehto, M., Ahola, E., Joensuu, M., Kärkkäinen, S., Laaksonen, J., Saikku, P., Siltala, V. & Turunen, J. 2025. Työkyvyn ja työhön osallistumisen kokonaisvaltainen tarkastelu ja palvelu- ja etuusjärjestelmän reunaehdot: Tutkimustuloksia päätöksenteon tueksi. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2025:5. Viitattu 17.3.2025. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/166086/STM_2025_5_rap.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan. HTK-ohje 2023. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 2/2023. 1.painos. Helsinki. Viitattu 25.11.2024. https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf.

Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, Työpäpaperi 33/2017. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 13.10.2024. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Juvonen-Posti, P., Lamminpää, A., Rajavaara, M., Tötterman, P. 2022. Työikäisten kuntoutumisen monia-lainen järjestelmä. 2. uudistettu painos. Kuntoutuminen. Toim Autti-Rämö. Helsinki: Kustannus oy Duodecim.

Järvelä, S. 2025. Pitkäaikaistyöttömyys lisääntyy – inhimilliset ja yhteiskunnalliset kustannukset uhkaavat kasvaa. Helsingin kaupungin kaupunkitietopalvelut-yksikön tutkijan blogikirjoitus. Viitattu 17.3.2025. <https://kaupunkitieto.hel.fi/fi/pitkaaikaistyottomyys-lisaantyy-inhimilliset-ja-yhteiskunnalliset-kustannukset-uhkaavat-kasvaa>.

Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 234. Juvenes Print.

Kemppinen, A. 2014. Ryhmän tuella työkokeiluun – osatyökykyisen työnhakijan kokemuksia Silta työhön -projektin ryhmävalmennuksesta. Pro gradu -tutkielma. Filosofinen tiedekunta, Itä-Suomen yliopisto. <https://erepo.uef.fi/handle/123456789/14816>.

Kokko, R.-L. 2018. Asiakslähtöisyys tavoitteena työllistymistä edistävässä monialaisessa yhteispalvelussa. Janus. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti, 26, 2, 123–139. <https://journal.fi/janus/article/view/66411>.

Kuitunen, S. & Oivo, T. 2021. Johdanto: työkyky on suhteellinen asia. Julkaisussa: Vajaakuntoisesta osatyökykyiseksi, osatyökykyisestä työkykyiseksi. Puheenvuoroja työkyvystä ja osatyökykyisyydestä Suomessa. Kuntoutussäätiön työselosteita 65/2021. Viitattu 3.10.2024. https://julkaisut.kuntoutussaatio.fi/wp-content/uploads/puheenvuoroja_osatyokykyisyydesta_0906_valmis.pdf#:~:text=Si%C3%A4llys.%20Johdanto:%20ty%C3%B6kyky%20on%20suhteellinen%20asia.

Kurvinen, A., Jolkkonen, A., Lemponen, V. & Ylhäinen, M. 2019. Pitkäaikaistyöttömissä on työvoimapotentiaalia. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja, TEM raportteja 2019:12. Viitattu 17.3.2025. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161390/TEM_12_2019_Pitkaaikaistyottomissa.pdf.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000. Finlex. Viitattu 26.3.2025. <https://finlex.fi/fi/lainsaadanto/2000/812?language=fin>.

Laki työvoimapalveluiden järjestämisestä. 380/2023. Viitattu 24.3.2025. <https://finlex.fi/fi/lainsaadanto/2023/380>.

Lappalainen, K., Kovanen, N. & Järnefelt M. 2023. Yksilölliset ja oikea-aikaiset työkyvyn sekä työllistymisen tuen palvelut. Teoksessa M. Keyriläinen & K. Lappalainen Työkykyohjelma 2019–2023 Loppuraportti. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työelämä 2023:21. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö, 34–39. Viitattu 12.10. 2024. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/164849/TEM_2023_21.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Larsen, F. & Caswell, D. 2022. Co-Creation in an era of Welfare Conditionality – Lessons from Denmark. *Journal of Social Policy*, 51, 1, 58-76. Viitattu 1.11.2024. https://www.researchgate.net/publication/347452510_Co-Creation_in_an_era_of_Welfare_Conditionality_-_Lessons_from_Denmark.

Ljungman, S. & Nieminen, T. 2021. Asiakkaiden näkemyksiä ja kokemuksia työttömien terveydenhuollosta ja työkyvyn tuesta Satakunnassa. SATADUUNIA-hanke. Viitattu 22.2.2025. <https://tyottomat.fi/wp-content/uploads/2021/09/Kokemuksia-tyottomien-terveydenhuollosta-Satakunta.pdf>.

Maunu, T., Räisänen, H. & Tuomaala, M. 2023. Pitkä työttömyys. Työ- ja elinkeinoministeriö julkaisu. TEM-analyyseja, 114/2023. Helsinki: Työ-elinkeino ministeriö. Viitattu 26.3.2025. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/164842/Pitka%20tyo%20myys.pdf>.

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

Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet. THL. 15.12.2023. Viitattu 6.11.2024. <https://thl.fi/aiheet/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-osa-alueet-ja-osallisuuden-edistamisen-periaatteet>.

Pakarinen, J. & Rautjärvi, T. 2021. Oikeus työhön on jokaisen oikeus. Toim. A. Korhonen, J. Lindberg, K. Ray, M. Pentikäinen ja M. Riihelä. Teoksessa Ilmiöitä osatyökykyisyyden ympärillä. Helsinki: Vates-säätiö sr.

Palvelutarpeen arviointi. 11.10.2024. Työmarkkinatori. Viitattu 3.12.2024. <https://tyomarkkinatori.fi/henkiloasiakkaat/tietoa-tyoelamasta/tyonhaku/tyonhakijan-asiakaspalvelumalli/palvelutarpeen-arviointi>.

Poutanen, J., Gluschkoff, K., Kausto, J. & Joensuu M. 2023. Main activity trajectory clusters of unemployed people with partial work ability and cluster features. *Scandinavian Journal of Public Health*. <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/14034948231210347>.

Romakkaniemi, M., & Kilpeläinen, A. 2013. Masennuksesta kuntoutuva ihminen pirstaleisessa palvelujärjestelmässä. *Kuntoutus*, 36, 2, 29–40. Viitattu 10.2.2025. <https://journal.fi/kuntoutus/article/view/146544>.

Salonen, K., Eloranta, S., Hautala, T. & Kinos, S. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 108. Tampere: Juvenes Print - Suomen Yliopistopaino Oy. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/817817/isbn9789522166494.pdf?sequence=2&isAllowed=y>.

Sosiaalihuoltolaki. 1301/2014. Finlex. Viitattu 21.3.2025. <https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/2014/1301?language=fin>.

TE-palvelut 2024-uudistus. N.d. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 10.12.2024. <https://tem.fi/te-palvelut-2024-uudistus>.

Terävä, E., Virtanen, P., Uusikylä, P. & Köppä, L. 2011. Vaikeasti työllistyvien tilannetta ja palveluita selvittävä tutkimus. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys 23/2011. Työ- ja elinkeinoministeriö: Helsinki. Viitattu 30.10.2024. [Vaikeasti-tyollistyvien-tilannetta-ja-palveluita-selvit-tava-tutkimus-19052011.pdf](https://tenk.fi/fi/hyva-tieteellinen-kaytanto/tiedevilppi).

Tiedevilppi. Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK). 17.10.2023. viitattu 11.11 2024.

<https://tenk.fi/fi/hyva-tieteellinen-kaytanto/tiedevilppi>.

Tietosuoja. 2024. Henkilötietojen käsittely. Tietosuojavaikuttetun toimisto. Viitattu 13.12.2024.

<https://tietosuoja.fi/mika-on-henkilotieto>.

Tietosuojalaki 1050/2018. Finlex. Viitattu 9.12.2024. <https://finlex.fi/fi/lainsaadanto/2018/1050>.

Toikko, T. & Rantanen, T. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. 2009. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy. eKirjana TamPub. https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100802/Toikko_Rantanen_Tutkimuksellinen_kehittamistoiminta.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Tukea, turvaa, toimintaa. Väentupa ry. N.d. Viitattu 17.10.2024. <https://vaentupa.fi/>.

Tuomi, J., & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu painos. Kustannusosakeyhtiö Tammi. E-kirja.

Työnhakijan asiakaspalvelumalli. 11.10.2024. Työmarkkinatori. Viitattu 4.12.2024. <https://tyomarkkinatori.fi/henkiloasiakkaat/tietoa-tyoelamasta/tyonhaku/tyonhakijan-asiakaspalvelumalli>.

Työttömiä työnhakijoita lokakuussa 285 200. 2024. Työ- ja elinkeinoministeriö. Tiedote 26.11.2024. Viitattu 10.12.2024. <https://tem.fi/-/tyottomia-tyonhakijoita-lokakuussa-285-200>.

Törmä, S. 2009. Matala kynnyks - pelkkä retorinen lupaus? Janus: Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti, 17, 2, 164–169. Viitattu 1.11.2024. <https://journal.fi/janus/article/view/50514/15286>.

Vilka H. 2021. Näin onnistut opinnäytetyössä. PS-kustannus. Jyväskylä. E-kirja. Ellibs ebooks.

<https://www.ellibslibrary.com/reader/9789523701236>.

Väentuvan strategia 2023–2026. N.d. Väentupa ry. Viitattu 17.10.2024. https://vaentupa.fi/wp-content/uploads/strategia_2023-2025.pdf?_gl=1*192rvh4*_up*MQ..*_ga*MTI3ODQzNTQ0NS4xNzI5MTU2MjMy*_ga_059ML7590K*MTcyOTE1NjIzMS4xLjAuMTcyOTE1NjIzMS4wLjAuMA.

Väentupa ry. N.d. Viitattu 17.10.2024. <https://vaentupa.fi/>.

Wanberg, C R., Ali, A A. & Csillag, B. 2020. Job Seeking: The Process and Experience of Looking for a Job. Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior. Vol. 7, 315-337. Viitattu 1.11.2024. <https://www.annualreviews.org/content/journals/10.1146/annurev-orgpsych-012119-044939>.

Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014. Finlex. Viitattu 11.11.2024. <https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325>.

Yleinen tietosuoja-asetus 2016/679. 6 Artikla. Käsitteilyn lainmukaisuus. Viitattu 9.12.2024. <https://gdprinfo.eu/fi/fi-article-6>.

Ylistö, S. & Husu, H-M. 2021. Negative emotional consequences of labour market activation policies for long-term unemployed young adults in Finland. *International Journal of Sociology and Social Policy*. Vol. 41 No. 13/14, 1-15. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJSSP-02-2021-0039/full/html>.

Liitteet

Liite 1. Saatekirje

Saatekirje

Kutsu opinnäytetyömme haastatteluun,

opiskelemme kuntoutuksen ohjaajiksi Jyväskylän ammattikorkeakoulussa.

Haastattelun tarkoituksena on saada tietoa siitä, miten Bottom-up-hanke on pystynyt vastaamaan mukana olleiden työllistymiseen liittyviin kysymyksiin.

Haastattelussa esitetään avoimia kysymyksiä ja niihin vastataan oman kokemuksen perusteella, joten oikeita ja vääriä vastauksia ei ole. Haastattelujen aikana paikalla ovat vain opinnäytetyön tekijät sekä haastateltava.

Haastatteluun osallistumalla sinulla on mahdollisuus tuoda esille mielipiteitäsi ja kokemuksiasi.

Osallistumalla olet mukana kehittämässä hankkeen toimintaa!

Haastatteluun osallistuminen on täysin vapaaehtoista.

Aikaa haastattelulle varataan noin 1 tunti, keskustelu nauhoitetaan, tämä mahdollistaa aineiston analyysin myöhemmin. Haastattelu puretaan niin, ettei vastaajaa ole lopputuloksesta mahdollista tunnistaa. Jos suostut haastatteluun Bottom-up-hankkeen työntekijä välittää meille sinun etunimesi ja puhelinnumeron. Nimi ja puhelinnumero hävitetään heti haastattelun jälkeen, siihen asti tieto säilytetään omalla henkilökohtaisella työasemalla. Kun opinnäytetyö on valmis, kaikki kerätty aineisto hävitetään lopullisesti.

Haastattelut toteutetaan Laukaan Väentuvalla.

Yhteistyöstä ja osallistumisestanne kiittäen

Anne Tevasaari

Riikka Haatainen



Liite 2. Haastattelu runko

Teema 1 (yleinen kokemus hankkeesta)

Miten olet saanut tietää Työnhakutuvasta?

Lisäkysymys (LK): Olivatko tiedot työnhakutuvan palveluista ja aikatauluista selkeitä ja helposti saatavilla?

Oletko saanut Työnhakutuvan kautta uusia näkökulmia työnhakemiseen tai ajatuksia tulevaan esim. kouluttautumiseen? Jos olet, niin minkälaisia?

Millaisia ajatuksia sinulle on tullut tästä palvelusta?

Oletko kokenut palvelun oikea-aikaiseksi ja tarpeitasi vastaavaksi? Esimerkiksi, onko nyt ollut sopiva aika päivittää CV:tä ja hakea töitä?

Oliko sinun mielestäsi Työnhakutuvalla helppo tulla mukaan? Millainen oli ensi kokemus työnhakutuvasta?

LK: matalankynnyksen palvelu, löysitkö hyvin paikan, oliko varannut esim. ajan vai pääsiko tapaamaan työntekijää ilman ajanvarausta, oliko ryhmän aikataulu sopiva

Teema 2 (hankkeen sisältö)

Mitkä Työnhakutuvan tarjoamista palveluista ovat olleet sinulle erityisen hyödyllisiä? Mikä niissä on toiminut hyvin tai ei toiminut?

LK: Onko cv:n tekeminen ollut sinulle hyödyllinen, oliko hyvää -> oli -> mikä oli erityisen hyvää tai miksi ei toiminut sinulle jne.

Oletko osallistunut ryhmäohjaukseen? Miten koit ne ja mitä hyötyä niistä oli sinulle?

LK: jos on osallistunut ryhmäohjaukseen: onko hankkeen aikana jokin tietty toiminta, vierailu tai teema jäänyt erityisesti mieleesi? Miksi? Tai onko jokin tuntunut vähemmän hyödylliseltä? Miksi?

Minkälaista ohjausta olet saanut/sait yksilöohjauksessa? Oliko ohjaus mielestäsi riittävää?

Mikä on jäänyt erityisesti mieleen näistä Työnhakutuvan käynneistä? Oliko joku erityisen mukavaa tai tuntuiko jokin turhalta?

Teema 3 (hankkeen kehittäminen)

Koetko, onko sinulla ollut mahdollisuus vaikuttaa Työnhakutuvan toimintaan? Jos kyllä, miten? (ryhmätapaamisen tai yksilöohjauksen sisältö)

Miten Työnhakutuvan tarjoamaa palvelua voisi vielä mielestäsi kehittää?

Millaisia kokemuksia sinulla on yleisesti työnhakupalveluista?

LK: Mikä on toiminut hyvin, mikä on ollut hankalaa? Haluaisitko ohjausta enemmän työpaikkojen hakemiseen?

Koetko tarvitsevasi muita palveluja työkykyyn liittyen? Esim. Terveystarkastus (työttömän terveystarkastus)? Apua hakemusten täyttämiseen (esim. Kela, työttömyyspäiväraha)?

Kenelle suosittelisit tätä Työnhakutupaa ja miksi?