

JYVÄSKYLÄN TYÖVOIMAN PALVELUKESKUS YHTEISTYÖKUMPPANINA

– Kumppanien kokemukset verkostoyhteis- työstä

Victoria Kiuru

Opinnäytetyö
Toukokuu 2012

Kuntoutusohjauksen ja -suunnittelun koulutusohjelma
Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala



Tekijä(t) KIURU, Victoria	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 07.05.2012
	Sivumäärä 60	Julkaisun kieli Suomi
	Luottamuksellisuus () saakka	Verkojulkaisulupa myönnetty (X)
Työn nimi JYVÄSKYLÄN TYÖVOIMAN PALVELUKESKUS YHTEISTYÖKUMPPANINA – Kumppanien kokemukset verkostoyhteistyöstä		
Koulutusohjelma Kuntoutusohjauksen ja -suunnittelun koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) KARAPALO, Teppo; PÖNTINEN, Päivi; ELG, Kirsi		
Toimeksiantaja(t) Jyväskylän työvoiman palvelukeskus		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Työvoimapolitiikan keskeinen tehtävä on puuttua pitkäaikaistyöttömyyteen. TYP-toiminnan taustalla on yhteiskuntamme työllisyysohjelma. Työvoiman palvelukeskuksen (TYP) tehtävänä on selvittää ja edistää asiakkaiden työllistymistä ja kuntoutusta moniammatillisella tiimityöskentelyllä sekä seudullisella yhteistyöllä. TYP-toiminnassa korostuu verkostoyhteistyön keskeisyys. Tänä päivänä verkostoituminen on tärkeää, jossa korostuu yhteistyön ja voimavarojen yhdistäminen.</p> <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Jyväskylän TYP:n yhteistyökumppanien kokemuksia verkostoyhteistyöstä TYP:n kanssa. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää miten yhteistyökumppanit kokevat TYP:n palvelut, toiminnan ja yhteistyön. Toisena tavoitteena oli tutkia miten yhteistyökumppanien välistä yhteistyötä voisi kehittää. Aineisto kerättiin kyselylomakkeella, joka lähetettiin QuestBack järjestelmän välityksellä. Kyselyyn vastasi 48 yhteistyökumppania eli vastausprosentti oli 55 %. Analysointimenetelmänä käytettiin sisällönanalyysia.</p> <p>Keskeinen tulos oli, että yhteistyökumppanit olivat tyytyväisiä yhteistyöhön. Jyväskylän TYP:sta pidetään sitoutuneena yhteistyökumppanina, jonka kanssa yhteistyö on mutkatonta ja joustavaa. Henkilökunnan keskuudessa vallitsee ”hyvä henki” ja asiantuntijuus. Verkostoyhteistyötä halutaan tehdä nykyistä tiiviimmin ja tehokkaammin unohtamatta asiakasnäkökulmaa työssä. TYP:n toimintaa ja palveluita ei tunnettu tarpeeksi. Johtopäätöksenä todettiin, että yhteistyön kehittämiseksi sekä erityisesti TYP:n toiminnasta ja palveluista tiedottamiselle olisi tarvetta. Toimivalle yhteistyölle haluttiin jatkuvuutta. Opinnäytetyön tuloksia käytetään Jyväskylän TYP:n toiminnan ja verkostoyhteistyön kehittämisessä.</p>		
Avainsanat (asiasanat) moniammatillinen yhteistyö, pitkäaikaistyöttömyys, työvoiman palvelukeskus, verkostoyhteistyö		
Muut tiedot		

Author(s) KIURU, Victoria	Type of publication Bachelor's Thesis	Date 07.05.2012
	Pages 60	Language Finnish
	Confidential () Until	Permission for web publication (X)
Title THE JYVÄSKYLÄ LABOUR SERVICE CENTRE AS A PARTNER OF CO-OPERATION - Partners' views on network co-operation		
Degree Programme Rehabilitation counseling and training program design		
Tutor(s) KARAPALO, Teppo; PÖNTINEN, Päivi; ELG, Kirsi		
Assigned by THE JYVÄSKYLÄ LABOUR SERVICE CENTRE		
<p>Abstract</p> <p>One of the central tasks of labour policy is to deal with long-term unemployment. In the background of the activities of the Labour Service Centre is the society's employment program. The Labour Service Centre's mission is to investigate and promote the clients' employment and rehabilitation by means of multi-professional teamwork and regional co-operation. The activities of the Labour Service Centre are highlighted by the importance of network co-operation. Today, networking is important because it is based on a combination of co-operation and resources.</p> <p>The purpose of this bachelor's thesis was to examine the Jyväskylä Labour Service Centre partners' experiences of network co-operation with the Labour Service Centre. The aim of this bachelor's thesis was to study the partners' views on the centre's services, activities and co-operation. The second objective was to examine how co-operation between the partners could be developed. The material was collected by using a questionnaire which was sent by using the QuestBack system. The inquiry replies came from 48 partners, which gave a response rate of 55 %. The analysis method used with the data was content analysis.</p> <p>The central result was that the network partners were satisfied with co-operation. The Jyväskylä Labour Service Centre was considered to be a partner, with whom co-operation was uncomplicated and flexible. The personnel were considered to have "good spirit" and expertise. The respondents also expressed a desire for closer and more efficient network co-operation without forgetting the client point of view. It was also revealed by the results that the Labour Service Centre and its services were not sufficiently well known. As a conclusion it can be stated that there is a need to develop the co-operation and in particular information about the Labour Service Centre. It is hoped the continuity of co-operation. The results of this bachelor's thesis will be used in the development of the activities of the Jyväskylä Labour Service Centre and the network of co-operation.</p>		
Keywords multi-professional co-operation, long-term unemployment, labour service center, network co-operation		
Miscellaneous		

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	3
2	TYÖVOIMAN PALVELUKESKUS	5
2.1	EU:n ja Suomen suositukset pitkäaikaistyöttömyyden vähentämiseksi	5
2.2	Työvoiman palvelukeskustoiminta	7
2.3	Jyväskylän työvoiman palvelukeskus	10
2.3.1	Strategia vuodelle 2012	13
2.3.2	Verkostoyhteistyö käytännössä	14
2.3.3	Asiakaskriteerit	15
2.3.4	Asiakaspalveluprosessi	16
2.4	Moniammatillinen yhteistyö	19
3	VERKOSTOYHTEISTYÖ	21
3.1	Verkostojäsenyys ja sosiaalinen pääoma	25
3.2	Työvoiman palvelukeskuksen verkostosuhteet	26
4	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA ONGELMAT	28
5	AINEISTO JA MENETELMÄT	29
5.1	Kohderyhmä	29
5.2	Aineiston keruu	29
5.3	Aineiston analysointi	31
6	TULOKSET	32
6.1	Taustatiedot	32
6.2	Verkostoyhteistyö	36
6.3	Palveluiden kehittäminen	40
7	POHDINTA	43
7.1	Tulokset	43
7.2	Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys	47
7.3	Johtopäätökset	51
7.4	Jatkotutkimusaiheet	51
	LÄHTEET	53
	LIITTEET	57
	Liite 1. Kyselylomake	57

Liite 2. Saatekirje	60
---------------------------	----

KUVIOT

KUVIO 1. Jyväskylän työvoiman palvelukeskus.....	11
KUVIO 2. TYP:n palveluprosessi	17
KUVIO 3. Strategiasta verkkojen ja kumppanuuksien strategiaan.	23
KUVIO 4. Vastaajan edustama taho.	33
KUVIO 5. Yhteistyön luokittelu yhteistyökumppanien ja Jyväskylän TYP:n välillä...34	
KUVIO 6. Yhteistyön tiiveys.	35
KUVIO 7. Yhteistyön riittävyys.....	36
KUVIO 8. Yhteenveto kehittämistoiveille.....	42

1 JOHDANTO

Työvoimapolitiikan keskeinen tehtävä on vähentää pitkäaikaistyöttömyyttä. Eurooppa taistelee pitkäaikaistyöttömyyttä vastaan tarjoamalla erilaisia toimenpiteitä ja työvoimaohjelmia. Pitkäaikatyöttömiksi luetaan yli vuoden työttöminä olleet. (Thomson 2009, 448.) Suomessa jo 1990-luvulla havaittiin pitkäaikaistyöttömien syrjäytymisen ongelma, johon ymmärrettiin tarvittavan viranomaisten apua (Mattila & Laatu 2006, 3). Pitkäaikaistyöttömyys on yksi yhteiskuntamme ongelmista myös tänä päivänä. Euroopan neuvosto suosittaa Suomea 2011–2012 välisenä aikana puuttumaan tehokkaammin sekä nuorten että ikääntyvien pitkäaikaistyöttömyyteen, mikä aiheuttaa eniten huolta yhteiskunnassamme (Vincent-Rostowski 2011, 5). Pääministeri Jyrki Kataisen hallitus ehdottaa puuttumaan pitkäaikaistyöttömyyteen muun muassa siirtämällä asiakkaat työ- ja elinkeinotoimistolta (TE-toimisto) työvoiman palvelukeskukseen (TYP) viimeistään 12 kuukauden työttömyyden jälkeen (Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma 2011, 47).

TYP-toiminnasta puhutaan, kun valtion ja kunnan työllisyyttä edistävät palvelut voidaan tarjota samoissa tiloissa, jossa asiakasta on vastassa moniammatillinen tiimi. TYP-toimintaa ei ole säädetty laissa, vaan se perustuu vapaaehtoiseen yhteistoimintasopimukseen TE-toimiston, kunnan ja Kansaneläkelaitoksen (Kela) kanssa. (Työvoiman palvelukeskus – toimintaa koskevat valtakunnalliset linjaukset 2010, 1.) Jyväskylän TYP-toiminta käynnistyi vuonna 2002 yhteispalvelukokeiluna Tetra nimellä. Toiminta vakiinnutettiin vuonna 2004 nimellä Jyväskylän työvoiman palvelukeskus. (Elg 2008, 7.)

Toimijoiden yhteistyön ja verkostoyhteistyön keskeisyyttä on tuotu esille jo TYP:n perustamisvaiheessa (Arnkil, Karjalainen, Aho, Lahti, Lyytinen & Spangar 2004, 10). Käsitteet verkosto ja verkostoituminen herättävät ihmisissä kysymyksen, mitä ne oikein tarkoittavat (Niemelä 2002, 18). Vielä muutamia vuosikymmeniä sitten verkos-

toitumisesta ei ollut juurikaan puhetta, eikä koko käsitettä käytetty, kun taas tänä päivänä ilmiötä tutkitaan kovasti (Hakanen, Heinonen & Sipilä 2007, 274). Verkostoista saa paljon hyötyä yhteistyöhön ja se on yksi mahdollistaja tavoitteiden saavuttamisessa (Verkostot liiketoiminnan kehittämisessä 2009, 95). Jyväskylän TYP haluaa kehittää toimintaansa muun muassa kehittämällä yhteistyökumppanien välistä verkostoyhteistyötä. Tätä yhteistyötä ei ole tutkittu aiemmin.

Opinnäytetyön toimeksiantajana oli Jyväskylän työvoiman palvelukeskus. Ajatus tutkimuksen toteuttamisesta lähti liikkeelle TYP:n henkilökunnan yhteisestä toiveesta. Olen ollut työharjoittelussa Jyväskylän TYP:ssa ja koen että siitä on etua opinnäytetyössäni. Näin pystyn paremmin hahmottamaan kyseisen toimijan toiminta-ajatuksen, työyhteisön ja toimijaverkoston. TYP on lisäksi työpaikka, jossa työskentelee kuntoutuksen ohjaajia. TYP:n toiminta sisältää monia kuntoutusohjauksen koulutusohjelmaan kuuluvia asioita, joka on vaikuttanut merkittävästi tämän opinnäytetyön aihevalintaan. Mielenkiintoa opinnäytetyötä kohtaan herättää ensinnäkin se, että siihen on todellinen tarve ja ammattikorkeakoulutus pyrkii työelämälähtöisyyteen. Toisekseen kuntoutuksen ohjaajan työhön kuuluu oman toiminnan kehittäminen ja osallistuminen työpaikan sisäiseen kehittämistyöhön, joihin toivoisin tulevaisuudessa pääseväni osallistumaan. (Kuntoutusohjauksen ja – suunnittelun koulutusohjelma 2011, 2, 4–5.)

Opinnäytetyössä käytettiin sekä laadullista että määrällistä tutkimusmenetelmää. Aineiston keruumenetelmänä käytettiin puolistrukturoitua kyselylomaketta, joka lähetettiin TYP:n yhteistyökumppaneille QuestBack järjestelmän välityksellä ja aineistoa analysoitiin sisällönanalyysimenetelmää käyttäen. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen yhteistyökumppaneiden kokemuksia verkostoyhteistyöstä. Opinnäytetyön tuloksia on tarkoitus hyödyntää Jyväskylän TYP:n toiminnan ja verkostoyhteistyön kehittämisessä.

2 TYÖVOIMAN PALVELUKESKUS

2.1 EU:n ja Suomen suositukset pitkäaikaistyöttömyyden vähentämiseksi

Euroopan työllisyyskomitean (Employment Committee – EMCO) valmisteleman Euroopan työllisyysstrategian (European Employment Strategy - EES) tavoitteena on luoda vuodelle 2020 nykyistä enemmän ja parempia työpaikkoja koko Euroopan unionin (EU) alueella. Tämän tavoitteen saavuttamiseksi on asetettu kolme päätavoitetta: vähentää ennen aikaista työstä poistumista, vähentää koulunkäynnin keskeyttävien määrää sekä lisätä aikuisten ammatillisen tutkinnon suorittamista ja vähentää ainakin 20 miljoonalla niiden ihmisten määrää joita uhkaa köyhyys ja sosiaalinen syrjäytyminen. Tätä varten EES on luonut puitteet, joiden avulla on mahdollista käydä keskustelua, jakaa tietoa sekä koordinoita työllisyyspolitiikkaa EU-maiden välillä. EMCON johdolla valmistellaan vuosittain ”työllisyyspaketti”, jossa esitetään kansallinen työllisyyspolitiikka sekä yhteiset tavoitteet ja linjaukset. (European Employment Strategy n.d.)

Eurooppa-neuvosto (epävirallisesti EU:n huippukokous) on julkaissut kesällä 2011 maakohtaiset suositukset (13.7.2010) jäsenvaltioiden ja unionin talouspolitiikan laajoista suuntaviivoista vuosille 2010–2014. Eurooppa-neuvosto hyväksyi julkisen talouden vakauttamisen ja rakenneuudistuksen painopisteet, jotka korostavat työttömyyden vähentämistä työmarkkinuudistuksen avulla. Eurooppa-neuvoston vuonna 2011 antaman lausunnon mukaan pitkäaikaistyöttömyyttä vastaan käyty taistelu näkyi Suomen tilastoissa vuosina 2005–2008, jolloin pitkäaikaistyöttömien määrä laski huomattavasti. Tästä huolimatta vuonna 2009 alkoi uusi työttömyyden kasvu, jonka seurauksena on lisääntynyt pitkäaikaistyöttömyys ja sen myötä köyhyyden ja sosiaalisen syrjäytymisen riski. Tämä ongelma havaittiin Suomessa ja jonka perusteella pitkäaikaistyöttömyyteen puututtiin jollain tasolla, mutta Euroopan-neuvosto kriti-

soi Suomea siitä, että vielä tänäkään päivänä ei ongelman ratkaisemiseksi ole laadittu monipuolista, laajaa ja toimivaa strategiaa. (Vincent-Rostowski 2011, 3–4.)

Neuvosto suosittaa Suomea toteuttamaan 2011–2012 välisenä aikana viisi asiaa, joista kaksi liittyvät vahvasti työttömyyteen. Nykyistä enemmän pitäisi tavoitella toimintaa, joka suuntautuu pitkäaikaistyöttömien ja erityisesti nuorten aktivoimiseen työmarkkinoilla. Lisäksi tulisi ottaa käyttöön sellaisia ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä, jotka parantaisivat ikääntyvien työntekijöiden pysyvyyttä työelämässä. (Vincent-Rostowski 2011, 5.)

Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelmassa puhutaan paljon työn ja työllisyyden merkityksestä suomalaisessa yhteiskunnassa. Uusi hallitus pyrkii toimimaan kaikin tavoin syrjintää vastaan. Hallituksen tavoitteena on parantaa työllistymistä ja työurien pidentämisen mahdollisuuksia. Hallituksen toimintaan ja päätöksentekoon liittyy kolme kokonaisuutta:

- köyhyyden, eriarvoisuuden ja syrjäytymisen vähentäminen
- julkisen talouden vakauttaminen
- kestävän talouskasvun, työllisyyden ja kilpailukyvyn vahvistaminen. (Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma 2011, 3,7.)

Nämä tavoitteet hallitus aikoo saavuttaa määrittelemällä työvoimapalveluille laatu-kriteerit, joiden avulla tarkkaillaan palvelujen tarkoituksenmukaisuutta ja vaikuttavuutta suhteessa työttömiin. Pitkäaikaistyöttömyyteen puututaan esimerkiksi säätelemällä työvoiman palvelukeskusten toiminnasta lailla. Näin voidaan turvata palvelukeskusten rahoitusta ja toimintaa. Pitkäaikaistyöttömiä tulisi siirtää TE-toimistoilta palvelukeskuksiin viimeistään 12 kuukauden työttömyyden jälkeen. (Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma 2011, 46–47.)

Vaikeasti työllistyvien mahdollisuuksia työllistyä parannetaan lisäämällä työllistymismahdollisuuksia kunnissa, yrityksissä, sosiaalisissa yrityksissä ja kolmannella sektorilla, joka onnistuakseen vaatii näiden toimijoiden välistä yhteistyötä. Sosiaalisten

yrittäjien kohdalla arvioidaan lainsäädäntöön tarvittavia mahdollisia uudistustarpeita. (Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma 2011, 47.)

2.2 Työvoiman palvelukeskustoiminta

Työvoiman palvelukeskustoiminnan (TYP) taustalla on aktiivipolitiikan päämäärät. Aktiivipolitiikan tarkoituksena on puuttua pitkäaikaistyöttömyyteen niin, että se johdaisi takaisin työelämään. Apuna käytetään työelämäsuuntautuneita toimenpiteitä, kuten koulutusta ja kuntoutusta, jonka tarkoituksena on työttömyyden ja syrjäytymisen vähentäminen. TYP on Suomen työllisyysohjelman mukaista toimintaa, jonka taustalla ovat työ-, sosiaali- ja terveys- sekä opetusministeriö ja Kansaneläkelaitos sekä Suomen Kuntaliitto. (Arnkil, Karjalainen, Pitkänen, Saikku & Spangar 2007, 31.)

Pitkäaikaistyöttömiksi luetaan työttömiä, joiden työttömyys on kestänyt yhtäjaksoisesti yli vuoden. Pitkäaikaistyöttömyyden ongelma on havaittu ilmenevän erityisesti matalan koulutustason omaavien keskuudessa sekä ikääntyvien kohdalla. Pitkittynyt työttömyys tuo mukanaan monenlaisia ongelmia: ammattitaito rapistuu, työnhaku vaikenee ja innostus laskee sekä syrjäytymisen vaara kasvaa. (Tilastokeskus n.d.)

TYP:n kaltaisten keskusten tarve ilmeni jo 1990-luvulla, jolloin lama nosti työttömyysasteen sekä pitkäaikaistyöttömien määrän erittäin korkealle. Talous elpyi, mutta työttömyysluvut eivät paljon siitä muuttuneet. Erityisesti pitkäaikaistyöttömien syrjäytymisen yhteiskunnasta havaittiin tarvitsevan aktiivisen työnhaun lisäksi viranomaisten tehokasta tukitoimintaa, joka jäisi palvelujärjestelmäämme. Syinä työttömyysongelmaan olivat työpaikkojen puute sekä työelämän vaatimuksissa tapahtunut muutos. (Matti & Laatu 2006, 3.)

Työvoiman palvelukeskusten toiminta käynnistyi vuonna 2002 yhteispalvelukokeiluna. Matti Vanhasen hallituksen työllisyysohjelmassa (24.6.2003) havaittiin pitkäaikaistyöttömien tuen tarvetta, jolloin päätettiin käynnistää työvoiman kehittämiskeskustoimintaa (nykyinen työvoiman palvelukeskus), joiden asiakkaita olisivat vaikeasti työllis-

tettävät henkilöt. Näissä keskuksissa heille tarjottaisiin erilaisia vaikeasti työllistyville tarkoitettuja palveluja. (Mattila & Laatu 2006, 3.) Laki julkisesta työvoimapalvelusta (L 1295/2002) tarkoittaa ”*vaikeasti työllistyvällä* työmarkkinatukeen oikeutettua työntä työnhakijaa, joka on saanut työmarkkinatukea työttömyytensä perusteella vähintään 500 päivältä tai jonka oikeus työttömyyspäivärahaan on päättynyt työttömyysturvalain 6 luvun 7 tai 9 §:ssä tarkoitetun enimmäisajan johdosta”.

TYP:n toiminta vakiinnutettiin, jolloin Suomessa perustettiin vuosina 2004–2006 laaja TYP-verkosto. Syyskuussa 2005 työvoiman palvelukeskuksia oli 34 ja marraskuussa 2006 jo 39. Toiminnan tarve näkyi myös asiakkaiden määrässä, joka alkoi kasvaa kovaa vauhtia vuosittain. (Arnkil ym. 2007, 33.) Vuonna 2011 toiminnassa olevia työvoiman palvelukeskuksia oli 38 (Pitkäaikaistyöttömien työllistyminen ja syrjäytymisen ehkäisy 2011, 60).

TYP-verkosto löytyy 161 kunnasta, joista vain kahdeksassa toimii yhden kunnan alueen TYP:na. Nämä ovat Helsinki, Hyvinkää, Lahti, Lieksa, Oulu, Rovaniemi, Turku ja Vantaa. Loput seudulliset TYPit toimivat erillissopimuksella yhteistyössä kaupunkien ympärillä olevien pienkuntien kanssa. Pienkunnat ovat aktiivisesti toiminnassa mukana Kaakkois-Suomessa (100 %) ja Kainuussa (89 %), kun taas melko vähäistä osallisuutta näkyy Varsinais-Suomessa (11 %), Etelä-Suomessa (12 %) ja Pohjois-Suomessa (13 %). (Karjalainen, Saikku, Pasuri, & Seppälä 2008, 32–33.) Kooltaan TYP:t ovat hyvin erilaisia. Pääosin TYP:t ovat pieniä ja niissä toimii noin kymmenen hengen työyhteisö, mutta keskimäärin TYP:ssä toimii 16 työntekijää. (Arnkil, Karjalainen, Pitkänen, Saikku & Spangar 2008, 193.)

TYP-toiminnasta puhutaan, kun valtion ja kunnan työllisyyttä kuntouttavat palvelut voidaan tarjota samoissa tiloissa ja siellä on asiakasta vastassa moniammatillinen tiimi. Näin toteutuu niin sanottu ”yhden luukun periaate”, mikä olisi ainoa kyseinen viranomaisten asiointipaikka. TYP-toiminta ei ole lakisääteistä, vaan perustuu vapaaehtoiseen yhteistoimintasopimukseen TE-toimiston, kunnan ja Kelan kanssa. Näin TYP-toimintamallina toimii yhteisjohtajuus. Sopimuksessa voidaan yhdessä sopia

toimitiloista, henkilöstömäärästä ja -rakenteesta, mahdollisista toimintamallimuutoksista ja tarjolla oleviin palveluihin liittyvistä kysymyksistä. Emo-organisaatioiden edustajista koostuva johtoryhmä kokoontuu säännöllisesti neuvottelemaan ja päättämään kyseisistä asioista sekä TYP-toiminnan linjauksista. (Työvoiman palvelukeskus – toimintaa koskevat valtakunnalliset linjaukset 2010, 1, 3.)

TYP-toimintaa rahoittavat puoliksi työhallinto (valtio) ja kunta. Vuonna 2007 TYP:lle myönnettiin erillisrahaa toiminnan laajentamiseksi muun muassa ostopalveluita varten, jolloin TYP:n kokonaiskustannukset olivat noin 35 miljoonaa euroa. Vuonna 2007 yhden johtajan malli oli 28 TYP:ssä ja kahden johtajan malli 11 TYP:ssä. (Arnkil ym. 2008, 191.)

Arnkilin ym. (2008, 149–150) työvoimatoimistojen ja työvoiman palvelukeskusten arviointitutkimuksessa tehdyn kyselyn tuloksien mukaan kokonaisuudessa TYP-toiminta sai positiivista palautetta erityisesti verkostoitumisesta. TYP-toiminnan laajentumiselle olisi maassamme tarvetta ja resursseja tulisikin vahvistaa siten, että toiminta olisi kunnan taloudellisesta tilanteesta riippumatonta. Vaikeasti työllistettävien kohdalla tarvitaan nykyistä enemmän työtä. Asiakkaaksi pääsy olisi myös tehtävä helpommaksi, jotta kuntoutusta voitaisiin tarjota mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Erityisesti syrjäytymisvaarassa olevien työnhakijoiden kohdalla asiakas ei saa jäädä ammatillisen kuntoutuksen ja verkostoyhteistyön tarjoaman palvelun ulkopuolelle. Tämä vaatii myös TE-toimistoilta aktiivisempaa otetta työllistettävien suhteen, jotta kyseisen palvelun tarve havaittaisiin asiakkaissa aikaisemmin.

Työministeriö on asettanut tiedonantokirjeessään 8.8.2004 TYP-toiminnalle seuraavat tavoitteet:

- rakenteellisen työttömyyden vähentäminen
- työttömyyden perusteella maksettavien toimeentulotukimenojen ja työmarkkinatuen vähentäminen
- aktivointiasteen ja työmarkkinatuen aktiiviosuuden nostaminen

- asiakkaiden työ- ja toimintakyvyn sekä aktiivisen elämän ja osallisuuden lisääntyminen. (Arnkil ym. 2007, 31.)

Tänä päivänä aktiivipolitiikkaan vaikuttavat myös vuonna 2006 sosiaali- ja terveysministeriön määrittelemät sosiaali- ja terveystalouden strategiset linjaukset. Linjaukset kehitettiin pitkällä tähtäimellä vuoteen 2015 saakka. Tässä neljä linjausta:

- Edistetään terveyttä ja toimintakykyä.
- Lisätään työelämän vetovoimaa.
- Vähennetään köyhyyttä ja syrjäytymistä.
- Varmistetaan toimivat palvelut ja kohtuullinen toimeentuloturva. (Sosiaali- ja terveystalouden strategiat 2015 2006, 4.)

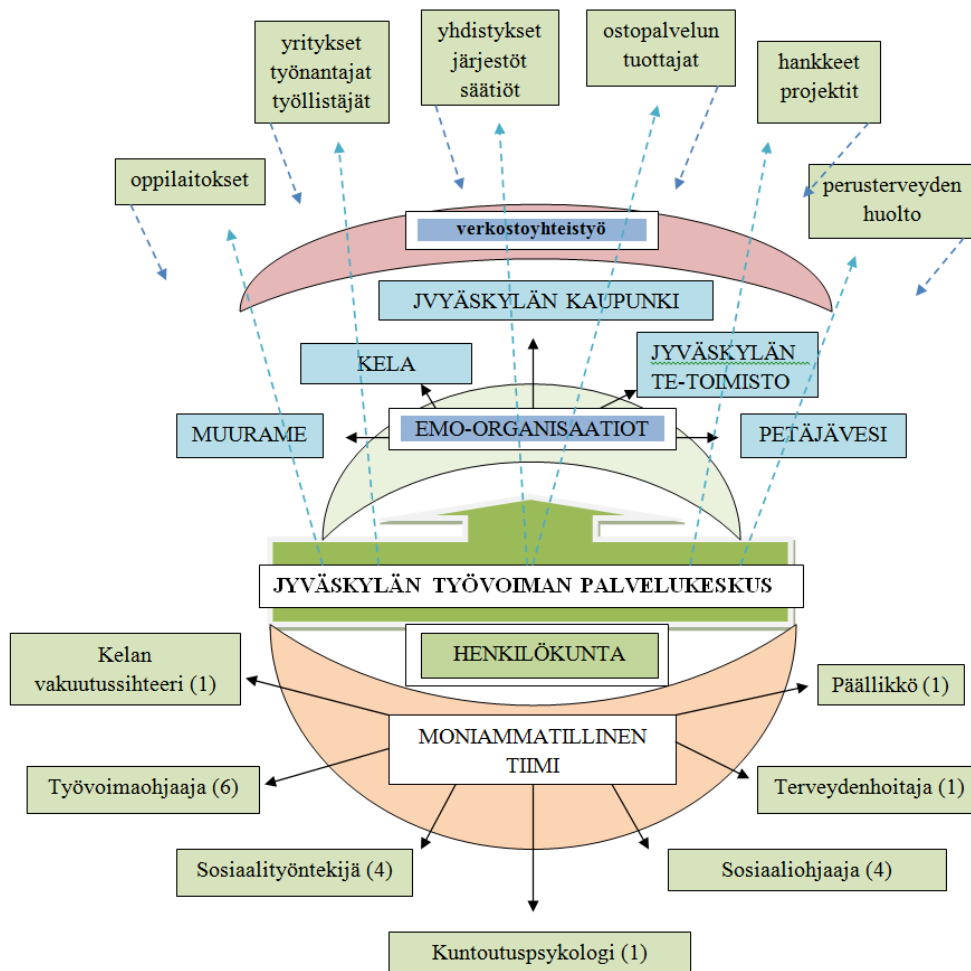
2.3 Jyväskylän työvoiman palvelukeskus

Valtakunnallisten linjausten (2010) mukaan TYP:ssa tulee olla tarjolla julkisia työvoimapalveluja sekä kunnan työhön kuntouttavia palveluja työttömille kuntoutujille. Yhteisissä TYP:n tiloissa tulee työskennellä sosiaalityöntekijöitä ja sosiaaliohjaajia. Myös terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan tulisi kuulua henkilöstöön, jos henkilöstömäärää on vähintään 10 työntekijää. Muussa tapauksessa on varmistettava kyseisen palvelun saatavuus. TYP:n kuntouttavien palvelujen piiriin ohjataan emotionaalisten asiakkaita. TYP:n tärkein rooli on tarjota työhön kuntouttamista. Kelan työkyvyn arviointi- ja kuntoutuspalvelut ovat osa TYP:n palveluita. (Työvoiman palvelukeskus – toimintaa koskevat valtakunnalliset linjaukset 2010, 1.)

Jyväskylän TYP-toiminta käynnistyi vuonna 2002 yhteispalvelukokeiluna Tetra nimellä. Yhteispalvelukokeilun yhtenä ajatuksena oli tarjota asiakkaalle kokonaisvaltaista palvelua, jonka lisäksi haluttiin myös kokeilla uutta toimintamallia pitkäaikaistyöttömyyttä vastaan. Eräs ajatus oli saada selville mitä uutta se toisi, jos pitkäaikaistyötön asiakasta tapaisi samaan aikaan sosiaalityöntekijän ja työvoimaohjaajan, joilla on vankka asiantuntemus. Jyväskylässä kokeilu oli suunnattu pääasiassa alle 35-

vuotiaisiin. Asiakkaista miehiä ja naisia oli noin puolet ja puolet. Toiminta vakiinnutettiin vuonna 2004 nimellä Jyväskylän työvoiman palvelukeskus, jolloin työministeriö myönsi rahoituksen. (Arnkil ym. 2004, 74, 150; Elg 2008, 7; Elg 2012.)

Jyväskylän TYP ei ole itsenäinen toimija vaan osa emo-organisaatioiden toimintaa. Tällä hetkellä Jyväskylän TYP:llä on yhteistoimintasopimus Jyväskylän työ- ja elinkeinotoimiston, Jyväskylän kaupungin, Kelan Keski-Suomen vakuutuspiirin, Muuramen ja Petäjäveden kuntien kanssa (kuvio 1). Tämä velvoittaa Jyväskylän TYP:sta ottamaan toiminnassaan huomioon kunkin emo-organisaation toimintaa säätelevät lait, toimintaohjeet sekä hallintomenettelyt. Sopimuksen tavoitteena on sekä jatkaa että kehittää Jyväskylän TYP:sta. (Jyväskylän työvoiman palvelukeskus - Yhteistoimintasopimus 2011, 2.)



KUVIO 1. Jyväskylän työvoiman palvelukeskus.

Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen yhteistoimintasopimuksessa (2011) on sovittu yhteistoimintasopimuksen sopijatahojen kesken tehtäväjaosta. Jyväskylän TE-toimiston vastuutehtävänä on tuottaa asiakkaille julkisia työvoimapalveluja ja niitä täydentäviä palveluja, joista osa tuotetaan ostopalveluna. Jyväskylän kaupungin, Muuramen ja Petäjäveden kunnan tulisi tuottaa asiakkaille sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja, joista osa voidaan tuottaa myös ostopalveluna. Kelan rooli on tuottaa TYP-toiminnassa Kelan kuntoutuspalveluja ja asiantuntijapalveluja Kelan etuuksista TYP:n asiakkaille ja työntekijöille. (Jyväskylän työvoiman palvelukeskus - Yhteistoimintasopimus 2011, 2.)

Jyväskylän TYP:n hallinto ja johtaminen tapahtuvat johtoryhmässä, jonka edustajat ovat Jyväskylän TE-toimisto, Jyväskylän kaupunki, Kelan Keski-Suomen vakuutuspiiri, Muurame, Petäjävesi sekä Keski-Suomen ELY-keskus. Johtoryhmä hyväksyy vuosittain TYP-toiminnalle asetettavat tavoitteet. Jyväskylän TYP:n päällikön tehtävänä on vastata TYP:lle asetettujen tavoitteiden seurannasta, saavuttamisesta ja raportoinnista johtoryhmälle sekä toiminnasta ja taloudesta emon-organisaatioille. TYP-toiminnan kustannuksista vastaa TE-toimisto ja kunta. Kustannukset on jaettu kahteen ryhmään: toisen kumpikin osapuoli maksaa erikseen ja toisen taas puoliksi. Muun muassa palkkakustannuksista vastaa kumpikin osapuoli itse. Jyväskylän päällikkö, työvoimaohjaajat, kuntoutuspsykologi sekä asiakaspalvelusihteeri kuuluvat Jyväskylän TE-toimiston puolelle, kun taas sosiaalityöntekijät, sosiaaliohjaajat ja terveydenhoitaja kuuluvat Jyväskylän kaupungin puolelle. (Jyväskylän työvoiman palvelukeskus - Yhteistoimintasopimus 2011, 3.)

Jyväskylän TYP:ssä toteutuu yhden johtajuuden malli. Päällikön lisäksi henkilökuntaan kuuluvat kuusi työvoimaohjaajaa, neljä sosiaalityöntekijää, neljä sosiaaliohjaajaa, kuntoutuspsykologi, terveydenhoitaja, asiakaspalvelusihteeri ja Kelan vakuutussihteeri. Yhteensä työntekijöitä on 19. (Jyväskylän kaupunki sosiaali- ja terveystalut 2012a.)

2.3.1 Strategia vuodelle 2012

Jyväskylän TYP:ssä on luotu vuodelle 2012 strategia, joka sisältää Jyväskylän TYP:lle asetetut arvot, mission, toiminta-ajatuksen sekä vision vuodelle 2017. Jyväskylän TYP:n toiminta-ajatuksena on selvittää moniammatillisesti asiakkaan työllistymisen mahdollisuuksia, poistaa mahdollisia esteitä, parantaa työmarkkinavalmiuksia ja edistää arjessa selviytymistä. Tavoitteena on myös toimia seudullisesti yhteistyössä työllisyyttä, terveyttä sekä taloudellista ja sosiaalista hyvinvointia edistävien palveluntuottajien kanssa. Tätä toiminta-ajatusta johtaa missio, jonka mukaan TYP on seudullinen asiantuntijaorganisaatio, jonka toiminta edistää merkittävästi vaikeassa työmarkkina-asemassa olevien työllisyyttä ja sosiaalista hyvinvointia. (Jyväskylän TYP:n strategia 2012.)

Mission ja toiminta-ajatuksen takana on visio, joka on suunnattu vuodelle 2017. Visio on, että TYP tunnetaan toimialueellaan laajasti laadukkaasta työllisyyttä edistävästä moniammatillisesta toiminnasta. Toiminnan tulee vastata asiakkaiden, yhteistyökumppaneiden ja yhteiskunnan odotuksiin. Strategian painopisteissä korostuu asiakaslähtöisyys sekä työn tavoitteellisuus. Tavoitteellisuudessa on nostettu esiin verkostoyhteistyön tärkeys. Tärkeänä pidettiin myös henkilöstön hyvinvointia ja ammattitaidon kehittämistä. (Jyväskylän TYP:n strategia 2012.)

Tavoitteisiin pääsemistä varmistetaan erilaisilla mittareilla. Henkilöstölle sekä asiakkaille tullaan tekemään tyytyväisyyskyselyt. Kolmen kuukauden välein asiakkaille tehdään aktivointi- tai työllisyysuunnitelmat. Jyväskylän TYP:n arvoilla on myös merkityksensä tavoitteiden saavuttamisessa. Vuodelle 2012 arvot ovat ihmisen kunnioittaminen, luottamuksellisuus, vastuullisuus ja kumppanuus. Tästä voimme tehdä myös johtopäätöksen, että verkostolla on suuri merkitys TYP:n toiminnassa. (Jyväskylän TYP:n strategia 2012.)

2.3.2 Verkostoyhteistyö käytännössä

Jyväskylän TYP:ssä verkostoyhteistyö on päivittäistä. Yhteistyö toteutuu sekä asiakastyössä että yhteisissä tapaamisissa verkostokumppaneiden kanssa. Yhteistyön toteutumismuotona ovat erilaiset yhteistyötapaamiset ja -kokoontumiset. Pääasiallisesti asiakastyössä verkostotapaamisia on TYP:n tiloissa, mutta paljon myös TYP:n ulkopuolella verkostokumppaneiden luona. Yleisluontoisempia verkostotapaamisia pidetään niin TYP:n tiloissa kuin yhteistyökumppanien tiloissa. Näillä tarkoitetaan yhteistyöpalavereja, joissa ei käsitellä yksittäisten asiakkaiden asioita vaan keskustellaan linjanvedoista, esitellään palveluja, suunnitellaan yhteistyömuotoja, sovitaan menettelytapoja ja etsitään ratkaisuja ristiriitatilanteisiin. Yhteistyö toteutuu myös puhelin- ja sähköpostin välityksellä ja liittyy sekä asiakastyöhön että muihin yhteistyökäytänteisiin. (Pöntinen 2012.)

Jyväskylän TYP toimii lähes aina verkostotapaamisten järjestäjänä ja koordinaattorina. Asiakkaalla saattaa olla useita hoitotahoja joissa hän käy, mutta näillä toimijoilla ei ole ollut välttämättä yhtenäistä linjaa asioiden hoitamisessa. TYP:ssä havaittiin, että yksittäisen asiakkaan kohdalla tavoite on voinut olla täysin erilainen kuin esimerkiksi TYP:ssä. Asiaan haluttiin muutosta, jolloin TYP alkoi järjestää erilaisia verkostotapaamisia, joissa esitellään asiakkaan tilanne eri hoitotahojen näkökulmasta ja neuvotellaan yhdessä yhteisistä linjauksista, tavoitteista ja tehtäväjaoista. Yhteistyökumppanin ja asiakkaan välillä tehdään yhteinen kirjallinen suostumus, jossa asiakas antaa luvan hänen asioiden käsittelyyn verkostoyhteistyön välityksellä. (Elg 2012.)

Verkostoyhteistyötä kumppaneiden kanssa tekevät kaikki Jyväskylän TYP:n työntekijät. Asiakastyössä on linjattu, että ei suosita kovin isoja asiakaspalaverien kokoonpanoja, jolloin asiakastilanteissa voi olla läsnä esimerkiksi yksi TYP:n työntekijä yhteistyökumppanin kanssa tai vaihtoehtoisesti työpari ja yhteistyökumppani. Tilanteen vaatiessa kokoontumisessa voi olla läsnä myös useampia TYP:n työntekijöitä. Asia-

kastilanteiden ulkopuoliset verkostotapaamiset pidetään yhteistyökumppanien kanssa erilaisilla kokoonpanoilla asiayhteydestä riippuen. Tarvittaessa koko työyhteisö voi olla mukana, joskus voi olla eri ammattiryhmien edustajia tai joku Jyväskylän TYP:n tiimeistä, joita ovat esimerkiksi työllisyystiimi, mielenterveystiimi sekä nuorten tiimi. On yleistä, että näissä tapaamisissa on mukana TYP:n päällikkö. (Pöntinen 2012.)

2.3.3 Asiakskriteerit

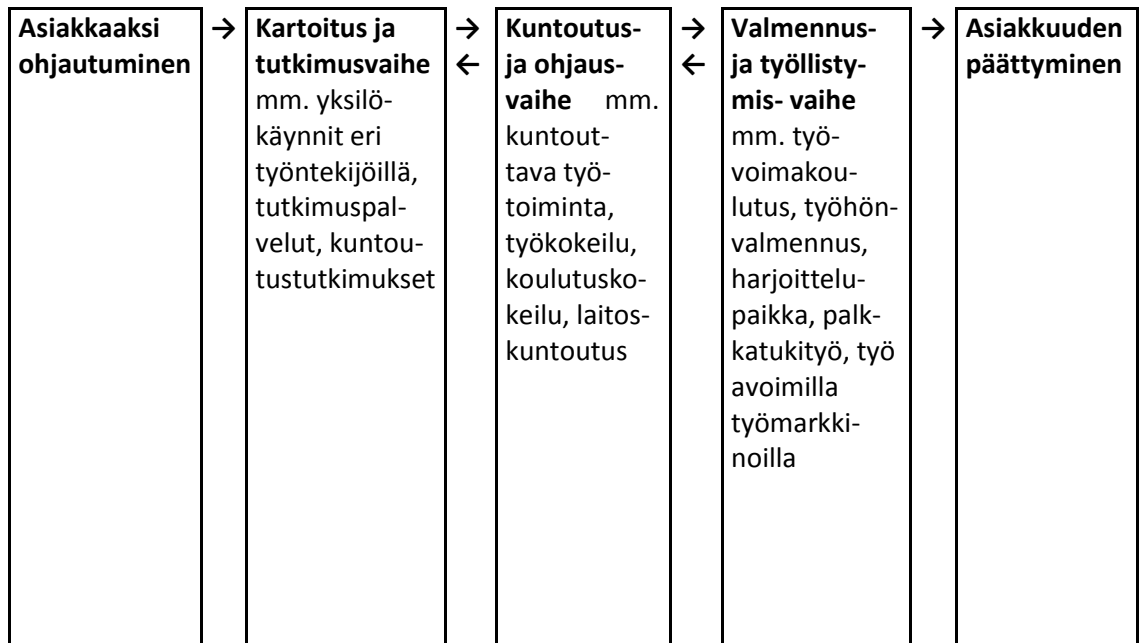
TYP-toiminnan alusta alkaen koettiin tarvetta rajata asiakaskohderyhmää, joita TYP:een ohjataan. TYP:lla ei ollut valtakunnallisia yhtenäisiä kriteerejä, joten asiakaskohderyhmästä neuvoteltiin TYP:n ja emo-organisaatioiden kanssa. Jyväskylässäkin monia kuntouttavaa työtoimintaa tai eläkeselvittelyä tarvitsevaa asiakasta ohjattiin palvelukeskukseen. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta esittää toimenpiteitä, jotka auttavat pitkäaikaistyöttömiä työllistymään avoimilla työmarkkinoilla (L 189/2001). Joidenkin mielestä juuri TYP oli ”vaikeiden” asiakkaiden paikka. Tämä kaikki aiheutti pitkiä jonoja TYP:n palveluiden piiriin. Ensimmäinen selkeä kohderyhmä olivat yli 500 päivää työmarkkinatukea saaneet työhallinnon ja sosiaalitoimen yhteiset asiakkaat. Tämä muutos tuli vuonna 2006 työmarkkinatuen uudistuksen myötä. Eräs havainto oli myös, että motivoitumattomien asiakkaiden kohdalla TYP ei ollut oikea paikka. Näin emotoimistojen rooli selkiytyi erityisesti asiakkaiden motivoijana palveluun ja arvioitsijoina, onko asiakkaalle TYP:n palveluista hyötyä. (Arnkil ym. 2008, 239.)

Tilanteeseen tuli vihdoinkin muutos, kun vuonna 2007 TYP:n ohjausryhmä sekä Kela, Kuntaliitto, työ-, sosiaali- ja terveysministeriö laativat valtakunnalliset asiakkuuskriteerit työvoiman palvelukeskuksille. Näin TYP:n tehtävä oli ”arvioida asiakkaan työ- ja toimintakykyä sekä parantaa heidän työmarkkinavalmiuksiaan ja työllistymisedellytyksiään”. Ensisijaiset asiakkaat olivat nyt työttömät, työmarkkinatukea yli 500 päivää saaneet henkilöt. Toissijaisiksi asiakkaiksi laskettiin työttömät, joilla on pitkäaikaisyöttömyyden uhka ja jota voidaan ehkäistä moniammatillisella palvelulla. Tässä vaiheessa kuitenkin koettiin, että asiakkuuskriteerit jäivät melko epäselviksi. Vuonna

2008 luotiin 23 TYP:ssa valtakunnallisten kriteerien lisäksi selkeämmät paikalliset asiakaskriteerit. Jyväskylän TYP oli yksi niistä. Muutos ei ollut erityisen suuri, mutta paikalliset asiakaskriteerit selkeyttivät erityisesti nuoriin ja asunnottomiin asiakkaisiin liittyvät käytännöt. Vuoden 2007 TYP:ille suunnatun arviointikyselyn mukaan lähes puolet vastaajista oli sitä mieltä, että valtakunnalliset kriteerit auttoivat TYP:n asiakasohjautuvuudessa. (Arnkil ym. 2008, 240–242.)

2.3.4 Asiakaspalveluprosessi

TYP:n palveluprosessi on hyvin samanlainen kaikissa TYP:issa (kuvio 2). Jyväskylän TYP:n **asiakkaaksi ohjaututaan** pääsääntöisesti TE-toimiston ja sosiaalitoimen kautta. Muita paikkoja voivat olla esimerkiksi oppilaitokset tai erilaiset hankkeet. Ennen asiakkaan ohjautumista TYP-palveluiden piiriin varmistetaan kolme valinnan vaihetta: ohjaava taho, vastaanottava taho ja palvelun aloittaminen. Näin varmistetaan kolme kertaa se, ettei asiakkaan tilanne, motivaatio tai jokin muu asia ole esteenä mahdolliselle hyödyn saamiselle TYP-palveluista. Jotta asiakkuuden siirtäminen olisi asiakkaalle luontevaa, hänellä on mahdollisuus käydä tutustumassa Jyväskylän TYP:een ennen asiakkuuden aloittamista. Asiakkaalle lähetetään kirje, jossa hänet kutsutaan ensimmäiselle käynnille. Kirjeen mukana lähetetään alkukartoituslomake täytettäväksi. Tällä tavalla aloitetaan asiakkaan elämäntilanteen selvittelyä ja pyritään rakentamaan luottamuksellista suhdetta. Samalla asiakkaalta varmistetaan lupa tietojen antamisesta eri virkailijoille tilanteen vaatiessa. Tässä vaiheessa aloitetaan aktivointisuunnitelman teko, jolloin kyseessä on asiakaspalveluprosessin kartoitus- ja tutkimusvaihe. (Arnkil ym. 2008, 245–247, Jyväskylän kaupunki sosiaali- ja terveystyöt 2012b.)



KUVIO 2. TYP:n palveluprosessi (Arnkil ym. 2008, 245).

Kartoitus- ja tutkimusvaiheen tarkoituksena on selvittää asiakkaan kokonaisvaltainen tilanne: sosiaalinen ja taloudellinen tilanne, työ- ja toimintakyky sekä koulutus- ja työllistymismahdollisuudet. Jyväskylän TYP:ssa sosiaalityöntekijä kartoittaa asiakkaan sosiaalista ja taloudellista tilannetta. Kelalta selviää asiakkaan saamat etuudet. Työvoimaohjaaja taas keskittyy henkilön työ- ja koulutushistoriaan. Moni asiakas käy myös läpi terveystarkastuksen. Näiden alustavien kartoitusten jälkeen asiakas voidaan lähettää syventäviin tutkimuksiin esimerkiksi erikoislääkärille, velkaneuvontaan, ammatinvalintapsykologille tai työlinikkatutkimukseen. Näitä syventäviä palveluita hankitaan yhteistyökumppanilta. Kartoitus- ja tutkimusvaihe voi olla hyvinkin pitkä tai se voi katketa nopeasti, jos asiakas ei ole motivoitunut tai hänellä ei ole riittävän hyvää kuntoa osallistuakseen näihin selvittelyihin. Joissakin tapauksissa ratkaisuna voi olla eläkeselvittely (ELMA). (Arnkil ym. 2008, 247–248.)

Työ- ja elinkeinoministeriö järjesti vuonna 2010 verkkokyselyn TE-toimistoihin ja TYP:iin, jossa selvitettiin heidän näkemyksiään työttömien arviointi- ja terveystarkastusten järjestämisestä. Vastausprosentti oli reilu 80 % ja vastaukset olivat hyvin yhteneväisiä TE-toimistojen ja TYP:en välillä. Heidän mielestään terveystarkastuksiin

tulisi lähettää asiakkaita riippumatta heidän työttömyyden kestosta. Toisin sanoen ei vain TYP:n asiakkaille, vaan kaikille työttömille tulisi tarjota tasa-arvoinen palvelu, joka edesauttaa terveystarkastuksiin pääsemistä. TE-toimistojen ja TYP:ien vastaajien mielestä ei ole vaikeata arvioida, ketkä asiakkaista tarvitsevat kyseistä palvelua. (Työttömien työkyvyn arviointi- ja terveyspalvelut 2011, 19.)

Jyväskylän TYP:ssa **kuntoutus- ja ohjausvaiheessa** on asiakkaalle tarjolla monenlaista palvelua, jonka avulla asiakasta pyritään aktivoimaan sosiaalisesti. Sosiaaliseen aktivointiin kuuluvat harrastukset, sosiaali-, terveys- ja liikuntatoimi, kulttuuripalvelut, tieto sosiaalisen osallistumisen merkityksestä hyvinvoinnille, toiminnalliset harjoitteet, tukiverkoston kartoitus ja ohjaus niihin, tieto yhteiskunnan tukimuodoista ja ohjaus niihin sekä kuntoutuksen tavoitteita ja tuloksellisuutta tukevaa vapaa-ajantoimintaa (Kelan laitospuoleisen kuntoutuksen standardi 2008, 4). Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua kuntouttavaan työtoimintaan, jolloin hän ja hänen työnantajansa saavat siihen ohjausta ja tukea. Ryhmäpalveluiden tarkoituksena on valmentaa asiakas kuntouttavaan työtoimintaan, jos siihen on tarvetta. On myös olemassa vuorovaikutustaitoja kehittäviä sekä voimavaroja ja työllistymisedellytyksiä vahvistavia ryhmiä. Yksilövalmennuksena voi saada ADHD-ohjausta. Työhallinnon palveluna tarjotaan myös työ- ja koulutuskokeiluja. Verkostoyhteistyön kautta TYP:sta saa tietoa erilaisista hankkeista sekä mielenterveys- ja päihdekuntoutuspalveluista. Myös Kelan kuntoutuspalvelut ovat tarjottavissa, joita ovat ammatillinen kuntoutus, lääkinnällinen kuntoutus, kuntoutuskurssit sekä ohjaus ja neuvontapalvelut. (Jyväskylän kaupunki sosiaali- ja terveyspalvelut 2012c.)

Valmennus- ja työllistymisvaiheen palveluina Jyväskylän TYP:ssa ovat työhön ja koulutuksen valmentavat palvelut kuten työnhakuvalmennusryhmät, yksilöllinen työhönvalmennuspalvelu sekä yksilöllinen työnetsijäpalvelu. Työllistymistä edistävät palvelut kuuluvat myös tähän vaiheeseen, joita ovat työharjoittelu, työelämävalmennus, työvoimapolitiittinen aikuiskoulutus, omaehtoinen koulutus sekä palkkatuettu työ. Tarvittaessa asiakasta voidaan tukea työllistymistä edistävän sosiaalisen palvelun kautta mikä voi käytännössä tarkoittaa opintosetelillä tuettua koulutusta. Tähän vai-

heeseen kuuluvat hankkeet ja projektit, ennen kaikkea työllistyminen avoimilla työmarkkinoilla. Voi käydä niinkin, ettei asiakas pääse koskaan valmennus- ja työllistymisvaiheeseen saakka. (Arnkil ym. 2008, 251–252; Jyväskylän kaupunki sosiaali- ja terveystyöpalvelut 2012d.)

Asiakasprosessin tavoitteena on ohjauksen ja tuen kautta saada asiakas työllistymään tai koulutukseen. Onnistumisen edellytyksenä on asiakkaan oma halu ja motivaatio. **Asiakkuus päättyy**, kun asiakas työllistyy, aloittaa opiskelun, ei tarvitse enää moniammatillista tukea tai ei pysty sitoutumaan TYP:n palveluihin. (Jyväskylän kaupunki sosiaali- ja terveystyöpalvelut 2012b.) Asiakkuus voi päättyä myös asiakkaan saamaan eläkkeeseen tai muuttoon toiselle paikkakunnalle (Elg 2012.)

TYP:n asiakasprosessia tulisi nopeuttaa tekemällä nopeampia ratkaisuja esimerkiksi asiakkaiden kohdalla, jotka eivät näytä hyötyvän palveluista. Tähän puolestaan tarvitaan valtiolta selkeämmät linjaukset palveluiden käytöstä, jonka perusteella voidaan määritellä kenen palveluja käytetään ja kuinka kauan. Asiakasprosessin nopeuttamiseen auttaisi myös henkilökunnan osaamisen päivittäminen lisäkoulutuksien avulla, jolloin työote kehittyisi enemmän kuntouttavaksi ja kuntoutuslähtöiseksi. (Arnkil ym. 2008, 150–151.)

2.4 Moniammatillinen yhteistyö

Moniammatilliseen tiimiin kuuluvat monen eri koulutusalan asiantuntijat, jotka tekevät yhdessä moniammatillista yhteistyötä. Moniammatillinen yhteistyö on epämääräinen käsite, jolla joskus saatetaan kuvata henkilöitä, jotka työskentelevät samassa työpisteessä ilman, että heillä on koskaan varsinaista tiimikokousta. (Isoherranen, Rekola & Nurminen 2008, 33.)

Moniammatillisen yhteistyön toimivuuteen on olemassa avaimet, joita kuuluu käyttää ja ne ovat asiakaslähtöisyys, tiedon kokoamisen mahdollisuus, vuorovaikutustai-

dot, roolien muutokset ja yhteydet verkostoihin. Ensimmäisenä asiana moniammatillisessa yhteistyössä tulisi olla luonnostaan asiakaslähtöisyyden huomioiminen. (Isoherranen ym. 2008, 35.) Moniammatillinen yhteistyö on ydinosa TYP:n toimintaa ja sen mallia. TYP:n erityisosaamista vahvistavat eri nimikkeillä toimivat henkilöt, kuten työvoimaneuvojat tai työvoimaohjaajat, ammatinvalinta- tai kuntoutuspsykologit, erikoissuunnittelijat, sosiaalityöntekijät, sosiaaliohjaajat, terveydenhoitajat, velkaneuvojat sekä Kelan toimijoita (kuntoutusneuvojat ja vakuutussihteerit). Lähes kaikissa TYP:ssa on oma terveydenhoitaja. Kelan virkailija taas käy vain tiettyinä ajankohtina päivystämässä TYP:n tiloissa. TYP:issa toteutuu moniammatillisen tiimin, pari- ja yksilötyöskentelyn sekä vastaanottojen työtapoja. Erityisesti parityöskentely on tavallinen työskentelymuoto TYP:issa, jolloin työparina toimivat työvoimaohjaaja ja sosiaalityöntekijä. Työministeriön vuoden 2006 selvityksen mukaan TYP:issa näitä työpärejä oli 256. Tätä parityöskentelymallia käytetään kaikissa Suomen TYP:issa ja asiakasprosessin eri vaiheissa. (Valtakari, Syrjä & Kiuru 2008, 87–88.)

TYP:n yhteispalvelukokeilun aikana moniammatillisesta yhteistyöstä näkyi pääsääntöisesti positiivinen kehittyminen. Kokeilussa nähtiin TYP:n mahdollisuudet vaikuttaa uudella tavalla rakennetyöttömyyteen, jossa työkaluina korostuivat yhteistyö, moniammatillinen työskentely ja asiakkaan yksilöllisyyden huomioon ottaminen. Haasteena nähtiin myös moniammatillisen yhteistyön kehittyminen työntekijöiden välillä, joilla saattaa olla taustalla hyvinkin erilainen koulutustaan vastaava työkuva. (Arnkil ym. 2004, 1,3,10.)

Moniammatillisen tiimin toimivuuden kannalta yhteispalvelukokeilun arvioinnin loppuraportissa (2004) nostettiin esille kolme keskeistä asiaa. Ensinnäkin asiakaspalvelussa tulisi olla palveluohjausta sekä pari-, tiimi- ja verkostotyöskentelyä. Tiimityöskentelyyn liittyy jatkuva yhteinen suunnittelu ja työskentely, jolla on yhteinen päämäärä (Vakkuri 1997, 16). On myös muistettava näiden menetelmien kehittäminen. Toisekseen TYP:ssa tulisi näkyä erikoisasantuntijuus, johon tarvitaan sekä valtakunnallisia koulutusohjelmia että jatkuvaa peilaamista muiden maiden aktiivipolitiikkaan. Kolmanneksi on pidettävä ajan tasalla TYP:n työntekijöiden ja yhteistyökumppanien

koulutusta, jossa käsitellään verkostotyö- ja dialogisia menetelmiä. (Arnkil ym. 2004, 17.)

Tutkimuksessa Työvoimatoimisto ja työvoiman palvelukeskukset tänään ja huomenna (2007) on tutkittu moniammatillisen tiimityön toimivuutta. Sen päätarkoituksena on asiakkaan tukeminen ja palveluiden tarjoaminen kokonaisvaltaisesti, mikä osoitautui toteutuvan hyvin tai kohtalaisesti. Moniammatillisen tiimityön toimivuudesta TYP:n työntekijät antoivat arvosanaksi 8,0. Tuloksista on tehty johtopäätös, että moniammatillinen tiimityöskentely on TYP:issa toimivaa. Moniammatillisuus on TYP:ien vahvuus, vaikka sen haasteena on toimiva vuorovaikutus. Tässä vaiheessa nähdään ajankohtaisena asiana tiimi- ja verkostoyhteistyön kehittäminen, vaikka TYP:n moniammatillisissa tiimeissä on jo nykyään melko laajaa ja monipuolista asiantuntijuutta. Erityisesti kehitystä on nähtävissä palveluohjauksessa, työvalmennuksessa sekä kuntoutus ja terveydenhuollon palveluissa. (Arnkil ym. 2007, 45–46.)

3 VERKOSTOYHTEISTYÖ

Työvoiman palvelukeskusten perustamisvaiheessa todettiin yhteistyön ja verkostoyhteistyön keskeisyys toiminnassa. Yhteistyön muotoja ovat pari- ja tiimityöskentely. Verkostoon kuuluvat erilaiset järjestöt, monitoimikeskukset, oppilaitokset, projektit, välityömarkkinapaikat ja mahdolliset työnantajat. Verkostoyhteistyö oli edellytys sille, että TYP:sta tulisi vaikeasti työllistyvien kohdalla kokenut paikallinen erityisasiantuntija. (Arnkil ym. 2004, 10–11.)

Verkostosuhteella tarkoitetaan organisaation ja yhden tai useamman muun organisaation välistä tavoitteellista, pitkäaikaista ja läheiseksi tarkoitettua yhteistyötä. Yhteistyössä korostuu vuorovaikutus ja luottamus sekä kaikkien osapuolten osaamisen kehittymistä. Verkostosuhde voi olla kumppanuus, verkko tai verkosto. (Hakanen ym. 2007, 77.)

Kumppanuudella taas tarkoitetaan kahden organisaation välistä suhdetta, joka on vakiintunutta ja tiivistä. Kumppanuus on usein virallistettua verkostosuhdetta. Kumppanuutta voidaan kuvata tavoitteellisena yhteistyönä, jonka takana ovat pitkäjänteisyys, tietoisuus, yhteisöllisyys ja luottamus. (Hakanen ym. 2007, 77.)

Verkostoja on ollut kautta aikojen. Eri toimijoiden kesken on aina tehty yhteistyötä, mutta verkostojen ”vallankumous” alkoi suunnilleen 1980-luvulla. Tuolloin havaittiin ja alettiin kehittää eri verkostomalleja. Tänä päivänä verkostoituminen on tärkeää ja siihen sisältyy yhteistyön ja voimavarojen yhdistäminen. Verkosto ja verkostoituminen herättävät ihmisissä kysymyksen, mitä sillä lopulta tarkoitetaan. Käsitteenä verkostolle ei ole olemassa yksiselitteistä määritelmää. Verkostot ovat erilaisia ja muokautuvat tilanteen sekä tarpeen mukaan. On ominaista, että verkosto muuttuu ympäristön mukana. Verkoston päätavoitteena on, että sen avulla saavutetaan yhdessä sitä, mihin ei yksin pysty niin, että jokainen antaa oman panoksensa. Tästä voimme tehdä johtopäätöksen, että ”verkosto on useamman organisaation, toimijan, yrityksen tai yksikön välisten suhteiden verkko, joka on rajaton ja jatkuvasti toiminnassa”. (Hakanen ym. 2007, 9, 15, 19, 78; Niemelä 2002, 18.)

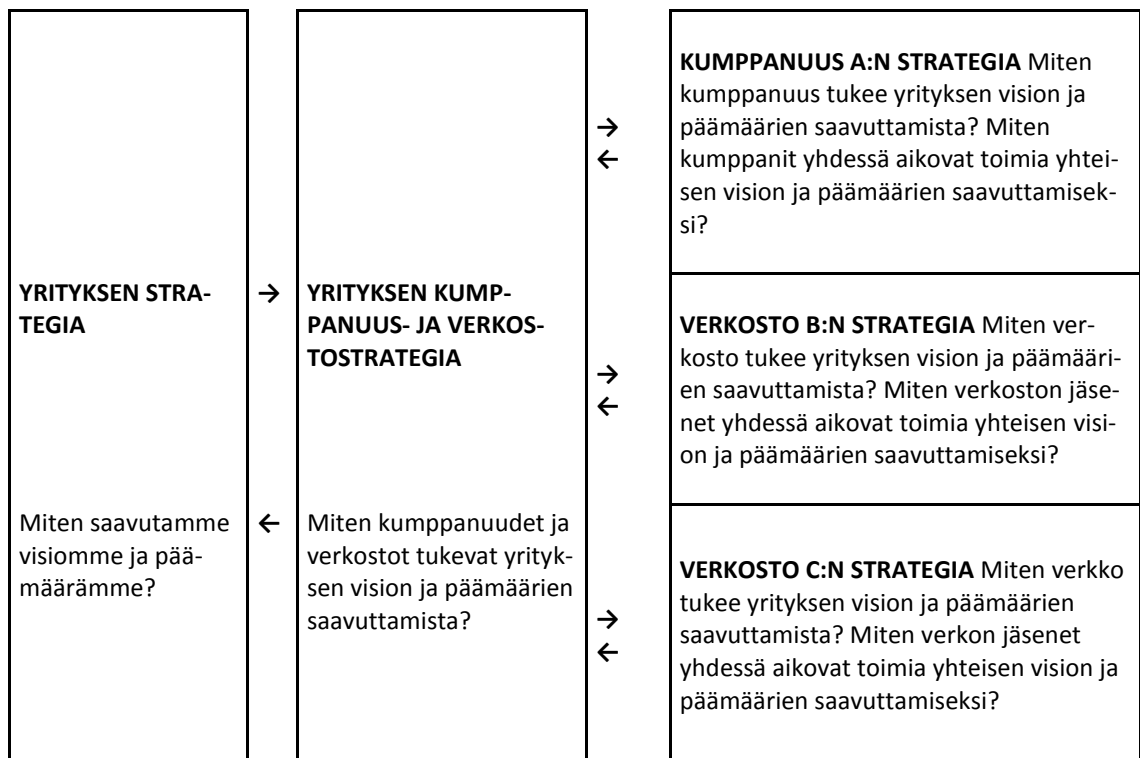
Hakasen ym. (2007) mukaan ”Verkostoituminen on prosessi, jossa yhteistyöyritysten tieto, osaaminen ja arvot yhdistetään lisäarvoa synnyttäväksi toiminnaksi.” Verkostoituminen vaatii toiminnalta tavoitteellista, jatkuvaa, pitkäjänteistä ja säännöllistä yhteistyötä, joka kestää ydinprosessin yli. Toisin sanoen verkostoituminen vaatii verkostosuhdetta. Yhteistyössä tulisi korostua toimiva vuorovaikutus ja toimijoiden välinen luottamus. On myös ominaista, että tällaisen yhteistyön kautta kumppanien välinen toimintasuunnitelma kehittyy. (Hakanen ym. 2007, 44–45.)

Verkostoista saa paljon hyötyä yhteistyöhön, jolloin on myös ymmärrettävä hyödyn merkitys. Verkosto on käytännössä yksi mahdollistaja tavoitteiden saavuttamisessa erilaisten yhteistyömuotojen kautta. (Verkostot liiketoiminnan kehittämisessä 2009, 95.) Verkosto ei tunne rajoja, joten se ei voi eikä saa olla sidoksissa maantieteellisesti tiettyyn paikkaan, joka omalta osaltaan rikastuttaa yhteistyötä ja sen mahdollisuuk-

sia. Näin yhteiset voimavarat voi yhdistää, mikä tuottaa työn paremman lopputuloksen. (Niemelä 2002, 21.)

Verkostoyhteistyön kehittämisen lähtökohtana ovat verkostoitumisvalmiuksien parantaminen sekä oman roolin ja strategisten tavoitteiden selkeyttäminen. On hyväksyttävä yhteistyökumppanien yhteisön erilaiset toimintatavat, joista voi oppia ja mahdollisesti jopa omaksua omaan toimintaan joitakin uusia tapoja. (Verkostot liiketoiminnan kehittämisessä 2009, 95–96.)

Hakanen ym. (2007, 92–94) korostavat strategian merkitystä verkostoitumisen, verkostosuhteiden rakentamisen ja kumppanuuksien menestyksessä (kuvio 3). Toimijan strategia on pohja verkostoitumiselle. Verkostostrategiassa määritellään, minkälaisia suhteita tarvitaan, jotta voi saavuttaa oman toiminnan strategian vision ja päämäärät. Toimija- ja verkostostrategian on oltava pohjana yksittäisille verkoille ja kumppanuuksille.



KUVIO 3. Strategiasta verkkojen ja kumppanuuksien strategiaan (Hakanen ym. 2007, 93).

Verkostoyhteistyön suurena haasteena on saada ihmiset aidosti kiinnostumaan niin, että he antavat oman panoksensa yhteisen tavoitteen hyväksi (Hakanen ym. 2007,10). Mattila ja Laatu (2006, 10) Kelan ja työvoiman palvelukeskusten yhteistyöstä tuovat tutkimuksensa tuloksissa esille verkostoyhteistyön haasteet, joita ovat muun muassa roolien ja työtehtävien epäselvyys toiminnoissa. Julkisen työvoimapalvelun palvelurakenteen uudistamisen vaikuttavuus -tutkimuksessa (2008) mainitaan myös verkostoyhteistyön osoittautuneen haasteelliseksi. Haasteita ovat muun muassa tavoitteiden löytyminen, roolien ja erilaisten toimintakulttuurien yhteensovittaminen sekä verkoston johtamiseen soveltuvien toimintamallien kehittäminen. Yhtenä suurena haasteena nähtiin myös käytössä olevat eri tietojärjestelmät. Ne eivät tue verkostojen välistä toimintaa. (Valtakari ym. 2008, 85.)

Verkostoyhteistyön toimivuuteen vaikuttavat monet tekijät, kuten paikalliset perinteet ja yhteistyösuhteen historia, yhteistyön kesto ja tiiveys sekä toimijoiden ja työntekijöiden toimintatavat ja arvomaailma. Toiminnasta koetulla hyödyllä on myös vaihtokutsena siihen, miten toimiva yhteistyö on ja millainen yhteistyön taso on. Kohti työelämälähtöisiä integroivia palveluja työvoimatoimistojen (nykyinen TE-toimisto) ja työvoiman palvelukeskusten arviointitutkimuksessa on tuotu esille TYP:n erilaisten yhteistyökumppanien välisen yhteistyön toimivuuden tuloksia vuosina 2006 ja 2007. Yhteistyön toimivuudessa on havaittu jonkin verran laskua, joten yhteistyösuhteiden kehittäminen on otettava huomioon. (Arnkil ym. 2008, 229–231.)

Vielä muutamia vuosikymmeniä sitten verkostoitumisesta ei juurikaan puhuttu, eikä koko käsitettä tai termiä tunnettu. Tänä päivänä se on taas hyvin esillä ja se herättää kysymyksiä ja saa ihmiset tutkimaan sitä. Verkostoitumisen tulevaisuutta emme voi tietää, mutta voidaan olettaa, että verkostoituminen tulee laajenemaan koko maata kattavaksi. Internet-, mobiili- ja informaatioteknologia tuovat mukanaan entistä enemmän tehokkuutta verkostoitumiseen, kehittämällä uusia työkaluja. (Hakanen ym. 2007, 274–275.)

3.1 Verkostojäsenyys ja sosiaalinen pääoma

Niemelä (2002, 20) toteaa verkoston jäsenyyden olevan vaihtuva, määräaikainen tai pysyvä. Sitä voidaan kuvata neliportaisella asteikolla, joka voi myös olla yhtenä polkuna verkostoyhteistyön kehityksessä:

- kertaluonteiset tai satunnaisesti toistuvat alihankintasopimukset
- projektikohtainen yhteistyö
- yhden tai useamman vuoden vuosisopimus
- pysyvä tai pysyväksi tarkoitettu kumppanuus eli partnerius.

Niemelän (2002, 71–72) mukaan verkoston jäsenten välisen yhteistyön rakentamisessa on aina kaksi pääsääntöä. Ensinnäkin yhteistyötä voi opetella ja hän vertaa sitä rakkaussuhteen sääntöön, jolloin ensihuuman jälkeen syntyvien vaikeuksien voittaminen vie syvään kumppanuuteen. Yhtä lailla toimijoiden välisessä verkostoyhteistyössä tule kohdata vaikeudet ja selviytyä niistä. Toisekseen jatkuvia, turhia ja vaikeita ristiriitoja ei tarvitse sietää loputtomiin ja jos ryhmän jäsenten välinen yhteistyö ei toimi, tulee ryhmän jäsenet vaihtaa. Tässä kohtaa kyvyttömyys yhteistyöhön voi koitua jonkun toimijan ”kohtaloksi”. Olemme varmasti kaikki kokeneet tilanteita joissa henkilökemia ei toimi ja jonka vuoksi se voi tuoda mukanaan ristiriitoja ja kaataa verkostoyhteistyön. Välttääkseen kyseistä lopputulosta verkoston tulisi luoda yhteistyölleen pelisääntöjä, jotka perustuvat avoimuuteen ja toisten kunnioittamiseen.

Verkoston jäsenyydelle on myös vaatimuksia, jotka vaikuttavat siihen pääseekö toimintaan mukaan:

- Jäsen tuottaa kokonaisuuteen lisäarvoa, jolla on suuri merkitys lopputulokseen. Ei kannata tinkiä lopputuloksen merkityksestä, vaan turhat jäsenet tulee karsia pois, jotta verkostoyhteistyön tavoitteet saavutettaisiin tehokkaasti.
- Jäsen hyväksyy yhteiset pelisäännöt.
- Uudet jäsenet valitaan tarkasti ja arvioiden.

- Jäsenyyden tulee olla pitkäkestoinen, sillä lyhytkestoisella jäsenyydellä on heikentävä vaikutus verkoston toimivuudelle, kun taas pitkäkestoiset yhteistyösuhteet voivat viedä verkostoa uusien mahdollisuuksien ”lähteille”. (Pirnes 2002, 80–81.)

Yksi merkittävimmistä asioista verkostoyhteistyön onnistumisen kannalta on sosiaalinen pääoma (Verkostot liiketoiminnan kehittämisessä 2009, 97). Niemelän (2002, 72) mukaan Autio (n.d.) jakaa verkoston sosiaalista pääomaa seuraavasti:

- strukturaalinen
- relationaalinen
- kognitiivinen.

Niemelä (2002, 72–73) jatkaa Aution (n.d.) lainaamista selittämällä *struktuurallisen* sosiaalisen pääoman tarkoittavan toimijan yhteyksiä sidosryhmiin, asiakkaisiin, yhteiskuntaan. Erityisesti yhteydet asiakkaisiin ovat avainasemassa ja verkostoituminen luo mahdollisuuksia uusiin yhteyksiin. Näiden yhteyksien kautta on ajan myötä mahdollista päästä parempaan kosketukseen tuttavuuden, ystävyiden, maineen, arvostuksen ja hyvien kokemusten kanssa, jotka rakentavat luottamusta. Tätä arvostusta ja luottamusta nimitetään *relationaaliseksi* sosiaaliseksi pääomaksi. *Kognitiivinen* sosiaalinen pääoma on taas seuraava taso, jossa saavutamme luottamuksen kautta niin sanotusti ”yhteisen kielen”, jonka avulla osapuolet voivat ymmärtää toisiaan jo ”puolesta sanasta”.

3.2 Työvoiman palvelukeskuksen verkostosuhteet

TYP on verkostoitunut kovaa vauhtia. Keskeisimpiä yhteistyökumppaneita ovat ostopalvelujen tuottajat sekä järjestöt ja kolmannen sektorin toimijat. Kelan ja terveydenhuollon rooli näkyy yhä vahvemmin TYP:n toiminnassa. Suomen työvoimapalvelujen uudistuksen väliraportin (2007) mukaan yhteistyön sujuvuus on tyydyttävää tasoa. Verkostosuhteet voidaan jakaa seuraavasti:

- emotoimistot ja muut viranomaiset
- ostopalvelujen tuottajat
- yritykset, työnantajat ja työllistäjät
- järjestöt (yhdistykset, säätiöt) ja kolmannen sektorin toimijat. (Arnkil ym. 2007, 46–47.)

Työssä käyvät ihmiset käyttävät perus-, työ- ja yksityisen terveydenhuollon palveluita, mutta mihin kuuluvat työttömät tai nuoret, jotka ovat keskeyttäneet opintonsa tai asepalveluvollisuutensa? Kansanterveyslain (1972) mukaan kunnan tulisi tarjota sosiaali- ja terveysterveystarjontaa (L 66/1972). Juuri näitä työttömät voivat käyttää, joten terveyskeskus on paikka, jonka puoleen he voivat kääntyä. Työttömien ja erityisesti pitkäaikaistyöttömien terveystarkastuksiin tulisi puuttua ja paneutua nykyistä paremmin. Perusterveydenhuoltoon kuuluu ennaltaehkäisevä työ, jonka perusteella työttömien työkykyä tulisi tukea, ylläpitää ja parantaa, jotta voitaisiin tukea työnhakijan siirtymistä työelämään. Mikäli työttömän terveydentila heikkenee, on terveydenhuollon vastuulla ohjata henkilö edelleen esimerkiksi kuntoutukseen. Ohjausta tulisi käyttää myös kun havaitaan työkyvyttömyyttä, jolloin työtön voi saada sairauslomaa tai hakea eläkettä. Terveystarkastuksissa/-neuvonnassa keskeisimmät teemat ovat ravinto, tupakka, liikunta, alkoholi, elämän- sekä stressihallinta ja sosiaaliset suhteet. (Työttömien työkyvyn arviointi- ja terveystarjonta 2011, 13–15.)

Työ- ja elinkeinoministeriö määrittelevät välityömarkkinoiksi sellaisen työn, jota tarjotaan työttömille. Tällainen työ on luonteeltaan määräaikaista ja perustuu joko palkkatukeen tai ilman työsuhdetta olevan työmarkkinatoimenpiteeseen. Toisin sanoen välityömarkkinan ja työmarkkinan erona on se, että välityömarkkina-nimikkeen alla kulkevan työn takana on aina yhteiskunnan taloudellinen tuki. Näitä välityömarkkinapaikkoja ovat esimerkiksi erilaisten yhdistyksien- ja säätiöiden työpajat. Toisin sanoen lähinnä yhdistykset ja säätiöt toimivat välityömarkkinoiden työnantajina. Säätiöt (kuten Sovatek-säätiö) tuottavat aikuisille erilaisia kuntoutuspalveluja, joista eniten sosiaalista ja ammatillista kuntoutusta. Kuntoutusmuotoina ovat kuntouttava työtoiminta, työelämävalmennus, palkkatuettu työ sekä nuorille työpajatoiminta.

Säätiöt ovat merkittäviä työhön kuntouttavien palvelujen tarjoajia. Työpajojen tuottamia palveluita käytetään nykyään nuorten lisäksi myös pitkäaikaistyöttömien kohdalla. Työpajojen palveluita käyttävät eniten TE-toimisto, mutta myös Kela, sosiaalitoimi ja oppilaitokset. Kunta järjestää kuntouttavaa työtoimintaa työpajoissa, joista ostetaan myös valmentavaa työvoimakoulutusta ja työhönvalmennuspalvelua. (Nykylä 2011, 22, 24.)

Työministeriö myöntää vuosittain miljoonia euroja TYP:ille ostopalvelujen ostoa varten. Ostopalvelun tuottajien palveluita tarvitaan, kun selvitetään asiakkaan työ- ja toimintakykyä tai kun on tarvetta tukea henkilöä työllisyyteen eri asiakasprosessin vaiheissa. Näitä palveluita voivat olla esimerkiksi kuntoutus- ja terveystyöpalvelut sekä koulutus- ja työllistymispalvelut. Ostopalvelun valintaan vaikuttavat muun muassa pidempiaikaiset puitesopimukset ja palvelun laatu. Ostopalveluita tarvitaan jatkuvasti ja monipuolisesti, joten erityisesti uusien palvelujen jatkuva etsiminen on tärkeä osa TYP-toimintaa. Ostopalvelut mahdollistavat omalta osaltaan TYP-toiminnan kehittymistä. Ostopalvelujen kilpailuttaminen tapahtuu TE-toimiston kautta. (Arnkilä ym. 2007, 47–48.)

4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA ONGELMAT

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen (TYP) yhteistyökumppanien kokemukset verkostoyhteistyöstä. Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat:

1. Miten yhteistyökumppanit kokevat Jyväskylän TYP:n palvelut ja toiminnan?
2. Millä tavoin Jyväskylän TYP:n ja yhteistyökumppanien välistä yhteistyötä voisi kehittää?

5 AINEISTO JA MENETELMÄT

5.1 Kohderyhmä

Laadullisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään ja kuvamaan erilaisia saatuja tulkintoja. Tämän takia on tärkeää, että laadullisen tutkimuksen kyselyyn vastaavat henkilöt tietävät asioista, joita kyselylomakkeella esitetään. Näin ollen otannan on oltava harkinnanvaraista. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 87–88.) Opinnäytetyössä otantana olivat Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen verkostokumppanit. Yhteystiedot sain Jyväskylän TYP:n yksikön päälliköltä. Kysely lähetettiin 88 verkostokumppanille.

5.2 Aineiston keruu

Opinnäytetyössä käytettiin aineistonkeruumenetelmänä kyselylomaketta. Kyselylomaketta voidaan käyttää sekä kvalitatiivisessa eli laadullisessa että kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa riippuen tutkimuksesta ja sen tarkoituksesta. Tässä opinnäytetyössä käytettiin pääasiallisesti laadullisen tutkimuksen muotoa. On hyvin yleistä, että samassa tutkimuksessa kvantitatiivista ja kvalitatiivista menetelmää käytetään rinnakkain (Alasuutari 1999, 32). Opinnäytetyössä käytettiin myös määrällisen tutkimuksen ominaisia muotoja.

Kyselylomake (liite 1) tehtiin QuestBack järjestelmällä, jonka valintaan vaikuttivat monet tekijät. Ensinnäkin kyselyn lähettäminen sähköisesti on tätä päivää. Toiseksi se on nopeampaa, toimivampaa, taloudellisempaa ja ekologisempaa. Saatekirje (liite 2) lähetettiin kyselyn yhteydessä, jossa kerrottiin, että vastaamalla kyselyyn vastaaja antaa suostumuksensa käyttää hänen vastauksiaan tässä opinnäytetyössä.

Miksi juuri kyselylomake eikä esimerkiksi haastattelu? Kyselyn ja haastattelun ero on selkeä – haastattelussa vastaukset annetaan suullisesti kun taas kyselyssä kirjallisesti. Haastattelussa on omat vahvuutensa. On mahdollista selkeyttää kysymystä, jos se on jäänyt epäselväksi tai kysyä lisää tarkentavia kysymyksiä. Haastateltava voi myös tutustua kysymyksiin ennen haastattelua, jolloin hän voi valmistautua vastaamaan niihin. Tällainen tiedonkeruu vie kuitenkin paljon resursseja sekä taloudellisia että aika-
taulullisia. Kyselylomake on tässä suhteessa kannattavampi ja yksinkertaisempi vaihtoehto. Toisaalta kyselylomake luo omat haasteensa esimerkiksi sen suhteen, ymmärtääkö vastaanottaja kysymykset tai osaako hän ilmaista itseään kirjallisesti, että kysymyksiin saataisiin vastauksia. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 75–76.)

Kyselylomake koostui 17 kysymyksestä, jotka olivat jaettu kolmeen osaan: taustatiedot, verkostoyhteistyö ja palveluiden kehittäminen. Kysely oli puolistrukturoitu. Puolistrukturoidulla tarkoitetaan sitä, että osa vastausvaihtoehdoista ei ole määritelty valmiiksi valittavaksi vaan ne ovat avoimia (Eskola & Suoranta 1998, 87). Kysymyksien avulla on pyritty löytämään vastauksia tutkimusongelmiin. Kyselylomake oli tehty ensin paperille. Kysely muodostettiin QuestBack järjestelmään, minkä jälkeen se lähetettiin toimeksiantajalle, opinnäytetyön ohjaajalle, opinnäytetyön tekijälle ja kolmelle muulle tarkistettavaksi. Tällä tavoin pystyttiin testaamaan kyselyn toimivuutta, ulkoasua ja tuloksien tarkastelua. Yhteistyössä toimeksiantajan kanssa mietittiin ja muokattiin kyselylomaketta, jotta siitä tulisi mahdollisimman kattava ja selkeä. Tämän jälkeen testikyselyitä tehtiin vielä kaksi. Virallinen kysely lähetettiin 13.3.2012 ja vastaamisaika oli 28.3.2012 saakka. Muistutusviestit lähetettiin 22.3.2012.

Kyselylomakkeen taustatiedoissa kysyttiin vastaajan edustama taho ja mihin yhteistyö TYP:n kanssa liittyi. Seuraavaksi kysyttiin yhteistyön kestoja, sen muodot ja kuinka usein yhteistyötä tehdään. Verkostoyhteistyön osuudessa tiedusteltiin verkostotaapaamisiin osallistumisesta, ennalta saadusta tiedosta kokouksissa käsiteltävistä asioista ja tapaamisen hyödyistä sekä asiakastyön että oman toiminnan kannalta. Tässä osuudessa kysyttiin myös millä tavalla yhteistyötä TYP:n kanssa voisi kehittää. Palveluiden kehittämisen osuudessa varmistettiin yhteistyökumppanien tieto TYP:n toi-

minnasta ja palveluista. Näiden lisäksi kysyttiin ehdotuksia palveluiden kehittämiseen ja mitä muuta yhteistyöhön liittyvää palautetta vastaaja haluaisi antaa TYP:lle.

5.3 Aineiston analysointi

Aineiston analyysi, tulkinta ja johtopäätökset ovat tärkeä osa tutkimusta. Saatuja vastauksia tulee tarkistaa: voiko tietoa käyttää, onko siinä virheellisyyksiä tai puutteita. Toiseksi aineisto tulisi järjestää esimerkiksi siten että vastaukset olisivat teeman mukaan tai laskea prosenttiluvut. Laadullinen aineisto olisi hyvä litteroida eli kirjoittaa puhtaaksi. Valittaessa aineiston analyysimenetelmää, on otettava huomioon se, että se antaisi vastaukset tutkimusongelmiin parhaalla mahdollisella tavalla. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 216–219.)

Opinnäytetyössä käytettiin analyysimenetelmänä sisällönanalyysia. Sisällönanalyysia voidaan pitää perusanalyysimenetelmänä. Sitä voidaan käyttää kaikissa laadullisissa tutkimuksissa. Sisällönanalyysi on kirjoitetun, kuullun ja nähdyn aineiston analyysimenetelmä. Se sopii niin strukturoidun kun strukturoitumattoman aineiston analyysiin. Sisällönanalyysillä pyritään analysoimaan jokainen vastaus ja tuomaan siitä saatu tulos tai sisältö esille sanallisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91, 103, 106.)

Laadullista aineistoa voidaan jakaa eri teemoihin, joka aineistoa analysoitaessa helpottaa tiettyjen näkemysten etsimistä yhteisistä asioista. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93.) Analysointia helpottaakseen opinnäytetyön tutkimuskysymykset jaettiin valmiiksi kahteen osaan: kokemuksiin ja kehittämiseen. Kyselylomake jaettiin myös kolmeen teemaan: taustatiedot, verkostoyhteistyö ja palveluiden kehittäminen.

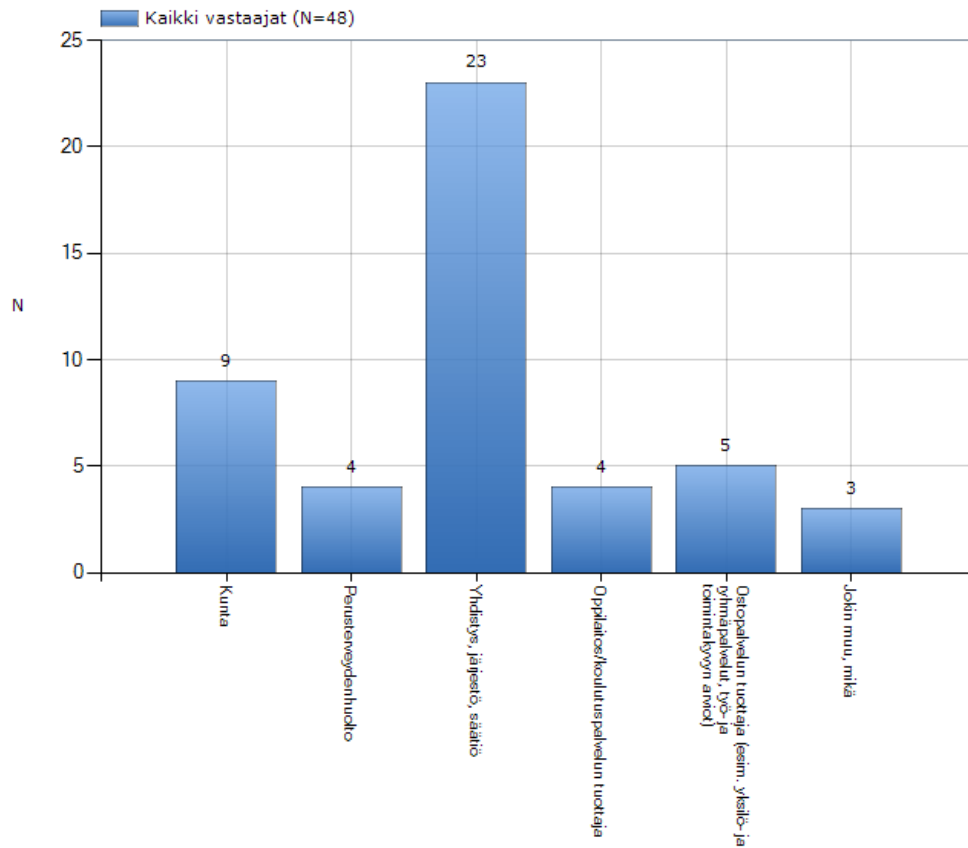
Kyselylomake tehtiin QuestBack järjestelmällä, joka laski valmiiksi kaikki vastaukset ja prosenttiluvut ja esitti ne myös taulukoina. Avoimien kysymyksien vastaukset olivat myös valmiiksi jaoteltu. Tarvittaessa pystyi näkemään yhden vastaajan kaikki vastaukset. Vastaukset käytiin läpi ja litteroitiin vielä erikseen yhdistäen samanlaiset vas-

taukset ja poistaen vastaukset, joita ei voitu käyttää. Käyttämättömät vastaukset olivat joko liian paljastavia tai eivät liittyneet asiaan. Kun litterointi ja vastauksien sisällön analysointi oli saatu, tulokset kirjoitettiin auki tähän työhön sisällönanalyysimenetelmää käyttäen.

6 TULOKSET

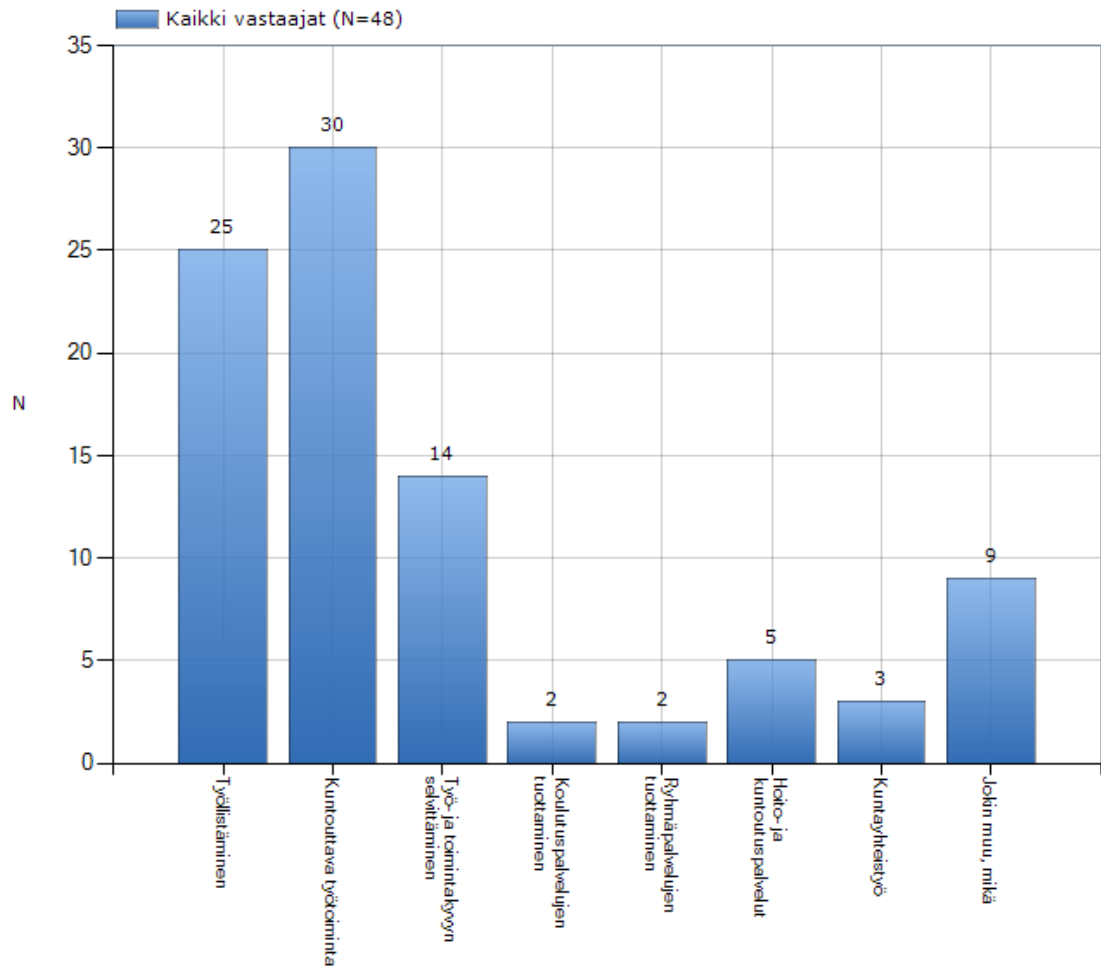
6.1 Taustatiedot

Kyselyyn vastasi 48 vastaaja, joten vastausprosentti oli 55 %. Lähes puolet vastaajista edusti yhdistystä, säätiötä ja järjestötahoa – 23 vastaajaa. Toiseksi suurin vastaajataho oli kunta – yhdeksän vastaaja. Ostopalvelun tuottajista vastaajia oli viisi. Sekä perusterveydenhuollosta että oppilaitos-/koulutuspalvelun tuottajista vastaajia oli neljä. Muita vastaajia oli kolme, jotka edustivat terveysaseman avokatkaisua, kolmatta sektoria ja erikoissairaanhoidoa (kuvio 4).



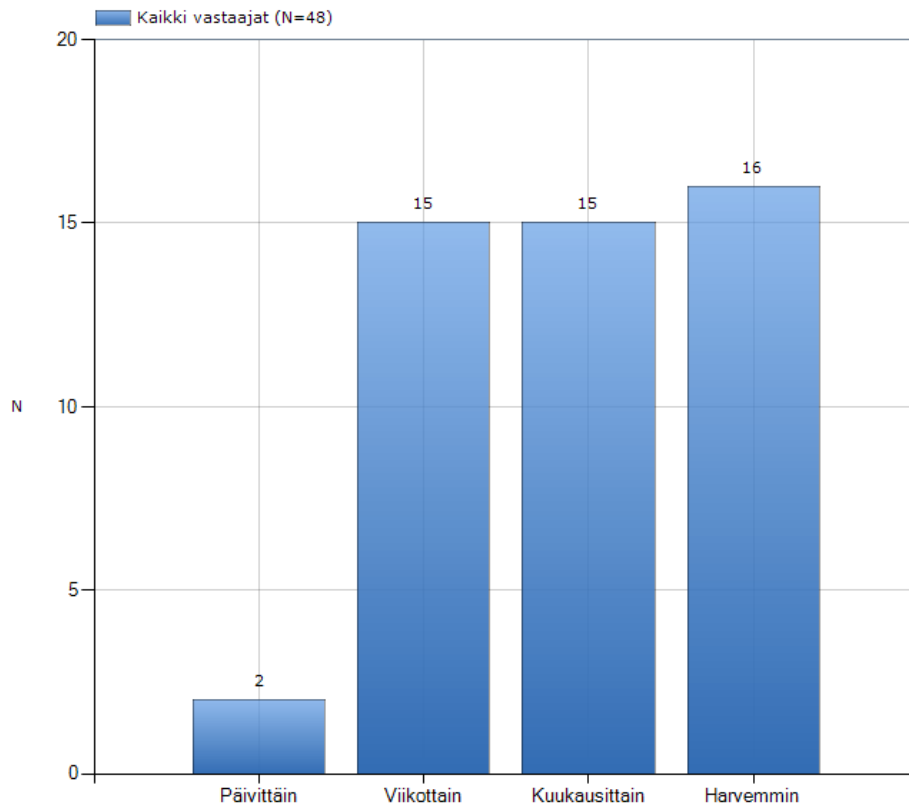
KUVIO 4. Vastaajan edustama taho.

Vastaajien yhteistyö Jyväskylän TYP:n kanssa liittyi vahvasti kolmeen osaan: kuntouttavaan työtoimintaan (63 %), työllistämiseen (52 %) sekä työ- ja toimintakyvyn selvittämiseen (29 %). Seuraavaksi suurin vastausprosentti oli kohdassa ”jokin muu, mikä” – noin 19 %. Näitä olivat TYP:n esittelytilaisuuksiin, asiakkaan asumiseen, ohjaustyöhön sekä talous- ja velkaneuvontaan liittyvä yhteistyö. Kyselyyn vastanneiden yhteistyöhön TYP:n kanssa sisältyi myös hoito- ja kuntoutuspalveluja (10 %), kuntayhteistyötä (6 %), koulutuspalveluja (4 %) ja ryhmäpalvelujen tuottamista saman verran (kuvio 5).



KUVIO 5. Yhteistyön luokittelu yhteistyökumppanien ja Jyväskylän TYP:n välillä.

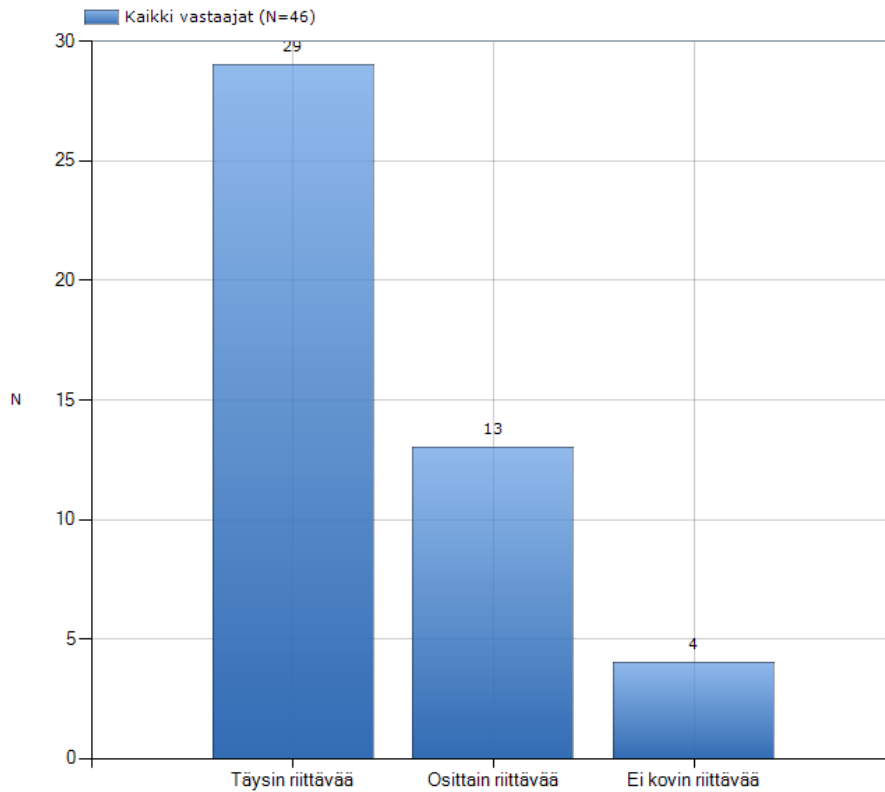
Kyselyllä selvitettiin myös kuinka kauan yhteistyö TYP:n kanssa on kestänyt. Suurin osa yhteistyöstä oli kestänyt yli 12 kk (44 vastaaja). Kyselyn vastanneita uusia yhteistyökumppaneita oli kolme. Yksi vastaajista ei vastannut kyseiseen kohtaan. Yhteistyötä TYP:n kanssa tehdään sekä usein että harvemmin. Vastaajista 31 % on yhteistyössä viikoittain ja saman verran kuukausittain. Kaksi vastaajista (4 %) ovat vastavasti päivittäin yhteistyössä ja loput 34 % harvemmin. (kuvio 6)



KUVIO 6. Yhteistyön tiiveys.

Viidennessä kyselyn kysymyksessä kysyttiin yhteistyömuodoista. Nämä jakaantuvat melko tasaisesti. Eniten (83 %) käytettiin yhteistyömuotona puhelinta, toiseksi eniten tapaamisia (75 %) ja kolmanneksi eniten sähköpostia (69 %). Näiden lisäksi ”jokin muu, mikä” kohtaan vastasi 13 %. Näitä olivat verkostopalaverit, koulutustilaisuudet, potilaiden viestit sekä lausunnot.

Kyselyssä kysyttiin onko yhteistyökumppanien mielestäni yhteistyö TYP:n kanssa riittävää. Kolmas osa (63 %) oli sitä mieltä, että se on täysin riittävää. 28 % vastaajista oli sitä mieltä, että se on osittain riittävää. Loput 9 % eivät pitäneet yhteistyötä kovin riittävänä. Kaksi vastaajista ei vastannut tähän kysymykseen. (kuvio 7)



KUVIO 7. Yhteistyön riittävyys.

6.2 Verkostoyhteistyö

Verkostotapaamiset

Vastaajista lähes puolet (46 %) osallistuivat Jyväskylän TYP:n järjestämiin verkostotapaamisiin. Yli puolet vastaajista (63 %) oli saanut riittävästi taustatietoa verkostotapaamisissa käsiteltävistä asioista. Osittain riittävästi tietoa sai seitsemän vastaajaa (29 %). Loput 8 % eivät ole saaneet kovin riittävästi taustatietoa.

Verkostotapaamisista yhteistyökumppaneille on ollut hyötyä asiakasnäkökulmasta täysin riittävästi 48 % ja osittain riittävästi 39 %. Yhteensä hyötyä vastaajien kesken on ollut 87 %. Kaksi vastaajista oli sitä mieltä, ettei asiakasnäkökulmasta hyötyä juurikaan ollut ja yhden mielestä ei ollut hyötyä lainkaan.

Kysyttäessä verkostotapaamisten hyötyä yhteistyökumppanien omaan toimintaan, oli 64 % vastaajista sitä mieltä, että ”kyllä, täysin”. ”Kyllä, osittain” vastauksia oli 32 %. Yhteensä ”kyllä” vastauksia oli 96 %. Yhden mielestä hyötyä ei juurikaan ollut.

Hyöty asiakasnäkökulmasta

Verkostotapaamisista on ollut hyötyä asiakasnäkökulmasta lähes kaikille vastanneille yhteistyökumppaneille. Hyödyksi on lueteltu mahdollisuus jakaa avoimesti eri yhteistyötahojen omia näkemyksiä asiakkaan kokonaistilanteesta kaikkien kuulleen. Tämä on tärkeää, koska tieto on ajankohtainen. Näin voidaan varmistaa, että kaikilla on tieto mahdollisista uudistuksista ja käytännön muutoksista, jotka liittyvät asiakkaan tilanteeseen tai asiakastyöhön.

Verkostotapaamisissa on mahdollisuus käydä keskustelemalla läpi mahdollisia ratkaisuja asiakkaan pulma-asioissa, joita voivat olla esimerkiksi taloudelliset kysymykset tai asumiseen liittyvät tukitoimet. On erittäin tärkeää varmistaa, että kaikki tahot pysyvät samoilla linjoilla asiakkaan asioissa.

Verkostotapaamisten yksi hyöty on sopiminen asiakastyön mahdollisista toimenpiteistä, kuten tehtävänjaosta, seurannasta ja jatkosuunnitelmista. Kokonaisuudessaan asiakkaan asiat ovat edenneet. Yksi vastaajista korostaa myös jatkosuunnitelmien etenemisen varmistuksen tärkeyttä, minkä verkostotapaamiset mahdollistavat.

Verkostotapaamisten hyöty asiakasnäkökulmasta laajentaa työntekijän käsitystä asiakkaan tilanteesta, mistä muodostuu monipuolisempi kuva. Yksi vastaajista tuo esille mahdollisuuden jakaa tarvittavat tiedot asiakkaan läsnä ollessa. Myös asiakkaan kuulemista yhtä aikaa muiden yhteistyökumppanien kanssa tuotiin esille.

Asiakasnäkökulmasta itse asiakas hyötyy verkostotapaamisista, sillä näin hän voi ymmärtää paremmin ja selkeämmin eri toimijoiden roolit. Hänelle tulee selkeämpi

kuva omasta sen hetkisestä tilanteesta, tulevaisuuden suunnitelmista ja sen mahdollisuuksista. Tulevaisuuden suunnitelmiin liittyen verkostotapaamisten välityksellä asiakkaalle on selkeytynyt työllistymiseen liittyvät asiat. Esimerkiksi työllistymisen tai mahdollisen työn harjoittelemisen varmistuttua asiakkaan asunnon saaminen on helpottunut.

Hyöty omaan toimintaan

Verkostotapaamisista on ollut myös kiitettävästi hyötyä yhteistyökumppanien omaan toimintaan. Tieto asioista on saatu suoraan, mikä selkeyttää sekä suunnitelmat että tavoitteet. Se on auttanut vastauksien löytämisessä ja helpottanut tehtäväjakoa. Näin asioihin on saatu varmuutta, mikä on auttanut yhdessä paremmin panostamaan asiakkaan asioihin. Juuri nämä asiat ovat edistäneet asiakkaiden tilannetta suunnitelmien mukaisesti.

Verkostotapaamisten yksi tärkeimmistä asioista on tavata muut toimijat. Lisääntynyt tieto muiden toimijoiden toiminnasta on yhden vastaajan esille tuoma hyöty. Yhteydenotot ovat tuntuneet myös helpommalta tapaamisten jälkeen. Erityisesti tilanteiden muuttuessa TYP:n ja yhteistyökumppanin välinen nopea viestitys on auttanut reagoimaan heti asiakkaan tilanteeseen, jolloin suunnitelmia on voitu muuttaa. TYP:n työntekijöillä voi olla merkittävää tietoa siitä, mikä auttaa asiakkaan asioiden hoitamisessa.

Oma näkemys asiakkaasta ja hänen tilanteesta sekä asioista on selvästi laajentunut verkostotapaamisten myötä. Omalle toiminnalle on myös helpommin löytynyt perustelut, jotka auttoivat tarkoituksenmukaisten johtopäätösten tekemisessä asiakkaan asioista. Tarpeen tullen omaa toimintaa on myös voitu muokata, jotta asiakkaan odotuksiin on voitu vastata paremmin. Esille on myös tuotu asioiden jatkokäsittelyä, mikä on tuntunut helpommalta verkostotapaamisten myötä.

Yhteistyön kehittäminen

Eniten vastauksista nousi esille verkostopalaverien jatkuvuuteen ja lisääntymiseen liittyvät kehittämissuositukset. Verkostopalavereja ja yhteistyötä kaivattiin lisää. Yhteistyömuodoksi toivottiin eniten lisää yhteydenottoja. Tällä tavalla yhteistyökumppanien ja TYP:n välinen vuorovaikutus kehittyisi ja lisääntyisi. Erityisesti tiiviimpää yhteistyötä toivottiin yksittäisten asiakkaiden asioiden hoitamisessa. Yksi vastaajista mainitsi, että tiiviimpi yhteydenotto voisi liittyä työllisyystoiminnan kehittämiseen kolmannen sektorin puolella. On myös kaivattu enemmän yhteydenottoja suoraan TYP:stä käsiin.

Asiakastyön näkökulmasta osittain tarvitaan palvelujen käynnistämisen nopeuttamista. Ajoittain on myös tarvetta henkilökohtaiseen keskusteluun yhteistyökumppanin kanssa yhteisestä asiakkaasta. Jotta tulos olisi mahdollisimman onnistunut asiakastyön näkökulmasta, työssä tarvitaan ennakkointia. Verkoston palvelujen hyödyntämistä varhaisessa vaiheessa olisi kehitettävä edelleen.

Yhteistyön kehittämisen kannalta TYP:lta toivottiin enemmän tiedotusta asioista. Työryhmässä olisi tarvetta uusien jäsenten huomioimiseen kertomalla heille TYP:n toiminnasta ja antamalla aikaa tutustumiselle puolin ja toisin. Yhteisten toimintatapojen luominen työryhmissä tai verkostossa olisi paikallaan. Näin myös helpottuisi sekä yhteistyö että vaikeasti työllistettävien asiakkaiden ohjaustyö. Yhteistyökumppanit olisivat valmiita osallistumaan yhteistyön kehittämiseen tarjoamalla lisää kuntoutuspaikkoja asiakkaille ja kehittämällä arviointimenetelmiä. Ehdotettiin, että ainakin kerran vuodessa voisi pitää verkostotapaamisen, jossa käsiteltäisiin pelkästään TYP:n ja yhteistyökumppanien yhteistyöhön liittyviä asioita.

Todettiin, että yhteen sopivat tietojärjestelmät olisi suuri apu yhteistyölle, joten tämä asia kaipasi kehittämistä. Tarjouskilpailuihin toivottiin TYP:lta pitkäjänteisyyttä, jotta laatu ei jäisi huomioimatta palveluja valittaessa. Esille nostettiin hyvin tärkeänä

asiana se, että kehittäminen vaatii sekä aikaa että rahaa. Toivottiin, että nämä resurssit hoituisivat ensin. Tämän jälkeen kehittämisehdotuksille olisi tilaa.

6.3 Palveluiden kehittäminen

Kyselyn avulla varmistettiin se, onko yhteistyökumppaneilla riittävästi tietoa TYP:n toiminnasta ja palvelutarjonnasta. TYP:n toiminnasta noin 60 % vastaajista oli osittain riittävästi tietoa. Täysin riittävästi noin 30 % ja ei kovin riittävästi noin 10 % vastaajista. Vastaavasti palvelutarjonnasta tietoa on osittain riittävästi noin 62 % vastaajista ja täysin riittävästi noin 23 %. Palvelutarjonnasta ei kovin riittävästi tietoa oli noin 15 % vastaajista.

Toiveita palvelujen kehittämiseksi

Aktiiviseen ja tehokkaaseen tiedottamiseen toivottiin paneutumista. Paremmin ja enemmän voisi tiedottaa TYP:n palveluista, TYP:n roolista työllistymisessä sekä ennakoivasti mahdollisista muutoksista toiminnassa. Toiveena oli myös, että TYP ottaisi huomioon järjestöjen työllisyshankkeiden merkityksen, sillä hankkeet mahdollistavat hyvin yksilöllisen palvelun saamisen. Näin asiakkaan kokonaisvaltainen katsaus hänen tilanteeseensa sekä työ- ja toimintakykyyn on laajempi. TYP:n palvelujen piiriin pääseminen on koettu ongelmalliseksi muun muassa pitkän jonottamisen takia. Tähän tulisi puuttua, jotta erityisesti hyvin nopeasti TYP:n palveluita tarvitsevat asiakkaat saataisiin ohjattua TYP:n tehokkaammin.

Yhteistyöhön liittyvä kokonaispalaute

Kokonaisuudessaan yli 90 % palautteesta oli positiivista. Jyväskylän TYP sai paljon kiitoksia hyvästä yhteistyöstä. Yhteistyötä on kuvattu erityisesti sanoilla mutkatonta, joustavaa, hyvin toimiva, helppoa, riittävä, erittäin tai äärettömän hyvä, sujuva, pitkäkestoista sekä antoisa. TYP on sitoutunut kehittämistyöhön. Toimijana TYP on hy-

vin aktiivinen sekä verkostotapaamisten osallistuja, jolla on paljon osaamista, kentän tuntemusta sekä laaja tieto ja taito asiakkaan ohjaustyössä.

TYP:ssa vallitsee hyvä ilmapiiri. Henkilökunta on palveluhenkistä, jolla on innostunut työote. Asiakastyössä on inhimillistä näkökulmaa, mikä viestii myös asiakkaiden välittämisestä. Asiakkailtakin saatu palaute on pääosin positiivista. Moniammatillinen toiminta on hyvää. Yhteistyö käytännön työntekijöiden kanssa on ollut tähän asti erittäin sujuvaa. Asiakkaita on ohjattu kiitettävästi ottamaan yhteyttä yhteistyökumppaniin tilanteen vaatiessa.

Yhteydenoton kynnyks puolin ja toisin on koettu matalaksi. Yhteistyökumppanit ovat saaneet TYP:lta tarvitsemat palvelut sekä neuvoa ja apu. Yhteistyölle toivotaan jatkuvuutta ja kehittämiskasvua. Verkostoyhteistyön kannalta esitetyt kehittämistoiveet nousivat esiin myös osittain yhteistyön palauteosiossa.

Yhteenveto kehittämiselle (kuvio 8)

Kuviossa 8 on esitetty yhteenveto kehittämistoiveista, jotka nousivat esille aineistosta.

ALUE	KEHITTÄMISTOIVEET
VERKOSTOTAPAAMISET	<ul style="list-style-type: none"> verkototapaamisten jatkuvuus verkototapaamisten lisääntyminen verkototapaamisiin voisi osallistua enemmän yhteistyökumppaneita vähintään kerran vuodessa verkototapaamisia, jossa käsiteltäisiin pelkästään TYP:n ja yhteistyökumppanien yhteistyöhön liittyvät asiat tiivimpää yhteistyötä enemmän yhteydenottoja enemmän yhteydenottoja suoraan TYP:stä käsiin uusien jäsenten huomioiminen antamalla aikaa tutustumiselle puolin ja toisin yhteisten toimintatapojen luominen työryhmissä
ASIAKASTYÖ	<ul style="list-style-type: none"> tiivimpää yhteistyötä erityisesti yksittäisten asiakkaiden asioiden hoitamisessa palvelujen käynnistämisen nopeuttamista asiakastyössä henkilökohtaiseen keskusteluun yhteistyökumppanin kanssa yhteisestä asiakkaasta verkon palvelujen hyödyntäminen varhaisessa vaiheessa yhteen sovittavat tietojärjestelmät järjestöjen työllisyshankkeiden merkityksen huomioiminen palvelujen piiriin nopeampaa pääsy (pitkät jonot) erityisesti sitä tarvitsevien kohdalla
TIEDOTTAMINEN	<ul style="list-style-type: none"> enemmän aktiivista tiedotusta asioista enemmän tiedottamista TYP:n palveluista enemmän tiedottamista TYP:n roolista työllistymisessä enemmän ennakoiva tiedottamista TYP:n toiminnan muutoksista
MUUTA HUOMIOITAVAA	<ul style="list-style-type: none"> tarjouskilpailuihin pitkäjänteisyyttä palvelujen valinnassa laadun huomioiminen resurssien (aika, rahaa) kehittäminen
YHTEISTYÖKUMPPANIEŒ OSALLISUUS	<ul style="list-style-type: none"> työllisyystoiminnan kehittämiseen osallistuminen kolmannen sektorin puolella yhteistyökumppanit valmiit tarjoamaan enemmän kuntoutuspaikkoja asiakkaille yhteistyökumppanit valmiit osallistumaan yhteistyön kehittämiseen mm. kehittämällä arviointimenetelmiä

KUVIO 8. Yhteenveto kehittämistoiveille.

7 POHDINTA

7.1 Tulokset

TYP:n palvelut ja toiminta

Tutkimuksessa saatiin vastaukset tutkimuskysymyksiin. Ensimmäinen tutkimuskysymys oli, miten yhteistyökumppanit kokevat Jyväskylän TYP:n palvelut ja toiminnan? Tähän kysymykseen löytyvät vastaukset kysymyksistä, joissa kysyttiin yhteistyökumppanien tiedon riittävyyttä TYP:n toiminnasta ja palveluista, verkostotapaamisten hyöty asiakasnäkökulmasta sekä omaan toimintaan ja toiveita palvelujen kehittämiseksi. Osittain vastauksia löytyi myös yhteistyön kehittämis ehdotuksista.

Vain vajaa 1/3 osa vastaajista oli sitä mieltä, että TYP:n toiminnasta ja palveluista on täysin riittävästi tietoa. Tästä nousi sekä yhteistyön että palveluiden kehittämistavoissa esille se, että TYP voisi tiedottaa enemmän omasta toiminnasta ja palveluista. Vastausprosentti vahvistaa, että TYP-toiminnasta ja palveluista olisi tarpeellista tiedottaa jatkossa enemmän. Erityisesti tiedotus tulisi ottaa huomioon, kun toiminnassa ilmenee muutoksia.

TYP:n palvelujen piiriin pääsemistä on moitittu. TYP:n alkuvaiheessa oli ongelmia pitkien jonojen kanssa (Arnkil ym. 2008, 239). Asialle olisi tehtävä jotain, jotta erityisesti moniammatillista TYP:n palvelua tarvitsevat asiakkaat pääsisivät TYP:een nopeammin. Tämä tarkoittaa sitä, että TYP:n asiakkaiden asiakasprosessia tulisi nopeuttaa, jotta vapautuisi tilaa seuraaville asiakkaille. Yksi tavoista nopeuttaa prosessia on tehdä nopeampia ratkaisuja asiakkaiden kohdalla, jotka eivät näytä hyötyvän palveluista (Arnkil ym. 2008, 150). Tämä tulos vahvistaa työvoimatoimistojen (nykyinen TE-

toimisto) ja työvoiman palvelukeskusten arviointitutkimuksen tulosta, että TYP-toiminnan laajentumiselle olisi tarvetta (Arnkil ym. 2008, 149).

Jyväskylän TYP ja yhteistyökumppanit tekevät asiakaspalvelulähtöistä työtä. Kyselyn tuloksista nousi esille asiakaslähtöisyys. Palveluiden laadun varmistamisella voidaan osittain taata hyvää asiakaspalvelua. Varhaiseen kuntoutukseen pitäisi alkaa jo TE-toimistossa, jolloin asiakkaita lähetettäisiin heti palvelukeskuksiin (viimeistään 12 kk työttömyyden jälkeen), kun havaitaan TYP-palveluiden tarvetta (Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma 2011, 47). Kaksi vastaajista toi esille asiakkaan läsnäolon tärkeyden esimerkiksi verkostotapaamisissa. Tämä herätti kysymyksen siitä, että onko niin ettei asiakas ole aina läsnä kokouksissa, joissa hänen asioitaan käsitellään. Tässä kohtaa voikin jäädä miettimään sitä, kuinka tärkeitä asiakkaan läsnäolo on kyseisissä tilanteissa vai onko sittenkään.

Verkostoista saa paljon hyötyä yhteistyöhön, mikä myös mahdollistaa tavoitteiden saavuttamisen erilaisten yhteistyömuotojen kautta (Verkostot liiketoiminnan kehittämisessä 2009, 95). Kyselyn tulokset vahvistavat sen, että Jyväskylän TYP:n verkostotapaamisista on selkeästi paljon hyötyä yhteistyökumppaneille sekä asiakasnäkökulmasta että omaan toimintaan. Asiakasnäkökulmasta korostettiin erityisesti kokonaistilanteen ja kaikkien yhteistyötahojen näkemysten jakamista kaikkien kuullen. Näin kaikkien käsitys asiakkaan tilanteesta laajenee ja samalla on mahdollista yhdessä suunnitella ja jakaa toimenpiteitä asian edistämistä varten. Oman toiminnan kohdalla yksi hyödyistä on muiden toimijoiden tapaaminen. Asioista on mahdollista puhua suoraan. Tämä on myös sekä mahdollistanut että helpottanut yhteydenottoja.

Yhteistyön kehittäminen

Toinen tutkimuskysymys oli, millä tavoin Jyväskylän TYP:n ja yhteistyökumppanien välistä yhteistyötä voisi kehittää? Tähän tutkimuskysymykseen saatiin vastaukset kysymyksistä, joissa kysyttiin yhteistyömuodoista, yhteistyökumppanien mielipidettä yhteistyön riittävydestä, yhteistyökumppanien osallisuudesta verkostotapaamisiin

ja siitä saatu hyöty asiakasnäkökulmasta ja omaan toimintaan sekä yhteistyön kannalta kehittämistoiveita ja kokonaispalaute yhteistyöstä.

Kokonaisuudessaan Jyväskylän TYP on saanut yhteistyökumppaneilta kiitettävästi positiivista palautetta. Yhteistyötä on kehitetty erityisesti mutkattomaksi ja toimivaksi. TYP:n osaaminen ja asiantuntijuus ovat tulleet huomatuksi. Henkilökunnan keskuudessa vallitsee hyvä ilmapiiri, mikä heijastuu myös työhön. Moniammatillisuus korostuu asiakastyössä ja työntekijöiden sitoutuminen toimivaan yhteistyöhön kumppanien välillä on pistetty merkille. Nämä tulokset vahvistavat Jyväskylän TYP:n strategiaa, jonka visiona vuodelle 2017 on, että TYP tunnetaan moniammatillisesta toiminnasta, joka vastaa yhteistyökumppanien odotuksia (Jyväskylän TYP:n strategia 2012).

Vastausaineiston mukaan TYP on sitoutunut kehittämistyöhön. Aina on kuitenkin asioita, joita voisi kehittää. Vastaajilta on tullut selvästi muutamia kehittämisehdotuksia esille. Eniten toivottiin lisää yhteistyötä verkostotapaamisten välityksellä, joiden toivotaan jatkuvan ja myös lisääntyvän. Verkostotapaamisia tulisi lisätä, ei vain asiakastyön näkökulmasta, vaan tarvitaan ainakin kerran vuodessa yhteisiä tapaamisia, joissa käsitellään vain TYP:n ja yhteistyökumppanien väliseen yhteistyöhön liittyviä asioita. Yhteistyömuodoksi toivottiin lisää yhteydenottoja, mutta ei määritelty tarkemmin sitä, minkä tahojen välillä niiden tulisi toteutua. Jotkut toivoivat enemmän yhteydenottoja suoraan TYP:sta.

Julkisen työvoimapalvelun palvelurakenteen uudistamisen vaikuttavuus - tutkimuksessa (2008) mainitaan verkostoyhteistyön haasteista, joita ovat erilaisten toimintakulttuurien yhteensovittaminen sekä käytössä olevat eri tietojärjestelmät. (Valtakari ym. 2008, 85.) Jälkimmäinen haaste tuli esille myös kyselyn tuloksista, joissa kehittämiskohdassa toivottiin yhteen sovittavien tietojärjestelmien kehittämistä ja käyttöön ottamista. Erilaiset toimintatavat voivat olla myös verkostoyhteistyön haasteen sijasta verkostoyhteistyön kehittämisen mahdollistaja (Verkostot liiketoiminnan kehittämisessä 2009, 96).

Verkostoyhteistyön tärkeyttä ei voi väheksyä, koska se auttaa saavuttamaan tehokkaammin ja laadukkaammin ei pelkästään eri toimijoiden tavoitteita vaan EU:n ja yhteiskuntamme tasolla olevia tavoitteita pitkäaikaistyöttömyyden suhteen. Verkostoyhteistyö tulisi kytkeä osaksi toiminnan strategiaa, jotta sen merkitys toiminnassa kasvaisi huomattavasti (Hakanen ym. 2007, 92). Jyväskylän TYP:illa on laaja verkosto, joka hyötyy TYP:n toiminnasta ja palveluista. Voidaan sanoa, että yhteistyö on hedelmällistä. Yhteistyölle on asetettu yhteinen tavoite, jota kohti kuljetaan. Se on ollut myös sosiaaliseen pääomaan peilaten luotettava ja joustava. Yhteistyötä voisi olla enemmän ja erityisesti sellaisia tapaamisia sekä yhteydenottoja kaivattiin enemmän, jotka liittyvät asiakastyöhön. Pelkästään yhteistyöhön liittyviä tapaamisia tulisi jatkossa järjestää, jotta yhteistyötä voitaisiin yhdessä kehittää entistä paremmaksi.

Yksittäisten asiakkaiden puolesta ollaan huolissaan, sillä juuri heidän asioiden hoitaminen kaipaisi tiiviimpää ja tehokkaampaa yhteistyötä. TYP:n laajan verkoston hyödyntämistä asiakastyön näkökulmasta on pyydetty huomiomaan enemmän. Huomioitavia asioita ovat tarjolla olevat palvelut ja niiden laatu, palvelujen käynnistämisen prosessin nopeuttaminen ja varhainen kuntoutus. Työvoimatoimistojen (nykyinen TE-toimisto) ja työvoiman palvelukeskusten arviointitutkimukseen (2008) viitaten esille nousee myös varhaisen kuntoutuksen merkitys asiakastyössä (Arnkil 2008, 149).

Yksi vastaajista toi esille resurssien puutteen, mikä vaikuttaa yhteistyöhön. Rahaa ja aikaa ei ole riittävästi. Pääministeri Jyrki Kataisen hallitus kuitenkin tuo esille sen, että se aikoo myöntää enemmän taloudellista ja muutakin tukea työttömyyttä vastaan (Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma 2011, 46–47). Aikaisempien tutkimuksien kehittämistarpeina oli todettu muun muassa se, että TYP:n toiminnan rahoituksen ei tulisi olla riippuvainen kunnan taloudellisesta tilanteesta (Arnkil ym. 2008, 150). Tavallaan valtion tasolla nähdään työttömyyden ja erityisesti pitkäaikaistyöttömyyden mukanaan tuomat haitat hyvinvointivaltiolle, mutta tehokasta toimintaa ei välttämättä olla valmiita tukemaan tarpeeksi. Jopa Eurooppa-neuvosto on moittinut

Suomea siitä, ettei meillä ole tarpeeksi kattavaa ja tehokasta strategiaa pitkäaikaistyöttömyyttä vastaan (Vincent-Rostowski 2011, 4).

TYP ei perustu lainsäädäntöön, vaan sitä ollaan parhaillaan kehittämässä. Mahdollinen muutos voisi olla, että kaikissa kunnissa tulisi olemaan oma TYP. (Elg 2012.) Tästä meille kertoo myös pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma (2011, 47), jossa kerrotaan pitkäaikaistyöttömyyteen puuttumisesta muun muassa säätelemällä työvoiman palvelukeskusten toiminnasta lailla. TYP-verkosto elää lähestyvän muutoksen alla. Muutos toisi mukanaan myös verkostoyhteistyöhön lisää muutoksia. Tähän muutoksen voi sisältyä riski, että erilaisuus palvelukeskusten välillä korostuisi, mikä ei olisi välttämättä hyvä asia. Toisaalta muutos toisi lisää työpaikkoja kuntoutusalalla. Asiakastyön näkökulmasta positiivisena asiana voidaan pitää sitä, että asiakkaiden tasavertaisuus paranee, kun he saavat asuinpaikasta riippumatta kaikissa kunnissa samanlaista palvelua.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen yhteistyökumppanien kokemuksia verkostoyhteistyöstä. Opinnäytetyön tuloksia on tarkoitus hyödyntää TYP:n verkostoyhteistyön kehittämisessä. Tulen esittämään kyseisen opinnäytetyön toukokuussa 2012 TYP:n johtoryhmälle, mikä on alku tulevalle kehittämistyölle. Kesäkuussa 2012 opinnäytetyö esitetään yhteistyökumppaneille, joille kysely oli lähetetty sekä TYP:n henkilökunnalle. Tämän tapaamisen päätarkoituksena on käynnistää jo yksi opinnäytetyön kehittämistoiveista. Yhteinen verkostotapaaminen, jossa käsitellään vain TYP:n ja yhteistyökumppanien väliseen yhteistyöhön liittyviä asioita. Tapaamisen yhteydessä tulen esittämään kyseisen opinnäytetyön ja sen tulokset.

7.2 Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuksen luotettavuutta tulisi aina arvioida, koska virheiden mahdollisuus on aina olemassa. Arvioidessaan tutkimuksen luotettavuutta puhutaan käsitteistä reliabili-

teetti ja validiteetti. Reliabiliteetilla tarkoitetaan toistettavuutta eli kuinka tarkka saatu tulos on. Käsitteellä validiteetti tarkoitetaan tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa mittareiden ja menetelmien arviointia. Toisin sanoin arvioidaan sitä kuinka hyvin valittu tutkimusmenetelmä on tukenut halutun asian tutkimista. Esimerkiksi ymmärsikö vastaaja kyselylomakkeen kysymyksiä. (Hirsjärvi ym. 2008, 226–227.)

Kysely lähetettiin sähköisen QuestBack-järjestelmän välityksellä. Järjestelmä oli minulle uusi, mutta opetteluun kautta osaamiseni tältä osa-alueelta syveni ja uskon, että tällaisten järjestelmien hallitsemisesta on hyötyä myös työelämässä. Kyselyä lähetettäessä valittiin anonyymitoiminto, mikä tarkoittaa sitä, että minulla ei ollut mahdollisuutta nähdä sitä keneltä vastaus oli tullut. Toki vastauksien perusteella (edustajan taho kysymys ja avoimet kysymykset) olisi ollut mahdollista yhdistää henkilö, mutta siihen ei ollut tämän tutkimuksen kannalta tarvetta. Kyseinen toiminto valittiin tarkoituksella, jotta en olisi voinut vahingossakaan vaikuttaa vastauksien analyysiin tietäessäni keneltä vastaus on tullut. Opinnäytetyön tuloksien analysoinnin menetelmäksi valittiin sisällönanalyysi. Osa vastauksista oli samanlaisia muiden vastaajien kanssa, mutta taas osa vastauksista oli yhden vastaajan esittämiä. Tämä tarkoittaa sitä, että kaikkia tuloksia ei voida pitää reliabeleina, koska osa niistä on ainoastaan yhden henkilön mielipide tai toive. Tämä kriittinen näkökulma on otettava huomioon tuloksia tarkasteltaessa.

Validiteettia tarkasteltaessa kysely toimi hyvin valitun aiheen tutkimusmenetelmänä. Tuloksia analysoitaessa havaittiin, että kysymykset tulivat ymmärretyksi. Tuomi ja Sarajärvi (2009, 103) kritisoivat sisällönanalyysimenetelmää siitä, että pelkästään analyysimenetelmää käytettäessä aineiston analysointi jää osittain kesken, koska sen perusteella ei saada riittävän hyviä johtopäätöksiä. Tämä asia huomioon ottaen voidaan tässä opinnäytetyössä valittua analyysimenetelmää pitää osittain huonona ratkaisuna.

Opinnäytetyön kohderyhmä kerättiin joulukuussa 2011. Kyselylomake lähetettiin kuitenkin vasta maaliskuussa 2012. Kyselylomakkeen vastausprosentti oli 55 %.

Opinnäytetyön kannalta vastausprosentti oli hyvä, koska hyvä vastausprosentti lisää tulosten luotettavuutta. Aina voi kuitenkin herätä kysymys siitä, miksi joku ei ole vastannut. Lopullista vastausta tähän ei ole, mutta jo muutamakin havainto voi antaa jonkunlaisen vastauksen tutkimuskysymykseen.

Kyselylomake oli selkeä ja tehty verkossa, mikä helpotti vastaajaa siten, että hän ei ollut sidottu johonkin aikaan, vaan ainoastaan kyselylle annetun aikaikkunan päättämiseen. Kyselyn olisi voinut tallentaa ja jatkaa vastaamista myöhemmin, mutta sitä vaihtoehtoa ei käytetty. Ehkä se ei ollut tarpeenkaan, koska kyselyyn vastaaminen vei vain muutaman minuutin. Jyväskylän TYP:n verkosto muuttuu koko ajan jonkin verran. Vastausprosenttiin on vaikuttanut myös se, että kaikki sähköpostit eivät menneet perille. Osa toimijoista on voinut lopettaa toimintansa tai on siirtynyt esimerkiksi toiseen organisaatioon töihin. Maaliskuussa ihmisillä on myös talvilomakausi, joten kysely on voinut kohdistua juuri siihen hetkeen. On kuitenkin otettava huomioon, että kysely oli auki reilut kaksi viikkoa, kun taas talviloma on useimmiten vain viikon verran.

Joku on voinut kokea, ettei ole oikea henkilö vastaamaan kyselyyn. Toiset eivät välttämättä näe tällaisten kyselyiden olevan merkityksellisiä. Eräs syy voi olla myös tämän päivän työelämän tuoma kiire, jolloin ei yksinkertaisesti ole aikaa paneutua kyselylomakkeen kysymyksiin. Avoimet kysymykset tarvitsevat vastaajan ajatuksia ja niitä on myös jaksettava kirjoittaa auki. Joka tapauksessa täysin strukturoidun kyselylomakkeen tekeminen ei olisi järkevää, koska se vaikuttaisi vastaajan vastauksiin liikaa, jolloin opinnäytetyön tulos ei olisi ollut riittävän luotettava.

Laadullisessa tutkimuksessa viitekehyksen määrittäminen on välttämätöntä. Viitekehyksenä tarkoitetaan oleellista teoriaa tai keskeisiä käsitteitä opinnäytetyön kannalta. Tutkimusta voidaan jakaa myös empiiriseksi tai teoreettiseksi. Tutkimusta voidaan nimetä teoreettiseksi, kun lähteet ovat aiheen kannalta oleellisimmat, luotettavat ja merkitty huolellisesti: kuka, mitä ja milloin on sanonut. Tämä tekee teoreettisesta tutkimuksesta uskottavan ja perustuu argumentointiin. (Tuomi & Sarajärvi

2009, 18, 21.) Lähteiden ja saadun aineiston oikeellisuus ja rehellisyys tulisi aina arvioida (Alasuutari 1999, 95). Tutkimuskirjallisuuden valinnassa on oltava kriittinen. Kuinka tunnettu ja arvostettu kirjoittaja on? Onko lähde kuinka tuore? Onko lähde ja julkaisija rehellinen? Ainakin näitä kysymyksiä tulisi käydä läpi valittaessa lähteitä. Tutkimusta kirjoitettaessa on myös muistettava, että plagiointi on rikos ja eettisten periaatteiden vastaista. (Hirsjärvi ym. 2008, 109–110, 118.)

Opinnäytetyössä on käytetty paljon lähteitä, jotka liittyvät aiheeseen. Lähteiden valintaan vaikuttivat aina luotettavuuden periaatteet. Lähteen kirjoittajalla on ollut paljon merkitystä – onko hän aiheen asiantuntija vai ei. Opinnäytetyön aiheen kannalta lähteistä löytyvät arvostettuja kirjoittajia kuten Arnkil, Karjalainen ja Spangar. Lähes kaikki lähteet ovat 2000-luvulta, joten opinnäytetyössä on käytetty tuoreita lähteitä. Erityisesti internet-lähteiden luotettavuutta punnittiin. Kaikki internet-lähteet ovat alkuperäisiä aiheen asiantuntijoiden kirjoittamia. Opinnäytetyöstä löytyy monipuolisesti lähteitä ja kansainvälisiä lähteitä. Lähteiden merkinnässä on noudatettu JAMK:n raportointiohjeita ja kaikki käytetyt ja lainatut lähteet ovat selkeästi merkitty tekstin yhteydessä.

Työttömyys muuttuu ja elää jatkuvasti. Opinnäytetyössä käytettiin paljon vuosilta 2007–2008 pitkäaikaistyöttömyyteen liittyviä tutkimuksia. Vuonna 2008 maailmaa on kohdannut talouslama, joka varmasti näkyy tilastoissa, muttei vielä näissä tutkimuksissa. Tämä asia heikentää opinnäytetyön luotettavuutta jollain tasolla. Pitkäaikaistyöttömyyttä ja TYP-verkostoa olisi hyvä tutkia uudelleen tämän päivän tilanteen näkökulmasta. Vuosilta 2011–2012 käytetyissä lähteissä näkyy jo talouslaman vaikutus nykyhetkeen.

Tuloksien luotettavuutta mahdollisesti heikentää se, että olen tehnyt opinnäytetyön yksin. Siinä on se riski, että olen ymmärtänyt jotain väärin tai tehnyt vääriä johtopäätöksiä. Toisaalta olen saanut ohjaajilta tukea analysoinnissa, joten riski on hyvin minimaalinen. Olen parhaani mukaan yrittänyt noudattaa Jyväskylän ammattikorkeakoulun eettisiä periaatteita, jotka ovat vilppiä vastaan ja korostavat rehellisyyttä.

Eettisten periaatteiden mukaan, joita opiskelijan tulisi noudattaa, koulutuksen kaikissa vaiheissa tulisi oppia, kasvaa ja kehittyä. (Jyväskylän ammattikorkeakoulun eettiset periaatteet 2010, 9.) Tätä tavoitetta kohti kuljin tehdessäni opinnäytetyötäni. Luotettavuutta lisää Jyväskylän ammattikorkeakoulun kirjaston asiantuntijoiden apu, johon tämän työn aikana on tullut turvauduttua. Myös Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen asiantuntevan päällikön ja työvoimaohjaajan ohjaus olivat opinnäytetyön kannalta korvaamattomia ja luotettavuutta lisääviä apuja.

7.3 Johtopäätökset

Jyväskylän TYP:n verkostoyhteistyöhön oltiin tyytyväisiä. TYP:sta pidetään sitoutuneena yhteistyökumppanina, jonka kanssa yhteistyö on mutkatonta ja joustavaa. TYP:n vahvuus on asiantuntijuus. Eniten toivottiin yhteisten tapaamisten ja yhteydenottojen lisääntymistä. Toivottiin myös yhteistyötä käsitteleviä tapaamisia. Palveluista toivottiin enemmän tiedottamista. Toimivalle verkostoyhteistyölle toivottiin jatkuvuutta.

7.4 Jatkotutkimusaiheet

Jyväskylän työvoiman palvelukeskusta kumppanina ja verkostoyhteistyötä voisi tutkia haastattelua aineistonkeruumenetelmänä käyttäen. Verkostoyhteistyötä voisi tutkia vielä erikseen ja käytännön tasolla. Jyväskylän TYP:sta erikseen omana toimijana ei ole tähän mennessä tutkittu valtakunnan tasolla lainkaan, mikä voisi hyvinkin olla jatkotutkimusaiheena.

Verkostoyhteistyö on muuttuva tekijä, joten olisi mielenkiintoista nähdä muutaman vuoden päästä, mitä muutoksia yhteistyössä on tapahtunut. Näin ollen ihan samantyyppiselle opinnäytetyölle voisi olla tulevaisuudessakin tarvetta. Sen tuloksia voisi verrata tämän opinnäytetyön tuloksiin, jolloin voisi nähdä onko tapahtunut kehitty-

mistä ja mitä mahdollisia muutoksia on tullut tai mitä mieltä yhteistyökumppanit ovat yhteistyöstä tulevaisuudessa. Toivottavasti tämä aihe herättää jonkun muunkin opiskelijan kiinnostusta niin kuin se on herättänyt minussa.

LÄHTEET

Alasuutari, P. 1999. Laadullinen tutkimus. 3 p., uud. painos. Tampere: Vastapaino.

Arnkil, R., Karjalainen, V., Aho, S., Lahti, T., Lyytinen S-M., & Spangar, T. 2004. Yhteis- palvelusta palvelukeskuskonseptin kehittämiseen. Yhteispalvelukokeilun arvioinnin loppuraportti. Työhallinnon julkaisu 339.

Arnkil, R., Karjalainen, V., Pitkänen, S., Saikku, P. & Spangar, T. 2007. Työvoimatoimisto- tot ja työvoiman palvelukeskukset tänään ja huomenna. Väkiraportti Suomen työvoim- manpalvelujen uudistuksesta. Työhallinnon julkaisu 373.

Arnkil, R., Karjalainen, V., Pitkänen, S., Saikku, P. & Spangar, T. 2008. Kohti työelämä- lähtöisiä integroivia palveluja – Työvoimatoimistojen ja työvoiman palvelukeskusten arviointitutkimus. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu. Työ ja yrittäjyys 18.

Autio, E. n.d. Alue, yrittäjyys ja talouskasvu: Vertailu Sophia Antipoloksen ja Espoon Otaniemen välillä. Kirjassa Kostianen & Sotarauta (toim.): Kaupungit innovatiivisina toimintaympäristöinä. Tekniikan Akateemisten Liitto.

Elg, K. 2008. Yhteistä työtä ja jaettua asiantuntijuutta. Kertomus Jyväskylän työvoi- matoimiston ja palvelukeskuksen yhteistyön lisäämiseksi. Jyväskylän ammattikorkea- koulu, Sosiaali- ja terveysala, sosionomin koulutusohjelma. Viitattu 24.4.2012. https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/17763/jamk_1211380674_4.pdf?sequence=2.

Elg, K. 2012. Työvoimaohjaaja, Jyväskylän työvoiman palvelukeskus. Haastattelu 2.5.2012.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 2 p., uud. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.

European Employment Strategy. 2012. European commission. Viitattu 22.4.2012. <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=101&langId=en>.

Hakanen, M., Heinonen, U. & Sipilä, P. 2007. Verkostojen strategiat Menesty yhteis- työssä. Helsinki: Edita Prima.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. Tutki ja kirjoita. 13-14 p., uud. painos. Helsinki: Tammi.

Isoherranen, K., Rekola, L. & Nurminen, R. 2008. Enemmän yhdessä – moniammatilli- nen yhteistyö. Helsinki: WSOY.

Jyväskylän ammattikorkeakoulun eettiset periaatteet. 2010. Jyväskylän ammattikorkeakoulun hallitus. Viitattu 26.4.2012.

[Http://www.jamk.fi/download/31264_JAMK_Eettiset_periaatteet_JAMKin_hallituksen_hyvaksyma_201012.pdf](http://www.jamk.fi/download/31264_JAMK_Eettiset_periaatteet_JAMKin_hallituksen_hyvaksyma_201012.pdf).

Jyväskylän kaupunki sosiaali- ja terveystalvet. 2012a. Jyväskylän työvoiman palvelukeskus. Jyväskylän kaupunki. Viitattu 23.4.2012.

[Http://www.jkl.fi/sote/tyovoiman_palvelukeskus](http://www.jkl.fi/sote/tyovoiman_palvelukeskus).

Jyväskylän kaupunki sosiaali- ja terveystalvet. 2012b. Asiakkaana palvelukeskussa. Jyväskylän kaupunki. Viitattu 23.4.2012.

[Http://www.jkl.fi/sote/tyovoiman_palvelukeskus/asiakkaana](http://www.jkl.fi/sote/tyovoiman_palvelukeskus/asiakkaana).

Jyväskylän kaupunki sosiaali- ja terveystalvet. 2012c. Kuntoutus- ja ohjauvaihe. Jyväskylän kaupunki. Viitattu 23.4.2012.

[Http://www.jkl.fi/sote/tyovoiman_palvelukeskus/koulutuskalenteri/kuntoutus-jaohjauvaihe](http://www.jkl.fi/sote/tyovoiman_palvelukeskus/koulutuskalenteri/kuntoutus-jaohjauvaihe).

Jyväskylän kaupunki sosiaali- ja terveystalvet. 2012d. Valmennus- ja työllistymisvaihe. Jyväskylän kaupunki. Viitattu 23.4.2012.

[Http://www.jkl.fi/sote/tyovoiman_palvelukeskus/koulutuskalenteri/valmennus-ja tyollistymisvaihe](http://www.jkl.fi/sote/tyovoiman_palvelukeskus/koulutuskalenteri/valmennus-ja tyollistymisvaihe).

Jyväskylän TYP:n strategia 2012. Jyväskylän työvoiman palvelukeskus.

Jyväskylän työvoiman palvelukeskus - Yhteistoimintasopimus 17.6.2011.

Kansanterveyslaki 66/1972. Valtion säädöstietopankki. Viitattu 24.4.2012.

[Http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1972/19720066](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1972/19720066)

Karjalainen, V., Saikku, P., Pasuri, A. & Seppälä, A. 2008. Mitä on aktiivinen sosiaalipolitiikka kunnassa? Näköalapaikkana työvoiman palvelukeskukset. Helsinki: Sosiaali- ja terveystalvan tutkimus- ja kehittämiskeskus, STAKES:in raportteja 20/2008.

Kelan laitostuotoisen kuntoutuksen standardi. 2008. Terveystal- ja toimentaloturvasasto. Kuntoutuksryhmä. Viitattu 23.4.2012.

[Http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/%28WWWAllDocsByld%29/8932986C915E8658C225744A002B2609/\\$file/080221%20Ilmoitustaulu%20AMMATILLINEN%20stand%2015.pdf](http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/%28WWWAllDocsByld%29/8932986C915E8658C225744A002B2609/$file/080221%20Ilmoitustaulu%20AMMATILLINEN%20stand%2015.pdf).

Kuntoutuksuhjauksen ja –suunnittelun koulutusohjelma 2011. Kuntoutuksen ohjaaja (AMK) opetussuunnitelma. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Viitattu 26.4.2012.

[Http://www.jamk.fi/download/30186_SRE_OPS2011_hyvaksyty.pdf](http://www.jamk.fi/download/30186_SRE_OPS2011_hyvaksyty.pdf).

Laki julkisesta työvoimapalvelusta 1295/2002. Valtion säädöstietopankki. Viitattu 23.4.2012. [Http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20021295](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20021295).

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001. Valtion säädöstietopankki. Viitattu 22.4.2012. [Http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189).

Mattila, H. & Laatu, M. 2006. Tutkimus Kelan ja työvoiman palvelukeskusten yhteistyöstä. Sosiaali- ja terveysturvan selosteita 51/2006. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.

Niemelä, S. 2002. Menestyvä yritysverkosto. Verkstorakentajan ABC. Helsinki: Edita Prima.

Nykytila. 2011. Pitkäaikaistyöttömyyden hoitamisesta työvoimavarojen turvaamiseen.

Rakennetyöttömyyttä koskevat kehittämislinjaukset. Maaliskuu 2011. Työ- ja elinkeinoministeriön liite.

Pirnes, H. 2002. Verkostoylivoimaa. Vantaa: Tammivuoren Kirjapaino.

Pitkäaikaistyöttömien työllistyminen ja syrjäytymisen ehkäisy. 2011. Tuloksellisuustarkastuskertomus 229/2011. Valtiontalouden tarkastusviraston tarkastuskertomus 7/2011. Helsinki: Edita Prima.

Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma. 2011. Valtioneuvoston kanslia. Viitattu 23.4.2012. [Http://valtioneuvosto.fi/hallitus/hallitusohjelma/pdf/fi.pdf](http://valtioneuvosto.fi/hallitus/hallitusohjelma/pdf/fi.pdf).

Pöntinen, P. 2012. Päällikkö, Jyväskylän työvoiman palvelukeskus. Haastattelu 30.4.2012.

Sosiaali- ja terveystalouden strategiat 2015. Viitattu 14.4.2012.

[Http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3798.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3798.pdf).

Thomsen, S., L. 2009. Explaining the Employability Gap of Short-Term and Long-Term Unemployed Persons. *Kyklos*, Vol. 62, No. 3, 448-478.

Tilastokeskus. n.d. Verkkokoulu. Pitkäaikaistyöttömyys. Viitattu 23.4.2012.

[Http://www.stat.fi/tup/verkkokoulu/data/tvt/05/01/index.html](http://www.stat.fi/tup/verkkokoulu/data/tvt/05/01/index.html).

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2003. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5 p., uud. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.

Työttömien työkyvyn arviointi- ja terveystaloudet. 2011. Työryhmän raportti 1.3.2011. TEM raportteja 10/2011. Työllisyys ja yrittäjyysosasto.

Työvoiman palvelukeskus – toimintaa koskevat valtakunnalliset linjaukset. 2010. Työllistymistä edistävät palvelut, niihin liittyvät lakimuutokset ja linjaukset. Työ- ja elinkeinoministeriö 3/2010.

Valtakari, M. Syrjä, H. & Kiuru, P. 2008. Julkisen työvoimapalvelun palvelurakenteen uudistamisen vaikuttavuus. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys 19.

Vakkuri, A. 1997. Tiimityö –käytännön opas. Helsinki: Hakapaino.

Verkostot liiketoiminnan kehittämisessä. 2009. VTT:n koordinoimaa Dynamo-tutkimushankkeen osa. Toimittanut Valkokari, K., Hyötyläinen, R., Kulmala, H., Malinen, P., Möller, K. & Vesalainen, J. Porvoo: WS Bookwell.

Vincent-Rostowski, J. 2011. Neuvoston suositus 12.7.2011. Suomen vuoden 2011 kansallisesta uudistusohjelmasta sekä vuosia 2011–2014 koskevaa Suomen tarkistettua vakausohjelmaa koskevan neuvoston lausunnon antamisesta (2011/C 216/02). Euroopan unionin virallinen lehti 22.7.2011. Viitattu 22.4.2012. [Http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2011:216:0003:0005:FI:PDF](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2011:216:0003:0005:FI:PDF).

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake

Kysely Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen yhteistyökumppaneille

Taustatiedot

1. Vastaaajan edustama taho

- Kunta
- Perusterveydenhuolto
- Yhdistys, järjestö, säätiö
- Oppilaitos/koulutuspalvelun tuottaja
- Ostopalvelun tuottaja (esim. yksilö- ja ryhmäpalvelut, työ- ja toimintakyvyn arviot)
- Jokin muu, mikä

2. Mihin yhteistyönne Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen (jäljempänä TYP) kanssa liittyy? (voitte valita useamman vaihtoehdon)

- Työllistäminen
- Kuntouttava työtoiminta
- Työ- ja toimintakyvyn selvittäminen
- Koulutuspalvelujen tuottaminen
- Ryhmäpalvelujen tuottaminen
- Hoito- ja kuntoutuspalvelut
- Kuntayhteistyö
- Jokin muu, mikä

3. Kuinka kauan olette tehnyt yhteistyötä TYP:n kanssa?

- 1-6 kk
- 6-12 kk
- yli 12 kk

4. Kuinka usein teette yhteistyötä?

- Päivittäin

- Viikottain
- Kuukausittain
- Harvemmin

5. Mitkä ovat yhteistyömuodot? (voitte valita useamman vaihtoehdon)

- Sähköposti
- Puhelin
- Tapaamiset
- Jokin muu, mikä

6. Onko Teidän ja TYP:n välinen yhteydenpito mielestänne riittävää?

- Täysin riittävää
- Osittain riittävää
- Ei kovin riittävää

Verkostoyhteistyö

7. Oletteko osallistunut Jyväskylän TYP:n järjestämiin asiakkaita koskeviin verkostotapaamisiin?

- Kyllä (vastaa kysymyksiin 8-12)
- Ei (siirry kysymykseen 13)

8. Oletteko saanut riittävästi taustatietoa verkostotapaamisessa käsiteltävistä asioista (=tapaamisen tarkoitus)?

- Täysin riittävästi
- Osittain riittävästi
- Ei kovin riittävästi

9. Onko verkostotapaamisista ollut hyötyä asiakasnäkökulmasta?

- Kyllä, täysin (vastaa myös kysymyseen 10)
- Kyllä, osittain (vastaa myös kysymyseen 10)
- Ei juurikaan hyötyä
- Ei lainkaan hyötyä

10. Mitä hyötyä?**11. Onko verkostotapaamisista ollut hyötyä omaan toimintaanne?**

- Kyllä, täysin (vastaa myös kysymyseen 12)
- Kyllä, osittain (vastaa myös kysymyseen 12)
- Ei juurikaan hyötyä
- Ei lainkaan hyötyä

12. Millä tavoin se hyöty on näkynyt omassa toiminnassa?**13. Miten haluaisitte kehittää yhteistyötä TYP:n kanssa?****Palveluiden kehittäminen****14. Onko Teillä tietoa TYP:n toiminnasta?**

- Täysin riittävästi
- Osittain riittävästi
- Ei kovin riittävästi

15. Onko Teillä tietoa TYP:n palvelutarjonnasta?

- Täysin riittävästi
- Osittain riittävästi

Ei kovin riittävästi

16. Onko Teillä ehdotuksia tai toiveita TYP:n palvelujen kehittämiseksi?

17. Mitä muuta yhteistyöhön liittyvää palautetta haluaisitte antaa TYP:lle?

Liite 2. Saatekirje

Olen Victoria Kiuru, Jyväskylän ammattikorkeakoulun kuntoutusohjauksen ja -suunnittelun opiskelija. Opinnäytetyöni toimeksiantajana on Jyväskylän työvoiman palvelukeskus. Tarkoitukseni on selvittää Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen ja yhteistyökumppanien välistä yhteistyötä.

Toteutan opinnäytetyöni tämän kyselyn avulla. Vastaamalla tähän kyselyyn annatte luvan käyttää vastaustietoa opinnäytetyössäni. Vastauksianne käsitellään salassapitoasiat huomioiden ja anonymiteettinne säilyy. Valmis opinnäytetyö on kaikkien luettavissa ammattikorkeakoulujen verkkokirjastossa osoitteessa www.theseus.fi.

Toivoisin ystävällisesti, että Teiltä löytyisi aikaa kyselyn vastaamiseen. Vastaaminen vie Teiltä enintään 15 minuuttia.