

”TYÖTÖNKIN ON IHMINEN EI PELKKÄ TILASTOLUKU”

- Vantaan uudet työttömät työnhakijat



Kymäläinen, Jaakko

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Tikkurila

**”TYÖTÖNKIN ON IHMINEN EI PELKKÄ TILASTOLUKU”
- Vantaan uudet työttömät työnhakijat**

Kymäläinen Jaakko
Sosiaalialan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Marraskuu, 2009

Kymäläinen Jaakko

”TYÖTÖNKIN ON IHMINEN EI PELKKÄ TILASTOLUKU” - Vantaan uudet työttömät työnhakijat

Vuosi 2009 Sivumäärä 85

Opinnäytetyöni aiheena on työttömyys. Opinnäytetyön tarkoituksena on kerätä Vantaan uusista työttömistä työnhakijoista hyödyllistä tietoa, jonka avulla voitaisiin vähentää uusien työttömien syrjäytymistä ja joutumista pitkäaikaistyöttömiksi. Näitä tietoja saadaan keräämällä asiakkaiden taustatietoja ja työllistymistietoja. Opinnäytetyöni tarkoituksena on myös tuoda esiin asiakkaiden kokemuksia TE-toimiston palveluista ja niiden hyödyllisyydestä heidän työnhakuunsa. Tarkoituksena on myös selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä saamiinsa palveluihin.

Opinnäytetyö on toteutettu yhteistyössä Vantaan TE-toimiston kanssa ja työelämän tarpeita varten. Vantaan työttömyystilanteeseen opinnäytetyön toteuttamisen aikana on vaikuttanut uusi talouden laskusuhdanne. Opinnäytetyö on tutkielmatyyppinen. Siinä on käytetty laadullisia ja määrällisiä tutkimusmenetelmiä. Opinnäytetyön kartoitus on toteutettu määrällisenä tutkimuksena, jossa on kerätty uusien työttömien työnhakijoiden taustatiedot sekä heidän työttömyystilanteensa muutokset kolmen kuukauden kuluttua työttömyyden alkamisesta. Kaikki tieto on kerätty tilastolliseen muotoon. Tutkimuksen toteuttamisen aikana vuoden 2008 syyskuusta vuoden 2009 helmikuuhun on Vantaalla ollut 1622 uutta työtöntä työnhakijaa. Laadullinen tutkimus on toteutettu lähettämällä kysely osalle niistä Vantaan uusista työttömistä työnhakijoista, jotka eivät ole työllistyneet kolmen kuukauden kuluttua työttömyyden alkamisesta. Kyselyn kautta on pyritty saamaan kokempohjaista tietoa Vantaan uusien työttömien työnhakijoiden kokemuksista TE-toimiston palveluiden hyödyllisyydestä heille ja heidän tyytyväisyydestään saamiinsa palveluihin. Kyselyt on lähetetty vuoden 2009 kesän alussa, kun on selvinnyt kaikkien asiakkaiden työnhaun kehittyminen kolmen kuukauden kuluttua työnhaun alkamisesta.

Opinnäytetyön tuloksista tehtyjen johtopäätösten perusteella suurin osa Vantaan uusista työttömistä työnhakijoista oli alle 29-vuotiaita miehiä, joilla oli alhainen koulutustaso ja alle viisi vuotta työkokemusta. Tehdyn kartoituksen perusteella erottui tiettyjä ryhmiä, joita on paljon uusissa työttömissä. Näitä ovat kouluttamattomat nuoret, maahanmuuttajat ja iäkkäät työnhakijat, joilla on jo työkokemusta. Vantaan uusista työttömistä työnhakijoista kolmen kuukauden kuluttua työttömyyden alkamisesta noin 20 prosenttia oli työllistynyt ja noin 50 prosenttia oli edelleen työttöminä. Suoritetun asiakaspalautekyselyn perusteella 57 prosenttia uusista työttömistä oli saanut apua työnhakuunsa TE-toimistosta. Eniten palveluista hyötyneitä oli iäkkäissä työnhakijoissa, jotka eivät osaa nykyaikaista työnhakua. Vastaajista valtaosa noin 77 prosenttia koki saaneensa hyvää asiakaspalvelua TE-toimistossa. Vastaajien TE-toimiston palveluille antamien arvosanojen keskiarvo oli 7,6. Kuitenkin vastaajista erottui selkeästi osa, jotka olivat kokeneet saaneensa huonoa asiakaspalvelua eivätkä kokeneet TE-toimistosta olevan hyötyä heidän työnhakuunsa. Vastaajista suuri osa piti jonotusta TE-toimistossa liian pitkänä ja monimutkaisena.

Asiasanat: työttömyys, työttömät, työllistyminen, syrjäytyminen, nuoret, maahanmuuttajat, asiakaspalvelu

Kymäläinen Jaakko

“UNEMPLOYED IS ALSO A HUMAN BEING, NOT JUST PART OF THE STATISTICS” - New unemployed job seekers in Vantaa

Year	2009	Pages	85
------	------	-------	----

The focus of this thesis was unemployment and its purpose was to collect research data of new unemployed job seekers. By this data, Employment Office could reduce marginalization and prevent their clients ending up as long-term unemployed. The needed information can be acquired by collecting background information and employment information of the new unemployed jobseekers. The purpose of this thesis was also to study clients' experiences and views of Employment Office services and their usefulness to them as they are looking for work. Another objective was to find out clients' satisfaction with the services they are able to use at Employment Office.

The thesis was completed in co-operation with Vantaa Employment Office and it is based on the needs of working life. The economic depression has affected the unemployment situation in Vantaa during the thesis process. The research methods of this thesis were both qualitative and quantitative. Gathering background information of new unemployed job seekers and of changes in their unemployment after the first three months of job searching were done using quantitative research methods. All the information has been statistically gathered. During the thesis process from September 2008 to February 2009, there have been 1622 new unemployed job seekers. The qualitative part of the thesis was carried out by sending a survey to such new unemployed job seekers of Vantaa that had not found work after three months of job searching. The purpose of the survey was to get experience-based information of the way new unemployed job seekers feel about the usefulness of Employment Office services to them and how satisfied they are with the services. This survey was sent to the clients in the beginning of summer 2009, when all the information of new unemployed job seekers' search for work had been gathered

The results of the thesis indicated that most new unemployed job seekers in Vantaa were young men under 29 years of age with low education level and less than five years of work experience. The results of the quantitative part of the research indicated that there are certain groups that emerge from all new unemployed job seekers. These groups included young job seekers without education, immigrants and older job seekers that already have work experience. After three months of being unemployed, about 20 percent of all job seekers found work and 50 percent of job seekers were still unemployed. The results of the survey indicated that about 57 percent of the new unemployed job seekers felt that being a client of Employment Office help their search for work. The job seekers that benefit most from Employment Office services were older job seekers that did not know modern job seeking methods. The majority of clients, about 77 percent, that answered the survey felt that client services at Employment Office were satisfying. The mean grade clients gave to the services of Employment Office was 7.6. Even though most clients were satisfied with the services, there were still some clients who felt that Employment Office clients' services were unsatisfying and they did not think that Employment Office services help their search for work. The majority of clients felt that the queuing system was too complicated and waiting time was too long.

Key words: unemployment, unemployed, employment, marginalization, young, immigrants, client service

Sisällys

1	JOHDANTO	7
2	TYÖTTÖMYYS JA SUOMALAINEN YHTEISKUNTA	9
2.1	Työttömyys suomalaisessa yhteiskunnassa	9
2.2	Lama ja sen vaikutukset työttömyyteen.....	10
2.3	Työttömyys ja työttömät työnhakijat.....	11
3	TYÖVOIMAORGANISAATION PALVELUT JA NIIDEN KEHITTÄMINEN.....	12
3.1	Työvoimaorganisaatio ja julkinen työvoimapalvelu.....	12
3.2	Työttömien palvelut TE-toimistossa.....	14
3.3	Työvoimapoliittiset toimenpiteet.....	15
3.4	TE-toimiston toimintamenetelmät ja palveluiden kehittäminen 1990- ja 2000-luvuilla.....	16
4	TYÖTTÖMYYDEN JA TYÖTTÖMIEN ONGELMAT SEKÄ TYÖTTÖMYYSTILASTOT.....	19
4.1	Työttömien syrjäytyminen ongelmana.....	19
4.2	Työttömien työllistymisen ongelmia	21
4.3	Vaikeasti työllistyvät työttömät työnhakijat.....	23
4.4	Työttömyystilastoja.....	25
4.5	Työttömyyden ongelmia Vantaalla	27
5	TUTKIMUSKYSYMYKSET JA MENETELMÄT	28
5.1	Tutkimuskysymykset	28
5.2	Menetelmät	29
6	TUTKIMUSPROSESSI	32
6.1	Määrällisen tutkimuksen toteuttaminen.....	32
6.2	Laadullisen tutkimuksen toteuttaminen	35
6.3	Luotettavuus ja eettisyys	39
7	TUTKIMUSTULOSTEN ESITTELY	42
7.1	Vantaan uudet työttömät työnhakijat	42
7.2	Muutokset uusien työttömien työttömyydessä.....	49
7.3	TE-toimiston ja sen palveluiden hyödyllisyys uusille työttömille	52
7.4	Uusien työttömien tyytyväisyys TE-toimiston palveluihin	55
8	JOHTOPÄÄTÖKSET	63
8.1	Keitä Vantaan uudet työttömät ovat.....	63
8.2	Millaisia muutoksia uusien työttömien työttömyydessä on tapahtunut.....	64
8.3	Mikä on TE-toimiston ja sen palveluiden hyödyllisyys uusille työttömille.....	65
8.4	Kuinka tyytyväisiä uudet työttömät ovat TE-toimiston palveluihin	67
9	POHDINTA	68
9.1	Vertailua muihin tutkimustuloksiin	68

9.2	Jatkotutkimuksen aiheita	75
9.3	Oma ammatillinen kasvu	76
	Liite 1: Asiakaskysely	82
	Liite 2: Tutkimuslupa	84

1 JOHDANTO

Työttömyys on suomalaisen yhteiskunnan suurimpia ongelmia, koska työttömyyden ongelma vaikuttaa yksilöihin ja yhteiskuntaan kokonaisvaltaisesti. Työttömyys on myös suuri sosiaalinen ongelma. Työttömyyden ehkäisemiseksi Suomessa on luotu laajoja palveluita, joiden toimivuudesta on olemassa ristiriitaista tietoa. Työttömyyden vähentämiseen pyrkivät toimet on rakennettu palvelemaan yhteiskuntaa ja yksilöä, mutta näiden kahden tarkoituksperän yhteen sovittaminen ei kuitenkaan aina toteudu työnhakijoille tarjottavissa palveluissa. Työhallinto pyrkii työttömyyden vähentämiseen erilaisilla toimilla, jotka on räätälöity sen luomien tarpeiden mukaan eikä näissä toimissa asiakkaiden tarpeet tule aina toivotulla tavalla esille.

Opinnäytetyöni teemana on työttömyys, ja keskityn tarkemmin uusiin työttömiin työnhakijoihin, jotka ovat vasta jääneet työttömiksi. Olen itse kiinnostunut tästä teemasta, koska pitkäaikaistyöttömistä on paljon tutkittua tietoa, mutta ensimmäistä kertaa työttömäksi jääneistä ja muista uusista työttömistä ei ole varsinaista tutkimusmateriaalia yhtä paljon. Opinnäytetyössä näkyy myös laskusuhdanteen vaikutukset työttömyyteen, koska opinnäytetyön toteuttamisen alkaessa vuonna 2008 Suomessa alkoi uusi talouden laskusuhdanne, jonka aikana työttömyys on lisääntynyt. Halusin opinnäytetyössä tuoda esille uutta tietoa työttömyydestä. Opinnäytetyön toteuttamisessa on ollut tärkeää, että se palvelee myös työelämän tarpeita. Opinnäytetyö on toteutettu yhteistyössä Vantaan Tikkurilan TE-toimiston kanssa ja opinnäytetyön kautta on tarkoitus saada uutta tietoa koko Vantaan TE-toimiston asiakkaista.

Tarkoituksena on kartoittamalla uudet työttömät työnhakijat saada tietoa, jonka avulla voidaan ennaltaehkäistä heidän siirtymisensä pitkäaikaistyöttömiksi. Opinnäytetyön aihe on rajattu Vantaan uusiin työttömiin työnhakijoihin sekä heidän työllistymisensä ja heidän kokemuksensa esiintuomiseen. Tarkoituksena on selvittää, keitä Vantaan uudet työttömät työnhakijat ovat, kuinka he työllistyvät ja mitä mieltä he ovat TE-toimistosta saamistaan palveluista ja niiden hyödyllisyydestä heidän työnhakuunsa. Keräämällä tietoa uusista työttömistä työnhakijoista voidaan selvittää, minkälaiset taustatekijät ovat yleisiä ensimmäistä kertaa työttömiksi jääneillä työnhakijoilla. Näitä taustatekijöitä ovat työttömien työnhakijoiden ikä, sukupuoli, koulutus- ja työtausta, asuinalue, kansallisuus ja äidinkieli. Kartoittamalla Vantaan uudet työttömät työnhakijat TE-toimisto voisi kohdentaa heille palveluita, jotka hyödyttäisivät heidän työnsaantiaan. Näin saataisiin ennaltaehkäistyä heidän joutumisensa pitkäaikaisyöttömiksi. Tutkimusten mukaan pitkäaikaistyöttömiksi joutuessaan myös uusien työttömien työllistymismahdollisuudet heikkenevät ja heidän syrjäytymisriskinsä kasvaa.

Opinnäytetyö keskittyy arvioimaan TE-toimiston palveluiden toimivuutta ja kehittämistä asiakkaiden ja sosiaalialan näkökulmasta. Vantaan uusien työttömien työnhakijoiden tilanteen tarkasteleminen syrjäytymisenä tuo esille ongelman yksilön hyvinvoinnista ja pärjäämisestä yhteiskunnassa. TE-toimiston asiakkailleen tarjoamat palvelut ovat työhallinnon laatimia, ja ne edustavat pitkälti työvoimapoliittista näkökulmaa, joten tärkeää on käsitellä palveluita asiakkaiden näkökulmasta ja tuoda esille asiakkaiden omia kokemuksia palveluiden hyödyllisyydestä. Palveluiden kehittämistä tarkasteltaessa on tärkeää tarkastella myös TE-toimiston palveluiden kehittymistä 1990- ja 2000-luvuilla laman vaikutusten takia. Opinnäytetyön tutkimuksen ja asiakkaille tehdyn kyselyn perusteella halutaan tuoda esille TE-toimiston palveluiden kehittämistä asiakkaiden tarpeista lähtien ja tuoda esille heidän kokemuksiaan saamastaan palvelusta, jotta TE-toimisto voisi muuttaa palveluitaan enemmän asiakkaitaan palvelevaksi.

2 TYÖTTÖMYYS JA SUOMALAINEN YHTEISKUNTA

Tässä kappaleessa esittelen työttömyyttä yleisenä ongelmana, joka vaikuttaa suomalaiseen yhteiskuntaan. Suomessa työttömyyteen lähimenneisyydessä suurin vaikuttanut tekijä on 1990-luvun lama, jonka käsitteleminen osana suomalaista työttömyyttä on tärkeää. Kappaleen lopussa selvennän tapaa, jolla työttömät työnhakijat määritellään.

2.1 Työttömyys suomalaisessa yhteiskunnassa

Työttömyyttä pidetään suomalaisen yhteiskunnan suurimpana ongelmana, koska se vaikuttaa yhteiskunnan toimivuuteen sekä yksilön pärjäämiseen osana yhteiskuntaa. Työttömyys suomalaisessa yhteiskunnassa yleistyi kaupungistumisen myötä jo 1800-luvun lopulla. Työttömyys ongelmana kohdistui kaupunkeihin, joissa asui paljon ihmisiä, kun taas maaseudulla työttömyys ei ollut ongelmana. Teollisuustyöntekijöiden työttömyyttä alettiin pitää ongelmana vasta 1960-luvulla. Työttömyys on kasvanut Suomessa kansainvälisten kriisien ja laskusuhdanteiden johdosta epätasaisesti 1970-luvulla; kansainväliset laskusuhdanteet ovat vaikuttaneet myös suomalaisten työttömyyden lisääntymiseen kautta ajan. 1980-luvulla tapahtunut nopea talouskasvu korjasi 1970-luvulla tapahtuneen epätasaisen työttömyyden kasvun. Suomen työttömyysaste on kuitenkin ollut alhainen kansainvälisesti verrattuna aina 1990-luvulle saakka. Suomessa koettiin 1990-luvun alussa harvinaisen voimakasta työttömyyden kasvua, ja koko maa ajautui kansainvälisesti vertailtuna poikkeuksellisen syvään lamaan. (Pohjola 1998, 3, 23 - 27.)

Kangas ja Ritakallio tutkivat köyhyyden ja huono-osaisuuden paikantumista toteuttamalla köyhyydestutkimuksen vertaamalla vuosien 1995 ja 2000 köyhyyttä. He tarkkailivat köyhyyden kehittymistä eri mittareilla ja totesivat, että huono-osaisuus paikantui eri väestöryhmiin ja ikä-ryhmiin eri mittareiden mukaan. Kuitenkin kaikkien mittareiden mukaan työttömät ja erityisesti pitkäaikaistyöttömät nousivat esille huono-osaisimpina. Työttömien asema heikkeni vuodesta 1995 rajusti 2000-luvun alkuun saakka. Tähän vaikutti se, että vielä 90-luvun puolivälissä monet työttömät olivat vasta työttömäksi jääneitä, joilla oli oikeus ansiosidonnaiseen työttömyysturvaan. Sen loputtua heidän tulonsa ovat laskeneet ja suuri osa heistä on siirtynyt pitkäaikaistyöttömiksi. (Kangas 2003, 57 - 69.)

Ennen 1990-luvun lamaa suomalainen yhteiskunta oli saavuttanut pohjoismaisen hyvinvointitason. Kuitenkin lama laski sosiaaliturvan tasoa rajusti, ja monet peruspalvelut heikkenivät. Laman takia myös ihmisten yleinen hyvinvointi laski ja köyhyys lisääntyi yhteiskunnassa huomattavasti. (Kangas 2003, 51.)

2.2 Lama ja sen vaikutukset työttömyyteen

Heikot taloudelliset suhdanteet, korkea työttömyysaste, huonosti hoidettu työttömyys ja työkeskeinen arvomaailma luovat työn epävarmuustekijöitä, jotka johtavat työttömyyden lisääntymiseen. Suhdannetyöttömyys on työttömyyden laji, joka tarkoittaa työttömyyden lisääntymistä lamakausien aikana työpaikkojen vähentyessä. Suhdannetyöttömyys on ollut Suomessa historiallisesti yksi työttömyyden päätyyppi. Suhdannetyöttömyydelle on tyypillistä sen siirtyminen talouden eri aloille eriasteisesti ja eri vaiheissa. (Ahonen & Poijula 2007, 19; Koistinen 1999, 151.)

1990-luvun aikana keskimääräinen työttömyysaste Suomessa kohosi rajusti. 1980-luvun lopulla työttömyysaste oli vielä noin 3,5 prosenttia, kun 1990-luvulla se kohosi 16 prosenttiin. Työpaikkojen väheneminen 1990-luvulla johtui paljolti kysynnän vähäisyydestä taloudessa, jonka vuoksi myös eri toimialoilla tarvittiin vähemmän työvoimaa. 1990-luvun lama on vaikuttanut eniten Uudenmaan työttömyystilanteeseen. Laman alkaessa työpaikkoja hävisi kaikkein eniten Suomessa Uudeltamaalta, yhteensä vuosina 1991 - 1994 yli 110 000 työpaikkaa. Toimialoista lama vaikutti eniten rakennusteollisuuteen ja sen lisäksi vähittäiskauppaan sekä majoitus- ja ravitsemustoimintaan. Toimialojen lamasta selviytyminen on ollut hidasta: vuoteen 1997 mennessä kaikista toimialoista vain kaksi oli palautunut takaisin samalle työntekijämäärätasolle. (Kiander & Pehkonen 1998, 175, 335; Pehkonen 1998, 339, 342 - 343.)

1990-luvun lama on vaikuttanut työvoiman jakautumiseen sektoreittain. Ennen 1990-luvun lamaa miehet työskentelivät tuottavilla aloilla ja naiset palvelualoilla. Miehet työskentelivät paljon teollisuuden aloilla, jotka toimivat kansainvälisen kaupan tarpeiden mukaan. Luonnollisesti teollisuus on altis koko maailmassa tapahtuville muutoksille. 1990-luvun laman jälkeen myös naisvaltaiset palvelualat vähensivät yhteiskunnallisia ja henkilökohtaisia palvelujaan. Vuonna 1998 Rantalan toteuttamassa tutkimuksessa tarkasteltiin 1990-luvun laman aikana työttömiksi jääneiden työllistymistä. Tulosten perusteella laman aikana työttömäksi jääminen oli pidentänyt työttömyyden kestoja ja työttömyys keskeytyi aikaisempaa enemmän aktiivisten työvoimapolitiittisten toimenpiteiden piiriin siirtymisen takia, kuin itse työpaikan löytymisen takia. Lama-aikana siis tarvitaan erilaisia toimia, että ihmisten jo muutenkin pitkittynyt työttömyys saataisiin katkaistua, koska monet työnhakijat eivät saisi itsenäisesti hankittua uutta työpaikkaa. (Nikula 1999, 106 - 107; Rantala 1998, 369 - 371.)

2.3 Työttömyys ja työttömät työnhakijat

Työ on ihmisille ensisijainen toimeentulon väline ja väline itsensä toteuttamiseen sekä sosiaalisten suhteiden ylläpitämiseen. Työn kautta voidaan yhteiskunnassa pitää verovaroin yllä monia julkisia palveluja ja etuuksia. Työttömyys taas heikentää ihmisten yleistä hyvinvointia ja kansantaloutta, koska työttömyyden lisääntyessä ei synny enää verovaroja, joilla kustantaa kaikille tarvittavia palveluja. (Kantola & Kautto 2002, 68.)

Työtön työnhakija on ilman työtä oleva henkilö, joka on valmiina vastaanottamaan työtä, jossa työaika on puolet toimialan normaalista työajasta, ja hän on etsinyt töitä aktiivisesti neljän viimeisen viikon ajan. Työnhakijaa, joka ei voi ottaa työtä vastaan kahden viikon kuluessa tai joka haluaa hakea työtä, jossa voi työskennellä vain alle puolet toimialan normaalista työajasta ei pidetä työttömänä työnhakijana. Työ- ja Elinkeinoministeriön työnvälitystilastossa työttömiksi määritellään myös yksittäiset lomautetut henkilöt, jotka ovat ilmoittautuneet TE-toimistoon. Työnvälitystilastossa ei määritellä työttömiksi työnhakijoiksi työttömyyseläkkeellä olevia eikä päätoimisia opiskelijoita tai koululaisia. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2009d; Lönnberg 2003, 15 -17.)

Työttömiä työnhakijoita pidetään tärkeimpänä työvoimana, jota voidaan ohjata avoimiin työpaikkoihin. Työttömien työllistyminen tulee aina olemaan vaikea tehtävä, vaikka avoimien työpaikkojen määrä lisääntyisi. Vaikka avoimien työpaikkojen määrä lisääntyisi, voi silti tiettyille aloille syntyä vajetta työnhakijoista ja toisilla aloilla kilpailu työpaikoista voi taas olla kovempaa. (Heinonen, Hämäläinen Räisänen, Sihto & Tuomala 2009, 68.)

3 TYÖVOIMAORGANISAATION PALVELUT JA NIIDEN KEHITTÄMINEN

Kappaleessa keskityn esittelemään työvoimaorganisaation rakennetta ja toimintaa. Työvoimaorganisaation tärkein tapa vähentää työttömyyttä on julkinen työvoimapalvelu, jonka toteuttaminen on TE-toimistojen tehtävänä. Kerron julkisen työvoimapalvelun toteuttamisesta TE-toimistoissa ja työvoimapolitiittisista toimenpiteistä. Opinnäytetyö keskittyy arvioimaan Vantaan uusien työttömien palveluluita asiakkaiden näkökulmasta, joten tärkeää on keskittyä kertomaan myös TE-toimiston toimintamenetelmistä ja palveluiden kehittämisestä 1990- ja 2000-luvuilla.

3.1 Työvoimaorganisaatio ja julkinen työvoimapalvelu

Työhallinto määrittelee itsenä organisaatioksi, jonka tehtävänä on vastata työllisyydestä, työmarkkinoiden ja työorganisaatioiden toimivuudesta sekä edistää maahanmuuttajien kotoutumista. Työhallinnon aluehallinto muodostuu työ- ja elinkeinoministeriöstä, kauppa- ja teollisuusministeriöstä sekä maa- ja metsätalousministeriöstä. Työhallinnon alaisena olevan työ- ja elinkeinoministeriön tehtävänä on vastata työllisyys ja maahanmuuttopolitiikan strategioista ja painopisteistä. Työvoima- ja elinkeinokeskukset taas ovat valtion alueorganisaatiota, joiden tehtävänä on työhallinnon mukaan edistää elinkeinoelämän ja maaseudun kehittämistä sekä hoitaa työllisyyttä tarjoamalla palveluja asiakkailleen. TE-keskusten työvoimaosastojen kautta tarjoamat palvelut ovat keskittyneet neuvontaan, koulutukseen, rahoitukseen, asiantuntijatiedon tarjoamiseen sekä muuhun tietojen välitykseen. Työvoimaosastot toimivat yhteistyössä TE-toimistojen kanssa. Nykyisten TE-toimistojen tehtävät on säädetty laissa julkisesta työvoimapalvelusta. TE-toimistot päättävät omasta toiminnastaan työvoimaosastojen kanssa neuvoteltujen tulostavoitesopimusten ja määrärahojen mukaisesti, jotka siis määrittävät ja rajoittavat TE-toimistojen toimintaa. (Heinonen 2009, 91 - 92.)

Työhallinto toteuttaa työvoimapolitiikkaa, jonka keskeisenä tavoitteena on ehkäistä työttömyyden pitkittymistä. Ehkäisemällä työttömyyden pitkittymistä voidaan työhallinnon mukaan taata yhteiskunnan ja yksilöiden hyvinvoinnin turvaaminen. Työhallinto ehkäisee työttömyyden pitkittymistä julkisilla työvoimapalveluilla, joiden avulla työhallinnon mukaan voidaan ehkäistä työttömien joutuminen pitkäksi aikaa työmarkkinoiden ulkopuolelle. TE-toimistoissa tapahtuva julkinen työvoimapalvelu ja sen tehokkuus kertovat myös työhallinnon tehokkuudesta. (Koistinen 1999, 335.)

Julkista työvoimapalvelua on työvoimapalvelulain mukaan palvelu, jota työvoimaviranomainen järjestää tai hankkii. Näitä palveluita ovat työvoimaviranomaisten järjestämät tai hankkimat työnvälityspalvelut, työvoimapolitiittinen aikuiskoulutus, ammatillisen kehittymisen palvelut ja erilaiset työllistämistuet. Julkisen työvoimapalvelulain mukaan sen kautta pidetään yllä kysynnän ja tarjonnan tasapainoa sekä vähennetään työttömyyttä ja autetaan työtä hakevia saamaan töitä. Lain tavoitteena on siis auttaa työnhakijaa saamaan hänelle soveltuvaa työtä ja koulutusta sekä työnantajia saamaan tarvitsemaansa työvoimaa. Lain mukaan työnhakijoille tarjottavien palveluiden tulisi olla asiakkaiden vapaasti valittavissa sekä heidän työllistymistään tukemaan sopivia. Lain mukaan valtion tehtävänä on edistää työvoiman tarpeellisuuden ylläpitämistä yleisillä talous- ja elinkeinopolitiittisilla toimenpiteillä. Työvoiman saatavuuden ylläpitämiseksi ja työttömyyden ehkäisemiseksi lain mukaan valtion tehtävä on aktiivisella työvoimapolitiikalla, elinkeino- ja koulutuspolitiikalla sekä muilla toimilla ohjailla työvoiman kysynnän ja tarjonnan suhdetta. (Oikeusministeriö. Laki julkisesta työvoimapalvelusta 31.12.2002/1295.) Julkisen työvoimapalvelulain mukaan työttömyyden ehkäisemisen ja työvoiman saatavuuden ylläpitämisen perusteella TE-toimiston asiakkaita voidaan ohjata osallistumaan TE-toimiston palveluihin. Osa palveluista ei ole siis asiakkaiden itsensä vapaasti valittavista, vaan asiakkaat sanktioiden pelossa voidaan pakottaa osallistumaan palveluihin, vaikkeivät asiakkaat kokisi TE-toimiston palvelujen auttavan heidän työllistymistään. Näin ollen todellisuudessa laki ei näyttäisi toteutuvan tarkoitetulla tavalla. Näistä palveluista syntävä hyöty voi olla siis enemmänkin valtion tavoitteita hyödyttävää, kuin suoraan yksittäisen työttömän työnhakijan tilannetta hyödyttävää.

Työ- ja elinkeinoministeriön asettamien kehittämislinjausten mukaan TE-toimiston tulisi olla oman alueensa työ- ja elinkeinopolitiikan aloitteellinen ja vahva vaikuttaja, joka aktivoisi työvoiman kysyntää ja tarjontaa. Työ- ja elinkeinoministeriön kehittämislinjauksessa halutaan myös että TE-toimisto toimisi kiinteässä yhteistyössä alueensa yritysten, kuntien ja muiden työnantajien, työ- ja elinkeinoelämän toimijoiden ja koulutuksen järjestäjien kanssa. Kehittämislinjausten mukaan TE-toimiston tulisi palvella asiakkaita työelämän ja yritysten muutostilanteissa ja muutoksen hallinnassa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2009e, 12.) Uusien kehittämislinjausten mukaan työ- ja elinkeinoministeriö olisi siirtymässä enemmän kohti yrityksiä palvelevaa toimintaa, jolloin työnhakija-asiakkaisiin kiinnittyvä huomio voi jäädä helposti vähemmälle. Kuitenkin TE-toimistoissa käyvät henkilöasiakkaat muodostavat suurimman osan asiakkaista, joita tulisi palvella. Tosin yrityskontaktien kautta työvoimavirkailijat voivat esitellä asiakkailleen uusia työpaikkoja ja auttaa asiakkaitaan luomaan uusia kontakteja työmarkkinoille. Kuitenkaan tämän ei tulisi tapahtua siten että perustyö asiakkaiden kanssa jää vähemmälle.

3.2 Työttömien palvelut TE-toimistossa

TE-toimistossa työnhakijoille suunnattu keskeinen palvelu on työnvälitys. Työnvälitykseen liittyy ohjausta, neuvontaa, tiedonsaantia työpaikoista, itsepalvelumahdollisuuksia, ammatinvalinnanohjausta sekä koulutus- ja ammattitietopalveluja. Vain osalle työnhakijoista kohdennettuja palveluita ovat henkilökohtaiset työnvälityspalvelut, niihin liittyvät etuudet ja liikkuvuusavustukset. Työttömien työnhakijoiden palveluiden muotoutumiseen vaikuttaa se, että TE-toimisto toteuttaa sille määriteltyjä työvoimapoliittisia tehtäviä. Asiakaspalvelun ja ohjaamisen lisäksi työhön kuuluu lakisääteisiin työttömyysturvaetuuksiin liittyvää harkintaa, jonka asiakkaat ja virkailijat voivat kokea usein kontrollina ja sanktioina. Työhallinto tähtää TE-toimistojen palveluiden kautta siihen, että työttömien työnhakijoiden on aktiivisesti haettava töitä tai koulutusta sekä parannettava omia mahdollisuuksiaan työllistyä avoimille työmarkkinoille. Tätä kautta työhallinnon mukaan voidaan edistää työmarkkinoiden toimivuutta, työnhakijoiden työllistymistä avoimille työmarkkinoille sekä turvata työnantajien työvoimasaantia. (Heinonen 2009, 72, 78.) Opinnäytetyössä toteutetun asiakaskyselyn kautta olen halunnut selvittää, ovatko työnhakijat saaneet työhallinnon työnvälityksen tehtäviksi annettuja palveluita eli tietoa avoimista työpaikoista sekä neuvontaa ja apua henkilökohtaiseen ja oma-toimiseen työnhakuun.

Työhallinnon mukaan jokaiselle työnhakijalle on tarkoituksena järjestää TE-toimistoissa riittävän tasoiset peruspalvelut. Palveluiden laajuus voi vaihdella asiakkaan tilanteen ja TE-toimiston resurssien mukaan. Osa työnhakijoista hoitaa työnhakuaan itsenäisesti ensimmäisen haastattelun jälkeen, osa voi tarvita enemmän TE-toimiston yksilöllistä ohjausta, neuvontaa ja tukea. Lähtökohtana on asiakkaiden henkilökohtainen palvelutarve. Työnhakijoille tarjotaan mahdollisuuksia käyttää TE-toimiston omatoimisia palveluja ja tarpeiden mukaisesti henkilökohtaisia palveluja työllistymisensä tukena. Työnhakijoille tarjottavia konkreettisia palveluja ovat työnhakijaksi ilmoittautuminen, palvelutarpeen arviointi, työnhakuun liittyvä neuvonta, työnhakuvalmennus, tiedottaminen avoimista työpaikoista, työnhakusuunnitelman teko, ammattitaidon ja osaamisen selvittäminen. Työnhakusuunnitelma tehdään työnhaun tueksi. Työhallinnon mukaan työnhakusuunnitelman laatimista, tarkastamista tai uudistamista varten TE-toimiston tulisi määrääjain varata työnhakijalle aika työnhakuhaastatteluun. (Heinonen 2009, 82 - 83.)

3.3 Työvoimapolitiittiset toimenpiteet

Työttömyyttä hoidetaan työvoimapolitiittisesti aktiivisilla ja passiivisilla keinoilla. Passiiviset keinot pyrkivät työttömien toimeentulon turvaamiseen esimerkiksi työttömyysturvan kautta, kun taas aktiivisilla keinoilla pyritään pitämään yllä tai lisäämään työttömien työmarkkinakelpoisuutta ja lisäämään työmarkkinoiden liikkuvuutta. Yleisimpiä aktiivisia keinoja on työvoimakoulutus ja työvoimavarojen tuettu tukityö. 2000-luvulla työttömyyden hoidossa on painotettu työvoimapolitiittisia kursseja ja työnhaun aktiivisuutta. (Helne 2003, 427.)

Aktiiviset työvoimapolitiittiset keinot sisältävät suuren määrän erilaisia kursseja ja työllistämismuotoja, jotka eroavat toisistaan tavoitteiden ja vaikutusten osalta. Työvoimapolitiittiset toimenpiteet tähtäävät työnhakijoiden työllistymiseen avoimille työmarkkinoille. Kuitenkin niiden vaikutuksista ja vaikuttavuudesta on erilaisia arvioita riippuen toteutuspaikasta ja kohderyhmästä. (Hämäläinen & Tuomala 2006, 4.)

Työvoimapolitiittisia toimenpiteitä on Suomessa suuri määrä. Toimenpiteistä syntyvät kustannukset ovat suuret ja niiden hyödyllisyyttä työllistymisen kannalta on tärkeä pohtia yhteiskunnallisesti. Toimenpiteiden vaikuttavuuden selvittäminen ei kuitenkaan ole yksinkertaista. Vaikutukset vaihtelevat kohderyhmittäin ja alueiden mukaan. Alueiden suurimmat toimialat ja niiden työllistämiskyky vaihtelee myös talouden suhdanteiden mukaan. Kuitenkin yleisvaikutelma toimenpiteiden vaikuttavuudesta on se, etteivät nykyiset toimenpiteet ole tehokkaita, koska monet osallistujat eivät ole työllistyneet toimenpiteiden päätyttyä. Toimenpiteiden vaikuttavuutta voitaisiin parantaa kohdentamalla ja suunnittelemalla palvelut yhteistyössä työnhakijoiden ja mahdollisten työnantajien kanssa. Näin voitaisiin lisätä työnhakijoiden mahdollisuuksia työllistyä toimenpiteiden päättymisenkin jälkeen. (Kantola 2002, 76.) Tämän opinnäytetyön kautta TE-toimisto saa uutta tietoa, jonka perusteella sen on mahdollista kohdistaa työvoimapolitiittisia toimenpiteitään uusille työttömille ja heihin kuuluville riskiryhmille.

3.4 TE-toimiston toimintamenetelmät ja palveluiden kehittäminen 1990- ja 2000-luvuilla

TE-toimistojen palveluita kehitetään työ- ja elinkeinoministeriön toimesta. Kehittämisen taustalla on työ- ja elinkeinoministeriön tarve parantaa kansantaloutta vähentämällä työttömyyttä sekä luoda ja tuottaa tulosta. Palveluiden onnistumista mitataan yleensä numeraalisesti käyttäen hyödyksi tilastoja. Vuonna 2006 on tehty työvoimatoimistojen tuottavuustutkimus, jossa tuottavuutta on mitattu vain vertailemalla URA-tietojärjestelmästä kerättyjä tietoja asiakkuuksien kirjaamisesta, työnvälityksestä, yksilöllisistä palveluista ja työvoimapolitiittisista toimenpiteistä. Asiakkaiden kokemuksia palveluista ei koeta tutkimuksen kannalta tuottavuuteen vaikuttavana tekijänä. Tutkimustulosten mukaan tuottavuutta tulee tarkastella ulkoisten tuottavuuden kriteerien mukaan, joita ovat TE-toimiston välityksellä täyttyneiden työpaikkojen määrä, työttömyydestä työhön tai työvoimapolitiittisiin toimenpiteisiin siirtyneiden määrä, työharjoittelun tai työvoimakoulutuksen jälkeen työllistyneiden määrä, työvoimapolitiittisten lausuntojen määrä sekä liikkuvuusavustusten määrä. Vantaan TE-toimisto on näiden kriteerien mukaan 117:sta tuottavin yhteensä 126 TE-toimistosta eli se kuuluu selkeästi vähiten tuottavien joukkoon tutkimuksen perusteella. TE-toimistojen kuormittavuutta tarkasteltaessa Vantaan TE-toimisto on 126 TE-toimistosta toiseksi kuormittavin toimisto heti Helsingin TE-toimiston jälkeen. (Tuomaala 2007, 2 - 25.) Pelkkä tuottavuuden tarkastelu ja keskittyminen TE-toimistossa annettujen työvoimapolitiittisten lausuntojen määrään ei asiakkaan kannalta paranna palvelua. Palvelun tuottavuutta olisi voitu mitata myös selvittämällä asiakkaiden kokemuksia palvelusta ja keräämällä asiakkaiden antaman palautteen perusteella tietoa eri toimistojen toimivuudesta ja tuottavuudesta.

TE-toimiston palveluiden kehittämiseen liitetään yleisesti tuloksellisuus. Työ- ja elinkeinoministeriön vuonna 2005 julkaisemassa TE-toimistojen keskeisiä työprosesseja ja niiden tuottavuuden kehittämistä tarkastelevassa loppuraportissa on keskitytty tarkastelemaan työllistymisprosessin hidasta alkua ja tapoja sen nopeuttamiseksi. Työ- ja elinkeinoministeriö pyrkii toteuttamaan tutkimuksia, joiden avulla sen palveluita voitaisiin kehittää. (Työministeriö 2002b, 2 - 3.)

TE-toimiston toimintamenetelmiä tarkasteltaessa sen palvelut ovat jakautuneet palveluun ja ei-palveluun. Ei-palvelulla tarkoitetaan kontrollia ja valvontaa. Valtion kiinnostuksen kohteet ja näkökulma on sisäänrakennettu TE-toimistojen toimintaan. Suurin osa asiakaskäynneistä painottuu hallinnollisiin ja byrokraattisiin rutiineihin, joissa toteutetaan lakien ja määräysten mukaisia toimia. Yksityiskohtaista neuvontaa annettiin vain keskimäärin joka neljännessä asiakastapaamisessa TE-toimistoissa, jolloin painottui yksilökohtainen asiakkaan informointi asiakkaan tilanteeseen liittyvissä kysymyksissä. (Polus 1994, 48 - 48.)

Työ- ja elinkeinoministeriö laatii työpoliittisia strategioita, joilla määritellään työhallinnon toimintalinjaukset eli visiot, haasteet ja tavoitteet. Työpolitiikan strategia 2003 - 2007 - 2010 -julkaisussa on määritelty keskeiseksi tavoitteeksi luonnollisesti työttömyyden vähentäminen. Haasteiksi on määritelty suurten ikäluokkien siirtyminen pois työmarkkinoilta, työvoiman kysynnän ja tarjonnan yhteensovittaminen ja Suomen kilpailukyvyyn ylläpitäminen. Strategian visio on, että vuonna 2010 Suomi olisi osaamiseen perustuva hyvinvointiyhteiskunta, jonka työvoimapalvelut vastaisivat uutta työmarkkinatilannetta ja muuttuvia työelämän haasteita. (Työministeriö 2002a, 1.) Työ- ja Elinkeinoministeriön luoma strategia asettaa työhallinnolle rajat, joiden perusteella TE-toimiston toimintaa voidaan kehittää. Työpolitiikan luoman strategian vision toteutuminen vuonna 2010 on kyseenlaista johtuen uudesta 2000-luvun lamasta. Koska strategian vision toteutuminen ei näytä todennäköiseltä voidaan pohtia ottavatko Työ- ja elinkeinoministeriön luomat työpoliittiset strategiat tarpeeksi huomioon asiakkaidensa muuttuvat tarpeet ja kehittämistarpeet.

TE-toimistossa on toteutettu suunnitelmallisesti 90-luvulta lähtien asiakaspalautekyselyjä, joissa on selvitetty asiakkaiden tyytyväisyyttä saamaansa palveluun ja eritelty asiakkaiden mielestä TE-toimiston parhaat ja huonoimmat puolet. Eri vuosina toteutetuissa kyselyistä nousi esille samoja asioita, joihin asiakkaat olivat tyytyväisiä ja tyytymättömiä. Varsinaisesti se, kuinka kyselyistä saadut tiedot on hyödynnetty organisaatiossa ja kuinka organisaatio on muuttunut niiden perusteella, ei ole tullut esille selkeästi. Kuitenkin jo vuonna 1992 tehdyssä valtakunnallisessa asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia käsittelevässä artikkelissa (Työelämä 1992/1, 3.) on kerrottu, että työhallinnon mukaan tarkoituksena on hyödyntää saatuja tuloksia tehostamalla toimintaa ja kehittämällä palveluja. Tuloksista tehtyä raporttia on ollut artikkelin mukaan tarkoitus käyttää hyödyksi työhallinnon viestinnässä ja koulutuksessa. Aikaisempia asiakaspalautekyselyjä on analysoitu tarkemmin kohdassa 9.1 Vertailua muihin tutkimustuloksiin.

Vuosien 2004 - 2006 välisenä aikana on toteutettu hallituksen työllisyysohjelma, jonka tarkoituksena oli työllisyysasteen nostaminen ja rakenteellisen työttömyyden vähentäminen. Uudistuksella työnvälitys ja vaikeasti työllistyvien palvelut erotettiin toisistaan, perustamalla työvoiman palvelukeskuksia, joissa työhallinto, alueen kunta ja Kela yhdessä moniammatillisesti keskittyvät vaikeasti työllistyvien työttömyyden vähentämiseen. Tärkeänä tavoitteena hallituksen työllisyysohjelmassa oli asiakaspalvelun tehostaminen asiakkaiden palveluiden nopeammalla käynnistämällä ja palvelutarpeen paremmalla kartoittamisella, jotta työttömyyden pitkittyminen saataisiin katkaistua. Hallituksen ohjelmassa TE-toimistoille haluttiin asema aktiivisena ja asiantuntevana toimijana työnhakijoiden ja työnantajien välille. Tämä saataisiin tehtyä työllisyysohjelman mukaan lisäämällä vuorovaikutusta asiakkaiden kanssa, puuttamalla varhaisessa vaiheessa työttömyyden pitkittymiseen ja nopeuttamalla palveluprosessia, jotta

voitaisiin keskittyä pitkäaikaistyöttömyyden ennaltaehkäisyyn sekä lisäämällä sähköisiä verkopalveluja TE-toimistojen palvelukokonaisuuteen. (Heinonen 2004, 93.)

Hallituksen työllisyysohjelman ja työ- ja elinkeinoministeriön asettamia tavoitteita on tarkasteltu työ- ja elinkeinoministeriön vuoden 2007 väliraportissa TE-toimistojen ja työvoiman palvelukeskusten uudistumisen näkökulmasta. Työ- ja elinkeinoministeriö toteutti osassa TE-toimistoja palvelumalliuudistuksia, joiden onnistumista on verrattu muihin TE-toimistoihin keräämällä tietoa toimien tehokkuudesta kirjallisen kyselyn muodossa työntekijöiden ja asiakkaiden kokemana. Palvelumalliuudistuksen toteuttaneissa TE-toimistoissa työnhakukeskukset olivat aktiivisemmin tukeneet työnhakijoiden omatoimista työnhakua ja asiakkaiden sähköisiä palveluja oli lisätty. TE-toimistot, jotka eivät olleet osallistuneet palvelumalliuudistukseen, olivat korostaneet asiakkaiden palveluprosessin vahvaa alkua. Palveluita kehittäessä on haluttu myös tuoda esille asiakkaiden näkökulma toteuttamalla asiakkaille haastatteluita. Työ- ja elinkeinoministeriön toteuttamien asiakashaastatteluiden mukaan työhallinnon palveluja pidettiin liian hajanaisina ja vanhanaikaisina. Palvelut eivät ole ottaneet huomioon kunnolla nykyaikaisessa niin sanotussa pätkä- tai osa-aikatyössä työskenteleviä asiakkaita. Asiakastyön kiireisyys, asiakkaiden osaamisen ja toiveiden ohittaminen väärin suunnatuilla työhön osoituksilla ja työvoimapolitiittisilla koulutuksilla sekä asiakkaan elämäntilanteen huomiotta jättäminen olivat asiakkaiden antaman kritiikin suurimpia aiheita. Pelkkien verkkopalvelujen kehittäminen ei siis riitä asiakastyytyväisyyden lisäämiseksi. Asiakkaat olivat kuitenkin antaneet pääosin hyviä arvosanoja TE-toimiston palveluille, vaikka olivatkin olleet hyvin kriittisiä. (Työministeriö 2007b, 19 - 25.)

TE-toimistojen palvelumalliuudistus -hanke käynnistettiin vuonna 2004 16 TE-toimistossa ja sitä laajennettiin 2005 - 2006 myös muihin TE-toimistoihin. Kehittämistyötoimet oli koettu työ- ja elinkeinoministeriössä niin onnistuneeksi, että ne kannatti myös toteuttaa muissa TE-toimistoissa. (Työministeriö 2005, 15.)

Vuoden 2004 palvelu-uudistuksessa haluttiin kannustaa asiakkaita omatoimisuuteen ja sähköisten palveluiden käyttämiseen. Asiakkaiden ja työvoimavirkailijoiden välille on ollut tärkeää rakentaa toimiva vuorovaikutussuhde. Asiakassuhteita ja vuorovaikutusta voidaan konkreettisesti parantaa, kun heti asiakkaan ensimmäisestä käynnistä lähtien hänen palvelutarpeensa kartoitetaan keskustelun kautta ja hänet kohdataan ihmisenä TE-toimistossa. Työvoimavirkailijan on tarkoitus olla asiakkaan kanssa toimiessaan enemmän asiantuntemustaan jakava asiakaspalvelija kuin holhoava virkamies. Helsingin Itäkeskuksen TE-toimistossa tehostettu työnhaun tukeminen oli tuottanut tulosta, koska noin 65 prosenttia asiakkaista oli työllistynyt tai heille oli löytynyt muu ratkaisu kolme ensimmäisen työttömyyskuukauden aikana. Aikaisempiin tuloksiin verrattuna tulos oli parantunut 10 prosenttia. (Kaisu 2005, 12 - 13.)

Vantaan TE-toimistossa työnhakijoiden omatoimista työnhakua oli lisätty jo ennen kuin vuoden 2004 työvoimapolvelujen rakenteellinen uudistus oli virallisesti käynnistynyt. Omatoimista työnhakua lisättiin työnhakukeskuksen avulla Tikkurilan ja Myyrmäen TE-toimistoissa, joissa työnhakijat voivat ottaa yhteyttä mahdollisiin työnantajiin, käyttää tietokoneita, puhelinta ja infopalveluja. Tarkoituksena on ollut saada työttömät työnhakijat mahdollisimman pian asiakkuuden alettua aktiiviseen työnhakuun. Työnhakukeskus on kaikille avoin, mutta sinne myös on ohjattu asiakkaita uusien asiakkaiden palveluinfosta, alkuhaastatteluista sekä työvoimavirkailijoiden asiakaskäynneiltä. Maahanmuuttajien työnhakua on pyritty helpottamaan omalla työnhakuklubilla, jota on ohjannut työvoimavirkailija ja jossa maahanmuuttajat ovat voineet saada apua työnhakuunsa ryhmänä. Tällaisia työnhakuklubeja on ollut tarjolla muillekin työnhakijoille. Tikkurilan TE-toimiston mukaan työnhakuklubeihin osallistuneista keskimäärin 60 prosenttia on ollut töissä kolmen kuukauden kuluttua työttömyyden alkamisesta. (Työelämä 2005/2, 23 - 24.)

4 TYÖTTÖMYYDEN JA TYÖTTÖMIEN ONGELMAT SEKÄ TYÖTTÖMYYSTILASTOT

Opinnäytetyöni teoreettinen tausta-aineisto pohjautuu työvoimapolitiittiseen ja yhteiskuntapolitiittiseen aineistoon. Tärkeänä taustatyönä opinnäytetyölle on ollut TE-toimistossa toteutetun työharjoittelun aikana tapahtunut sosiaalinen verkostoituminen ja luodut kontaktit työntekijöihin. Suurin osa olemassa olevasta työttömyyttä käsittelevästä teoria-aineistosta keskittyy pitkäaikaistyöttömyyteen, eikä varsinaisesti uusiin työttömiin keskittyviä julkaisuja ole olemassa yhtä paljon. Tarkoitukseni on lähestyä opinnäytetyötäni työvoimapolitiikan ja työttömyyden perusteista niihin kriittisesti suhtautuen. Kappaleessa esittelen työttömyyttä syrjäytymiseen johtavana laajana ongelmana. Keskityn myös kertomaan työttömien työllistymisen ongelmia sekä selvittämään, minkälaiset työttömät työllistyvät vaikeasti. Esittelen työttömyystilastoja tutkimuksen toteuttamisen ajalta koko Suomen ja erityisesti Vantaan työttömyystilanteesta. Kappaleen lopussa selvennän vielä erityisesti Vantaan työttömien työttömyyteen liittyviä ongelmia.

4.1 Työttömien syrjäytyminen ongelmana

Työttömyys on ongelma, joka vaikuttaa monella tavalla yksilöön ja yhteiskuntaan. Työttömyys voidaan nähdä taloudellisena ongelmana, joka aiheuttaa työpanoksen hukkakäyttöä, vähentää kulutusta ja aiheuttaa työ- ja sosiaaliturvamenoja. Työttömyys heikentää myös kansalaisten yhtäläisiä mahdollisuuksia osallistua yhteiskuntaan ja luo sosiaalisia luokkaeroja. Työttömyys heikentää tasa-arvoa ja yhtäläisyyttä, joten se voidaan nähdä myös sosiaalisena ja poliittisena ongelmana. (Koistinen 1999, 135.)

Työn kautta ihminen pyrkii hankkimaan sosiaalista arvostusta ja toteuttamaan itseään. Ilman työtä ihminen on ikään kuin vajaa eikä pysty täysin toteuttamaan itseään. Ihmisen oma identiteetti vaikuttaa siihen, kuinka hän pärjää työttömänä yhteiskunnassa, jossa työ nähdään tärkeänä osana identiteettiä. Työ siis antaa tekijälleen voimavaroja, joiden avulla hän pystyy toimimaan yhteiskunnan täysvaltaisena jäsenenä. (Hietaniemi 2005, 26 - 27.)

Syrjäytymistä käsiteltäessä tärkeää on keskittyä yksilön ja ympäröivän yhteisön sekä yhteiskunnan suhteisiin. Syrjäytyminen yhteiskunnasta voidaan nähdä ihmisen yhteiskuntaan yhdistävien siteiden heikkoutena. Syrjäytyminen on prosessi, joka aiheuttaa yksilöille ja perheille kasautuvia hyvinvointiongelmia. Varsinkin työttömyys ja sen pitkittyminen nähdään keskeisenä syrjäytymiseen johtavana tekijänä. Syrjäytymisen ongelmia voidaan lieventää vahvistamalla yksilöiden ja perheiden yhteiskunnalliseen normaaliuteen yhdistäviä siteitä. (Raunio 2009, 273 - 274.)

Työ on tärkeä keino vahvistaa yksilön ja yhteiskunnan välistä sidettä. Samalla työn kautta yksilöt saavat elämälleen sosiaalista merkitystä sekä sosiaalista kiinteyttä. Suomessa työ nähdään ihmisen elämässä tärkeänä arvona ja tapana integroitua yhteiskuntaan. Koska työtä pidetään tapana integroitua yhteiskuntaan, luonnollisesti työn puutetta pidetään tärkeänä yhteiskunnasta syrjäytymisen perusteena. Sosiaalialan näkökulmasta on tärkeää keskittyä tarkastelemaan työttömyydestä yksilön selviytymiselle ja hyvinvoinnille syntyviä ongelmia, eikä pelkästään työttömyyden vaikutuksia yksilön taloudelliseen toimeentuloon ja yhteiskunnan kiinteyteen. Puuttumalla varhaisessa vaiheessa syrjäytymiseen työstä voidaan estää muiden yksilön hyvinvointiin ja selviytymiseen yhteiskunnassa vaikuttavien ongelmien pahentuminen. (Raunio 2009, 275 - 276.)

Työttömyys liitetään yleensä syrjäytymiseen ja köyhyyteen yhtenä niihin vaikuttavana tekijänä. Syrjäytyminen voidaan nähdä prosessina, joka alkaa työttömyydestä ja etenee riippuvuuteen sosiaaliavusta ja vähitellen sosiaalisten siteiden rikkoutumiseen. Tämän vuoksi syrjäytyminen on sekä sosiaalista että taloudellista eriytymistä. Syrjäytyessään yksilö poikkeaa yhteisön normaalista elämäntavasta ja ajautuu marginaaliasemaan. Yksilö kokee syrjäytyessään epävarmuutta, alemmuuden tunnetta yhteiskunnassa ja ihmisarvonsa alentumista. Yksilön hyvinvointiin syrjäytymistilanteessa vaikuttavat autonomia eli ihmisen oma kyky toimia asettamiensa päämäärien mukaan ja kokemukset siinä onnistumisessa. Yksilön toimintakyvyn lisäämiseksi tulee yksilön kykyä toimia autonomisesti lisätä. Kuitenkaan tarkoituksena ei ole leimata ihmisiä oman onnensa nojassa oleviksi, joiden syrjäytyminen johtuisi heidän omista valinnoistaan. (Ahlqvist 1996, 132 - 135.)

Palanderin mukaan suomalaisen yhteiskunnan yksi suurimmista ongelmista 1990-luvulla on ollut työttömyys. Pitkittynyt työttömyys johtaa köyhyyteen. Tätä voidaan vahvistaa sillä, että vuoden työttömänä olleiden tulonmenetykset vaihtelee 30 - 80 prosenttiin tuloluokasta ja perhe-taustasta riippumatta. Palander toteaa, että palkkatyöstä syrjäytyminen on suomalaisten köyhyys- ja huono-osaisuustutkijoiden mukaan yleisin syrjäytymisprosessin laukaisija. Työttömyys on yhteydessä muihin huono-osaisuuden ilmiöihin ja joukkotyöttömyydellä on vakavat seuraukset kansantaloudellisesti ja sosiaalipoliittisesti. Työmarkkinoilta syrjäytyminen heikentää perhesuhteita, terveydentilaa ja yhteisöllisiä siteitä. Kun ihminen joutuu työttömäksi tarkoittaa se nykyisessä palkkatyöorientoituneessa yhteiskunnassa erilaisuutta ja vähentää yksilön turvallisuudentunnetta. (Palander 1996, 79 - 81.)

Työsuhteen loppuessa äkillisesti irtisanomisen vuoksi ovat työttömäksi jäämisen vaikutukset työttömälle suuret. Michael Argylen mukaan työpaikan menettämisestä aiheutuu monia ongelmia. Näitä voivat olla sosiaalisen aseman lasku, sosiaalisten suhteiden väheneminen, henkisen ja fyysisen hyvinvoinnin vähentyminen sekä taloudelliset ja ajankäytölliset ongelmat. Keskimäärin puolet irtisanotuista on työttöminä vuoden kuluttua työttömyyden alkamisesta, joten irtisanomisen voi laskea pitkäaikaistyöttömyyden riskitekijäksi. Muita riskitekijöitä ovat työnhakijan korkea ikä, työhistoria sekä aikaisempien työttömyysjaksojen määrä. Ahosen mukaan parhaat mahdollisuudet työllistyä pian uudelleen on niillä työnhakijoilla, joilla on vähän aikaisempia jaksoja työttömänä sekä korkea koulutustaso. Tästä esimerkkinä on se, että noin 10 - 15 prosenttia nuorista, joilla ei ole ammatillista koulutusta peruskoulun jälkeen syrjäytyä ja ajautuu pitkäaikaistyöttömiksi. (Ahonen 2007, 32, 37, 48.)

4.2 Työttömien työllistymisen ongelmia

Suuri osa työttömistä työllistyy itsenäisesti, ilman esimerkiksi työvoimapoliittisia toimenpiteitä. Kuitenkin osa työttömistä tarvitsee apua työnhaussa sekä työnsaantimahdollisuuksiensa parantamisessa. Tukemalla vaikeasti työllistyviä työnhakijoita saadaan avoimet työpaikat täytettyä huolimatta työnhakijoiden lähtötasosta. (Heinonen 2009, 68.)

Työttömyydestä selviytymiseen ja työllistymiseen uudelleen vaikuttaa se kuinka paljon yksilöllä on mahdollisuuksia toteuttaa tavoitteitaan ja kuinka paljon työttömyys rajoittaa näiden tavoitteiden toteuttamista. Ihmiset elävät erilaisissa tilanteissa ja kaikilla on erilaisia voimavaroja, joten siitä, mitkä voimavarat auttavat yksilöä selviytymään työttömyydestä voi olla erilaisia kokemuksia. Eri voimavarat vaikuttavat erilailla riippuen yksilön sukupuolesta, sosio-ekonomisesta asemasta ja työmarkkina-asemasta. Kaikille tärkeitä voimavaroja ovat perhe, työsuhte, koulutus ja harrastukset. (Ahlqvist 1996, 140 - 144.)

Työttömyyden pitkittyessä yleensä myös työttömän työnhakuaktiivisuus laskee. Työnhakuaktiivisuus on alhaisin heti työttömäksi jäännin jälkeen. Pienen ajan kuluttua työnhakuaktiivisuus kohoaa kolmen neljän kuukauden ajan, mutta kääntyy sen jälkeen laskuun. Kuitenkin työnhakuaktiivisuus vaihtelee yksilöllisten ominaisuuksien ja yhteisön vaikutuksesta. Heikommassa työmarkkina-asemassa olevat, kuten kielitaidottomat ja kouluttamattomat työnhakijat ovat yleensä muita aktiivisempia ja hyväksyvät mitä tahansa työtä. (Koistinen 1999, 337.) Opinnäytetyössä on tärkeää keskittyä tarkastelemaan uusien työttömien työllistymistä kolmen kuukauden kuluttua työttömäksi jäännin jälkeen, jolloin heidän työnhakuaktiivisuutensa on kohonnut työttömyyden alkamisesta.

Vuonna 2006 toteutetussa tutkimuksessa on käsitelty TE-toimiston toimien tehokkuutta. Tutkimuksen mukaan yli kolmen kuukauden työttömyys ennusti myös pitkäaikaistyöttömäksi joutumista. Niissä TE-toimistoissa, joissa työttömyys päättyi useimmiten ennen kolmen kuukauden kestoa, oli myös pienempi riski joutua pitkäaikaistyöttömäksi. Varhainen ja oikea-aikainen palveluiden tarjoaminen siis vaikuttaa työttömyyden kestoan. Tutkimuksessa painotetaan, että TE-toimiston toiminnalla on merkitystä. Toisaalta avointen työpaikkojen välittäjänä TE-toimistojen rooli vaihtelee eri TE-toimistojen välillä hyvin paljon. Joissain TE-toimistoissa vuonna 2006 täytettiin avoinna olleet työpaikat keskimäärin 8 päivässä, kun taas hitaimmilla TE-toimistoilla tähän meni 52 päivää. (Työelämä 2007/5, 30 - 31.) Yli kolmen kuukauden työttömyys siis myös vuoden 2006 tutkimuksen mukaan johtaa helpommin pitkäaikaistyöttömyyteen. Tämän takia on tärkeää työttömyyden katkaiseminen varhaisessa vaiheessa.

Työttömyydessä tapahtuvat muutokset voivat olla monimutkaisia ja tapahtua eri tavoin. Yleensä työssä olevat työntekijät siirtyvät työttömiksi tai toisinpäin, jolloin työttömät työllistyvät. Muutoksia työttömyyteen voi syntyä myös siitä, että aikaisemmin työvoimaan kuuluneet siirtyvät työvoiman ulkopuolelle esimerkiksi erilaisten virka- ja vuorotteluvapaiden tai eläkkeelle jäännin muodossa. Samoin työvoiman ulkopuolella olleet voivat työllistyä, esimerkiksi opiskelijat. (Koistinen 1999, 145.)

Työttömäksi jäämisen vaikutuksiin ovat yhteydessä monet eri tekijät. Näitä tekijöitä ovat henkilön sukupuoli, ikä, asuinalue, sosiaaliryhmä ja sosiaalinen aktiivisuus. Toimiminen ja verkostoituminen erilaisissa yhteisöissä vaikuttavat ihmisen selviytymiseen työttömänä. Samat tekijät vaikuttavat työttömän mahdollisuuksiin palata takaisin työelämään. (Vähätalo 1998, 154.)

Työnhakijan mahdollisuudet avoimille työmarkkinoille työllistymiseen ovat yleisesti hyvät työttömyyden kestettyä alle kolme kuukautta. Tämän ajan jälkeen työttömien työllistyminen avoimille työmarkkinoille vähenee ja riski uusien työnhakijoiden siirtymiselle pitkäaikaistyöt-

tömäksi kasvaa. (Salovaara-Karstu 2007, 3.) Opinnäytetyössä keskitytään tutkimaan Vantaan uusien työttömien työnhakijoiden työllistymistä kolmen ensimmäisen työttömyyskuukauden jälkeen, koska selkeästi tämän ajanjakson jälkeen työllistyminen vaikeutuu ja asiakkaiden siirtyminen haastavimmiksi pitkäaikaistyöttömiksi lisääntyy. Kartoittamalla ne, jotka eivät työllisty, voi TE-toimisto suunnitella, miten heidän työttömyytensä pitkittymistä voitaisiin ennaltaehkäistä.

Vaikeasti työllistyvien työttömien työnhakijoiden ajautumista pitkäaikaistyöttömyyteen voidaan ehkäistä tarjoamalla heille erilaisia työllistymiseen tähtäviä palveluita, joista hyviä esimerkkejä ovat työnhaun neuvonta, koulutus ja avustaminen yritystoiminnan aloittamisessa. Ongelmaksi syntyy se, keille näitä palveluja kannattaisi tarjota niin, että palvelut parantaisivat mahdollisuuksia työllistyä. (Moisala, Suonenniemi & Uusitalo 2006, 17.) Opinnäytetyön avulla voidaan selvittää, keille uusista työttömistä työnhakijoista näitä työllistymistä tukevia palveluita tulisi suunnata, jotta heidän työttömyytensä pitkittyminen voitaisiin ehkäistä jo aikaisessa vaiheessa.

4.3 Vaikeasti työllistyvät työttömät työnhakijat

Vaikeasti työllistyvät työttömät työnhakijat tarvitsevat heidän tilannettaan varten kohdennettuja palveluja. Vaikeasti työllistyvistä suurin osa on jo iäkkäitä pitkäaikaistyöttömiä. Myös nuorten työllistymisessä on ongelmia, varsinkin niillä nuorilla, joilla ei ole koulutusta. Muita vaikeasti työllistyviä ovat vajaakuntoiset sekä maahanmuuttajat. (Kantola 2002, 72.)

Vaikeasti työllistyväksi työttömäksi joutumisen riskiä kasvattavat tietyt tekijät, joita ovat yli 50 vuoden ikä, matala koulutustaso ja aikaisempi työttömyys. Usein työttömyys johtaa kierteseen, jossa aikaisemmat työttömyysjaksot kasvattavat riskiä joutua työttömäksi uudelleen. Uudenmaan TE-keskuksen alueen TE-toimistoissa vuoden 2007 toukokuussa työttömyyden kesto kuukausissa oli keskimäärin korkeat 51 viikkoa. Työttömänä oloaika nousi voimakkaasti iän kasvaessa. 50 - 52-vuotiaiden työttömyyden kesto oli keskimäärin 53 viikkoa kun taas 55 - 59-vuotiailla se oli jo 88 viikkoa. (Salovaara-Karstu 2007, 3.)

Suomessa työvoimapolitiikka on ollut 1980-luvulta saakka ikäryhmäsidonnaista. Nuorten työttömyyden vähentäminen on nähty tärkeänä ongelmana, jota on hoidettu erilaisten tukityöjärjestelmien, työvoimakoulutuksen ja nuorten työpajojen kautta. Suomessa työttömyys kasaantuu loogisesti työuran alku- ja loppuvaiheisiin. Nuorten työttömyysluvut ovat olleet korkeampia kuin muiden ikäryhmien, ja pitkäaikaistyöttömyys on ollut iäkkäämpien työttömien ongelma. Nuorten asema työmarkkinoilla on usein mukautua tilanteeseen. Noususuhdanteen aikana nuoria on pyritty saamaan työmarkkinoille ja taantumana aikana heitä on pyritty saamaan kouluttautumaan. (Vähätalo 1998, 98 - 99.)

Hyvänä esimerkkinä noususuhdanteiden vaikutuksista nuorten työttömyyteen on 1990-luvun lama. Laman aikana nuorten työttömyys kohosi iän mukaan tarkasteltuna kaikkein korkeimmalle. Kun lama päättyi sekä talouden tilanne helpottui, myös nuorten työttömyys vähentyi ja nuoret hyötyivät nousukaudesta työllistymällä eniten. (Väisänen 2005, 84 - 85; Kantola 2002, 74.)

Nuorisotyöttömyys on vakava ongelma Suomessa, jos tarkastellaan työttömyysastetta. Nuorisotyöttömyyteen vaikuttaa eniten jo aikaisemmin esille tuotu yleinen talouden tilanne. Nuorten ja aikuisten työttömyysasteet ovat olleet samankaltaisia nousu- ja laskusuhdanteissa, mutta kuitenkin nuorten työttömyysaste on monin verroin suurempi aikuisten työttömyysasteeseen verrattuna. Syy nuorten korkeampaan työttömyysasteeseen johtuu nuorten korkeammasta riskistä joutua työttömiksi. Tämä riski on seurausta monista tekijöistä, joita ovat työuran myöhäinen aloittaminen, määräraikaisten työsuhteiden yleisyys nuorilla ja kontaktien sekä verkostoitumisen vähäisyys työelämään. Kuitenkin nuorten käytös työmarkkinoilla on joustavampaa ja mukautuvampaa taloudelliseen tilanteeseen kuin aikuisten, koska nuorten on helpompaa sopeutua vallitsevaan tilanteeseen esimerkiksi hakeutumalla koulutukseen tai työskentelemällä koulutuksen ohella. (Hämäläinen 1998, 186, 210.)

Ikääntyminen selkeästi kasvattaa työttömäksi joutumisen riskiä, koska työnhakijan ikääntyessä myös työttömyyden kesto pidentyy. Tilastokeskuksen tietojen mukaan iän karttuminen alentaa merkittävästi työssä pysymistä ja työllistymistä 56 - 57-vuotiailla. TE-toimistojen sisäisen vaikuttavuuden Tutkiva Tuki-tutkimuksen (TuTu-tutkimuksen) mukaan erityisen haastava ryhmä on yli 50-vuotiaat työnhakijat, joilla ei ole ammatillista koulutusta. Nuorten työllistyminen on myös haastavaa. Varsinkin alle 40-vuotiaissa on paljon sellaisia työttömiä, jotka ovat valmistuneet ammattiin 90-luvun pahimmassa lamavaiheessa ja joutuneet olemaan silloin työttöminä. Nämä huonot työttömyyskokemukset ovat vaikuttaneet näiden työnhakijoiden motivaatioon hakea töitä ja heikentäneet heidän mahdollisuuksiaan päästä työelämään myöhemmin. (Arnkil, Karjalainen, Saikku, Spangar & Pitkänen 2008, 49 - 52.)

Tarkasteltaessa edelleen viime laman vaikutuksia iäkkäämpien työnhakijoiden työttömyyteen voidaan todeta, että 1990-luvun lamalla on selkeästi ollut suuri vaikutus työttömänä vuonna 1992 olleiden mahdollisuuksiin päästä työmarkkinoille. Mitä iäkkäämpi hakija on ollut, sitä vaikeampaa työllistyminen on ollut. Monet yli 50-vuotiaat menettivät mahdollisuutensa päästä kiinni työhön laman takia - heistä vain noin kolme prosenttia oli työllistynyt kaksi vuotta työttömyyden alkamisen jälkeen. Nuorimmilla työnhakijoilla vastaava luku oli noin 20 prosenttia. (Sosiaalivakuutus 1999/1, 4 - 5.)

Tarkasteltaessa maahanmuuttajien työttömyysastetta voidaan todeta, että se on paljon korkeampi kuin väestöllä keskimäärin. Maaliskuussa 2007 maahanmuuttajien työttömyysaste oli 20 prosenttia, kun muun väestön työttömyysaste oli 7,8 prosenttia. Maahanmuuttajien työttömyysaste on melkein kolminkertainen verrattuna keskimääräiseen työttömyysasteeseen. Maahanmuuttajien työura on heikompi kuin muun väestön, vaikka he olisivat kouluttautuneet yhtä paljon kuin muu väestö. Maahanmuuttajilla myös työura voi olla katkonainen, ja työttömyys- ja työssäolojaksot vaihtelevat heillä nopeasti. On selkeää, että maahanmuuttajat tarvitsevat TE-toimiston apua ja palveluja työnhaussa. (Arnkil 2008, 51.)

Annika Forsander on tarkastellut väitöstutkimuksessaan maahanmuuttajien työllistymistä. Tutkimuksen mukaan vain harva maahanmuuttaja vaikuttaa olevan vakaassa työsuhteessa. Suurimalla osalla maahanmuuttajista työura on katkonainen. Heillä pätkätyöt, opiskelu ja työvoimapolitiittisiin toimenpiteisiin osallistuminen vaihtelevat nopeassa tahdissa. Maahanmuuttajat myös työskentelevät usein tietyillä toimialoilla, joita ovat Forsanderin tutkimuksen mukaan teollisuus, ravintola-, siivous- ja hoitoala. Suomessa koulutuksella on suuri merkitys työllistymiseen ja monien maahanmuuttajien muualla hankkima koulutus ja suoritettut tutkinnot eivät ole suomalaisilla työmarkkinoilla yhtä arvostettuja kuin suomalainen koulutus. Maahanmuuttajien epävakaa asema työmarkkinoilla heikkenee entisestään taloudellisen laskusuhdanteiden aikana, samalla lailla tapahtuu myös nuorille työnhakijoille. Osoituksena tästä on se, että maahanmuuttajat pääsevät viimeisinä työpaikkoihin sisään ja joutuvat ensimmäisinä niistä ulos talouden tilanteen vaihteluiden mukaan. (Forsander 2003, 58 - 62.) Verrattuna koko Suomeen Vantaalla on suuri määrä ulkomaalaistaustaisia työnhakijoita, joten oletettavasti näin on myös oman opinnäytetyöni tutkimusjoukossa.

4.4 Työttömyystilastoja

1990-luvun laman alkaessa työttömien lukumäärä kasvoi Vantaalla rajusti. Vuoden 1990 syyskuussa Vantaalla oli 850 työtöntä ja vuotta myöhemmin heitä olikin jo 10 950. Työttömyys kasvoi aina vuoteen 1995, jonka lopulla työttömyys alkoi kääntyä laskuun Vantaalla. Kaikkein alimmillaan työttömyys on Vantaalla ollut 1990-luvun laman jälkeen toukokuussa 2001, jolloin työttömiä oli noin 6 800. Tämä määrä ei ole kuitenkaan lähellä 1990-luvun alun vielä todella alhaisia työttömyysmääriä. (Kyttälä 2003, 3.) Laskusuhdanteet siis voivat olla hyvinkin pitkiä eikä pelkästään syyskuusta 2008 helmikuuhun 2009 kestänyt työttömyyden tarkkailu vielä anna kokonaiskuvaa 2000-luvun laman laajuudesta ja vaikutuksista vantaalaisten työttömyyteen.

Suomen ja Vantaan työttömyys vuonna 2008

	Koko Suomi	Vantaa
Työvoimaan kuuluvat henkilöt	2 674 750	104 286
Työttömyysaste	7,6 %	6,2 %
Työttömät työnhakijat	203 755	6 481

Edellä olevasta tilastosta näkyy koko Suomen ja Vantaan työttömyystilanne vuonna 2008. Vantaalaisista työttömistä työnhakijoista miehiä oli 3 601 ja naisia 2 880. Lisäksi heistä nuoria oli 597 henkilöä, yli 50-vuotiaita oli 2 415 henkilöä ja pitkäaikaistyöttömiä 1 739 henkilöä. Työttömyysaste oli keskimäärin vuonna 2008 Vantaalla 6,2 prosenttia, kun se Uudellamaalla oli keskimäärin 5,0 prosenttia ja koko maassa keskimäärin 7,6 prosenttia. Vantaalla työttömyysaste on siis hieman alhaisempi kuin koko maassa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2009c, 1, 13.)

Työ- ja elinkeinoministeriön työnvälitystilaston mukaan työttömiä työnhakijoita Uudellamaalla tutkimuksen alkaessa syyskuussa 2008 oli 39 014 henkilöä ja työttömien osuus työvoimasta oli 4,7 prosenttia. Helmikuussa 2009 työttömiä työnhakijoita Uudellamaalla oli 49 544 henkilöä ja työttömien osuus työvoimasta oli 6,0 prosenttia. Työ- ja elinkeinoministeriön työnvälitystilaston mukaan koko maassa tutkimuksen alkaessa syyskuussa 2008 oli 188 396 työtöntä työnhakijaa ja työttömien osuus työvoimasta oli 7,0 prosenttia. Helmikuussa 2009 koko maassa oli 250 060 työtöntä työnhakijaa ja työttömien osuus työvoimasta oli 9,4 prosenttia. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2008, 1 - 2; Työ- ja elinkeinoministeriö 2009a, 1 - 2.) Tutkimuksen aloittamisesta syyskuusta 2008 työttömien osuus työvoimasta oli noussut koko maassa helmikuuhun 2009 mennessä siis yli kaksi prosenttia.

Vantaan työttömyys syyskuusta 2008 helmikuuhun 2009

	Työttömien lukumäärä	Työttömyysaste
Syyskuu 2008	6 075	5,8 %
Lokakuu 2008	6 073	5,8 %
Marraskuu 2008	6 200	5,9 %
Joulukuu 2008	6 932	6,6 %
Tammikuu 2009	7 479	7,2 %
Helmikuu 2009	7 748	7,3 %

Taulukossa olevat tiedot on peräisin työ- ja elinkeinoministeriön teettämistä työllisyyskatsauksista. Vantaalla oli työ- ja elinkeinoministeriön tilastojen mukaan syyskuun 2008 lopussa 6 075 työtöntä työnhakijaa ja helmikuussa 2009 heitä oli jo 7 748. Samana ajankohtana syys-

kuussa 2008 työttömyysaste oli ollut Vantaalla 5,8 prosenttia ja helmikuussa 2009 se oli kohonnut jo 7,3 prosenttiin. Työttömyysaste oli siis kohonnut puolitoista prosenttiyksikköä puolen vuoden aikana. Eniten työttömien määrä oli lisääntynyt joulukuun 2008 ja tammi - helmikuun 2009 aikana. Työttömyysaste oli syyskuussa 2008 Vantaalla 5,8 prosenttia, kun se samaan aikaan Uudellamaalla oli 5,0 prosenttia ja koko maassa 11,4 prosenttia. Vantaalla oli suhteellisesti melkein puolet vähemmän työttömiä syyskuussa 2008 kuin samaan aikaan keskimäärin koko maassa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2009b, 2, 28; Uudenmaan TE-keskus 2009a, 4; Uudenmaan TE-keskus 2009b, 4.)

4.5 Työttömyyden ongelmia Vantaalla

Tarkasteltaessa työttömyyden ongelmia Vantaalla voidaan todeta, että suurimpana ongelmana on ollut pitkäaikaistyöttömyyden hoitaminen. Tämän lisäksi monelta Vantaalla työttömäksi jääneeltä puuttuu kokonaan ammatillinen koulutus tai koulutustausta on vähäinen. Myös ikääntyneiden työttömien lukumäärä on suuri Vantaalla. (Salovaara-Karstu 2007, 7.)

Kyttälän Vantaan työvoimatilastojen perusteella tekemän raportin mukaan Vantaalla vuosien 1993 - 2003 välisenä aikana miehiä oli ollut työttömänä aina enemmän kuin naisia. Kyttälä tarkasteli tekemässään raportissa myös Vantaan työttömien ikää ja totesi, että eniten työttömiä oli 55 - 59-vuotiaissa. Työttömien määrä kasvoi 40 ikävuoteen saakka, jonka jälkeen se väheni aina 50-vuotiaaksi saakka. Tarkasteltaessa yli 50-vuotiaiden työttömyyttä voidaan todeta, että heidän työttömyytensä oli kasvavaa. Kyttälän raportissa todetaan myös koulutuksen määrällä olleen vaikutusta työllistymiseen, sillä vähiten koulutusta hankkineilla eli perusteen koulutuksen käyneillä työttömyysaste on ollut selkeästi korkeampi kuin niillä, joilla on enemmän koulutusta. (Kyttälä 2003, 4 -9.)

Kyttälän raportissa tarkastellaan työalojen työpaikkamääriä vuosien 1993 - 2003 välisenä aikana. Tulosten perusteella suurimmat kuukausivaihtelut työpaikkamäärissä ovat olleet teollisuudessa ja palvelualalla. Uusia työnhakijoita Vantaalla oli ilmoittautunut kuukausittain vuosien 1993 - 2003 välisenä aikana noin 1000 henkilöä. Näistä työnhakijoista työttömiä oli ollut noin kolme viidestä. Nuorten työttömien määrä oli vähentynyt 2000-luvun alussa, koska monet nuoret olivat päässeet opiskelemaan tai töihin. (Kyttälä 2003, 11 - 15.)

5 TUTKIMUSKYSYMYKSET JA MENETELMÄT

Opinnäytetyön aihetta rajatessani halusin keskittyä nimenomaan uusiin työttömiin työnhakijoihin, koska heistä ei ole varsinaisesti etukäteen Vantaan TE-toimistossa tutkittua tietoa. Halusin tuoda heistä esille hyödyllistä tietoa, jota voitaisiin käyttää TE-toimiston ja sen palveluiden kehittämiseksi ja tätä kautta myös asiakkaiden hyödyksi. Tärkeää minulle oli, että myös yksittäisten asiakkaiden kokemuksia tuotaisiin esille. Näillä perusteilla rajasin tutkimuskysymykset, joita halusin käsitellä. Olen halunnut kerätä asiakkaiden kokemuksia, jotta TE-toimisto saisi suoraa palautetta asiakkailtaan. Näin myös asiakkaat voisivat kokea, että heitä kuunnellaan ja heidän mielipiteistään sekä kokemuksistaan ollaan kiinnostuneita.

5.1 Tutkimuskysymykset

1. Keitä Vantaan uudet työttömät työnhakijat ovat?
2. Millaisia muutoksia Vantaan uusien työttömien työnhakijoiden työttömyydessä on tapahtunut työttömyyden alkamisen jälkeen?
3. Mikä on TE-toimiston ja sen palveluiden hyödyllisyys Vantaan uusille työttömille työnhakijoille?
4. Kuinka tyytyväisiä Vantaan uudet työttömät työnhakijat ovat TE-toimiston palveluihin?

Varsinaisia tutkimusongelmia opinnäytetyössä on neljä. Ensimmäinen tutkimuskysymys on, keitä Vantaan uudet työttömät työnhakijat ovat. Tarkoituksena on saada selville Vantaan uusien työttömien työnhakijoiden taustatietoja. Näitä tietoja ovat tarkasti määriteltyinä ikä, sukupuoli, kansallisuus, äidinkieli, asuinpaikka sekä koulutus- ja toimialatausta. Tarkoituksena on kerättyjen taustatietojen avulla arvioida, minkälaiset taustaominaisuudet ovat yleisiä Vantaan uusien työttömien työnhakijoiden kesken.

Toinen tutkimuskysymys on, millaisia muutoksia Vantaan uusien työttömien työnhakijoiden työttömyydessä on tapahtunut työttömyyden alkamisen jälkeen. Kysymykseen vastataan tarkastelemalla uusien työttömien työnhaun muutoksia kolmen kuukauden kuluttua työttömyyden alkamisesta. Tarkoituksena on selvittää, kuinka moni uusista työttömistä on kolmen kuukauden kuluttua työttömyyden alkamisesta työllistynyt itsenäisesti tai TE-toimiston kautta välitettynä, aloittanut työvoimakoulutuksen, sijoitettu työllisyystoimenpitein, siirtynyt työvoiman ulkopuolelle, siirtynyt työttömyyseläkkeelle, aloittanut muun koulutuksen tai on edelleen työttömänä työnhakijana. Toteutettavan kartoituksen kautta TE-toimisto saa tärkeää tietoa uusista työttömistä työnhakijoista sekä heidän työttömyystilanteensa muutoksista. Kolmen kuukauden seurannan perusteella TE-toimistolle on mahdollista suunnata palveluitaan

välittömästi niille, joiden työttömyys uhkaa pitkittyä ja näin ennaltaehkäistä heidän joutumisensa pitkäaikaistyöttömiksi.

Kolmantena tutkimuskysymyksenä on, mikä on TE-toimiston ja sen palveluiden hyödyllisyys Vantaan uusille työttömille työnhakijoille. Tarkoituksena on saada tietoa uusien työttömien työnhakijoiden näkökulmasta siitä, kuinka he ovat kokeneet TE-toimiston hyödyllisyyden heidän omassa työnhauksaan ja työllistymisessään. Monesti asiakkaan näkökulma jää vähälle huomiolle, vaikka toiminnan keskeinen tarkoitus olisi palvella asiakkaita ja heidän tarpeitaan. TE-toimiston hyödyllisyyttä voidaan tarkastella myös tutkimalla, kuinka moni uusista työttömistä työnhakijoista on työllistynyt TE-toimiston kautta tai aloittanut työvoimakoulutuksen tai sijoitettu työllisyystoimenpitein.

Neljäntenä tutkimusongelmana on uusien työttömien työnhakijoiden kokema tyytyväisyys TE-toimistosta saamiinsa palveluihin. Halusin selvittää, millaiseksi vastaajat kokevat saamansa asiakaspalvelun tason sekä sen ongelmat. Asiakkaiden tyytyväisyyttä tarkkailtaessa tärkeää on selvittää, kuinka hyvin asiakkaiden ja työntekijöiden välinen asiointi toimii sekä mitkä asiat ovat vähentäneet asiakkaiden tyytyväisyyttä TE-toimistosta saatuihin palveluihin. Nämä neljä kysymystä ovat opinnäytetyössä tarkasteltavia tutkimuskysymyksiä.

5.2 Menetelmät

Kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta nimitetään myös tilastolliseksi tutkimukseksi. Määrällinen tutkimus pyrkii vastaamaan kysymyksiin mikä, missä ja paljonko. Määrällinen tutkimus edellyttää suurta tutkimusjoukkoa ja se keskittyy selvittämään lukumäärien ja prosenttilukujen avulla kysymyksiin vastauksia. Saadut vastaukset voidaan havainnollistaa taulukoin tai kuvioin. Määrälliseen tutkimukseen voidaan hankkia tiedot rekistereistä tai tietokannoista. Itse kerättävissä aineistoissa on tutkimusongelman perusteella päätettävä, mikä on kohde-ryhmä ja paras tiedonkeruumenetelmä. (Heikkilä 2004, 16 - 18.) Määrällisen tutkimuksen tarkoituksena on selvittää Vantaan työttömien työnhakijoiden taustatietoja. Menetelmänä käytettiin tilastollista kartoitusta, jonka perusteella nämä tiedot on saatu kerättyä. Kartoituksen avulla on mahdollista kerätä paljon informaatiota suuresta määrästä työnhakijoita. Saatujen tietojen perusteella voidaan tehdä profiili Vantaan työttömistä työnhakijoista ja tämän jälkeen seurata työttömien työnhakijoiden työttömyyden kehittymisestä kolmen kuukauden kuluttua työttömyyden alkamisesta. Kaikki tiedot kerätään kuuden kuukauden ajankaksolta yhteen, jonka jälkeen tiedot voidaan analysoida. Otantana kuuden kuukauden ajankaksolta on juuri sopiva. Jos tarkasteltaisiin Vantaan uusia työttömiä työnhakijoita vain yhden tai kahden kuukauden ajalta kerättyjen tietojen perusteella olisi vaikea tehdä yleistyksiä ja johtopäätöksiä tämän otannan avulla. Kun kaikkien Vantaan uusien työttömien työnhakijoiden taustatiedot on kerätty ja jokaisesta uudesta työttömyysjakson alkamisesta on kulunut kolme

kuukautta, voidaan tehdä seuranta, miten uusien työttömien työnhakijoiden työllistyminen on edistynyt. Määrällisessä tutkimuksessa keskitytään analysoimaan saatuja tilastoja ja vertailemaan saatuja tietoja työttömyyteen vaikuttavista tekijöistä.

Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen kautta pyritään ymmärtämään tutkimuskohdetta paremmin. Laadullinen kysymys pyrkii vastaamaan kysymyksiin miksi, miten ja millainen. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimusjoukko on yleensä pienempi, mutta sitä pyritään analysoimaan tarkemmin. Selvittämällä tutkimusjoukon asenteet, tarpeet ja odotukset saadaan tarpeellista tietoa toiminnan kehittämiseksi. Aineiston keruu on usein tekstimuotoista eikä numeraalista. Selvää rajaa aineistonkeruutavoissa määrällisen ja laadullisen tutkimuksen välillä ei voida tehdä. (Heikkilä 2004, 16 - 17.) Laadullisen tutkimuksen kautta on tarkoitus saada tietoa työttömien työnhakijoiden kokemuksista TE-toimistossa asioinnista ja siitä, kuinka uuden työttömät työnhakijat ovat kokeneet sen palveluiden hyödyllisyyden.

Kysely on survey-tutkimuksen keskeinen tiedonkeruumenetelmä. Kyselyssä aineisto kerätään standardoidusti ja kohdehenkilöt muodostavat otoksen koko tutkimusjoukosta. Kyselyssä kaikilta vastaajilta kysytään samoja asioita täsmälleen samalla tavalla. Kyselyiden kautta voidaan kerätä paljon aineistoa ja kysyä monia asioita. Menetelmä on tehokas, koska se säästää tutkijan aikaa verrattuna henkilökohtaisen haastattelun toteuttamiseen kaikille kohdehenkilöille. Kuitenkin huonoina puolina kyselyn toteuttamisessa on tulosten tulkinta ja se, vastaavatko kohdehenkilöt rehellisesti kysymyksiin. Vastajille voi tuottaa ongelmia myös kysymysten sekä vastausvaihtoehtojen tulkinta, tämän takia kyselylomakkeen laatiminen vie aikaa ja vaivaa. Postikyselyssä lomake lähetetään kohdejoukolle täytettäväksi ja vastaajat postittavat lomakkeen kyselyn mukana toimitetun palautuskuoren kanssa takaisin. Postimaksun tulee olla hoidettuna. Menetelmässä hyvää on nopeus ja vaivattomuus, kuitenkin palautuneita vastauksia ei välttämättä tule takaisin tarvittavaa määrää. Tämän takia on tärkeä keskittyä lomakkeen muotoon. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 193 - 196.) Laadullisessa tutkimuksessa tutkimusmenetelmänä on asiakkaille lähetettävä kysely. Päädyin kyselyn toteuttamiseen, koska se on nopea tapa saada tietoa työttömistä työnhakijoista ja sen toteuttaminen yksin on helpompaa kuin useiden haastatteluiden toteuttaminen, joita varten tarvitsisi löytää halukkaita uusia työttömiä työnhakijoita ja järjestää tilat haastatteluja varten. Jotta saadaan selville, keitä kyselyyn vastanneet ovat, heiltä kysytään kyselyn alussa heidän ikänsä ja sukupuolensa.

Laadullisessa tutkimuksessa osa kysymyksistä on suljettuja kysymyksiä, joissa vastausvaihtoehdot on määritelty etukäteen. Vastausasteikkona on Likertin asteikko, jota käytetään vastausmenetelmänä mielipideväittämissä. Likertin asteikossa on viisiportainen järjestysasteikko, jonka toisena ääripäänä on täysin samaa mieltä ja toisena ääripäänä täysin eri mieltä. Vastajat valitsevat asteikolta sen vaihtoehdon mikä vastaa parhaiten heidän mielipidettään. (Heikkilä 2004, 53.) Kysymykset ovat TE-toimistoa ja sen palveluja koskevia väittämiä. Suljettujen kysymysten jälkeen vastaajia pyydetään myös antamaan kouluarvosana TE-toimiston palveluille. Kouluarvosanan antamisen jälkeen vastaajia pyydetään vastaamaan kolmeen avoimeen kysymykseen. Avointen kysymysten on tarkoitus antaa vastaajille mahdollisuus itse kertoa omin sanoin mitä he ajattelevat TE-toimistosta ja sen palveluista sekä syventää suljetuissa kysymyksissä käsiteltyjä aiheita.

Julkisen työvoimapalvelun asiakaspalvelun sähköinen tietokanta on URA-tietojärjestelmä. Tietokannasta saadaan tarvittavat tiedot työnhakijoista työvoimaviranomaisia varten. Uusista työttömistä työnhakijoista syötetään URA-järjestelmään asiakkuuden kannalta tärkeät taustatiedot. Viranomaiset voivat seurata työnhakijoiden työnhakua ja hoitaa työttömyyteen liittyviä tehtäviä URA-tietojärjestelmän kautta. Myös työhallinnon työttömyystilastot perustuvat URA-tietojärjestelmästä kerättyihin asiakastietoihin. (Heinonen 2009, 84 - 85.) Opinnäytetyössä kerään URA-tietojärjestelmän asiakastiedoista määrällisen tutkimuksen aineistoa eli työttömien työnhakijoiden taustatiedot ja työttömyystilanteen muutokset kolmen kuukauden kuluttua työttömyyden alkamisesta. Laadullinen tutkimus toteutetaan näiden saatujen tietojen perusteella kerätyille ja rajatulle tutkimusjoukolla. URA-tietojärjestelmästä saatujen asiakkaiden osoitetietojen perusteella asiakaskysely on mahdollista lähettää halutulle tutkimusjoukolla.

6 TUTKIMUSPROSESSI

Työttömien työnhakijoiden tietojen kerääminen on aloitettu vuoden 2008 lokakuussa, jolloin aloitin työharjoittelun Tikkurilan TE-toimistossa Vantaalla. Tarkoituksena oli alussa kerätä tietoja vain työharjoittelun aikana toteutettavaa kehittämistehtävää varten, kuitenkin loppuvuodesta 2008 syntyi ajatus kehittämistehtävän kautta kerätyn tiedon laajentamisesta opinäytetyöksi. Tutkimuksen aineisto on kerätty syyskuusta 2008 helmikuuhun 2009. Tutkimuksen aineisto koostuu henkilöistä, jotka ovat olleet työttöminä työhallinnon URA-tietojärjestelmän tietojen mukaan aineiston keruuajana. Aineisto on kerätty kuuden kuukauden aikana Vantaan TE-toimiston asiakkaista, jotka asioivat Tikkurilan ja Myyrmäen toimipisteissä eli kartoituksessa on huomioitu koko Vantaan uudet työttömät työnhakijat. Tutkimuslupa opinnäytetyötä varten on haettu tammikuussa 2009 työ- ja elinkeinoministeriöltä ja tutkimuslupa on saatu helmikuussa 2009. Tutkimuslupa on opinnäytetyön lopussa liitteessä kaksi.

6.1 Määrällisen tutkimuksen toteuttaminen

Määrällinen tutkimus on toteutettu keräämällä jokaisen kuukauden jälkeen URA-tietojärjestelmästä niiden henkilöiden tiedot, jotka ovat jääneet ensimmäistä kertaa työttömiksi tai eivät ole olleet työttöminä viimeisen kahden vuoden aikana. Kuitenkaan lomautettuja ei ole otettu mukaan tutkimukseen, koska on selkeämpää ja opinnäytetyön tavoitteiden mukaista keskittyä vain uusiin työttömiin työnhakijoihin. Lomautettujen tarkkailu olisi monimutkaisempaa, koska URA-tietojärjestelmässä näkyy vain yksittäin lomautetut työnhakijat. Joukkolomautetuista ei URA-tietojärjestelmän työnhakijahaun kautta saisi tarvittavia tietoja. Määrällisen tutkimuksen aineisto on kerätty vuoden 2008 syyskuusta vuoden 2009 helmikuuhun. Lokakuun 2008 jälkeen joka kuukauden loputtua on kartoitettu edellisen kuukauden uudet työttömät työnhakijat ja heidän taustatietonsa. Hakukriteereiksi järjestelmään on syötetty työnhakijana oleminen, työttömyyden alkaminen ja loppuminen tutkittavan kuukauden mukaan, työnhakijan asuinkunnaksi on merkitty Vantaa ja kohdetoimistoksi Vantaan TE-toimiston molemmat Tikkurilan ja Myyrmäen toimipisteet. Tämän jälkeen haun kautta saadusta työnhakijajoukosta on pitänyt poimia yksitellen ne työnhakijat, jotka ovat ensimmäistä kertaa työttöminä tai joilla ei ole ollut työnhakujaksoja viimeisen kahden vuoden aikana.

URA-tietojärjestelmästä on kerätty uusien työttömien työnhakijoiden taustatietoja, jotta saataisiin selville keitä Vantaan uudet työttömät työnhakijat ovat. Kerätyt taustatiedot ovat sukupuoli, ikäluokitus, toimiala, koulutustausta, työkokemus, kansallisuus, kieli sekä asuinalue. Nämä tiedot työnhakijoista ovat tärkeitä TE-toimistolle, jotta asiakkaista saataisiin tarpeeksi kattavasti taustatietoa. Myös Uudenmaan TE-keskuksen alueella aikaisemmin suoritetussa tutkimuksessa on työttömien tarkastelemiseksi kerätty heistä varsin samanlaisia taustatietoja. Näitä tietoja on esitelty ja vertailtu saatuihin tuloksiin kappaleessa 9.1 Vertailua muihin tutkimustuloksiin. Ikäluokitus on tehty vuosikymmenten mukaan niin että työnhakijat on jaettu 40-, 50-, 60-, 70-, 80-, ja 90-luvulla syntyneisiin. Ikäjako vuosikymmenien mukaan on helpottanut työnhakijoiden iän määrittelyä, koska tietoja kerätessä ei ole tarvinnut miettiä hakijoiden todellista ikää vuosissa, vaan tiedot on voitu kerätä vain työnhakijoiden syntymävuoden perusteella. Työnhakijoiden toimiala on määritelty Tilastokeskuksen vuoden 2002 toimialaluokituksen mukaan (Tilastokeskus. Toimialaluokitus 2002). Työnhakijoiden koulutusluokitus on jaoteltu alempaan perusasteeseen, ylempään perusasteeseen, keskiasteeseen, alimpaan korkea-asteeseen, alempaan korkea-asteeseen, ylempään korkea-asteeseen, tutkijakoulutusasteeseen sekä tuntemattomaksi koulutusasteeksi niiden osalta, joilla koulutustiedoista ei ole ollut enempää tietoa URA-järjestelmässä. Koulutusluokitus on tehty Tilastokeskuksen luokituksen mukaan (Tilastokeskus. Koulutusluokitus 2007). Työnhakijoiden työkokemus on jaettu alle vuoden, alle viiden vuoden sekä yli viiden vuoden työkokemuksen mukaan luokkiin. Työnhakijat, joilla ei ole ollenkaan työkokemusta on luokiteltu ilman työkokemusta oleviksi. Kaikkien työnhakijoiden kansallisuus, kieli ja asuinalue on kartoitettu myös URA-tietojärjestelmään syötettyjen tietojen perusteella.

Joka kuukausi kerätyt taustatiedot on saatu kerättyä kokonaisuudessaan maaliskuun 2009 loppuun mennessä. Kerätyt tiedot on syötetty SPSS-analyysiohjelmaan joka kuukauden jälkeen omiksi tiedostoiksi kuukausien mukaan. Kerätyt tiedot on kerätty yhteen, ja muokattu yhteensopiviksi toukokuun 2009 aikana, jonka jälkeen saadut tiedot on käsitelty. Tietojen kerääminen on vienyt paljon aikaa, koska saadut tiedot on jouduttu keräämään suoritettujen hakujen perusteella yksitellen URA-tietojärjestelmästä, ja työnhakijoiden taustatietojen keräämisen vuoksi on jouduttu katsomaan URA-tietojärjestelmästä monia eri asioita. Tietojen keräämiseen on mennyt useita päiviä jokaisen kuukauden jälkeen ja tietojen yhteensovittaminen ja tilastojen tekeminen on tapahtunut vuoden 2009 kevään ja kesän aikana.

Tutkimuksen työttömien lukumäärä kuukausittain

	Lukumäärä
Syyskuu 2008	193
Lokakuu 2008	228
Marraskuu 2008	219
Joulukuu 2008	226
Tammikuu 2009	459
Helmikuu 2009	297
Yhteensä	1622

Tutkimuksen suorittamisen aikana Vantaalla oli syyskuusta 2008 helmikuuhun 2009 yhteensä 1622 uutta työtöntä työnhakijaa. Suurimmat kuukausittaiset vaihtelut uusien työttömien työnhakijoiden lukumäärissä olivat syyskuun 2008 ja tammikuun 2009 välillä. Syyskuussa 2008 kerättiin URA-tietojärjestelmästä 193 uutta työtöntä työnhakijaa, kun taas tammikuussa lukumäärä oli yli puolet suurempi eli 459 uutta työtöntä työnhakijaa. Uusien työttömien työnhakijoiden lukumäärä on kasvanut, paitsi marras - joulukuussa 2008 uusien työttömien lukumäärä laski verrattuna lokakuun uusien työttömien lukumäärään. Tammikuussa 2009 uusien työttömien lukumäärässä oli suuri kasvu verrattuna joulukuuhun 2008, kun puolestaan helmikuussa 2009 uusia työttömiä oli vähemmän kuin tammikuussa 2009. Tammikuun 2009 suuri kasvu uusissa työttömissä työnhakijoissa voi selittyä osittain sillä, että monet määräaikaiset työsuhteet ovat voineet päättyä vuoden 2008 loppuun. Kokonaan suurta kasvua uusien työttömien työnhakijoiden lukumäärässä tammikuussa 2009 ei voida kuitenkaan selittää tällä, vaan myös uusien työttömien määrä on kasvanut paljon koko tutkimusajan.

Kiinnostukseni kohteena ovat myös muutokset, joita Vantaan uusille työttömille työnhakijoille on tapahtunut työttömyyden alkamisen jälkeen, joten kaikista Vantaan uusista työttömistä työnhakijoista on tehty kolmen kuukauden seuranta työttömyyden alkamisen jälkeen. Ajanjaksoksi on valittu kolme kuukautta työttömyyden alkamisesta, koska usein yli kolmen kuukauden työttömyys johtaa pitkäaikaistyöttömäksi joutumiseen. Työttömyyden pitkittymisen riskiä kolmen kuukauden työttömyyden jälkeen on käyty läpi jo kappaleessa 3.2 Työttömien työllistymisen ongelmia. Kolmen kuukauden kuluttua työttömyyden alkamisesta työttömistä kartoitettiin ne, jotka olivat itse saaneet työpaikan, saaneet työvoimatoimiston kautta työpaikan välitettyinä, siirtyneet työvoiman ulkopuolelle, siirtyneet työvoimapolitiisiin toimenpiteisiin sekä ne, joiden työnhaku oli katkennut. Työttömistä kartoitettiin myös ne, joiden työnhaussa ei ollut tapahtunut muutoksia eli heidän työttömyytensä oli pitkittynyt yli kolme kuukautta kestäväksi. Seurantatietoja on alettu keräämään tammikuun 2009 alussa, jolloin syyskuussa 2008 työttömiksi jääneiden työttömyyden alkamisesta oli kulunut kolme kuukaut-

ta. Tämän jälkeen työttömien seurantatiedot on kerätty joka kuukaudelta, kun kolme kuukautta työttömyyden alkamisesta on täytynyt. Tiedot työttömille tapahtuvista muutoksista saatiin kerättyä kesäkuuhun 2009 mennessä, kun helmikuussa 2009 työttömiksi jääneiden työttömyyden alkamisesta oli kulunut kolme kuukautta. Muutostilanteesta kerätyt tiedot on syötetty SPSS-analyysiohjelmaan ja käsitelty kesän 2009 aikana. SPSS-analyysiohjelmalla on myös tehty vertailuja eri taustatietojen vaikutuksista työllistymiseen ja työttömyyden jatkumiseen.

6.2 Laadullisen tutkimuksen toteuttaminen

Kun suunnittelin opinnäytetyötä jo joulukuussa 2008 koin, että määrällisen tutkimuksen perusteella kerätyt tiedot eivät tuntuneet tarpeeksi kattavilta, koska asiakkaiden kokemukset jäivät kokonaan huomioimatta. Halusin toteuttaa kyselyn tai haastattelun osalle Vantaan uusista työttömistä työnhakijoista. Haastattelujen järjestäminen olisi ollut liian hankalaa ja olisi vaatinut lisää resursseja. Päädyin siihen, että osalle määrällisen tutkimuksen kautta kerätyille uusille työttömille työnhakijoille tulisi lähettää asiakaskysely. Johdonmukaista oli keskittyä yhteen ryhmään. Tämä ryhmä oli ne uudet työttömät työnhakijat, jotka eivät olleet työllistyneet ensimmäisen kolmen kuukauden työttömyysjakson aikana. Tästä ryhmästä otettiin vielä 200 henkilön otanta, joille kysely lähetettiin. Kysely suunnattiin niille, jotka eivät olleet työllistyneet, koska heidän kohdallaan kysely oli vielä ajankohtainen. Jos kysely olisi lähetetty heti työllistyneille työnhakijoille, olisi ollut mahdollista, ettei heillä enää olisi mielenkiintoa vastata kyselyyn, koska he olivat jo siirtyneet uuteen elämäntilanteeseen. Lähettämällä kysely niille, jotka eivät olleet työllistyneet voidaan saada tietoa siitä, mitä olisi voitu tehdä toisin ja tuoda esille sellaisten asiakkaiden kokemuksia, jotka vielä tarvitsevat palveluja ja apua työnhaussa. Kuitenkin näiden työnhakijoiden kokemukset TE-toimistosta ja sen palveluista voivat olla negatiivisemmat, kuin esimerkiksi niiden, jotka ovat työllistyneet TE-toimiston kautta välitettynä.

Työnhakijoille oli tarkoitus lähettää kysely postissa vastauskuoren kanssa. Kirjallisen kyselyn kautta on helpompi kysyä sellaisia asioita, joihin vastaajien voisi olla vaikea kertoa rehellistä vastausta haastattelussa. Laadullisen tutkimuksen varsinainen aloittaminen tapahtui 2009 tammikuussa, jolloin alkoi työttömille työnhakijoille lähetettävän kyselylomakkeen ideointi ja suunnittelu. Halusin tuoda esille opinnäytetyössäni enemmän työttömien työnhakijoiden kokemuksia. Kyselyn alussa vastaajille selvennetään, että kysely on anonyymi ja kyselyn kautta halutaan selvittää työnhakijoiden kokemuksia ja näkemyksiä TE-toimistossa asioinnista. Tarkoituksena oli tehdä eräänlainen mini-interventio, jonka kautta asiakkaille osoitetaan, että heistä ja heidän kokemuksistaan välitetään myös TE-toimistossa käymisen jälkeen. Kyselyn perustana olen käyttänyt työ- ja elinkeinoministeriön toteuttaman TE-toimistojen asiakastytyväisyyskyselyn teemoja. Tämän työ- ja elinkeinoministeriön kyselyn tuloksia on verrattu

lähetettyjen kyselyiden vastauksiin kappaleessa 9.1 Vertailua muihin tutkimustuloksiin (Työministeriö 2007a).

Olen työstänyt lomaketta toukokuussa 2009 esittelemällä sitä eri lukijoille ja kyselemällä heidän mielipiteitään esittelytekstistä, sen ulkoasusta ja koko lomakkeen visuaalisuudesta, koska halusin, että vastaajat lomakkeen nähdessään haluavat tutustua siihen paremmin. Saadun palautteen perusteella muokkasin esittelytekstiä lyhyemmäksi sekä ytimekkäämmäksi. Esittelytekstin leveys myös kapeni, koska palautteen perusteella selvisi, että lukijoiden on helpompaa ja mielekkäämpää lukea kapeampaa tekstiä. Kävin lomaketta läpi myös opinnäyte-työnohjaajani kanssa, jonka kanssa pohdimme lomakkeen sekä kysymysten tarkoitusta.

Tikkurilan TE-toimistossa näytin kyselylomaketta kuudelle eri työvoimavirkailijalle ja kyselin heidän mielipiteitään varsinkin avoimia kysymyksiä varten. Olin koonnut heitä varten muutamia kysymysvaihtoehtoja, joista he saivat valita mieleisensä tai ideoida itse lisää kysymyksiä. Työvoimavirkailijoilta saatujen vastausten perusteella selkeää oli, että ensimmäisessä avoimessa kysymyksessä olisi hyvä kysyä jotain sellaista, mihin olisi matala kynnyks vastata. Helposti kysyttäväksi asiaksi nousi se, kuinka monta kertaa työnhakijat olivat asioineet TE-toimistossa. Samalla heitä voitaisiin myös pyytää kertomaan TE-toimistossa saamastaan palvelusta. Näin muodostui yhdestoista kysymys ”Montako kertaa olet vierailut Vantaan TE-toimistossa vuoden aikana? Minkälaista palvelua sait siellä käydessäsi?” Valitsin kahdenneksitoista kysymykseksi kysymyksen ”Jos olit tyytymätön saamaasi palveluun, mitä pitäisi kehittää?” Näin haluaisin antaa vastaajille mahdollisuuden antaa konkreettisia esimerkkejä TE-toimiston kehittämistä, etteivät he vain antaisi palautetta ilman todellista mahdollisuutta kertoa mitä pitäisi muuttaa. Samoin jos TE-toimisto kehittäisi palveluitaan vain yhdennentoista kysymyksen ”Montako kertaa olet vierailut Vantaan TE-toimistossa vuoden aikana? Millaista palvelua sait siellä käydessäsi?” vastausten perusteella, joutuisivat TE-toimiston henkilökunta kehittämään muutosvaihtoehtoja ilman asiakkaiden todellista mahdollisuutta vaikuttaa palveluiden kehittämiseen. Näin uudet työttömät saavat itse konkreettisen mahdollisuuden vaikuttaa TE-toimiston toimintaan ja kehittämiseen. Kyselyn viimeinen kysymys ”Mitä muuta haluaisit sanoa?” on tarkoituksella jätetty avoimeksi kohdaksi, johon kaikki vastaajat voisivat oman halunsa mukaan kommentoida tai kertoa vielä jotain, jota kyselyssä ei ole osattu huomioida. Asiakkaille on siis haluttu antaa mahdollisuus kommentoida tai kertoa asioita ilman valmista kysymystä.

Kyselyssä on esittelytekstin jälkeen toteuttajien tiedot eli omat tietoni sekä TE-toimiston yhteystiedot. Omat tietoni sekä sähköpostiosoitteeni on kyselyssä siltä varalta että vastaajille tulee jotain kysyttävää. TE-toimiston yhteistietoihin kyselyssä on merkitty toimistosihteerin puhelinnumero, jotta kyselyn saajat voivat soittaa, jos heille tulee jotain kysyttävää kyselyyn liittyen. Vastaajat voivat myös näin halutessaan varmistaa, että TE-toimisto toimii kyselyn

taustaorganisaationa. Vastaajilta on kysytty heidän sukupuolensa ja ikänsä, jotta vastaustuloksia analysoidessa voitaisiin ne ottaa vastauksiin vaikuttavana tekijänä huomioon, jos esimerkiksi kyselyyn vastanneet olisivat vain pääasiassa tietyn ikäisiä naisia tai miehiä. Vastaajien ikä on kysytty ikäluokituksen mukaan samalla lailla kuin määrällisessä tutkimuksessa. Ikäluokitus on jaettu kuuteen vastausvaihtoehtoon 18 ja alle, 19 - 28, 29 - 38, 39 - 48, 49 - 58 sekä 59 ja yli. Varsinaisista kysymyksistä seitsemän ensimmäistä kysymystä on suljettuja kysymyksiä, jotka kaikki ovat väittämiä Vantaan TE-toimistosta. Vastaajia on pyydetty ympe-
 röimään mielestään sopivin vastausvaihtoehto. Vastausvaihtoehtoja on viisi ja ne ovat Likertin asteikon mukaisia eli vastausvaihtoehdot ovat täysin samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä, en osaa sanoa, jokseenkin eri mieltä ja täysin eri mieltä. Kyselyn etupuolen lopussa vastaajia kehoitetaan kääntämään vastauslomake, jottei kääntöpuoleen vastaaminen unohdu. Suljettujen kysymysten jälkeen vastaajia pyydetään antamaan yleisarvosana TE-toimiston palveluille kouluarvosanoin. Arvosanan antaminen on myös matalan kynnyksen vastaamista edellyttävä kysymys, johon vastaajien on helpompi vastata kuin pitkään avoimeen kysymykseen. Tämän jälkeen seuraa aikaisemmin esitellyt kolme avointa kysymystä. Avointen kysymysten jälkeen kyselyn lopussa vastaajia vielä kiitetään vastaamisesta. Valmis kyselylomake on opinnäytetyön lopussa liitteenä yksi.

Asiakkaille lähetettiin kyselyt vuoden 2009 toukokuun puolessa välissä. Niistä uusista työttömistä työnhakijoista, jotka eivät olleet työllistyneet kolmen kuukauden kuluttua työttömyyden alkamisesta, valittiin vuoden 2009 tammikuussa 200 työttömiksi jäänyttä työnhakijaa. Kyselyn viimeiseksi palautuspäiväksi laitettiin 31. kesäkuuta 2009. Kyselyn lähettäminen asiakkaille jäi TE-toimiston vastuulle. Inhimillisen virheen takia 200 lähetetystä kirjeestä jäi puuttumaan vastauskuoret. Näistä 200 lähetetystä kyselystä palautui kuitenkin 15, mikä oli positiivinen yllätys. Vastaajat olivat aktiivisesti itse ottaneet yhteyttä TE-toimistoon ja mi-
 nuun sekä palauttivat kyselyjä suoraan Tikkurilan TE-toimistoon. Asiakkaille lähetetty kysely oli selkeästi tarpeellinen, koska asiakkaat palauttivat kyselyjä, vaikkeivät olleet saaneet tarvittavia vastauskuoria. Koska lähetetyissä kyselyissä ei ollut vastauskuoria varsinaisen vastausprosentti oli alhainen, vain noin kahdeksan prosenttia lähetetyistä kyselyistä palautui.

Koska ensimmäinen kysely ei ollut onnistunut, oli kyselyn uudelleen toteuttaminen tarpeellista. Kesäkuun 2009 alussa toteutin uuden kyselyn lähettämällä tällä kertaa 200 kyselyä itse. Nämä kyselyt lähetettiin helmikuussa 2009 työttömiksi jääneille, jotka eivät olleet työllistyneet kolmen kuukauden kuluttua työttömyyden alkamisesta. Kyselyn vastaajat tarkoituksella valittiin uudestaan sellaisista henkilöistä, jotka eivät olleet saaneet edellistä kyselyä, koska oli tärkeää, ettei vastaajilla olisi ennakoasenteita ensimmäisen jo epäonnistuneen kyselyn johdosta. Kyselyn palautuspäiväksi laitettiin 21. heinäkuuta 2009, jotta vastaajille olisi riittävästi aikaa toimittaa palautuskuoret takaisin. Toiseen kyselyyn palautui 45 vastausta, joten toisessa kyselyssä lähetetyistä kyselyistä palautui noin 23 prosenttia.

Yhteensä kyselyistä palautui 60 vastausta, jotka kaikki on otettu huomioon opinnäytetyössä. Palautuneista kyselyistä saadut tiedot on syötetty SPSS-anlyysiohjelmaan kesän 2009 aikana, viimeiset tiedot on saatu koottua 21. heinäkuuta 2009 jälkeen, jolloin toisen kyselyn vastausaika meni umpeen. Työnhakijoiden kertomaa ikää, sukupuolta ja suljettujen kysymysten vastauksia on voitu analysoida ja verrata toisiinsa.

Vastaajien sukupuoli

	Lukumäärä	%
Nainen	35	58,3
Mies	24	40,0
Ei vastausta	1	1,7
Yhteensä	60	100,0

Kyselyn 60 vastaajasta valtaosa eli noin 58 prosenttia oli naisia ja miehiä oli 40 prosenttia. Yksi vastaaja ei ilmoittanut sukupuoltaan. Vastuserosta voidaan päätellä, että naiset olivat aktiivisempia vastaajia kuin miehet, koska kyselyt lähetettiin tasapuolisesti niille uusille työtömille työnhakijoille, jotka eivät olleet työllistyneet ja heistä valtaosa oli miehiä.

Vastaajat ikäluokittain

	Lukumäärä	%
19 - 28	11	18,3
29 - 38	6	10,0
39 - 48	8	13,3
49 - 58	19	31,7
59 ja yli	15	25,0
Ei vastausta	1	1,7
Yhteensä	60	100,0

lältään kyselyn vastaajista oli 49 - 58-vuotiaita noin 32 prosenttia ja yli 59-vuotiaita oli 25 prosenttia, suurin osa vastaajista noin 57 prosenttia oli siis yli 49-vuotiaita. Toiseksi vähiten vastaajia oli 39 - 48-vuotiaissa, joita oli noin 13 prosenttia kaikista vastaajista, vähiten vastaajia oli 29 - 38-vuotiaissa 10 prosenttia. Yllättäen nuoria 19 - 28-vuotiaita oli jopa noin 18 prosenttia kaikista vastaajista. Vastaajista kukaan ei ollut alle 19-vuotias. Yksi vastaaja ei ilmoittanut ikäänsä. Naisvastaajista suurin osa oli ikäluokituksen loppupäässä, 13 heistä oli iältään 49 - 58-vuotiaita ja 11 heistä oli yli 59-vuotiaita. Miesvastaajat olivat jakautuneet tasaisemmin kaikkiin ikäluokkiin. Aktiivisimpia vastaajia olivat yli 49-vuotiaat naiset, miehistä kaikkein aktiivisimpia vastaajia olivat yllättäen 19 - 28-vuotiaat nuoret, joita oli 7. Vastaajista

hieman yli puolet eli 33 oli yli 49-vuotiaita. Nuoria 19 - 28-vuotiaita oli 11. Kyselyjen vastajissa oli laaja joukko eri-ikäisiä miehiä ja naisia, joten iän tai sukupuolen vaikutusta saatuihin vastauksiin ei tarvinnut pohtia.

Kaikki kyselyn vastaajat vastasivat kyselyn suljettuihin kyselyihin, paitsi yksi vastaaja ei vastannut kysymykseen, jossa kysyttiin TE-toimistossa asioinnin vaivattomuutta ja helppoutta. Suljettujen kysymysten jälkeen vastaajille esitettiin avoimia kysymyksiä, joihin saatiin vastauksia vaihtelevasti. Kaikki kyselyyn vastanneet vastasivat kysymykseen ”Montako kertaa olet vierailut Vantaan TE-toimistossa vuoden aikana? Minkälaista palvelua sait siellä käydessäsi?” Monet vastaajat kertoivat vain, kuinka monta kertaa olivat käyneet TE-toimistossa ja lyhyesti minkälaista palvelua olivat saaneet. Keskimäärin vastaajat olivat käyneet TE-toimistossa puolen vuoden aikana noin kolme kertaa. Kysymykseen ”Jos olit tyytymätön palveluun, mitä pitäisi kehittää?” vastauksia tuli yhteensä 27 eli hieman alle puolet vastaajista vastasi tähän kysymykseen. On ymmärrettävää, että vastaajat, jotka olivat tyytyväisiä saamaansa palveluun, eivät kokeneet tarvetta pohtia saamansa palvelun kehittämistä. Kysymykseen ”Mitä muuta haluaisit sanoa?” vastauksia tuli 26 eli myös hieman alle puolet vastaajista vastasi tähän kysymykseen. Suurin osa asioista, joita vastaajat vielä halusivat sanoa, käsitteli heidän omia kokemuksiaan ja ajatuksiaan TE-toimistosta. Vastaajien suljettuihin ja avoimiin kysymyksiin antamia vastauksia on käsitelty tarkemmin kappaleessa 7. Tutkimustulosten esittely.

6.3 Luotettavuus ja eettisyys

Opinnäytetyön prosessissa luotettavuus on ollut esillä monta kertaa. Jo ennen tutkimusluvan hakemista on jouduttu pohtimaan, kuinka asiakkaiden tietoja voidaan tarkastella ja käsitellä siten, että asiakkaiden yksityisyys pysyy salassa. Työharjoittelun alkaessa lokakuussa 2009 allekirjoitin salassapitosopimuksen, jonka jälkeen aloitin tietojen keräämisen. Varsinaista tutkimuslupaa hakiessani jouduin pohtimaan, miten asiakkaiden tunnistetietoja käsitellään niin, että ne pysyvät salassa. Kaikki asiakkaista kerätyt tunnistetiedot sitouduttiin pitämään salassa ja tuhoamaan opinnäytetyön tekemisen jälkeen. Samoin asiakkaille lähetettyjen kyselyjen tunnistetiedot on käsitelty luottamuksellisesti ilman, että ulkopuoliset ovat niitä päässeet näkemään. Saadun aineiston olen analysoinut Tikkurilan TE-toimistossa SPSS-analyysiohjelmalla. Tämän takia on ollut mahdollista säilyttää asiakkaiden tunnistetietoja Tikkurilan TE-toimiston tiloissa.

Olen joutunut arvioimaan omaa tapaani kerätä asiakkaiden tietoja ja tiedon keruun luotettavuutta. URA-tietojärjestelmän luotettavuudesta joudutaan toteamaan, että sitä kautta kerätyt tietoja ei voi verrata suoraan TE-toimistojen työnvälitystilastoihin, koska joka kuun jälkeen kerättyjen uusien työttömien työnhakijoiden tietojen keruu on tapahtunut muutaman päivän sisällä ja samaan aikaan URA-tietojärjestelmän asiakastiedot ovat jo voineet muuttua. Osa juuri uusiksi työttömiksi työnhakijoiksi jääneistä on saattanut työllistyä tai siirtyä työvoiman ulkopuolelle jo ennen kuin heidän tietonsa on saatu kerättyä. Myös työvoimavirkailijat eivät ole välttämättä voineet merkitä kaikkia tapahtumia URA-tietojärjestelmään, mikäli esimerkiksi asiakas ei ole ilmoittanut saaneensa työpaikan, jota TE-toimisto on hänelle ehdottanut ja eri toimin pyrkinyt saamaan työnhakijan työllistymään. Näin ollen tällaisessa tapauksessa URA-tietojärjestelmään merkitään virheellisesti, että asiakas on saanut itse työpaikan eikä ole ollut välitettynä TE-toimiston kautta. Kerätyissä tilastoissa ei ole huomioitu lomautettuja eikä ryhmälomautettuja. URA-tietojärjestelmästä on siis poimittu vain erään hetken työttömyystilanne. On tärkeämpää keskittyä uusista työttömistä saatuihin taustatietoihin eli keitä he ovat ja seurannan perusteella saatuihin tietoihin, kuinka moni otannan työttömistä työnhakijoista työllistyy, kuin puolen vuoden aikana kerättyjen uusien työttömien työnhakijoiden lukumäärään. Pelkästään tutkimuksen perusteella kerättyjen uusien työttömien työnhakijoiden lukumäärän tarkkailu ja vertailu valtakunnallisella tasolla virallisiin työttömyystilastoihin ei ole tarkoituksenmukaista, koska URA-järjestelmästä saadut tiedot eivät kerro todellista tilannetta Vantaan uusien työttömien lukumäärästä. Samoin se, että suuri osa työnhakijoista ei ole ilmoittanut heille tapahtuneista muutoksista eivätkä he ole uusineet työnhakuaan vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen. Varsinaisessa tutkimuksessa näiden uusien työttömien työnhakijoiden työnhaku on todettu katkenneeksi.

Laurea-ammattikorkeakoulussa aikaisemmin tehdyistä opinnäytetöistä osa on käsitellyt työttömyyttä. Näissä opinnäytetöissä on tarkasteltu pääasiassa nuorisotyöttömyyttä, pitkäaikaisyöttömyyttä ja työvoiman yhteispalvelupisteen toimivuutta. Opinnäytetöissä on keskitytty tarkastelemaan pitkäaikaistyöttömien, työvoiman yhteispalvelupisteen ja nuorten työttömien kokemuksia saamistaan palveluista tai työttömyydestä sekä työntekijöiden kokemuksia toimimisesta vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa. Laurea-ammattikorkeakoulussa ei ole aikaisemmin toteutettu työttömyyteen keskittyvää opinnäytetyötä, joka olisi sisältänyt samanlaisen laajan kartoituksen työttömistä ja jossa olisi tutkimalla kokonaisia tietokantoja kerätty kattavasti tietoja asiakkaista sekä tämän jälkeen vielä kerätty näiden asiakkaiden kokemuksia palveluista. Tämä lisää opinnäytetyön tarvetta ja luo uutta näkökulmaa. Tutustumalla aikaisempiin opinnäytetöihin, jotka käsittelevät työttömyyttä olen voinut varmistaa että opinnäytetyöni kautta voidaan tuoda esille uutta aikaisemmin tutkimatonta tarpeellista tietoa työttömyydestä Vantaalla.

Tutkimuksen luotettavuutta lisätäkseni olen käyttänyt tekemäni profiilin, kartoituksen ja kyselyn taustalla työministeriön teettämiä tutkimuksia ja asiakaspalautekyselyä. Asiakkaille toteutettavan kyselyn taustamateriaalina on käytetty työministeriön 2007 vuonna toteuttamaa asiakaspalautekyselyä (Työministeriö 2007a). Työttömistä työnhakijoista tehdyn kartoituksen kanssa samankaltaisia kartoituksia ovat olleet Tikkurilan TE-toimistossa tehty pitkäaikaistyöttömien kartoitus vuonna 2007 (Salovaara-Karstu 2007) ja työministeriön vuonna 2006 teettämä työpoliittinen tutkimus, joka keskittyy työttömien tilastolliseen kartoittamiseen. Kartoitus noudattaa osittain samaa kaavaa kuin Vantaan uusista työttömistä työnhakijoista tehty kartoitus (Moisala, Suonenniemi & Uusitalo 2006). Olen vertaillut saamiani tutkimustuloksia muihin samankaltaisiin tutkimuksiin ja asiakaspalautekyselyihin. Pitämällä käyttämäni tutkimusmenetelmien taustalla aiempia tutkimuksia sekä tutustumalla muiden jo käyttämiin tutkimusmenetelmiin ja tekemiin kartoituksiin ennen kuin olen toteuttanut Vantaan uusista työttömistä tekemäni opinnäytetyön, olen saanut omaan opinnäytetyöni luotettavuutta ja loogisuutta.

7 TUTKIMUSTULOSTEN ESITTELY

Tutkimustulokset on käsitelty opinnäytetyön tutkimuskysymysten mukaan teemoittain. Tarkoituksena on ollut löytää vastauksia esitettyihin neljään tutkimuskysymykseen toteutetun määrällisen ja laadullisen tutkimuksen tulosten avulla. Saatuja tuloksia on havainnollistettu taulukoinnin sekä asiakaskyselyn avointen kysymysten vastausten avulla. Uusien työttömien vastaukset ovat osana tuloksia tuomassa asiakkaiden kokemuksia esille.

7.1 Vantaan uudet työttömät työnhakijat

Työttömien sukupuoli

	Lukumäärä	%
Mies	931	57,4
Nainen	691	42,6
Yhteensä	1622	100,0

Tutkimuksen perusteella kerättyjen tietojen mukaan syyskuusta 2008 vuoden 2009 helmikuuhun Vantaalla ilmoittautui 1622 uutta työtöntä työnhakijaa. Heistä miehiä oli selkeä enemmistö noin 57 prosenttia ja naisia noin 43 prosenttia.

Työttömät ikäkausittain

	Lukumäärä	%
1944 - 1949	71	4,4
1950 - 1959	217	13,4
1960 - 1969	302	18,6
1970 - 1979	376	23,2
1980 - 1989	603	37,2
1990 - 1991	53	3,3
Yhteensä	1622	100,0

Uusista työttömistä työnhakijoista suurin osa eli noin 37 prosenttia oli 80-luvulla syntyneitä, jonka jälkeen uusien työttömien määrä vähenee selvästi vuosikymmenittäin. 70-luvulla syntyneitä oli noin 23 prosenttia, 60-luvulla syntyneitä noin 19 prosenttia, 50-luvulla syntyneitä noin 13 prosenttia, 40-luvulla syntyneitä vain noin neljä prosenttia ja 90-luvulla syntyneitä noin kolme prosenttia koko tutkimusjoukosta.

Työttömät koulutusluokittain

	Lukumäärä	%
Alempi perusaste	93	5,7
Ylempi perusaste	443	27,3
Keskiaste	749	46,2
Alin korkea-aste	42	2,6
Alempi korkeakouluaste	148	9,1
Ylempi korkeakouluaste	92	5,7
Tutkijakoulutusaste	1	0,1
Koulutusaste tuntematon	54	3,3
Yhteensä	1622	100,0

Koulutusluokituksen perusteella melkein puolella eli noin 46 prosentilla työttömistä työnhakijoista oli keskiasteen koulutus. Yhteensä perusasteen koulutus oli 33 prosentilla työttömistä työnhakijoista. Alemman korkeakoulutusasteen koulutus oli noin yhdeksällä prosentilla ja ylempään korkeakoulutusasteen koulutus noin kuudella prosentilla työttömistä työnhakijoista. Yhteensä korkea-asteen koulutus oli noin 17 prosentilla työttömistä työnhakijoista. Tutkijakoulutus oli yhdellä työttömällä työnhakijalla eli 0,1 prosentilla kaikista kartoitukseen osallistuneista. Tuntematon koulutusaste oli noin kolmella prosentilla työttömistä työnhakijoista. Koulutustaustan mukaan suurin osa työnhakijoista oli käynyt peruskoulun ja lukion tai ammatikoulun. Työnhakijoista selkeä vähemmistö oli korkeasti koulutettuja.

Työttömien työkokemus

	Lukumäärä	%
Ei työkokemusta	106	6,5
Alle 1 vuosi	352	12,7
Alle 5 vuotta	415	25,6
Yli 5 vuotta	749	46,2
Yhteensä	1622	100,0

Työkokemusta yli 5 vuotta oli noin 46 prosentilla työttömistä työnhakijoista eli vähän alle puolella kaikista uusista työttömistä. Ilman mitään työkokemusta oli noin seitsemän prosenttia työttömistä työnhakijoista. Ilman työkokemusta olevia ovat pääasiassa peruskoulunsa vastaan päättäneet tai ammattiin vastavalmistuneet. Mielenkiintoista on huomata, että valtaosalla eli noin 54 prosentilla Vantaan työttömistä oli vähemmän kuin viisi vuotta tai ei ollenkaan työkokemusta. Eniten työkokemusta oli 50-,60- ja 70-luvuilla syntyneillä työnhakijoilla ja kaikkein vähiten 80- ja 90-luvuilla syntyneillä työnhakijoilla.

Työttömät toimialoittain

	Lukumäärä	%
Kiinteistö-, vuokraus- ja tutkimuspalvelut; liike-elämän palvelut	273	16,8
Tukku- ja vähittäiskauppa; moottoriajoneuvojen sekä esineiden korjaus	253	15,6
Kuljetus, varastointi ja tietoliikenne	220	13,5
Rakentaminen	216	13,3
Teollisuus	162	10
Muut yhteiskunnalliset ja henkilökohtaiset palvelut	106	6,5
Majoitus- ja ravitsemistoiminta	89	5,5
Terveystieteiden ja sosiaalipalvelut	72	4,4
Julkinen hallinto ja maanpuolustus	40	2,5
Rahoituksen toiminta	31	1,9
Koulutus	24	1,5
Sähkö-, kaasun- ja vesihuolto	9	0,6
Maatalous ja metsätalous	5	0,3
Kalatalous	1	0,1
Kaivostoiminta ja louhinta	1	0,1
Työnantajakotitaloudet	2	0,1
Kansainväliset järjestöt ja ulkomaiset edustustot	1	0,1
Toimiala tuntematon	117	7,2
Yhteensä	1622	100,0

Toimiala kertoo, miltä alalta työtön työnhakija tulee työmarkkinoilta ja minkä alan osaamista uudella työttömällä työnhakijalla on. Suurin toimiala, jolta työttömiä työnhakijoita tuli, oli kartoituksen perusteella kiinteistö-, vuokraus- ja tutkimuspalvelut; liike-elämää palveleva toiminta joka oli 273 uuden työttömän eli noin 17 prosentin toimiala. Liike-elämää palvelevaan toimintaan kuuluu myös siivousala, jolta oli tullut paljon uusia työttömiä Vantaalla. Toiseksi suurin toimiala oli tukku- ja vähittäiskauppa; moottoriajoneuvojen sekä esineiden korja-

us, jolta tulee noin 16 prosenttia uusista työttömistä. Tältä alalta tulevat siis kaikki kaupan alalla olleet uudet työttömät työnhakijat. Kolmanneksi eniten työnhakijoita noin 14 prosenttia tuli kuljetuksen, varastoinnin ja tietoliikenteen aloilta. Vantaalla on paljon logistiikkaan keskittyviä yrityksiä, joilta on 2000-luvun uuden talouden laskusuhdanteen aikana tullut selkeästi myös paljon uusia työttömiä työnhakijoita. Neljänneksi eniten työnhakijoita tuli rakentamisen toimialalta, jolta tuli noin 13 prosenttia kaikista työttömistä työnhakijoista. Talouden laskusuhdanteen aikana on puhuttu paljon rakennusalan työttömyydestä, joka näkyy ainakin Vantaalla selvästi. Viidenneksi suurin toimiala oli teollisuus, jolta tuli yhteensä 10 prosenttia uusista työttömistä työnhakijoista.

Tämän jälkeen suuruusjärjestyksessä suurimpia toimialoista olivat noin kuuden prosentin osuuksilla muut yhteiskunnalliset ja henkilökohtaiset palvelut sekä majoitus- ja ravitsemustoiminta. Noin neljä prosenttia työttömistä työnhakijoista tuli terveydenhuolto- ja sosiaalipalveluiden toimialalta. Noin kolme prosenttia työttömistä työnhakijoista tuli julkisen hallinnon ja maanpuolustuksen toimialalta, sekä noin kaksi prosenttia tuli koulutuksen ja rahoituksen toimialalta. Muita työttömien työnhakijoiden toimialoja oli yhteensä noin yksi prosentti sekä tämän lisäksi noin seitsemän prosenttia toimialoista oli määrittelemättömiä. Toimialojen perustella aloilta, jotka ovat riippuvaisempia talouden muutoksista ja viennistä tai yhteydessä teollisuuteen, oli tullut eniten uusia työttömiä työnhakijoita. Tällaisia aloja ovat juuri liike-elämään kytkettyjä aloja, tukku- ja vähittäiskauppa harjoittavat alat, teollisuus, rakentaminen ja kuljetusala.

Työttömien kansallisuus

	Lukumäärä	%
Suomi	1315	81,1
Viro	53	3,3
Venäjä	44	2,7
Puola	32	2,0
Vietnam	12	0,7
Thaimaa	12	0,7
Turkki	11	0,7
Serbia	11	0,7
Muut kansallisuudet	108	6,6
Ilman kansallisuutta	24	1,5
Yhteensä	1622	100,0

Suurin osa eli noin 81 prosenttia uusista työttömistä oli taustaltaan suomalaisia, yhteensä 1315 työtöntä työnhakijaa. Muita suuria kansallisuuksia olivat Viro noin kolme prosenttia kaikista kansallisuuksista, Venäjä noin kolme prosenttia kaikista kansallisuuksista ja Puola noin kaksi prosenttia kaikista kansallisuuksista. Hieman alle prosentin verran uusia työttömiä työnhakijoita oli Thaimaasta, Vietnamista, Serbiasta ja Turkista. Yhteensä tutkimusjoukossa on 34 eri kansallisuutta. Uusia työttömiä työnhakijoita, joilla ei ole Suomen kansallisuutta oli yhteensä noin 19 prosenttia kaikista uusista työttömistä työnhakijoista. Vantaalla on siis laaja joukko ulkomaalaistaustaisia, joista monet tarvitsevat apua työnhaussa ja heidän siirtyminen suomalaisille työmarkkinoille ensimmäistä kertaa ei ole aina helppoa.

Työttömien äidinkieli

	Lukumäärä	%
suomi	1268	78,2
venäjä	61	3,8
eesti	45	2,8
puola	32	2,0
albania	31	1,9
arabia	21	1,3
somali	21	1,3
vietnam	17	1,0
ruotsi	12	0,7
thai	12	0,7
englanti	11	0,7
kurdi	11	0,7
turkki	11	0,7
tuntematon kieli	4	0,2
Muut kielet	65	4,6
Yhteensä	1622	100,0

Äidinkielenään suomea puhui 1268 työtöntä työnhakijaa eli noin 78 prosenttia. Muita suuria kieliryhmiä olivat venäjä noin neljä prosenttia, eesti noin kolme prosenttia sekä puola ja albania noin kaksi prosenttia. Noin yksi prosentti vastaajista puhui äidinkielenään arabiaa, somaliaa, vietnamia, ruotsia, englantia, turkkia ja kurdia. Tutkimusjoukossa on yllättävän suuri määrä eri kieliä, yhteensä 45 eri kieltä ja 4 tuntematonta kieltä.

Työttömien asuinalueet

	Lukumäärä	%
Korso	170	10,5
Tikkurila	163	10,0
Hakunila	141	8,7
Koivukylä	122	7,5
Myyrmäki	120	7,4
Martinlaakso	86	5,3
Hiekkaharju	79	4,9
Länsimäki	78	4,8
Mikkola	67	4,1
Rekola	62	3,8
Muut alueet	534	32,2
Yhteensä	1622	100,0

Tutkimuksen uusien työttömien työnhakijoiden yleisin asuinalue oli Korso, jossa asui noin 11 prosenttia kaikista uusista työttömistä työnhakijoista. Toiseksi yleisimmällä asuinalueella Tikkurilassa asui noin 10 prosenttia uusista työttömistä työnhakijoista. Kolmanneksi yleisimmällä alueella Hakunilassa asui noin yhdeksän prosenttia uusista työttömistä. Neljänneksi yleisimmällä alueella Koivukylässä asui noin kahdeksan prosenttia kaikista uusista työttömistä. Viidenneksi yleisimmällä alueella Myyrmäessä asui seitsemän prosenttia uusista työttömistä. Noin viisi prosenttia kaikista työttömistä työnhakijoista asui Martinlaaksossa, Hiekkaharjussa ja Länsimäessä. Noin neljä prosenttia työttömistä työnhakijoista asui Rekolassa sekä Mikkolassa. Muita asuinalueita työttömillä oli vielä yhteensä noin 32 prosenttia kaikista asuinalueista. Tutkimusjoukko asuu siis laajalla alueella ympäri Vantaata.

Tarkasteltaessa kerättyjä taustatietoja sukupuolen vaikutusta painottaen saadaan selville lisää taustatietoa Vantaan uusista työttömistä työnhakijoista. Kaikissa ikäluokissa suurempi osa uusista työttömistä oli miehiä, tämä selittyy sillä että tutkimusjoukosta valtaosa oli miehiä. Valtaosa perusasteen sekä keskiasteen koulutuksen käyneistä oli miehiä, kun taas korkeasteen koulutuksen käyneistä suurin osa oli naisia.

Jos halutaan tarkastella uusien työttömien toimialoja sukupuolen mukaan, voidaan todeta, että monet toimialoista ovat selkeästi eroteltavissa. Toimialojen perinteikkyydestä kertoo se, että rakentamisen alalta tulleista 201 uutta työtöntä oli miehiä ja vain 15 uutta työtöntä oli naisia. Muita toimialoja, joissa miehet hallitsivat selkeästi olivat moottoriajoneuvojen kauppa, korjaus, huolto, metallituotteiden valmistus, maaliikenne, massan, paperin ja paperituot-

teiden valmistus, liikennettä palveleva toiminta ja matkatoimistot sekä tietojenkäsittelypalvelu. Selkeästi naisvaltaisia toimialoja olivat vaatteiden muokkaus, vähittäiskauppa, majoitus- ja ravitsemustoiminta, rahoituksen välitys, kiinteistöalan palvelut, vakuutustoiminta, koulutus, terveydenhuoltopalvelut sekä virkistys, kulttuuri ja urheilutoiminta. Naisvaltaiset alat ovat osittain perinteisiä naisten toimialoja, mutta myös osittain korkeasta koulutettujen toimialoja.

7.2 Muutokset uusien työttömien työttömyydessä

Muutos kolmen kuukauden päästä työttömyyden alkamisesta

	Yhteensä	%
Saanut itse työpaikan	289	17,8
Välitetty	39	2,4
Aloittanut työvoimakoulutuksen	148	9,1
Sijoitettu työllisyystoimenpitein	73	4,5
Siirtynyt työvoiman ulkopuolelle	80	4,9
Aloittanut muun kuin työvoimakoulutuksen	4	0,2
Siirtynyt työttömyyseläkkeelle	2	0,1
Muu syy	8	0,5
Ei ole uusiutunut työnhakuaan	173	10,7
Ei muutosta	806	49,7
Yhteensä	1622	100,0

Alkukartoituksen jälkeen joka kuukauden uusista työttömistä työnhakijoista tehtiin kolmen kuukauden kuluttua työttömyyden alkamisesta seuranta. Seurannan tarkoituksena oli saada tietoa siitä, kuinka moni Vantaan uusista työttömistä työnhakijoista työllistyi ja kuinka monen työttömyys pitkittyisi yli kolme kuukautta pitkäksi ja mahdollisesti sitä kautta myöhemmin pitkäaikaistyöttömyydeksi. Seurannan perusteella noin 50 prosenttia Vantaan uusista työttömistä työnhakijoista oli kolmen kuukauden kuluttua työttömyyden alkamisesta edelleen työttöminä. Työpaikan itse olivat saaneet noin 18 prosenttia. TE-toimiston kautta välitettyjä oli vain noin kaksi prosenttia, jotka olivat siis saaneet töitä TE-toimiston välityksellä. Välitettyjen määrään voi vaikuttaa myös se, etteivät työvoimavirkailijat aina merkitse heitä välitetyiksi tai asiakkaat eivät kerro, että saatu työpaikka on juuri TE-toimiston kautta löydetty. Työvoimakoulutuksen oli aloittanut noin yhdeksän prosenttia uusista työttömistä. Työllisyystoimenpitein sijoitettuja oli noin viisi prosenttia uusista työttömistä. Työvoiman ulkopuolelle oli siirtynyt noin viisi prosenttia uusista työttömistä. Kaksi uutta työtöntä oli siirtynyt työttö-

myseläkkeelle, neljä uutta työtöntä oli aloittanut muun kuin työvoimakoulutuksen ja kahdeksan uusista työttömistä oli muusta syystä työvoiman ulkopuolella. Yhteensä työvoiman ulkopuolelle oli siirtynyt noin viisi prosenttia uusista työttömistä työnhakijoista. Uusista työttömistä noin 11 prosenttia ei ollut uusintu työnhakuaan. Heidän osaltaan on mahdotonta sanoa ovatko he saaneet töitä vai ovatko he edelleen työttöminä. Tulosten perusteella voidaan todeta, että varmuudella uusista työttömistä työnhakijoista oli työllistynyt, siirtynyt työvoimapolitiittiseen toimenpiteeseen tai eläkkeelle yhteensä vain noin 34 prosenttia ja lopuilla noin 66 prosentilla työnhaku oli katkennut, työttömyys jatkunut tai työttömyys loppunut muusta syystä.

Sukupuolen mukaan työllistymistä tarkkailtaessa voidaan todeta, että miehistä suhteellisesti suurempi osa eli noin 19 prosenttia oli itse saanut työpaikan, kun naisista noin 16 prosenttia oli itse saanut työpaikan. Tarkasteltaessa sukupuolen mukaan niitä uusia työttömiä, joiden työnhaussa ei ollut muutoksia sekä niitä, joiden työnhaku oli katkennut kolmen kuukauden seurannan jälkeen, voidaan todeta, että heistä valtaosa oli miehiä.

Tarkasteltaessa työllistymistä ikäkausittain voidaan todeta, että työpaikan saanti oli helpointa nuoremmilla työnhakijoilla. Kaikkein eniten olivat työllistyneet 80-luvulla syntyneet ja vähiten 40-, 50- ja 60-luvuilla syntyneet. Työvoimapolitiittisten toimenpiteiden avulla sijoitetuista valtaosa eli noin 79 prosenttia oli nuoria 80- ja 90-luvuilla syntyneitä. Samoin TE-toimiston välityksellä töitä saaneista suurin osa eli noin 54 prosenttia oli 80-luvulla syntyneitä. Nuorten suureen määrään välitetyissä ja työvoimapolitiittisten toimenpiteiden avulla sijoitetuissa voi vaikuttaa se, että nuoret tarvitsevat apua työpaikan löytämiseen, koska heillä on yleensä vähän työkokemusta. Työnhakijoista, jotka eivät olleet uusineet työnhakuaan, valtaosa eli noin 60 prosenttia oli nuoria 80- ja 90-luvulla syntyneitä. Tarkasteltaessa iän mukaan uusia työttömiä työnhakijoita, joiden työttömyys on pitkittynyt yli kolme kuukautta kestäväksi voidaan todeta, että vanhemmilla uusilla työttömillä työnhakijoilla on suurempi todennäköisyys tulla pitkäaikaistyöttömiksi kuin nuorilla. Esimerkiksi 50-luvulla syntyneistä työnhakijoista noin 62 prosenttia oli ajautunut yli kolmen kuukauden työttömyyteen, kun taas kaikista 80-luvulla syntyneistä näin oli käynyt vain 41 prosentille.

Työttömistä työnhakijoista työkokemusta edes alle yhden vuoden omaavien työllistyminen vaikuttaisi paljon helpommalta kuin niiden, joilla ei ole yhtään työkokemusta. Alle vuoden työkokemusta hankkineista noin 20 prosenttia työllistyi itse ja alle viisi vuotta työkokemusta hankkineista noin 24 prosenttia työllistyi itse. Niistä työnhakijoista, joilla ei ollut työkokemusta ollenkaan vain prosentin verran työllistyi. Yli viiden vuoden työkokemuksen hankkineista työllistyi vain noin 16 prosenttia. Työllistyminen vaikuttaisi olevan helpointa niille, joilla on jo työkokemusta alle viisi vuotta. Kaikkein kokeneimmilla työnhakijoilla ikä saattaa olla jo este työllistymiselle vaikka työkokemusta olisikin paljon. Yli viiden vuoden työkokemuksen hankki-

neista uusista työttömistä noin 58 prosenttia ja ilman työkokemusta olevista noin 57 prosenttia oli ollut yli kolme kuukautta työttöminä. Kaikista alle viisi vuotta työkokemusta hankkineista uusista työttömistä oli yli kolmen kuukauden työttömyyteen ajautunut vain noin 40 prosenttia. Työttömyys on siis pitkittynyt yli kolme kuukautta kestäväksi kaikkein eniten ja vähiten työkokemusta hankkineilla uusilla työttömällä työnhakijoilla.

Jos tarkastellaan koulutustaustan vaikutusta työnhaussa tapahtuneisiin muutoksiin, keskiasteen käyneet ja korkeammin koulutetut uudet työttömät työnhakijat olivat työllistyneet itse helpommin kuin pelkän perusasteen käyneet työnhakijat - ero ei ollut kuitenkaan kovin suuri. Perusasteen käyneissä uusissa työttömässä oli kaikkein vähiten itse työpaikan saaneita. Kerättyjen tietojen perusteella uusien työttömien työnhakijoiden koulutustaustoilla ei ollut vaikutusta työttömyyden pitkittymiseen yli kolme kuukautta kestäväksi. Yli kolme kuukautta työttöminä olleista oli koulutustaustaltaan eniten suhteessa perusasteen ja ylemmän korkeakouluasteen käyneissä, vähiten yli kolme kuukautta työttöminä olleita oli keskiasteen käyneissä. Vaikuttaisi, että perusasteen koulutustausta lisää työttömyyden pitkittymisen riskiä, mutta kuitenkin ylemmän korkea-asteen käyneissä on myös paljon yli kolme kuukautta työttöminä olleita. Ylemmän korkea-asteen käyneistä noin 55 prosentilla ja alemman korkea-asteen käyneistä noin 45 prosentilla ei ollut tapahtunut muutoksia työllistymisessä kolmen kuukauden aikana työttömyyden alkamisesta. Yliopistotason koulutuksen suorittaneet eivät siis olleet työllistyneet yhtä helposti kuin ne, jotka olivat suorittaneet ammattikorkeakoulun.

Koska aikaisempien tutkimusten mukaan maahanmuuttajat ovat yksi vaikeimmin työllistyvistä työttömien ryhmästä ja kerättyjen tietojen perusteella heitä on runsaasti myös Vantaan uusissa työttömässä, on tärkeää tarkastella myös heidän työllistymistään. Kaikista itse työllistyneistä maahanmuuttajia oli vain noin 10 prosenttia sekä välitetyistä maahanmuuttajia oli noin kahdeksan prosenttia. Työvoimakoulutuksen aloittaneista suurin osa eli noin 62 prosenttia oli maahanmuuttajia ja työvoimatoimenpitein sijoitetuista maahanmuuttajia oli noin 12 prosenttia. Yli kolmen kuukauden työttömyyteen ajautuneista vain noin 15 prosenttia oli maahanmuuttajia. Maahanmuuttajista vain pieni osa ajautui yli kolmen kuukauden työttömyyteen, vaikka moni heistä ei työllistynyt. Tämä selittyy sillä, että valtaosa maahanmuuttajista oli aloittanut työvoimakoulutuksen kolmen kuukauden kuluessa työttömyyden alkamisesta.

7.3 TE-toimiston ja sen palveluiden hyödyllisyys uusille työttömille

Olen saanut apua työnhakuuni TE-toimistosta.

	Lukumäärä	%
Täysin samaa mieltä	12	20,0
Jokseenkin samaa mieltä	22	36,7
En osaa sanoa	16	26,7
Jokseenkin eri mieltä	5	8,3
Täysin eri mieltä	5	8,3
Yhteensä	60	100,0

Kysyttäessä vastaajilta, ovatko he saaneet apua työnhakuunsa TE-toimistosta, yllättäen noin 27 prosenttia vastaajista ei osannut sanoa. Kuitenkin jokseenkin samaa mieltä oli noin 37 prosenttia ja täysin samaa mieltä 20 prosenttia. Vastaajista yli puolet, 57 prosenttia, koki saaneensa apua työnhakuunsa. Yhteensä eri mieltä avunsaannista työnhakuun olevia oli 16 prosenttia. Se, ettei 27 prosenttia osannut vastata kysymykseen voi merkitä, etteivät vastaajat konkreettisesti tiedä, onko TE-toimistosta ollut apua heille. Vastaajat ovat voineet myös kokea että kysymys on ollut liian yleisellä tasolla esitetty ja siihen on ollut vaikea vastata.

Asiakaskyselyn vastaajista osa kertoi hyötynensä saamastaan palveluista. Vastaajat kertoivat saaneensa apua työnhakuunsa sekä tarvittavaa tietoa työnhausta ja eri vaihtoehtoista. Vastaajat olivat kertoneet myös oppineensa uutta ja heidän työnhakutaitonsa olivat kehittyneet TE-toimistossa asioinnin jälkeen.

”Palvelu on asiallista ja tarkoituksenmukaista. Virkailijat ovat oma-aloitteisesti kertoneet eri vaihtoehtoja, kuinka voi työllistyä tai hakeutua uudelle alalle, kuitenkin tuputtamatta mitään pakolla. Myös muista TE-toimiston palveluista on kerrottu. Kysymyksiini on osattu vastata ja tieto on etsitty jos ei heti ole ollut asiasta tietoa. Omia esittämiäni ideoita ei ole arvosteltu. Vaan kannustettu toteuttamaan ne, se on mielestäni tärkeää.”

”Kartoitettiin tilanteeni ja sain ideoita ja apua siihen millaisia työpaikkoja voisin hakea. Palvelu oli todella ystävällistä ja asiantuntevaa.”

”Palvelu oli mielestäni hyvää ja ammattimaista. Sain hyviä vinkkejä koulutuksesta, valmennuskursseista. Osallistuin myös työnhakuvalmennuskurssille. Kurssi oli todella hyvä, jota voisin suositella muillekin.”

”Tietokonealaisessa koulussa olin 2 viikkoa, se oli hyvä olin tyytyväinen opin paljon uutta käsittelemään työnhakua ja täyttelemään hakemuksia. Haluaisin oppia tietokoneesta lisää.”

”Työnhakuvalmennuksen ansioista olen saanut uuden työpaikan. Opin tekemään uudenaikaisen työhakemuksen ja ansioluettelon.”

”Ilmoittautumisia vastaanottavat virkailijat olivat ystävällisiä ja asiallisia. Työvoimaneuvojilta sain vaihtelevaa palvelua. Kaikki olivat kyllä asiallisia ja osasivat neuvoa.”

Osassa kyselyn vastauksista ilmeni, etteivät vastaajat kokeneet hyötynensä TE-toimistossa asioinnista. Osa vastauksista keskittyi työntekijöiden riittämättömään ammattitaitoon ja TE-toimiston toimimattomuuteen työnvälittäjänä. Monet vastaajat kokivat, että TE-toimisto hankaloitti heidän työnhakuaan karensseilla eikä työvoimavirkailijoista tai TE-toimistosta ollut apua heidän työnhaussa.

”Virkailijoiden pitäisi olla perillä asioista eikä vain ohjata katsomaan netistä tai sanoa etteivät tiedä tai ohjata jonkun toisen virkailijan luo, jossa samat asiat toistuvat. TYÖTÖNKIN ON IHMINEN EI PELKKÄ TILASTOLUKU.”

”Työnhakuun työvoimatoimisto on turha laitos. Mikäli haluat töitä, on sinun itsesi etsittävä aktiivisesti, koska työvoimavirkailijoiden aika menee karenssilta uhkailuun ja raporttien kirjoittamiseen ja kahvilla käymiseen. Virkailijat eivät tiedä avoimena olevia työpaikkoja, vaikka jokaisella on käytössään tietokone, josta luultavasti voisitte asiat tarkistaa. Olisko kurssin paikka?”

”Eipä tuntunut virkailijoilla olevan mielenkiintoa työnhaun opastamisessa. Käskettiin vain itsenäisesti hakea töitä!”

”Työntekijät voisivat vaikkapa ottaa selvää alansa perusasioista kuten työntekijän oikeuksista ja niistä tiedottamisesta. Työntekijät eivät ole päteviä, virkavirheitä, laiminlyömiä, suoranaista valehtelua on tavattu.”

”Ymmärrän kyllä että v. 60+- vaikka olisi alan koulutus on vaikea saada enää mitään koulutukseen liittyvää. Toki jotain luovaa otetta voisi löytyä silti TE-ihmisiltä. Varmasti sitä kokemusta erilaisista kävijäkohtaloista löytyy ja joku voisi niistä hyötyä. Kiitti itsellesi. Suhtaudu neutraalisti TE:hen ja tiedä että joillekin ammattilaisille se sopii. Muille se on pelkkä valtion leimasin!”

”Tietoa ja osaamista mm. työttömyyskassojen toiminnasta pitäisi kehittää.”

”Uhkailulla, jollain kurssilla ette motivoi etsimään töitä. Kuinka löydän töitä kurssi, on aika turha ihmiselle joka on ollut jatkuvasti töissä, pitäisi ottaa huomioon työtilanne!!!”

”Allekirjoittaneelle ei apua, oma työnhaku aktiivisuus tärkeätä.”

”Työvoimatoimiston kautta ei työtä saa vaan itse pitää olla hakemassa. Tähän saakka olen aina löytänyt ilman viranomaisia. Olen ollut välillä työtön vuosina 98 - 09 lyhyitä aikoja.”

”Karensilla uhkailu on naurettavaa. Kurssipaikat joihin haluaa, ovat säännönmukaisesti täynnä. Jos haluat hierojakurssille, sinulle tarjotaan catering-kurssia. Ovatko nämä sama asia? Työttömiä ei saa pakottaa kursseille, joille eivät halua vain tilastojen kaunistelun vuoksi. VERORAHOJEN TUHLAUSTA.”

”Joustamatonta: ’Pakko päästä’ ’järjestele niin että olet paikalla’ ovat lauseita jotka alkavat ärsyttää (kysymys TE:n järkkäämästä koulutustilaisuudesta) (Olen kuitenkin keikkatyössä, enkä halua vähää työvuoroa jättää väliin) Perustietoni ovat väärin! Mikä on hyvin outoa, koska en ole niitä väärin antanut (esim: en ole toimistotyöntekijä eikä minulla ole taloushallinnon koulutusta vain markkinoinnin & mainonnan!).”

”Työpaikkoja pitäisi myös välittää. Nuoret töihin tai kouluun.”

Vastaajista muutama kertoi huonoista palvelu- ja työnhakukokemuksistaan TE-toimistoa ja sen työntekijöitä puolustaen. Vastaajat kertoivat ymmärtävänsä TE-toimiston tilannetta laskusuhdanteen aikana ja sen resurssivajetta sekä kertoivat myös, että työttömyyden pitkittyminen johtui talouden laskusuhdanteesta ja heidän iästään.

”Ikävä kyllä lisäresursseja ruuhkia purkamaan ja työntekijöiden stressiä vähentämään ei tämän hetkisillä määrärahoilla ole varmasti saatavilla. Palvelun tulisi olla henkilökohtaista ja henkilökunnan tulisi paneutua ko. yksilöön eikä yleistää ja lykätä kiireessä laadittuja papereita eteenpäin. Resursseja (työntekijöitä + asiantuntijoita) lisäämällä sen luulisi onnistuvan mutta niitä ei tiedäkseni ole tiedossa.”

”Jonotusajat virkailijoille ovat lähes poikkeuksetta todella pitkät, varsinkin kun ensin jonotetaan as.palvelutiskille josta vasta laitetaan jonoon virkailijalle. Toisaalta, onhan sitä aikaa odotella...ja ehkä nyt on muutenkin ollut paljon asiakkaita irtisanomisten ja lomautusten vuoksi.”

”Työn saanti tässä iässä ja ajassa ei näytä onnistuvan.”

”Valitettavasti työnsaanti ei ole kiinni henkilökunnan asiantuntevuudesta ja ammattitaidosta, vaan työnhakijan iästä ja yleisistä suhdanteista.”

7.4 Uusien työttömien tyytyväisyys TE-toimiston palveluihin

TE-toimistossa asiointi on ollut vaivatonta ja helppoa.

	Lukumäärä	%
Täysin samaa mieltä	13	21,7
Jokseenkin samaa mieltä	32	53,3
En osaa sanoa	2	3,3
Jokseenkin eri mieltä	8	13,3
Täysin eri mieltä	4	6,7
Ei vastausta	1	1,7
Yhteensä	60	100,0

Suurin osa vastaajista, 75 prosenttia, koki että asiointi TE-toimistossa on ollut vaivatonta ja helppoa. Kuitenkin 20 prosenttia vastaajista oli asiointiin vaivattomuudesta ja helppoudesta eri mieltä. Vastaajista kaksi ei osannut sanoa ja yksi ei vastannut kysymykseen.

Asiointi työvoimavirkailijoiden kanssa on ollut luontevaa ja tarkoituksenmukaista.

	Lukumäärä	%
Täysin samaa mieltä	22	36,7
Jokseenkin samaa mieltä	27	45,0
En osaa sanoa	1	1,7
Jokseenkin eri mieltä	8	13,3
Täysin eri mieltä	2	3,3
Yhteensä	60	100,0

Vastaajista selkeä enemmistö eli yhteensä noin 82 prosenttia piti asiointia työvoimavirkailijoiden kanssa jokseenkin tai täysin luontevana ja tarkoituksenmukaisena. Näiden vastausten perusteella työvoimavirkailijoille asetettu työnkuva ja tehtävät ovat sellaisia, että ne auttavat asiakkaita ja johtavat luontevaan asiakaskontaktiin. Näiden tulosten perusteella vain noin 13 prosenttia vastaajista oli jokseenkin eri mieltä ja noin 3 prosenttia täysin eri mieltä työvoimavirkailijoiden kanssa asiointin luontevuudesta ja tarkoituksen mukaisuudesta. Vastaajista yksi ei osannut sanoa.

Työvoimavirkailijat ovat olleet ammattimaisia.

	Lukumäärä	%
Täysin samaa mieltä	27	45,0
Jokseenkin samaa mieltä	20	33,3
En osaa sanoa	5	8,3
Jokseenkin eri mieltä	6	10,0
Täysin eri mieltä	2	3,3
Yhteensä	60	100,0

Valtaosa eli noin 78 prosenttia vastaajista piti työvoimavirkailijoita ammattimaisina eli työhönsä pätevinä. Vain noin 13 prosenttia oli eri mieltä väittämästä. Vastaajista kuitenkin viisi ei osannut vastata kysymykseen. Kaikki vastaajat eivät siis osanneet arvioida työvoimavirkailijoiden ammattimaisuutta.

Odotusaika TE-toimistossa on kohtuullinen.

	Lukumäärä	%
Täysin samaa mieltä	7	11,7
Jokseenkin samaa mieltä	19	31,7
En osaa sanoa	1	1,7
Jokseenkin eri mieltä	12	20,0
Täysin eri mieltä	21	35,0
Yhteensä	60	100,0

Väittämä TE-toimiston odotusajan kohtuullisuudesta jakoi vastaajien mielipiteitä eniten. Peräti 35 prosenttia vastaajista oli täysin eri mieltä, ja jokseenkin eri mieltä oli 20 prosenttia vastaajista. Täysin samaa mieltä odotusajan kohtuullisuudesta oli noin 12 prosenttia ja jokseenkin samaa mieltä noin 32 prosenttia vastaajista; yhteensä siis vain 44 prosenttia vastaajista piti odotusaikaa kohtuullisena. Yksi vastaaja ei osannut sanoa. Yhteensä 55 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että odotusaika ei ole ollut kohtuullinen. Työnhakijat ovat esittäneet myös paljon palautetta ja kritiikkiä odotusajasta vastatessaan kyselylomakkeen avoimiin kysymyksiin.

**Olen kokenut saaneeni hyvää asiakaspalvelua
TE-toimistossa.**

	Lukumäärä	%
Täysin samaa mieltä	21	35,0
Jokseenkin samaa mieltä	25	41,7
En osaa sanoa	4	6,7
Jokseenkin eri mieltä	8	13,3
Täysin eri mieltä	2	3,3
Yhteensä	60	100,0

Vastaajista valtaosa eli noin 77 prosenttia koki saaneensa TE-toimistossa hyvää palvelua. Yhteensä noin 17 prosenttia vastaajista koki, etteivät he olleet tyytyväisiä saamaansa asiakaspalveluun. Yksi vastaaja ei osannut sanoa.

Sain TE-toimistosta sellaista palvelua kuin tulin hakemaan.

	Lukumäärä	%
Täysin samaa mieltä	16	26,7
Jokseenkin samaa mieltä	31	51,7
En osaa sanoa	5	8,3
Jokseenkin eri mieltä	5	8,3
Täysin eri mieltä	3	5,0
Yhteensä	60	100,0

Yhteensä noin 78 prosenttia vastaajista oli kokenut saaneensa sellaista palvelua TE-toimistosta kuin oli tullut hakemaan. TE-toimisto oli tältä osin lunastanut vastaajien odotukset hyvin. Eri mieltä väitteestä oli noin 13 prosenttia vastaajista. Vastaajista 5 prosenttia ei osannut sanoa. Mielenkiintoista on huomata, että valtaosa vastaajista oli kokenut saaneensa TE-toimistosta sellaista palvelua kuin oli tullut hakemaan, vaikka yllättäen kysyttäessä, onko TE-toimistosta ollut hyötyä heidän työnsaamisensa, melkein 30 prosenttia vastaajista ei osannut sanoa.

**Vastaajien antamat arvosanat
TE-toimiston palveluille**

	Lukumäärä	%
Ei vastausta	1	1,7
4	2	3,3
5	2	3,3
6	5	8,3
7	10	16,7
7,5	1	1,7
8	24	40,0
9	11	18,3
9,5	1	1,7
10	3	5,0
Yhteensä	60	100,0

Arvosana	
Yhteensä	60
Keskiarvo	7,60
Mediaani	8,00
Moodi	8,00

Vastaajia pyydettiin antamaan yleisarvosana TE-toimiston palveluille kouluarvosanoin. Keskiarvoksi tuli 7,6. Mediaani eli joukon keskimäinen luku oli kahdeksan. Moodi eli tyyppi-arvo, joka esiintyi vastauksissa useimmin oli kahdeksan. Vastaajista arvosanaksi kahdeksikon antoi 40 prosenttia. Yhdeksiköllä alkavan arvosanan antoi 20 prosenttia vastaajista ja kymmenen antoi viisi prosenttia vastaajista. Vastaajista noin 18 prosenttia antoi seitsemällä alkavan numeron ja kuudella alkavan antoi noin kahdeksan prosenttia. Arvosanaksi viisi antoi noin kolme prosenttia ja nelosen antoi noin kolme prosenttia. Yksi vastaaja ei vastannut kysymykseen. Vastaajien antamien arvosanojen perusteella TE-toimiston palvelut saavat kouluasteikolla hyvän arvostelun. Monelle vastaajalle palvelut voivat tarkoittaa työhallinnon organisoimia palveluita, joihin Vantaan TE-toimistolla ei ole vaikutusta, koska palvelut ovat samanlaisia kaikissa TE-toimistoissa. Jos palveluna nähdään myös asiakaspalvelu ja tätä kautta myös jonoitus, on arvosana vähintäänkin kohtuullinen, koska enemmistön mielestä ei odotusaika TE-toimistossa ole ollut kohtuullinen.

Avoimiin kysymyksiin tulleista vastauksista osassa tuli esille asiakkaiden tyytyväisyys saamaansa palveluun. Tyytyväiset asiakkaat olivat saaneet hyvää ja ystävällistä asiakaspalvelua. Vastaajat myös kehuivat työvoimavirkailijoiden ammattitaitoisuutta.

”Hyvää ja asiallista palvelua kohtuullisessa ajassa. Henkilöstöllä on hyvä asenne. Ei katsota asiakasta ylhäältä alaspäin.”

”Olen saanut hyvää ja asiantuntevaa palvelua.”

”Olen tyytyväinen.”

Avointen kysymysten vastausten perusteella Vantaan uudet työttömät työnhakijat olivat tyytymättömiä TE-toimistossa jonotukseen. Jonotus nousi suurimmaksi teemaksi vastauksissa, ja niiden perusteella siinä tuntui olevan paljon kehitettävää. Vastaajat, jotka eivät olleet tyytyväisiä, kertoivat jonotuksen olleen liian pitkä, ruuhkainen ja monimutkainen.

”Pitää olla aikaa istua toimistossa koko päivä, eväiden kanssa. Menin klo 14 toimistoon, klo 16 olisi tullut minun vuoro mutta ei otettu enää vastaan, joten tuli turha reissu. Seuraavana päivänä uusi monen TUNNIN odotus.”

”1 kerralla odotin useamman tunnin tiskille pääsin hyvin nopeasti. Jatko haastatteluun meni paljon aikaa ja aloinkin tiedustella, mikä on systeemi, kun myöhemmin tulleet menivät sisälle ennen minua.”

”Alussa jonotusaika lyhyt. Lopussa liian ruuhkaista ja epäselvää ovensuussa odottamista ja taas uutta odottamista (liikaa ihmisiä - liian vähän tilaa). Palvelu ok”

”Ensimmäisellä käynnillä jonotusnumeroni ”unohdettiin”. Käyntiin kului yli 3 tuntia. Ilmoittautumisesta sujuivat ok, mutta virkailijoiden luo jonotusajat liian pitkät.”

”Jonotusaika työvoimaneuvojalle kolmannella kerralla oli kohtuuton, 2,5 tuntia. Tosin sillä kerralla sain parasta palvelua. Myös puhelimitse minua neuvonut henkilö oli ystävällinen ja asiani hoitui sujuvasti.”

”Odotusaika yläkerrassa on kohtuutonta - odotat pääsyä virkailijalle n. 1-2 tuntia.”

”Odotusajat ovat liian pitkät!”

”Jonotusaikoja pitäisi lyhentää, puhelinpalvelua parantaa. Esim. ammatinvalintaan ei pääse puhelimitse vaikka sinne on puhelin aika (tosin vain kerran viikossa).”

Suurin osa jonotukseen tyytymättömistä vastaajista koki, että odotusaika oli liian pitkä ja sitä olisi kehitettävä. Muutamalla vastaajalla oli konkreettisia kehittämisehdotuksia, joiden perusteella jonotusjärjestelmää voisi heidän mielestään muuttaa.

”Jonotussysteemi on huono. Pitää ensin jonottaa yhdelle tiskille vaikka olisi menossa suoraan henk. kohtaiseen tapaamiseen. Numerosysteemin voisi laittaa uusiksi, ettei tarvitse kahta kertaa odotella.”

”Odotusaika työvoimaneuvojalle oli todella pitkä. Ensimmäinen kerta oli odotusaika yli 3 tuntia. Minulla oli pienempi jonotusnumero kuin myöhemmin tulleilla ja he pääsivät kuitenkin minua nopeammin työvoimaneuvojan puheille. Tätä käytäntöä en kyllä ymmärtänyt. Tässä jonotus/odotussysteemissä olisi kyllä paljon kehittämistä TE-keskuksen puolelta.”

”Jonotusajasta jokin arvio. Vuoronumeroita seuratessa ei voi käydä esimerkiksi vessassa.”

”Lyhentäkää odotusaikoja ja lisätkää henkilökuntaa.”

”Mahdollisuus varata aika, (kun jo ilmoittautunut työttömäksi) työvoimaneuvojan tapaamiseen, ei turhaa jonotusta.”

Kyselyn avoimiin kysymyksiin saatujen vastausten perusteella osa vastaajista oli tyytymättömiä saamansa palvelun laatuun. Osalla vastaajista oli ollut ainakin joillakin käyneillä TE-toimistossa vaikeuksia saada heitä miellyttävää palvelua. Suuri osa koetuista huonoista palvelukokemuksista keskittyi työvoimavirkailijoihin. Vastaajat kertoivat saaneensa tyydyttävää ja hätäistä asiakaspalvelua. Muita vastauksissa esille nousseita asioita olivat vastaajien kokemus työvoimavirkailijoiden ammattitaidottomuus ja kyvyttömyys hoitaa heille kuuluvia tehtäviä. Eräs vastaaja kertoi työttömyysetuusiensa viivästyneen virkoilijoiden virheen takia. Kysyttäessä vastaajilta, minkälaista palvelua he olivat saaneet, heistä 15 kertoi negatiivisista palvelukokemuksistaan. Tässä vastauksia, joissa ilmenee vastaajien kokemus huono asiakaspalvelu ja työvoimavirkailijoiden sosiaalsiin taitoihin liittyvä palaute. Osa vastaajista kertoi myös mitä, virkoilijoiden tulisi kehittää.

”Palvelu oli mielestäni infossa hyvää, mutta työvoimavirkailijoilla EI, sosiaaliset taidot uupuu heiltä”

”Työvoimavirkailijoiden sosiaalisia taitoja.”

”Odotusaika turhauttavan pitkä. Nainen luukulla oli ihan ystävällinen kerran. (resurssipula ja hakijoiden suuri määrä ilmeisesti luovat stressaavan ympäristön.) Kun odotti työneuvojalle n 2.5H eikä oma vuoro tullut oli todella turhauttavaa. Mies pitkän odotuksen jälkeen töykeä ja epäluuloinen alkuhaastattelun. Kummastutti töksäytys ”ei se kyllä vielä näy” ja ”ei sitä tarvitse kertoa/tiedottaa” kun kerroin olevani raskaana ja työnhakeminen voi siksi olla hankalaa. Moraalisesti virkamiehellä aika erikoinen asenne. Palvelu kokonaisuudessaan hätäistä, piikittelevällä sävyllä ylimielistä ja tuntui todella tyhmyltä olla ”kuulusteltavana” vaikka rehellisenä veronmaksajana olisin toivonut ymmärtävää ja kannustavaa kohtelua.”

”Työntekijät eivät ole kiinnostuneita töiden hoitamisesta kunnolla. Kaikki ovat siellä ”vain töissä”. Kaikki ns. kusee, kaikkia vituttaa. Kerta kaikkiaan luokaton ja ala-arvoinen porukka.”

”Palvelu on ollut jokaisella kerralla erittäin tympeätä. Perusasioista on vaikea saada tietoa, asiakasta pompoteltu virkailijalta toiselle tai eri virastojen välillä.”

Vastaajat toivat esille myös muita tyytyväisyyteen liittyviä asioita vastauksissaan. Esimerkiksi erään vastaajan mielestä työntekijöiden ruokatuntien pitämistä tulisi kehittää, etteivät sen aikana kaikki työntekijät olisi samaan aikaan poissa. Eräs vastaaja koki, ettei lomakkeiden täyttämiseksi ollut tarpeeksi yksityisyyttä TE-toimiston odotustiloissa. Eräs vastaaja koki, että vanhemmille työnhakijoille tulisi kehittää oma palvelu, jonka kautta paljon työkokemusta omaavia työntekijöitä voitaisiin työllistää lyhyiksi jaksoiksi työnantajan tarpeisiin valtion tukemana.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Jos halutaan arvioida asiakkaiden palvelun tarvetta ja suunnitella TE-toimiston palveluja asiakkaita hyödyttäväksi, on tärkeää tietää asiakkaiden työttömyyttä määrittäviä taustatekijöitä sekä tunnistaa riskiryhmiä, joiden työttömyys uhkaa pitkittyä (Salovaara-Karstu 2007, 9). Määrällisen ja laadullisen tutkimuksen kautta kerättyjen tietojen avulla voidaan helpommin tunnistaa näitä työttömyyttä määrittäviä taustatekijöitä sekä tunnistaa mahdollisia riskiryhmiä. Tässä kappaleessa on kerrottu tarkemmin tutkimuskohteista kerätyn tiedon perusteella tehdyistä johtopäätöksistä, TE-toimiston hyödyllisyydestä uusien työttömien omien kokemusten perusteella ja uusien työttömien työnhakijoiden tyytyväisyydestään TE-toimistosta saatuihin palveluihin.

8.1 Keitä Vantaan uudet työttömät ovat

Tehdyn kartoituksen perusteella erottui selkeästi valtaosalla Vantaan uusista työttömistä työnhakijoista olevia ominaisuuksia. Valtaosa Vantaan uusista työttömistä työnhakijoista on alle 29-vuotiaita vähän koulutettuja miehiä, joilla on työkokemusta vain alle viisi vuotta tai ei peräti ollenkaan. Alhainen koulutusaste ja vähäinen työkokemus voivat hankaloittaa työllistymistä tulevaisuudessa ja lisätä riskiä syrjäytyä. On tärkeää keskittyä uusista työttömistä miesten syrjäytymisen vähentämiseen, koska aikaisemmin esitettyjen tutkimustulosten mukaan miesten syrjäytymisvaara on suurempi kuin naisten.

Uusia työttömiä työnhakijoita tuli eniten toimialojen alaluokittain eriteltyinä rakentamisen, liike-elämää palvelevan toiminnan, vähittäiskaupan, majoitus- ja ravintola-alan sekä liikennettä palvelevan toiminnan toimialoilta. Moniin näistä toimialoista ja niillä esiintyvään työttömyys tilanteeseen vaikuttavat talouden muutokset. Näiden alojen työttömien työttömyys saattaa toistua jokaisen laskusuhdanteen aikana tehden heistä rakennetyttömiä. Valtaosa eli noin 81 prosenttia Vantaan uusista työttömistä työnhakijoista on kansallisuudeltaan suomalaisia, kuten myös äidinkielenään valtaosa puhuu suomea. Ulkomaalaisten osuus on noin 19 prosenttia Vantaan uusista työttömistä työnhakijoista. On tärkeää, että maahanmuuttajat huomioidaan uusista työttömistä työnhakijoista omana ryhmänään. Suurin osa Vantaan uusista työttömistä työnhakijoista asuu Vantaan suurimmissa asuinkeksuksissa, joissa helposti työttömyyden lisääntyessä myös syrjäytyminen kokonaisuudessaan lisääntyy. Kuitenkin Vantaalla työnhakijoiden on helppo liikkua ja hyvät mahdollisuudet hakea töitä.

8.2 Millaisia muutoksia uusien työttömien työttömyydessä on tapahtunut

Vantaan uusista työttömistä työnhakijoista noin 20 prosenttia oli saanut kolmen kuukauden aikana työttömyyden alkamisesta töitä joko itse tai työvoimatoimiston välityksellä. Työllistyneiden määrä koko tutkimusjoukosta vaikuttaa pieneltä. Syinä Vantaan uusien työttömien työnhakijoiden vähäiseen työllistymiseen voivat olla lama ja työllistymisen hidas prosessi, joka ei vielä kolmessa kuukaudessa ole välttämättä tuottanut tulosta. Vantaan uusien työttömien työnhakijoiden palveluprosessin nopeuttaminen olisi tärkeä tapa ennaltaehkäistä pitkäaikais-työttömyyttä, koska tulosten perusteella pitkäaikaistyöttömien määrä tulee luultavasti kasvamaan. Hitaaseen työllistymiseen talouden laskusuhdanteen ja palveluprosessin hitauden lisäksi voi vaikuttaa uuteen elämäntilanteeseen sopeutuminen, joka voi viedä aikaa. Noin 50 prosenttia uusista työttömistä työnhakijoista oli edelleen työttöminä kolme kuukautta työttömyyden alkamisen jälkeen. Näiden edelleen työttöminä olevien työttömyyden katkaiseminen olisi tärkeää, jottei heidän työttömyytensä johtaisi pitkäaikaistyöttömyyteen. Työvoimakoulutuksessa tai työllistymistoimenpitein sijoitettuja oli yhteensä noin 14 prosenttia. Työvoiman ulkopuolella oli noin viisi prosenttia ja työnhakuaan ei ollut uusinut 11 prosenttia työttömistä työnhakijoista.

Vantaan TE-toimiston uusien työttömien työnhakijoiden työllistymiseen oli vaikuttanut ikä, sillä nuorimmat työnhakijat olivat työllistyneet paremmin kuin vanhimmat. Samoin alle viiden vuoden työkokemus oli vaikuttanut positiivisesti työllistymiseen, kun taas yli viiden vuoden työkokemuksen omaavien oli vaikeampi työllistyä. Kuitenkin ilman työkokemusta olevien työnhakijoiden työllistymisen oli saatujen tulosten mukaan hyvin vaikeaa. Monet ilman työkokemusta olevista olivat nuoria ja ulkomaalaistaustaisia, joille on tärkeää tarjota työllistymistä tukevia palveluja. Eniten työkokemusta keränneet työnhakijat olivat luonnollisesti iäkkäämpiä työnhakijoita. Kokeneimpien työnhakijoiden ikä saattaa huonontaa heidän työllistymismahdollisuuksiaan, koska monet työnantajat eivät välttämättä halua palkata ikääntyneitä työnhakijoita. Keskiasteen ja korkea-asteen koulutustaustan omaavilla oli paremmat mahdollisuudet työllistyä kuin perusasteen koulutustaustaisilla. Vantaan uusista työnhakijoista muodostuu tiettyjä riskiryhmiä, joiden työttömyys uhkaa pitkittyä. Työttömyyden pitkittyessä myös näiden ryhmien syrjäytymisvaara lisääntyy. Näitä riskiryhmiä ovat kouluttamattomat nuoret ja iäkkäät työnhakijat, joilla saattaa olla jo paljonkin työkokemusta. Samoin maahanmuuttajat kuuluvat riskiryhmään, sillä vaikka moni heistä oli päässyt työvoimapolitiittisiin toimenpiteisiin, harvat heistä olivat työllistyneet.

8.3 Mikä on TE-toimiston ja sen palveluiden hyödyllisyys uusille työttömille

Konkreettisesti TE-toimistossa asioinnista oli tilastojen mukaan hyötynyt 16 prosenttia kaikista Vantaan uusista työttömistä työnhakijoista. He olivat saaneet töitä TE-toimiston kautta välitettynä, aloittaneet työvoimapolitiittisen koulutuksen tai sijoitettu työllisyystoimenpitein. Työpaikkansa työvoimatoimiston kautta saaneista ja työvoimakoulutuksen aloittaneista suurin osa oli naisia, mikä kertoo naisten saattaneen käyttää TE-toimiston heille tarjoamia palveluja aktiivisemmin kuin miehet. Naiset eivät myöskään luultavasti pelkää leimautuvansa, ja heille avun vastaanottaminen voi olla luonnollisempaa kuin miehille. TE-toimiston palveluista suoraan hyötynneiden vähäinen määrä antaa olettaa, ettei TE-toimistosta ole ollut hyötyä Vantaan uusille työttömille. Tosin oletettavasti lama-aikana esimerkiksi uusille työttömille työnhakijoille on tarjolla vähemmän työharjoittelupaikkoja ja työvoimapolitiittiseen koulutukseen on hankalampi päästä kuin normaalisti. Tämän takia monien kouluttamattomien ja vähäisen työkokemuksen omaavien uusien työttömien on vaikeampi päästä työelämään kiinni. Kyselyn vastauksissa tuli ilmi myös, etteivät kaikki vastaajat päässeet sellaiseen työvoimapolitiittiseen koulutukseen kuin olisivat halunneet.

Kun asiakkailta kysyttiin, onko TE-toimistosta ollut hyötyä heidän työnhaussa, hieman yli puolet vastaajista vastasi kysymykseen myöntävästi. Noin 30 prosenttia vastaajista ei osannut vastata kysymykseen ja 16 prosenttia oli kokenut, ettei TE-toimistosta ollut apua heidän työnhakuunsa. Vastausten perusteella voidaan todeta, että vaikka yli puolet vastaajista on hyötynyt TE-toimiston palveluista, silti moni ei koe palveluista syntyvät konkreettista apua heidän työnhakuunsa. Lisäksi hieman alle 30 prosenttia vastaajista ei osaa sanoa, onko TE-toimistosta ollut apua heidän työnhaussa, ja noin 16 prosenttia oli sitä mieltä, etteivät he olleet saaneet apua työnhakuunsa. Tämä kertoo, ettei TE-toimistoa välttämättä koeta paikkana, joka suoraan auttaa työllistymään. Laskusuhdanteiden aikana TE-toimistossa varsinaisen auttaminen työpaikkojen löytämisessä voi olla vähäisempää. Samoin suuri osa organisaatioista ja yrityksistä voi täyttää vapautuvat työpaikat muita väyliä käyttäen kuin ilmoittamalla työpaikan yleiseen hakuun.

Selkeästi osa iäkkäämmistä kyselyyn vastanneista uusista työttömistä oli kokenut hyötynensä TE-toimiston palveluista. Heistä osa kertoi, että olivat hyötynet atk-koulutuksesta ja saaneet apua nykyaikaiseen työnhakuun. Näin apua saatuaan yksi työnhakija kertoi saaneensa töitä. TE-toimistosta ja sen palveluista on selkeästi hyötyä sellaisille uusille työttömille työnhakijoille, jotka eivät osaa nykyaikaista työnhakua ja jotka tarvitsevat ohjausta työnhaussa. Monet kyselyyn vastanneet olivat kokeneet, etteivät saa työvoimavirkailijoilta tarvitsemaansa tietoa liittyen avoimiin työpaikkoihin eivätkä he kokeneet hyötynensä TE-toimiston palveluista. Uudet työttömät työnhakijat, joilla on työnhakutaidot kunnossa, kokevat helposti TE-toimiston vain byrokraattisena paikkana, josta ei ole hyötyä heidän työnhakuunsa. Nämä vastaajat koki-

vat myös, että TE-toimiston toiminta kuten karensseilla uhkailu ja epämääräinen neuvonta ei ole palvelua, joka hyödyttää heitä. Heille TE-toimisto näyttäytyi paikkana, joka rajoitti heidän työnhakuaan eivätkä he saaneet haluamaansa apua työllistymisensä tukemiseen sen kautta. Osa vastaajista ymmärsi TE-toimiston resurssivajetta ja puolusteli TE-toimiston palveluiden vähäistä vaikutusta heidän työllistymiseensä talouden huonolla tilanteella ja omalla korkealla iälläään. Nämä vastaajat siis puolustivat TE-toimistoa, koska he kokivat TE-toimiston palveluiden hyödyllisyyden vähäisyyden johtuvan heistä itsestään ja muista ulkoisista tekijöistä. Vantaalla on myös hyvä huomioida maahanmuuttajat, joita oli noin 19 prosenttia koko tutkimusjoukosta, kun halutaan kehittää TE-toimiston hyödyllisyyttä asiakkailleen. Maahanmuuttajista monet tarvitsevat enemmän ja monipuolisemmin TE-toimiston palveluja kuin suomalaiset työnhakijat.

Työhallinto on kertonut pyrkineensä kehittämään palvelujaan toteuttamiensa asiakaspalautekyselyjen perusteella. Kuitenkin 1990- ja 2000-luvuilla toteutettujen kyselyjen vastauksissa ovat toistuneet samat teemat. Näitä ovat TE-toimiston kankeus ja vuorovaikutuksen vähäisyys sekä hyvinä asioina työntekijöiden ammattitaito ja asiakaspalvelu. Toteutetun kyselyn vastaajista suurin osa piti palveluita perushyvinä, eivätkä he kokeneet suurta tarvetta muuttaa nykyisiä palveluja. Asiakkaat eivät välttämättä ymmärrä vaatia erilaisia palveluja, kun he ovat tottuneet nykyisiin palveluihin ja olettavat, ettei TE-toimisto voisikaan tarjota muunlaisia palveluja.

TE-toimiston hyödyllisyyttä voitaisiin lisätä ja ennaltaehkäistä pitkäaikaistyöttömyyden lisääntymistä kohdistamalla palveluita uusille työttömille työnhakijoille heistä selvinneiden taustatietojen perusteella. Kerättyjen tietojen perusteella tärkeää olisi kohdistaa palveluita alle 29-vuotiaille miehille, joilla on alhainen koulutustaso ja vähäinen työkokemus. Nuorille uusille työttömille olisi tärkeää tarjota enemmän koulutus- ja työharjoittelumahdollisuuksia. TE-toimiston hyötyä nuorten työnhaussa voitaisiin lisätä myös erilaisilla työllistämistuilla, esimerkiksi kohdentamalla niitä valtiolle ja kunnille nuorten palkkaamista varten. Vanhemmille työnhakijoille, joilla on jo työkokemusta ja koulutusta olisi järkevä kohdentaa enemmän vaikuttavia työvoimapolitiittisia koulutuksia sekä erilaisia työllistämistukia. Työkokemusta uudet työttömät työnhakijat ovat hankkineet erinäisiltä toimialoilta. Monet toimialoista olivat liike-elämään, kauppaan, teollisuuteen ja rakentamiseen liittyviä aloja. Monet näistä aloista ovat riippuvaisia koko maailman taloustilanteesta ja sen vaihteluista, joten talouden laskusuhdanteessa heidän mahdollisuutensa löytää samankaltaista työtä kuin ennen on vaikeaa. Samoilla toimialoilla tapahtuvat työmarkkinamuutokset tuovat esille rakennetyöttömyyden ongelman, jonka ratkaiseminen on yhteiskunnallinen ongelma, joka selkeästi tulee esille toistuvissa talouden laskusuhdanteissa. Käytännössä toistuvasti samoilta toimialoilta tulevat työntekijät jäävät työttömiksi ja ovat vaarassa syrjäytyä talouden laskusuhdanteissa. Rakennetyöttömyyden ongelman ratkaisemisen avulla myös TE-toimiston hyödyllisyyttä voidaan lisätä painotta-

malla TE-toimiston palveluissa rakennetyöttömyyttä vähentäviä toimia, kuten erilaisia työvoimapolitiittisia koulutuksia ja aikuiskoulutuksen merkitystä.

8.4 Kuinka tyytyväisiä uudet työttömät ovat TE-toimiston palveluihin

Kyselyn väittämiin palautuneiden vastausten perusteella suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä Vantaan TE-toimistossa asioinnin helppouteen ja vaivattomuuteen. Samoin suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä virkailijoiden ammattitaitoon ja asiointiin virkailijoiden kanssa. Valtaosa vastaajista, noin 77 prosenttia, koki saaneensa hyvää asiakaspalvelua. Tärkein epäkohta vastaajien mielestä oli odotusajan pituus, jota noin 55 prosenttia vastaajista ei pitänyt kohtuullisena. Se, että melkein 80 prosenttia vastaajista sai TE-toimistosta sellaista palvelua kuin tulivat hakemaan kertoo, että TE-toimisto täyttää sille asetetut odotukset tai etteivät vastaajat ole ajatelleet laajemmin palveluiden muuttamista erilaisiksi. Kouluarvosanoin TE-toimiston palveluille annettujen arvosanojen keskiarvo 7,6 kertoo myös, etteivät TE-toimiston palvelut ole kiitettävän arvoisia, mutta kuitenkin suurimman osan vastaajien mielestä vähintäänkin hyviä ja tätä kautta hyödyllisiä heille.

Avointen kysymysten perusteella suuri osa vastaajista oli tyytyväisiä moniin TE-toimiston peruspalveluihin. Kuitenkin merkittävä osa vastaajista oli saanut mielestään hyvin huonoa palvelua. Varsinaisia kehittämideoita tuli vastaajilta vähän, mutta suurin yksittäinen kehittämistarve oli vastausten perusteella jonotusajassa ja jonotusjärjestelmän kehittämisessä. Vastaajat olivat joutuneet odottamaan kohtuuttoman kauan työvoimavirkailijoiden luokse pääsyä, monet jopa useita tunteja. Jonottamisen vähentämiseksi vastaajat olivat ehdottaneet aikojen varaamista työvoimavirkailijoille etukäteen, lisäresurssien ja henkilökunnan hankkimista sekä jonotusajan kestosta saatavaa arvioita jonotustilanteessa. Vastaajista osa oli kokenut, etteivät he saa TE-toimistosta tarvitsemaansa apua ja tukea työvoimavirkailijoilta. Sosiaalisesta näkökulmasta olisi tärkeää, että varsinkin uusia työttömiä motivoitaisiin markkinoimaan itseään työnantajille. Uudessa elämäntilanteessa työttömiksi jääneille voi olla tärkeää kokea itsensä tärkeäksi ja arvostetuksi, johon vaikuttaa myös TE-toimistossa työvoimavirkailijan kanssa muodostuva asiakassuhde. Kuitenkaan asiakassuhdetta ei voida kehittää, jos työvoimavirkailijoilla ei ole aikaa yksilökohtaiseen asiakastyöhön. Vastaajien mielestä oli myös muita asioita, joita pitäisi kehittää. TE-toimistossa ei ollut yksityisyyttä täyttää lomakkeita, ja ammatinvalintaan oli vaikea saada yhteys puhelimitse. Asiakkaiden tyytymättömyys jonotukseen sekä heille tarjottuihin palveluihin ja niiden toteutukseen voivat vähentää asiakkaiden luottamusta TE-toimistoa ja sen palveluiden toimivuutta kohtaan.

9 POHDINTA

Tässä kappaleessa saatuja opinnäytetyön tutkimustuloksia verrataan muihin samankaltaisiin tutkimuksiin ja asiakaskyselyihin. Vertaamalla saatuja tuloksia muihin tehtyihin tutkimuksiin ja kyselyihin saadaan lisää tietoa opinnäytetyön luotettavuudesta ja yhteneväisyyksistä muiden samankaltaisten tutkimusten kanssa. On myös tärkeää pohtia opinnäytetyössä toteutetun määrällisen ja laadullisen tutkimuksen kehittämistä. Kappaleen lopussa pohdin omaa ammatillista kasvuani opinnäytetyöprosessin aikana sosiaalialan näkökulmasta.

9.1 Vertailua muihin tutkimustuloksiin

Työ- ja elinkeinoministeriön arviointitutkimuksen mukaan vuosien 2004 - 2006 kesäkuun poikaleikkaustietojen perusteella kolmen kuukauden kuluessa päättyneiden työttömyysjaksojen määrä oli kasvanut 70 prosentista noin 72 prosenttiin. Kesäkuussa 2008 noin 75 prosenttia työttömyysjaksoista päättyi kolmen kuukauden aikana työttömyyden alkamisesta. (Arnkil 2008, 47.) Tämän tiedon perustella voidaan päätellä, että tarkastelemalla työttömien tilannetta kolmen kuukauden kuluttua työttömyyden alkamisesta voidaan jo saada tietoa työttömyyden kestosta ja työttömien joutumisesta pitkäaikaistyöttömiksi. Vantaan uusista työttömistä työnhakijoista edelleen työttöminä kolmen kuukauden kuluttua työttömyyden alkamisen jälkeen oli 50 prosenttia koko tutkimusjoukosta. Jos valtakunnallisella tasolla vuonna 2008 kaikkien työnhakijoiden työttömyysjaksoista oli päättynyt kolmen kuukauden kuluttua noin 75 prosenttia eli noin 25 prosenttia oli edelleen työttöminä, niin Vantaalla edelleen työttöminä oli uusista työttömistä jopa 50 prosenttia tekemäni kartoituksen perustella. Näin voidaan olettaa, että uusien työttömien työllistyminen on hankalampaa kuin kaikkien työttömien työnhakijoiden keskimäärin. Tosin työ- ja elinkeinoministeriön arviointitutkimuksen toteuttamisen aikana ei ollut talouden laskusuhdannetta toisin kuin Vantaan uusista työttömistä tehdyn opinnäytetyön toteuttamisen aikana.

On olemassa koko Uudenmaan TE-keskusalueella tehty tutkimus työntekijöiden taustatekijöiden vaikutuksista työllistymiseen kolmen kuukauden kuluessa työttömyyden alkamisesta. Tutkimuksessa on selvitetty eri toimistojen asiakkaiden taustatietoja kartoittamalla työnhakijoiden iän, koulutusasteen, ennen työttömyyttä työssä olemisen, osallistumisen työvoimapoliittiseen toimenpiteeseen ja työnhakijan aiemman työhistorian vaikutusta, eikä saatujen tulosten perustella niillä ole ollut suurta vaikutusta työnhakijoiden työllistymiseen kolmen kuukauden ajanjaksolla työttömyyden alkamisesta. (Blomgren & Keränen 2007, 16 - 24.) Toisin kuin edellä mainitussa tutkimuksessa Vantaalla uusien työttömien työnhakijoiden iällä, työhistorialla sekä koulutusasteella taas vaikutti olevan suuri merkitys työllistymisessä kolmen kuukauden

kuluttua työttömyyden alkamisesta. Näin on ollut myös Blomgrenin ja Keräsen toteuttamassa tutkimuksessa, jota on esitelty enemmän seuraavissa kappaleissa.

Blomgren ja Keränen ovat toteuttaneet tutkimuksen, jossa he keräsivät URA-tietojärjestelmästä 600 henkilön taustatiedot ja seurasivat heidän työttömyytensä kehittymistä kolmen kuukauden kuluttua työttömyyden alkamisesta vuonna 2006. Kolmen kuukauden kuluttua työttömyyden alkamisesta edelleen noin 45 prosenttia työnhakijoista oli työttöminä. Avoimille työmarkkinoille oli työllistynyt noin 26 prosenttia. Työvoimapolitiittisissa toimenpiteissä oli noin 15 prosenttia työnhakijoista. 14 prosentilla työnhakijoista työnhaku oli katkennut. (Blomgren & Keränen 2007, 11 - 12.) Tekemäni kartoitus on ollut samankaltainen kuin Blomgrenin ja Keräsen tekemä tutkimus, joten on luotettavaa verrata saatuja tuloksia heidän saamiinsa tuloksiin. Kun kolmen kuukauden kuluttua työttömyyden alkamisesta heidän tutkimuksen perusteella edelleen työttöminä oli 45 prosenttia työnhakijoista, niin Vantaalla sama luku oli 50 prosenttia. Työttömyyden pidempään kestoon Vantaalla on voinut vaikuttaa opinnäytetyön toteuttamisen aikana alkanut uusi talouden laskusuhdanne. Blomgrenin ja Keräsen tutkimuksen mukaan työvoimapolitiittisissa toimenpiteissä oli noin 15 prosenttia työnhakijoista, Vantaalla heitä oli 14 prosenttia. Blomgrenin ja Keräsen tutkimuksen tutkimusjoukosta 14 prosentin työnhaku oli katkennut, kun taas Vantaalla 11 prosenttia ei ollut usunut työnhakuun. Tutkimusten tulokset ovat olleet hyvin samankaltaisia ja työttömyydessä tapahtuneet muutokset ovat olleet myös samankaltaisia, vaikka olen opinnäytetyössäni keskittänyt pelkästään uusiin työttömiin työnhakijoihin.

Blomgrenin ja Keräsen tutkimuksessa todetaan myös, että työttömien työhistoria ja muut henkilökohtaiset ominaisuudet vaikuttavat työllisyystilanteen kehittymiseen. Tutkimuksessa kerättyjen tietojen perusteella suurin osa tutkittavista oli ollut miehiä ja iältään nuoria: yli 30 prosenttia työnhakijoista oli ollut 17 - 24-vuotiaita. Suurimmalla osalla noin 44 prosentilla työnhakijoista oli ollut keskiasteen koulutus, perusasteen koulutus oli noin 38 prosentilla ja korkea-asteen koulutus noin 18 prosentilla työttömistä. Yleisimmät ammatit olivat olleet teollinen työ, hallinto- ja toimistotyö sekä tietojenkäsittelytyö ja palvelutyö. Työnhakijoista suurella osalla eli 40 prosentilla oli vain vuoden työkokemus. (Blomgren & Keränen 2007, 13.) Samoin vantaalaisista uusista työttömistä enemmistö oli ollut miehiä sekä nuoria. Koulutukseltaan Vantaan uudet työttömät olivat olleet myös samankaltaisia, Blomgrenin ja Keräsen tutkimuksessa keskiasteen koulutuksen oli hankkinut noin 44 prosenttia, Vantaalla noin 46 prosenttia. Perusasteen koulutus Blomgrenin ja Keräsen tutkimuksessa oli noin 38 prosentilla työnhakijoista, Vantaalla noin 33 prosentilla. Korkea-asteen koulutus oli ollut Blomgrenin ja Keräsen tutkimuksessa noin 18 prosentilla samoin myös Vantaalla. Myös yleisimmät ammatit olivat samankaltaisia molemmissa kartoituksissa.

Blomgrenin ja Keräsen tutkimuksessa oli analysoitu työnhakijoiden taustatietojen vaikutusta työllistymiseen. Tutkijat totesivat, ettei sukupuolella ollut vaikutusta työttömänä olemiseen, tosin naisia työllistyi enemmän kuin miehiä työttömyyden ensimmäisen kolmen kuukauden aikana. Ikä vaikutti ikäryhmä sidonnaisesti työttömänä pysymiseen niin, että kaikkein vanhimmissa työnhakijoissa oli eniten työttömiä kolmen kuukauden jälkeen ja nuorissa edelleen työttömiä oli kaikkien vähiten. Koulutustaustaltaan korkea-asteen käyneet olivat työllistyneet eniten, perusasteen koulutuksen saaneet vähiten. Työkokemuksen vaikutus työllistymiseen oli kaksijakoinen, yli viiden vuoden työkokemuksen omaavat olivat työllistyneet parhaiten, mutta heissä oli myös eniten niitä, joiden työttömyys oli pitkittynyt yli kolme kuukautta kestäväksi. Tutkimuksen perusteella korkea koulutus ja nuorehko ikä ovat eniten helpottaneet työllistymistä, kun taas alhainen koulutustaso ja korkea ikä ovat lisänneet riskiä työttömyyden pitkittymiseen. (Blomgren & Keränen 2007, 21 - 23.) Ikä vaikutti työllistymiseen molemmissa tutkimuksissa täysin samalla lailla, sillä nuoret olivat työllistyneet paremmin suhteessa iäkkäämpiin työnhakijoihin. Sukupuolen vaikutusta työllistymiseen oli molemmissa tutkimuksissa vaikea osoittaa selkeästi. Vantaalla miehet olivat suhteellisesti työllistyneet itsenäisesti hieman paremmin kuin naiset, mutta naiset olivat työllistyneet paremmin TE-toimiston kautta välitettynä kuin miehet. Työkokemuksen vaikutus oli erilainen Blomgrenin ja Keräsen tutkimuksessa. Heidän tutkimuksessaan pitkä, yli viiden vuoden työkokemus oli myös taannut työllistymisen, kun taas Vantaalla yli viiden vuoden työkokemuksen omaavat eivät olleet työllistyneet yhtä tehokkaasti kuin ne, joilla oli alle viiden vuoden työkokemus. Tähän voi vaikuttaa se, että tutkimusjoukot ovat asuneet eri alueilla, joissa on ollut erilailla toimialoittain rakentuneet työmarkkinat.

TE-toimistoissa on toteutettu aikaisemmin monia asiakaspalautekyselyjä, joissa on selvitetty samoja asioita kuin itse toteuttamassani asiakaskyselyssä. Vuonna 1991 TE-toimistossa toteutetussa asiakaspalautekyselyssä asiakkaita pyydettiin valitsemaan ominaisuuksia, jotka kuvaavat heidän mielestään TE-toimistoa parhaiten. Parhaana puolena nousi esiin TE-toimiston ja sen työvoimavirkailijoiden palveluhaluisuus ja huonoina puolina TE-toimiston tehottomuus, kankeus ja toimintavarmuuden puute. Työvoimavirkailijoita pidettiin ammattitaitoisena, mutta vastaajat kokivat, ettei heillä ollut mahdollisuutta joustaa. Kysyttäessä arvosanaa TE-toimiston palveluille vanhimmat vastaajat antoivat keskimäärin parhaat arvosanat. Vastaajat antoivat keskimäärin yleisarvosanaksi palveluille 7,8. (Polus 1994, 100 - 101.) Myös osa Vantaan uusista työttömistä piti TE-toimistoa tehottomana, mutta kuitenkin suurin osa vastaajista piti työntekijöitä ammattitaitoisina. Vanhimmat vastaajat antoivat Vantaalla parhaat arvosanat TE-toimiston palveluille, samalla lailla vuoden 1991 asiakaspalautekyselyssä vanhimmat vastaajat uusista työttömistä olivat tyytyväisimpiä TE-toimiston palveluihin. Vastaajien antama keskiarvo vuonna 1991 oli hieman korkeampi eli 7,8, kun Vantaan uusien työttömien uudessa asiakaskyselyssä keskiarvo oli 7,6.

Vuonna 1992 tehdyn valtakunnallisen asiakaspalautekyselyn perusteella TE-toimistoon liitetään usein määritelmät tehottomuus ja kankeus, vaikka toisaalta TE-toimistoa pidetään palvelualltiina ja sen henkilökuntaa ammattitaitoisena. Tärkeimmäksi kehittämistoimeksi asiakkaat kokivat asioiden käsittelyn nopeuttamisen sekä mahdollisuuden virkailijoiden kanssa omasta tilanteesta keskusteluun. Tärkeää vastaajien mielestä oli myös palvelualltiuden sekä itsepalvelun lisääminen. Eniten vastaajat olivat tyytyväisiä siihen, että TE-toimistosta saa hyvät tiedot avoimista työpaikoista, ja tyytymättömiä asioinnin hitauteen. Vastaajat pitivät henkilökuntaa ammattitaitoisena, mutta TE-toimiston palveluja kankeina. Työhallinnon tarkoituksena olisi artikkelin mukaan hyödyntää saatuja tuloksia tehostamalla toimintaa ja kehittämällä palveluja. Samoin artikkelin mukaan raporttia olisi tarkoitus käyttää hyödyksi hallinnon viestinnässä ja koulutuksessa. (Työelämä 1992/1, 3.) Vantaan TE-toimiston uudet työttömät työnhakijat kertoivat vastauksissaan samansuuntaisia ajatuksia kuin aikaisemmassa vuoden 1992 asiakaspalautekyselyssä. Kuten jo vuoden 1992 asiakaspalautekyselyssä tuli esille TE-toimistoa pidettiin tehottomana, mutta henkilökuntaa pääosin ammattitaitoisena. Mielenkiintoista on huomata, että vastaajat jo vuonna 1992 olisivat halunneet enemmän mahdollisuuksia keskustella työvoimavirkailijoiden kanssa, samoin kuin uudessa kyselyssä. Uudessa kyselyssä vastaajat valittivat siitä, ettei TE-toimistosta saanut tietoa avoimista työpaikoista, kun taas vuonna 1992 kaikkein tyytyväisimpiä oltiin juuri siihen, että TE-toimistosta saatiin tietoa avoimista työpaikoista. Selkeästi tämä asia on muuttunut.

TE-toimistojen palveluiden laatua on arvioitu vuonna 1995 tehdyssä tutkimuksessa, tällöin asiakkaat ovat antaneet kouluarvosanoin mitattuna TE-toimistolle ja sen palveluille yleisarvosanojen keskiarvoksi kahdeksan. Asiakkaat arvostivat eniten henkilöstön ystävällisyyttä ja hienotunteisuutta, sillä niistä hyviä kokemuksia oli noin 80 prosentilla vastaajista. Työvoimavirkailijoiden toimintaa arvioitiin kokonaisuudessaan melko hyväksi ja ystävälliseksi. Huonoja kokemuksia palveluista oli noin 10 prosentilla vastaajista. (Kohtanen 1995, 44 - 45.) Vuonna 1995 TE-toimistojen palveluille oli annettu kyselyssä hieman korkeampi arvosana kahdeksan, kun Vantaalla se oli ollut uudessa kyselyssä noin 7,6. Vuoden 1995 kyselyssä noin 10 prosentilla vastaajista oli ollut huonoja kokemuksia palveluista, kun Vantalla kyselyyn vastanneista huonoja asiakaspalvelu kokemuksia oli ollut noin 16 prosentilla ja noin 17 prosenttia vastaajista ilmoitti etteivät he olleet saaneet apua työnhakuunsa TE-toimistosta. Tulosten mukaan Vantaan uusilla työttömillä oli ollut enemmän huonoja kokemuksia, ja TE-toimiston palveluille oli annettu keskiarvoksi hieman alhaisempi arvosana.

TE-toimistojen palveluja on pyritty kehittämään valtakunnallisen asiakaspalautteen avulla vuonna 2000, jota ennen näin oli tehty jo viisi kertaa. Asiakkaiden kokemuksia palveluista kerättiin puhelinhaastattelun avulla. TE-toimistojen palvelut saivat kouluarvosanoilla mitattuna työnhakija-asiakkailta keskiarvoksi 7,5. Asioita, jotka olivat vaikuttaneet arvosanan antamiseen eniten, olivat työvoimavirkailijoiden kyky paneutua asiakkaan tilanteeseen ja jono-

tusajan kesto. Yli 60 prosenttia vastaajista oli saanut sellaista palvelua kuin olivat tulleet hakemaan, mutta noin 5 - 7 prosenttia vastaajista oli kokenut, ettei palvelu vastannut lainkaan heidän odotuksiaan. Parasta palautetta sai henkilöstö asiakkaiden kohtaamisesta vuorovaikutustilanteissa. Tyytymättöimpiä asiakkaat olivat siihen, että heille ei tarjottu palveluja, joita he olisivat halunneet sekä siihen, että TE-toimisto ei ole esitellyt avoimia työpaikkoja ja välittänyt niitä tarpeeksi. Saadut tulokset ovat samansuuntaisia kuin aiemmissa kyselyissä. Mielenkiintoista on huomata, että työnantaja-asiakkaat ovat tyytyväisempiä palveluun kuin työnhakija-asiakkaat, sillä heidän palveluille antama keskiarvo on 7,7. (Työelämä 2000/7, 17.) Vuoden 2000 ja Vantaan uusille työttömille toteutetun kyselyn vastaajien palveluille antamat keskiarvot ovat melkein samat. Vuoden 2000 kyselyssä yli 60 prosenttia vastaajista oli saanut sellaista palvelua kuin oli tullut hakemaan, kun Vantaan uusista työttömistä vastaava luku oli paljon korkeampi noin 79 prosenttia. Asiakkaiden tyytymättömyyden syyt olivat molemmissa kyselyissä samanlaisia. Vastaajat olivat tyytymättömiä siihen, etteivät he saaneet palveluita, joita halusivat eivätkä he kokeneet TE-toimiston esitellessä heille tarpeeksi avoimia työpaikkoja.

Työ- ja elinkeinoministeriön vuonna 2007 teettämän TE-toimistojen asiakaspalautetutkimuksen mukaan noin 72 prosenttia vastaajista oli hyvin tai erittäin tyytyväisiä TE-toimistojen henkilöstön asiantuntemukseen. Samoin vastaajista noin 73 prosenttia oli saanut sellaista palvelua kuin oli tullut hakemaan. TE-toimistojen palveluille annettujen yleisarvosanojen keskiarvoksi tuli 7,85. (Työministeriö 2007a, 3 - 4.) Vantaan uusilta työttömiltä työnhakijoilta kysyttäessä TE-toimiston henkilöstön ammattitaidosta vastaajista 78 prosenttia ilmaisi tyytyväisyyttään, kun valtakunnallisella tasolla vuonna 2007 noin 72 prosenttia oli tyytyväisiä. Valtakunnallisesti vuonna 2007 noin 73 prosenttia vastaajista oli saanut sellaista palvelua kuin oli tullut hakemaan, kun Vantaan uusista työttömistä työnhakijoista hieman useampi 79 prosenttia oli saanut sellaista palvelua kuin oli tullut hakemaan. Valtakunnallisesti TE-toimistoille annettujen arvosanojen keskiarvo oli 7,85. Vantaan uudet työttömät työnhakijat antoivat palveluille hieman huonomman arvosanojen keskiarvon 7,6. Kahden samankaltaisen kysymyksen vastausten perusteella Vantaan uudet työttömät työnhakijat olivat olleet tyytyväisempiä TE-toimiston henkilökunnan ammattitaitoon ja olivat kokeneet saaneensa enemmän sellaista palvelua, kuin olivat tulleet hakemaan verrattuna TE-toimistojen vuoden 2007 asiakaskyselyn tuloksiin.

TuTu-tutkimusta varten haastatelluista työnhakija-asiakkaista kaksi kolmasosaa oli kokenut TE-toimistossa asioinnin hyödylliseksi. Vaikka kolmasosa vastaajista ei pitänyt TE-toimistossa asiointia hyödyllisenä, vain harva oli pitänyt TE-toimiston asiakaspalvelua huonona. Ne työnhakijat, jotka olivat löytäneet töitä tai saaneet koulutuspaikan TE-toimiston kautta, kokivat TE-toimiston palvelut ja toimenpiteet erittäin hyödyllisinä. Työnhakijat, jotka eivät olleet kokeneet hyötyneensä TE-toimiston palveluista ja siellä asioinnista, löysivät omatoimisesti

töitä tai pitivät TE-toimistoa vain byrokraattisena paikkana, jossa käytiin laittamassa työttömyysturva vireille. Syitä siihen, etteivät asiakkaat olleet kokeneet hyötynsä TE-toimistossa asioinnista olivat vähäinen ja kiireinen asiakaspalvelu sekä asioiden epäselviksi jääminen. Enemmistö asiakkaista oli ollut tyytyväisiä asiakaspalveluun, sen helppouteen ja jonottamisen vähäisyyteen. Yhdessä TE-toimistossa ollut jonotusmalli, jossa ensin jonotettiin neuvontaan ja sen jälkeen vuoronumeroilla vielä muihin palveluihin koettiin liian hankalaksi. Työnhakija-asiakkaiden huonot asiakaspalvelukokemukset liittyivät karenskien saamiseen, asiakaspalvelun aikana koettuun syyllistämisen ja paheksunnan tunteeseen sekä epäselvien neuvojen saamiseen. Haastateltavien arviot työvoimavirkailijoiden osaamisesta vaihtelivat suuresti, mutta suurin osa arvosti kuitenkin virkailijoiden ammattitaitoa. (Arnkil 2008, 133 - 135.) Myös Vantaan uusille työttömille teetetyn asiakaskyselyn vastaukset ovat samankaltaisia TuTu-tutkimusta varten haastateltujen asiakkaiden vastausten kanssa. Mielenkiintoista on se että TuTu-tutkimuksessa paljastunut yhdessä TE-toimistossa ollut ja asiakkaiden huonona pitämä kahden eri jonotuksen menetelmä kuulosti samankaltaiselta Tikkurilan TE-toimiston jonotusjärjestelmän kanssa. Monet Vantaan TE-toimiston asiakkaat olivat olleet tyytymättömiä juuri jonotusjärjestelmän hitauteen ja kaksivaiheiseen jonotukseen. Vastaajien negatiiviset asiakaspalvelukokemukset kuulostivat myös samankaltaisilta, sillä kyselyn ja haastattelujen perusteella saaduissa vastauksissa asiakkaat olivat painottaneet huonoja asiakaspalvelukokemuksia, työntekijöiden ammattitaidon kyseenalaistamista, liiallista byrokratiaa ja karenskien käyttöä.

TE-toimistojen asiakaspalautetutkimuksessa asiakkailta kyseltiin TE-toimistojen kehittämiskohteita. Esille nousseita asioita olivat työvoimavirkailijoiden erilainen neuvominen samassa asiassa sekä asiakkaiden huomiotta jättäminen eri ohjeistuksissa ja karenssikäytännöissä. Monet asiakkaat myös toivoivat, että asiakkaiden omat tarpeet ja toiveet otettaisiin paremmin huomioon TE-toimistossa. (Arnkil 2008, 147 - 148.) Verrattuna TE-toimistojen asiakaspalautetutkimuksen kehittämistarpeita Vantaan TE-toimiston asiakkaiden kertomiin kehittämistarpeisiin, TE-toimistojen asiakaspalautekyselyn kehittämistä vastauksissa oli enemmän esillä asiakkaiden huomiotta jättäminen ja sekava ohjeistus. Kuitenkin Vantaalla kyselyyn vastanneista asiakkaista osa kertoi saaneensa mielestään epäpätevää ohjeistusta eivätkä he olleet saaneet tarvitsemaansa henkilökohtaista palvelua.

Väisänen on tutkinut nuorten työttömyyttä 1990-luvun laman aikana. Kaikkein eniten työttöminä oli perusasteen tutkinnon suorittaneita nuoria. Lama vaikutti aluksi ensin rajummin nuorten miesten työllisyyteen ja heikosti koulutettuihin työnhakijoihin. Nuorten naisten työttömyyden lama vaikutti vasta hieman viiveellä. Selkeästi mitä korkeampi koulutustausta työnhakijalla oli, sitä vakaammin hän työllistyi. Aiempi työ- ja työttömyyshistoria ennustavat parhaiten työttömyyden pitkittymistä. (Väisänen 2005, 86 - 91.) Samoin uusi 2000-luvun lama on näkynyt Vantaalla nuorten, miesten ja heikosti koulutettujen työttömyytenä. Myös Van-

taan uusille työttömille työnhakijoille tehdyn kartoituksen perusteella koulutustaustalla oli selkeä vaikutus työllistymiseen.

Sillanpää on tutkinut työttömäksi joutumisen taustatekijöitä 1990-luvun laman aikana. Hänen johtopäätöksensä mukaan ikä oli merkittävä tekijä työttömyyden pitkittymisen kannalta. Työttömäksi joutumisen riskit olivat suurimmat nuorimmilla ja vanhimmilla ikäryhmillä. Työttömäksi joutumiseen laman aikana vaikutti varsinkin yli 50-vuotiailla toimiala, jolla he olivat työskennelleet. Ikääntyneimmät työnhakijat siis joutuivat työttömiksi ja heidän työllistymisensä oli vaikeampaa, jos he olivat olleet koko työuransa töissä samalla alalla, jossa ei ollut enää tarjolla töitä talouden laskusuhdanteen vuoksi. Sillanpään tutkimuksen mukaan myös koulutustasolla oli suora yhteys työttömäksi joutumiseen. Perus- ja keskiasteen koulutuksen saaneet olivat eniten työttöminä. Toimialoittain mitattuna eniten työttömiksi viime laman aikana joutui rakennusalalla, kaupan alalla ja ravitsemus- ja majoitustoiminnan alalla työskennelleet. (Sillanpää 1998, 73 - 78.) Sillanpään keräämät tiedot viime laman työttömyyteen vaikuttavista tekijöistä ovat samankaltaisia kuin opinnäytetyössä esille tulleet Vantaan uusien työttömien taustatekijät. Työttömäksi joutumisen riski oli suurin myös Vantaalla nuorilla sekä kaikkein vanhimmilla työnhakijoilla. Koulutustason perusteella Vantaalla eniten uusia työttömiä oli perusasteen koulutuksen hankkineissa. Toimialat, joilta tuli eniten työttömiä viime laman aikana, ovat samoja opinnäytetyön kartoituksessa esille tulleiden uusien työttömien toimialojen kanssa.

1990-luvun alussa on tehty tutkimus, jossa tutkittiin vuosien 1990 ja 1992 välisenä aikana työttömiksi joutuneiden taustoja. Tutkimuksessa todettiin, että suurin osa työttömiksi joutuneista tuli yksityiseltä sektorilta. Ylivoimaisesti eniten työttömiä tuli rakennusalalta, toiseksi eniten majoitus- ja ravitsemustoiminnan alalta ja kolmanneksi eniten teollisuuden alalta. Nuorista koulutetuista suuri osa oli työttöminä. Työttömyyden kesto oli ollut keskimäärin alle puoli vuotta. (Myrskylä 1993, 3 - 19.) Aikaisemmin tehdyn tutkimuksen työttömien suurimmat toimialat ovat myös samankaltaisia kuin Vantaalla. Monilla näistä toimialoista työskentelee pääasiassa miehiä. Selkeästi yksityissektorin toimialat ovat talouden laskusuhdanteessa ne toimialat, joilta tulee eniten työttömiä ja samojen toimialojen työttömyys toistuu muodostuen rakennetyöttömyyden ongelman, johon olisi tärkeä keskittyä työttömyyden vähentämiseksi.

9.2 Jatkotutkimuksen aiheita

Tutkimusta voitaisiin jatkossa jatkaa rajaamalla tutkimusjoukkoa vain osaan kaikista Vantaan uusista työttömistä työnhakijoista. Voitaisiin keskittyä esimerkiksi tutkimaan vain maahanmuuttajien työllistymistä tai nuorten työllistymistä. Näin saataisiin eriytyneempää tietoa uusien työttömien työttömyydestä ja syrjäytymisestä. Vantaan uusia työttömiä työnhakijoita voitaisiin myös haastatella yksilökohtaisesti, jotta saataisiin tarkempaa tietoa palvelukokemuksista sekä heidän kokemuksistaan mahdollisesti jo syrjäytyneinä. Samojen työttömien työnhakijoiden työllistymistä voitaisiin tarkastella myös vuoden tai kahden kuluttua, tosin silloin osa heistä olisi saattanut muuttaa jo pois Vantaalta. Myös samanlainen kartoitus ja asiakaskysely voitaisiin suorittaa Vantaan TE-toimistossa tulevaisuudessa kokonaan uusilla työnhakijoille ja selvittää, onko uusien työnhakijoiden profiili samanlainen ja ovatko asiakkaiden mielipiteet ja kokemukset muuttuneet. Myös pelkkä asiakaskysely voitaisiin toteuttaa uudestaan joko samalle tai eri kohderyhmälle. TE-toimiston palautejärjestelmää voitaisiin myös kehittää niin, että asiakkailta olisi enemmän mahdollisuuksia tuoda mielipiteitään ja kokemuksiaan esille, koska selkeästi saatujen kyselyvastausten perusteella asiakkailta on omia ehdotuksia ja halua vaikuttaa TE-toimiston toimintaan ja kehittämiseen. Tutkimuksen kehittämistä pohdittaessa voitaisiin miettiä myös tutkimuksen laajentamista. Samankaltainen tutkimus voitaisiin suorittaa eri paikkakuntien TE-toimistoissa ja vertailla uusien työttömien taustatietoja ja kokemuksia eri TE-toimistoista saatujen tietojen perusteella valtakunnallisesti. Tämä kuitenkin vaatisi paljon resursseja ja aikaa.

Tutkimusta voitaisiin kehittää myös laman vaikutusta korostaen. Tutkimus on aloitettu vuoden 2008 lopussa, jolloin myös uusi laskusuhdanne alkoi. Lamaa seuraten voitaisiin tutkimus suorittaa uudelleen, kun laskusuhdanne on pahimmillaan tai nousukausi taas alkanut. Myös Vantaan TE-toimiston työvoimavirkailijoiden mielipiteitä voitaisiin tutkia ja selvittää, kuinka he ovat kokeneet asiakkaiden kanssa työskentelyn ja siinä onnistumisen. Asiakkaiden ja työntekijöiden näkemyksiä voitaisiin vertailla toisiinsa ja pohtia työvoimavirkailijoiden työn kuormitavuutta ja haastavuutta. Tutkimuksen kehittämistä pohtiessa täytyy miettiä tiedonkeruuseen käytettyjä tapoja ja muistaa että URA-tietojärjestelmä rajoittaa tutkimusjoukon rajaamisessa, koska sitä kautta kerätyt tiedot eivät vastaa tosiasiallista työttömyystilannetta Vantaalla. Kuitenkaan tutkimustietojen kerääminen ilman URA-tietojärjestelmää ei onnistu, jos halutaan saada toisiinsa verrattavissa olevia tuloksia.

9.3 Oma ammatillinen kasvu

Opinnäytetyötä tehdessäni olen oppinut suorittamaan tutkimuksia määrällisiä ja laadullisia menetelmiä käyttäen. Olen oppinut myös suorittamaan tilastollisen tutkimuksen, rajaamaan tutkimusjoukon ja valitsemaan toimivat aineiston keruumenetelmät. Suorittaessani aineiston analyysiä olen joutunut pohtimaan, mikä on hyödyllisin tapa suorittaa analysointi. Opinnäytetyötä toteuttaessani olen oppinut toteuttamaan kyselytutkimuksen laajalle tutkimusjoukolle. Olen joutunut tutkimaan, mitä asioita on tärkeä kertoa kyselylomakkeessa ja minkälainen lomakkeen tulisi olla visuaalisesti, jotta vastaajat kiinnostuisivat siitä. Opinnäytetyötä tehdessäni olen joutunut pohtimaan TE-toimiston hyödyllisyyttä asiakkaiden näkökulmasta sekä joutunut pohtimaan, miten olen tutkijana tuomassa esille eri näkökantoja TE-toimiston palveluiden hyödyllisyydestä. Tärkeää on ollut omien kykyjen ja osaamisen esiintuominen, jotta olen voinut käsitellä valitsemaani aihetta sosiaalialan tulevana ammattilaisena.

Sosiaalialan näkökulman tuominen opinnäytetyöhön, joka käsittelee työttömyyttä tilastollisesti, on vaatinut myös paljon pohdintaa ja omien ajatusmallien kyseenalaistamista. On tärkeää nähdä työttömät syrjäytymisvaarassa olevina yksilöinä, eikä pelkästään työttömyystilastojen kautta suurena taloudellisena ongelmana yhteiskunnalle. Kerättyjen tutkimustulosten perusteella Vantaan uusien työttömien joukossa on paljon asiakkaita, jotka ovat syrjäytymisvaarassa. Nuoret kouluttamattomat työttömät tarvitsisivat apua päästäkseen kiinni työelämään ja luomaan työuraa itselleen. Maahanmuuttajien työllistyminen on todistetusti vaikeampaa kuin kantaväestön, ja onkin huolestuttavaa sosiaalialan näkökulmasta, kuinka heitä pystytään tukemaan Vantaalla. Henkilön jäädessä ensimmäistä kertaa työttömäksi hän voi kokea riittämättömyyttä ja epäonnistumista omassa elämässään, koska työssä oleminen ja sen kautta luodut sosiaaliset kontaktit parantavat yksilöiden ja yhteiskunnan hyvinvointia. Sosiaalialan näkökulmasta on ollut tärkeä tarkastella Vantaan uusia työttömiä työnhakijoita myös syrjäytymisvaarassa olevina asiakkaina, joita pitäisi auttaa yksilötasolla sekä vaikuttamalla TE-toimiston palveluiden tarjontaan ja toimivuuteen. Asiakkaille paras vaihtoehto ei välttämättä ole aina heitä itseään miellyttävin, mutta tästä huolimatta asiakkaille tulisi taata ammattitaitoista ja sujuvaa palvelua, johon he voivat olla tyytyväisiä.

Lähteet

- Ahlqvist, K. 1996. Työ, työttömyys ja valinnan vapaudet. Teoksessa Ahlqvist, K & Ahola, A. (toim.) Elämän riskit ja valinnat - Hyvinvointia lama-suomessa. Helsinki. Edita, 132 - 135, 140 - 144.
- Ahonen, R & Poijula, S. 2007. Irtisanotut: muutos, menetys ja selviytyminen. Helsinki. Kirjapaja.
- Arnkil, R; Karjalainen, V; Saikku, P; Spanger, T & Pitkänen, S. 2008. Kohti työelämälähtöisiä integroivia palveluja: työvoimatoimistojen ja työvoiman palvelukeskusten arviointitutkimus. Helsinki. Työ- ja elinkeinoministeriö.
- Blomgren S & Keränen, T. 2007. Työttömäksi jääneiden työllisyystilanteen kehittyminen ja työvoimatoimistosta saadut palvelut. Uudenmaan TE-keskuksen työvoimaosaston selvityksiä 3/2007. Uudenmaan TE-keskus, Helsinki. Viitattu 8.9.2009.
http://www.mol.fi/toimistot/helsinki/kluuvi/kuvat/Tyott_jaan_tyoll_keh_tutk_TEK.pdf
- Forsander, A. 2003. Maahanmuuttajat ja työllistyminen - kenen ongelmia? Janus 1/2003, 58 - 62.
- Heikkilä, T. 2004. Tilastollinen tutkimus. 5. painos. Helsinki. Edita Prima.
- Heinonen, E; Hämäläinen, K; Räisänen, H; Sihto, M & Tuomala, J. 2004. Mitä on työvoimapolitiikka. Viitattu 27.3.2009. http://www.vatt.fi/file/vatt_publication_pdf/j38.pdf
- Helne, T; Julkkunen, R; Kajanoja, J; Laitinen-Kuikka, S; Silvasti, T & Simpura, J. 2003. Sosiaalinen politiikka. Helsinki. WSOY.
- Hietaniemi, E. 2004. Aktivointia - elämäntilannetta - sosiaalista pääomaa. Työministeriö. Helsinki. Viitattu 17.9.09.
http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/06_tutkimus/tpt260.pdf
- Hirsjärvi, S; Remes, P & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. 15. painos. Helsinki. Tammi.
- Hämäläinen, K & Tuomala J. 2006. Työvoimapolitiittisten toimenpiteiden vaikutusten arviointi. Helsinki. Työministeriö.
- Hämäläinen, U. 1998. Nuorisotyöttömyys. Teoksessa Pohjala, M. (toim.) Suomalainen työttömyys. Helsinki. Taloustieto, 186, 210.
- Kaisu, A. 2005. Töihin niin pian kuin mahdollista: Itäkeskuksen työvoimatoimisto kannustaa työnhakuun ja satsaa virkailijan sekä asiakkaan hyvään vuorovaikutukseen. Työelämä 4/2005, 12 - 13.
- Kangas, O. 2003. Laman varjo ja nousun huuma. Helsinki. Edita Prima.
- Kantola, A & Kautto, M. 2002. Hyvinvoinnin valinnat. Suomen malli 2000-luvulla. Helsinki. Edita.
- Kiander, J & Pehkonen, J. 1998. Työttömyyden kasvun syyt. Työmarkkinoiden kohtaanto ja alueelliset työttömyyserot. Teoksessa Pohjala, M. (toim.) Suomalainen työttömyys. Helsinki. Taloustieto, 175, 335.
- Kohtanen, J. 1995. Työvoimatoimistojen palveluiden laatu ja nykytila. Työvoimapolitiittinen tutkimus 120. Helsinki. Työministeriö.

- Koistinen, P. 1999. Työpolitiikan perusteet. Juva. WSOY.
- Kyttälä, H. 2003. Työttömyyden kymmenen vuotta. Työttömyys Vantaalla vuoden 1993 syyskuusta vuoden 2003 syyskuuhun. Viitattu 27.3.2009.
http://www.vantaa.fi/i_liitetiedosto.asp?path=1;2075;6962;6999;7002;7018
- Lönnerberg, O. 2003. Työttömyys ja työllisyys tilastoissa : Tilastokeskuksen ja työministeriön tilastojen vertailua. Helsinki. Tilastokeskus.
- Moisala, J; Suonenniemi, I & Uusitalo R. 2006. Työttömien tilastollinen Profilointi. Viitattu 27.3.2009.
http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/06_tutkimus/tpt316.pdf
- Myrskylä, P. 1993. Keistä tuli työttömiä? Työvoimapolitiittinen tutkimus 43. Helsinki. Työministeriö.
- Nikula, J. 1999. Hyvää työtä kaikille vai samaa vanhaa rutinaa. Teoksessa Blom, M. (toim.) Mikä Suomessa muuttui? Sosiologinen kuva 1990-luvusta. Helsinki. Gaudeamus, 106 - 107.
- Oikeusministeriö. Laki julkisesta työvoimapalvelusta 31.12.2002/1295. Viitattu 24.8.2009.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20021295>
- Palander, S & Pouke, A. 1996. Syrjäytyneitä ja syrjäytettyjä: ääniä Helsingin leipäjonoista ja Kainuun kyliltä. Joensuu. Joensuun yliopiston Yhteiskuntapolitiikan ja filosofian laitos.
- Pehkonen, J. 1998. 1990-luvun talouslama ja työllisyyden alueellinen ja toimialoittainen kehitys. Teoksessa Pohjala, M. (toim.) Suomalainen työttömyys. Helsinki. Taloustieto, 339, 342 - 343.
- Pohjola, M. 1998. Työttömyys suomalaisessa yhteiskunnassa ongelmana. Suomalaisten työmarkkinoiden toimivuus. Teoksessa Pohjala, M. (toim.) Suomalainen työttömyys. Helsinki. Taloustieto, 3, 23 - 27.
- Polus, M. 1994. Työvoimatoimistojen palvelut tutkimuksen kohteena. Työpolitiittinen tutkimus 77. Helsinki. Työministeriö.
- Rantala, J. 1998. Työttömien työllistyminen. Teoksessa Pohjala, M. (toim.) Suomalainen työttömyys. Helsinki. Taloustieto, 369 - 371.
- Raunio, K. 2009. Olennainen sosiaalityössä. Toinen uudistettu laitos. Helsinki. Gaudeamus.
- Salovaara-Karstu, C. 2007. Rakenteellinen työttömyys Vantaalla. Vantaan työ- ja elinkeinotoimisto.
- Sillanpää, J. 1998. Työttömäksi joutumiseen vaikuttavat tekijät noususuhdanteen ja laman aikana. Pro gradu. Sosiologian laitos. Valtiotieteellinen tiedekunta. Helsingin yliopisto.
- Sosiaalivakuutus. 1999. Lamalla oli raju vaikutus ikääntyneen työttömän mahdollisuuksiin työllistyä. 1999/1, 4 - 5.
- Tilastokeskus. Koulutusluokitus 2007. Viitattu 27.3.2009.
<http://www.stat.fi/meta/luokitukset/koulutus/001-2007/index.html>
- Tilastokeskus. Toimialaluokitus 2002. Viitattu 27.3.2009.
<http://www.stat.fi/meta/luokitukset/toimiala/001-2002/index.html>
- Tuomaala, M. 2007. Työministeriö: Työvoimatoimistojen tuottavuus vuonna 2006. TEM analyysi 10/2007. Helsinki. Viitattu 8.9.2009.
http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/071_analyysit/analy10_tuottavuus2006.pdf

Työelämä. 1992. Asiakasruuhkasta huolimatta työvoimatoimiston palvelukuva parantunut. 1992/1, 3.

Työelämä. 2000. Asiakaspalautetutkimuksella pyritään työhallinnon palveluiden parantamiseen. 2000/7, 17.

Työelämä. 2005. Vantaan työvoimatoimistossa asiakkaita palvellaan jo uusin tavoin. 2005/2, 23 - 24.

Työelämä. 2007. Mitä työvoimatoimisto mahtaa työttömyydelle ja avoimille paikoille? 2007/5, 30 - 31.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2008. Työnvälitystilasto -kuukausijulkaisu. 9/2008. Viitattu 25.8.2009. <http://www.tem.fi/files/20354/Syys08.pdf>

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2009a. Työnvälitystilasto -kuukausijulkaisu. 2/2009. Viitattu 25.8.2009. <http://www.tem.fi/files/22200/Helmi09.pdf>

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2009b. Työttömät työnhakijat ja osuus työvoimasta kunnittain vuonna 2008. Viitattu 24.8.2009. http://www.tem.fi/files/21498/1_Tilastotiedote_2009.pdf

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2009c. Työttömyystietoja TE-keskuksittain ja kunnittain keskimäärin vuonna 2008. Viitattu 24.8.2009. <http://www.tem.fi/files/18380/tekkun07.pdf>

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2009d. Työttömät työnhakijat. Viitattu 24.8.2009. <http://www.tem.fi/index.phtml?s=2622>

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2009e. Uuden työ- ja elinkeinotoimiston kehittämisen linjaukset. loppuraportti. Viitattu 24.8.2009. http://www.tem.fi/files/22036/TEM_aluehallintoryhma_uusi_TE_toimisto_loppuraportti_30_1_2009.pdf

Työministeriö. 2007a. Työvoimatoimistojen asiakaspalautetutkimus 2007. Viitattu 24.8.2009. http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/10_muut/aspayhteenvetorap_2007.pdf

Työministeriö. 2007b. Työvoimatoimistot ja työvoimanpalvelukeskukset tänään ja huomenna. Viitattu 8.9.2009. http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/07_julkaisu/thj373.pdf

Työministeriö. 2002a. Työpolitiikan strategia 2003 - 2007 - 2010. Viitattu 8.9.2009. http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/03_suunnittelu_ja_seuranta/tyopolitiikanstrategia2010.pdf

Työministeriö. 2002b. Työvoimatoimiston keskeiset työskentelyprosessit ja niiden tuottavuuden kehittäminen. Viitattu 8.9.2009. http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/07_julkaisu/thj356.pdf

Työministeriö. 2005. Työvoimatoimiston palvelumallin uudistaminen. Työhallinnon julkaisu 353. Viitattu 11.9.2009. http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/07_julkaisu/thj353.pdf

Uudenmaan TE-keskus. 2009a. Uudenmaan TE-keskuksen työllisyyskatsaus helmikuu 2009. Viitattu 24.8.2009. <http://www.te-keskus.fi/Public/download.aspx?ID=14860&GUID={1C38F788-BA94-447B-9C23-AB7913F52C63}>

Uudenmaan TE-keskus. 2009b. Uudenmaan TE-keskuksen työllisyyskatsaus tammikuu 2009. Viitattu 24.8.2009. <http://www.te-keskus.fi/Public/download.aspx?ID=14388&GUID={CFC82BAE-B813-4BE9-8DE6-1E9B1F706D91}>

Vähätalo, K. 1998. Työttömyys ja suomalainen yhteiskunta. Helsinki. Gaudeamus

Väisänen, M. 2005. Laman, koulutuksen ja muiden taustatietojen vaikutukset 20 - 21-vuotiaiden ja 23 - 24-vuotiaiden nuorten työmarkkina-asemaan Helsingin seudulla vuosina 1987 - 2002. Pro gradu. Sosiologian laitos. Valtiotieteellinen tiedekunta. Helsingin yliopisto.

Liitteet

Liite 1: Asiakaskysely.....	82
Liite 2: Tutkimuslupa.....	84

Hyvä vastaanottaja!

Olemme kiinnostuneita kuulemaan juuri Teidän kokemuksianne, jotta Vantaan TE-toimiston (ent. työvoimatoimiston) palveluita voitaisiin kehittää. Tämä kysely on osana Laurea-ammattikorkeakoulun sosiaalian opinnäytetyötä, joka on tehty yhteistyössä Vantaan TE-toimiston kanssa. Tarkoituksena on tuoda esiin asiakkaiden näkemyksiä ja kokemuksia.

Kysely on täysin anonyymi. Kyselylomakkeet käsitellään luottamuksellisesti ja kyselyn tuloksista ei voi tunnistaa yksittäisiä vastaajia. Jokainen vastaus on tarpeellinen tutkimuksen onnistumisen kannalta.

Pyydämme Teitä täyttämään tämän kyselyn ja postittamaan mukana tullessa kirjekuoressa 20.7.2009 mennessä. Postimaksu on maksettu puolestanne.

Terveisin

Sosionomiopiskelija
Jaakko Kymäläinen

Laurea AMK

Sosiaalian koulutusohjelma
Ratatie 22, 01300 Vantaa
Jaakko.Kymalainen@laurea.fi

Tikkurilan TE-
toimisto

Vernissakatu 8 A
01300 Vantaa
puh. 0106071711

Ympyröi sukupuolesi sekä ikäsi.

1. Sukupuoli	1. Nainen	2. Mies			
2. Ikäluokitus	1. 18 ja alle 6. 59 ja yli	2. 19-28	3. 29-38	4. 39-48	5. 49-58

Seuraavassa on väitteitä Vantaan työ- ja elinkeinotoimistosta. Ympyröi jokaisesta väittämästä mielestäsi sopivin vastausvaihtoehto. (1 = täysin samaa mieltä, 5 = täysin eri mieltä)

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
3. TE-toimistossa asiointi on ollut vaivatonta ja helppoa.	1	2	3	4	5
4. Asiointi työvoimavirkailijoiden kanssa on ollut luontevaa ja tarkoituksenmukaista.	1	2	3	4	5
5. Työvoimavirkailijat ovat olleet ammattimaisia.	1	2	3	4	5
6. Odotusaika TE-toimistossa on kohtuullinen.	1	2	3	4	5
7. Olen kokenut saaneeni hyvää asiakaspalvelua TE-toimistossa.	1	2	3	4	5
8. Olen saanut apua työnhakuuni TE-toimistosta.	1	2	3	4	5
9. Sain TE-toimistosta sellaista palvelua kuin tulin hakemaan.	1	2	3	4	5

Käännä!

10. Anna yleisarvosana TE-toimiston palveluille kouluarvosanoin (4-10). _____

11. Montako kertaa olet vieraillut Vantaan TE-toimistossa vuoden aikana? Minkälaista palvelua sait siellä käydessäsi?

12. Jos olit tyytymätön palveluun, mitä pitäisi kehittää?

13. Mitä muuta haluat sanoa?

Kiitos vastauksestasi!



TYÖ- JA ELINKEINOMINISTERIÖ
ARBETS- OCH NÄRINGSMINISTERIET
MINISTRY OF EMPLOYMENT AND THE ECONOMY

Jaakko Kymäläinen
Tikkurilan Työ- ja elinkeinotoimisto
Vernissakatu 8 A
01300 VANTAA

PÄÄTÖS
24.2.2009

550/091/2009

PÄÄTÖS TUTKIMUSLUPAHAKEMUKSEEN

Olette hakeneet tutkimuslupaa Laurea-ammattikorkeakoululle tehtävän opinnäytetyön laatimista varten. Opinnäytetyön aiheena on Vantaan uudet työttömät työnhakijat ja heidän työllistymisensä sekä heidän näkökulmansa ja kokemuksiensa esiintuominen. Tutkimuksen vastuullisena ohjaajana toimii Laurea-ammattikorkeakoulun lehtori Riitta Tuomisto.

Tutkimukseenne kohderyhmänä ovat Vantaan uudet työttömät työnhakijat. Opinnäytetyön tavoitteena on tehdä selvitys kuuden kuukauden aikajakson uusien työttömien työnhakijoiden taustatiedoista ja työllistymisestä. Tähän tarvitsette taustatiedot uusista työttömistä työnhakijoista. Aineiston keräätte vuoden 2009 aikana.

Työ- ja elinkeinoministeriö on päättänyt viranomaisen toiminnan julkisuudesta annetun lain 28 §:n sekä työhallinnon asiakaspalvelun tietojärjestelmästä annetun lain 6 §:n 2 momentin nojalla antaa Teille oikeuden käyttää hakemuksessa ja tutkimussuunnitelmassa mainitsemianne tietoja tutkimusta laadittaessa.

Tietoja saa käyttää vain hakemuksessa mainittua tutkimusta varten. Tietoja ei saa käyttää siten, että yksityisyyden suoja ja yksityisen edut tai oikeudet vaarantuisivat.

Tietoja saa tallentaa vain selvityksen kannalta tarpeellisin osin. Tietoja on säilytettävä siten ja toiminnassa muutoinkin varmistettava se, että yksityiset tiedot eivät paljastu muille tahoille. Tutkimusta toteutettaessa

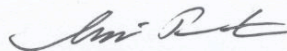
TYÖ- JA ELINKEINOMINISTERIÖ
PL 32 (Aleksanterinkatu 4)
00023 Valtioneuvosto • Puh. 010 606 000
Faksi (09) 1606 2166 • www.tem.fi

ARBETS- OCH NÄRINGSMINISTERIET
PB 32 (Alexandersgatan 4)
00023 Statsrådet • Tfn 010 606 000
Fax (09) 1606 2166 • www.tem.fi

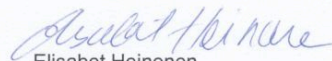
MINISTRY OF EMPLOYMENT AND THE ECONOMY
P.O. Box 32 (Aleksanterinkatu 4)
FI-00023 Government • Tel + 358 10 606 000
Fax + 358 9 1606 2166 • www.tem.fi

2 (2)
2727/091/2008

tulee ottaa huomioon henkilötietolakiin (523/1999) sekä muihin lakeihin ja asetuksiin sisältyvät henkilötietojen keräämistä, tallettamista, käyttöä ja luovuttamista koskevat säännökset.



Anssi Paasivirta
Johtaja



Elisabet Heinonen
Kehitysjohtaja

Liitteet

Henkilötietolain 14 §
Tutkimuslupahakemus