

Silja Lähti

**Avanti-hankkeen asiakkaiden kokemuksia  
pitkäaikaistyöttömyydestä ja näkemyksiä  
Työllisyystalosta**

Opinnäytetyö

Syksy 2015

SeAMK Sosiaaliala

Sosionomi AMK



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU  
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Sosiaali- ja terveysalan yksikkö

Tutkinto-ohjelma: Sosiaalialan koulutusohjelma

Suuntautumisvaihtoehto: Sosionomi (AMK)

Tekijä: Silja Lätti

Työn nimi: Avanti-hankkeen asiakkaiden kokemuksia pitkäaikaistyöttömyydestä ja näkemyksiä Työllisyystalosta

Ohjaaja: Mirva Siltakorpi

Vuosi: 2015

Sivumäärä: 82

Liitteiden lukumäärä: 3

---

Opinnäytetyön tutkimus toteutettiin kahdessa osassa, joista ensimmäinen toteutettiin kesällä 2014 ja toinen keväällä 2015. Ensimmäisen tutkimusosion tarkoituksena oli selvittää, mitkä tekijät estävät työllisyyden kuntakokeiluhanke Avantin asiakkaiden työllistymisen ja mitä tarvittaisiin, että työllistymistä voitaisiin edistää. Tutkimusosiossa kartoitettiin myös asiakkaiden tulevaisuuden suunnitelmia. Toisen tutkimusosion tarkoituksena oli selvittää, millainen olisi Seinäjoen kaupungin Työllisyystalo parhaimmillaan asiakkaiden näkökulmasta ja millaisena pitkään työttömänä ollut henkilö näkee tulevaisuutensa kun elää elämänsä parasta aikaa. Tutkimusosiot toteutettiin laadullisina haastattelututkimuksina, joista ensimmäiseen osallistui 11 henkilöä ja toiseen 10 henkilöä. Tutkimuksista saatu tieto pyrkii autamaan Avanti-hanketta pitkäaikaistyöttömien palvelujen kehittämisessä.

Opinnäytetyön teoria rakentuu tutkimuksista saatuun tietoon. Teoriaosassa tarkastelen työttömyyttä, sen lajeja, syitä ja seurauksia. Kerron työvoimapolitiikasta ja aktiivisen politiikan keinoista yleisesti. Lisäksi kerron tutkimuksen tekemisestä sekä yleisesti että opinnäytetyöni kannalta.

Tutkimus osoitti, että yleisimmät työllistymistä estävät tekijät olivat terveydelliset ongelmat, alkoholi ja henkilökohtaiset syyt, kuten perheongelmat. Harvoin työllistymistä estäviä tekijöitä oli kuitenkin vain yksi. Työllistymisen edistämiseksi asiakkaat korostivat omaa aktiivisuutta ja rohkeutta sekä ulkopuolisen avun ja tuen tarvetta. Avanti-hanke koettiin tärkeäksi työllistymisen edistämisen kannalta. Työllistymisen oli lähes jokaisen asiakkaan tulevaisuuden suunnitelmana, kunhan työllistymistä estävät tekijät saadaan ensin ratkaistuksi. Seinäjoen kaupungin Työllisyystalolta toivottiin asiakkaan tarpeiden mukaista, yksilöllistä palvelua. Aktivoiva ryhmätoiminta, työnhakuvalmennus ja yritysvierailut koettiin tärkeiksi palveluiksi. Työllisyystalon tulisi olla matalan kynnyksen paikka, jonne olisi helppo tulla omana itsenään. Tulevaisuuden haaveina asiakkailla oli työllistymisen, perhe ja tasapainoinen elämä.

Avainsanat: pitkäaikaistyöttömyys, työllisyyspalvelut, työllistymistä estävät tekijät, työllisyyspolitiikka, tulevaisuus

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## **Thesis abstract**

Faculty: School of Health Care and Social Work

Degree programme: Degree Program in Social Services

Specialisation: Bachelor of Social Services

Author: Silja Lätti

Title of thesis: The Experiences of Avanti Project's Clients Regarding Long-Term Unemployment and Viewpoints of the Employment House

Supervisor: Mirva Siltakorpi

Year: 2015

Number of pages: 82

Number of appendices: 3

---

The study of this thesis was written in two parts. The first part was conducted in the summer of 2014 and the second in the spring of 2015. The purpose of the first part was to find out what prevents the employment of Avanti project's clients, what it takes so that employment could be promoted and what kind of future plans the clients have. The purpose of the second part was to find out what the Employment House of Seinäjoki would be like at its best from the clients' point of view, and how long-term unemployed persons see their future when they are living the best time of their lives. Both parts of this study were executed using qualitative research methods. The first part of the interview was attended by 11 people and another 10 people. The studies' target was to help the Avanti project to develop employment services.

The theory is based on the information of the study. The theory consists of the causes and consequences of unemployment, labor market policies and active labor market policies. In addition, I also discuss the research process in general and from the thesis's perspective.

The study showed that the most common factors that contribute to employment were health problems, alcohol and personal reasons, such as family problems. However, it appeared to be rare that only one factor prevents employment. Regarding employment promotion, clients underlined the importance of being active and have courage, as well as the need for external help and support. Avanti project was considered important to promote employability. A job was the plan of almost every client for the future, as long as the hindering factors for employment can be first resolved. The clients hoped for a personalized service according to the customer's needs from the Employment House of Seinäjoki. Interactive group activities, job training and business visits were seen as an important service. The Employment House should be a low threshold place where anyone could come as itself. Clients have many future dreams like getting a job, a family and a balanced life.

Keywords: long-term unemployment, employment services, promoting employment factors, employment policy, future

## SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Kuvioluettelo.....	6
1 JOHDANTO.....	7
2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA.....	9
2.1 Opinnäytetyön tavoitteet ja tutkimuskysymykset.....	10
2.2 Seinäjoen työllisyyden kuntakokeiluhanke Avanti.....	10
2.3 Seinäjoen kaupungin Työllisyystalo.....	11
2.4 Asiakaslähtöinen kehittäminen.....	12
2.5 Aikaisemmat tutkimukset.....	14
3 TYÖTTÖMYYS SUOMESSA.....	16
3.1 Työttömyyden määritelmä ja lajit.....	16
3.2 Työttömyyteen vaikuttavat tekijät.....	20
3.3 Työttömyyden seuraukset.....	23
4 TYÖLLISTYMISTÄ EDISTÄVÄT KEINOT.....	27
4.1 Aktiivinen työvoima- ja sosiaalipolitiikka.....	27
4.2 Aktivointipolitiikan keinot.....	30
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	33
5.1 Tutkimusmenetelmä.....	33
5.2 Tutkimusaineiston analyysi.....	38
5.3 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus.....	40
6 ENSIMMÄISEN TUTKIMUSOSION TULOKSET.....	43
6.1 Tutkimukseen osallistuneiden taustatiedot ja elämäntilanne.....	43
6.2 Työllistymistä estävät seikat.....	44
6.3 Mitä olisi tarvittu työllistymisen mahdollistamiseksi?.....	47
6.4 Tuen saanti julkisista palveluista.....	48
6.5 Kehitysideoita työllistymisen kehittämiseksi.....	51
6.6 Tulevaisuus.....	52
7 TOISEN TUTKIMUSOSION TULOKSET.....	55

7.1 Työllisyystalo.....	55
7.2 Työllisyystalon palvelut ja toiminta .....	57
7.3 Työllisyystalon toiminta-ajatus .....	60
7.4 Tulevaisuus.....	61
7.5 Mitä tulevaisuuden haaveiden tavoittaminen vaatii? .....	62
8 JOHTOPÄÄTÖKSET .....	64
9 POHDINTA .....	70
LÄHTEET .....	73
LIITTEET .....	79

## Kuvioluettelo

Kuvio 1. Työttömien työnhakijoiden määrä Suomessa 2014–2015 kesäkuussa...	17
Kuvio 2. Pitkäaikaistyöttömien määrä Suomessa ja Etelä-Pohjanmaalla.....	18
Kuvio 3. Tutkimusosioiden aineiston analysoinnin vaiheet .....	38
Kuvio 4. Tutkimusosiot.....	42
Kuvio 5. Millainen työllisyystalo olisi?.....	56
Kuvio 6. Millaista henkilökuntaa työllisyystalossa tulisi olla?.....	57
Kuvio 7. Työllisyystalon palvelut ja toiminta .....	59
Kuvio 8. Tulevaisuuden haaveet – teema .....	62

# 1 JOHDANTO

Suomessa työttömien työnhakijoiden määrä kasvaa jatkuvasti. Työ- ja elinkeinoministeriön kuukausittain julkaiseman työllisyyskatsauksen mukaan työ- ja elinkeinotoimistoissa oli kesäkuun 2015 lopulla 368 900 työtöntä työnhakijaa, mikä on 31 700 henkilöä enemmän kuin kesäkuun 2014 lopulla (Työllisyyskatsaus, 2015). Viime vuosien aikana Suomen taloudellinen tilanne, työttömien määrän kohtaanmittomuus avoimien työpaikkojen kanssa ja pitkäaikaistyöttömyyden ennaltaehkäisy ovat olleet jatkuvasti keskusteluissa ja mediassa esillä. Etenkin pitkäaikaisyöttömyyden kasvu vuodesta toiseen on herättänyt oman mielenkiintoni aiheita kohtaan, koska pitkään työttömänä olleilla riski sosiaalisten ongelmien kasautumiseen ja syrjäytymiseen on suuri. Pitkäaikaistyöttömäksi tilastokeskus (2015) määrittelee henkilön, joka on yhtämittaisesti ollut työttömänä 12 kuukautta tai pidempään. Myös Hänninen ja Karjalainen (2007, 167) määrittelevät pitkäaikaistyöttömäksi työttömän työnhakijan, joka on ollut yhtäjaksoisesti, useammassa jaksossa tai työttömyyden kokonaiskeston näkökulmasta vähintään vuoden ajan työttömänä.

Opinnäytetyöni toteutan yhteistyössä Seinäjoen työllisyyden kuntakokeiluhanke Avantin kanssa. Avanti-hanke on osa valtakunnallista pitkäaikaistyöttömyyden hoidon kuntakokeilua (Työllisyyden kuntakokeilu Avanti, 2015). Opinnäytetyöni tutkimuksessa ensimmäisenä tavoitteenani on selvittää mitkä tekijät vaikuttavat tai ovat vaikuttaneet Seinäjoen työllisyyden kuntakokeiluhanke Avantin asiakkaiden pitkäaikaistyöttömyyteen ja mitä keinoja tarvittaisiin, jotta työllistymistä voitaisiin edistää. Nykyisten työllisyyspalvelujen kehittäminen ja uusien palvelukonseptien löytäminen ja innovointi on mielestäni tärkeää, jotta työllistymistä voitaisiin edistää tulevaisuudessa. Seinäjoen kaupungin ja työllisyyden kuntakokeiluhanke Avantin yhteistyö pitkäaikaistyöttömien palvelujen järjestämiseksi ja työllistymisen edistämiseksi on tuottanut ratkaisuksi Työllisyystalo-mallin. Työllisyystalon tarkoituksena on koota työnhakuun liittyvät palvelut saman katon alle yhdeksi kokonaisuudeksi, joka tukee mahdollisuutta tuottaa asiakastarpeen mukaista palvelua sekä edistää eri toimijoiden välistä yhteistyötä. Opinnäytetyöni tutkimuksen toisena tavoitteena onkin selvittää millainen Työllisyystalo olisi parhaimmillaan asiakkaiden näkökulmasta. Asiakasnäkökulmaa pidän palvelujen kehittämisessä tärkeänä, koska asi-

akkailta saatu, kokemuksellinen tieto, on keskiössä hyvän palvelun suunnittelussa, toteutuksessa ja kehittämisessä. Hyvää, toimivaa palvelua on vaikea kehittää ilman palvelun käyttäjiltä saatua tietoa siitä, mikä toimii ja mikä ei toimi. Suomen Perustuslain 2§ mukaan yksilöllä on oikeus osallistua ja vaikuttaa yhteiskunnan ja elinympäristönsä kehittämiseen (L 731/1999). Opinnäytetyöni tutkimuksen kolmantena tavoitteenani on selvittää millaisena pitkään työttömänä ollut henkilö näkee tulevaisuutensa, millaista tulevaisuutta hän toivoo ja mitä hänen mielestään vaaditaan, jotta tulevaisuuden tavoitteet saavutettaisiin.

Opinnäytetyöni tutkimuksellinen osuus toteutettiin laadullisena tutkimuksena kahdessa eri osassa. Kesä-heinäkuun vaihteessa 2014 toteutin sosionomi AMK – opintoihini liittyvän tutkimus-, kehittämis- ja innovointimenetelmien (TKI) harjoittelujakson toteuttamalla työllisyyden kuntakokeiluhanke Avantin tilaaman laadullisen tutkimuksen pitkäaikaistyöttömyyttä aiheuttavista tekijöistä ja työllistymistä edistävästä tekijöistä. Ensimmäisestä tutkimusosioista tekemääni raporttia on käsitelty Avanti-hankkeen projekti- ja ohjausryhmässä, hyödynnetty tavoitteiden tarkastelussa sekä muissa eri yhteyksissä, kun työllisyyden kuntakokeiluhanke Avantia on esitelty. Ensimmäisessä tutkimusosiossa, kesä-heinäkuussa 2014, tutkimukseen osallistui 11 työllisyyden kuntakokeiluhanke Avantin pitkään työttömänä ollutta asiakasta. Ensimmäisessä tutkimusosiossa tutkin mitkä tekijät vaikeuttavat pitkäaikaistyöttömien työllistymistä, miten työllistymistä voitaisiin edistää ja millaisena pitkäaikaistyötön näkee tulevaisuutensa. Opinnäytetyöni toisessa tutkimusosiossa, maaliskuussa 2015, tutkimukseen osallistuivat samat henkilöt kuin aiempaankin tutkimusosioon yhtä henkilöä lukuun ottamatta. Tällöin tutkimuskysymyksinä olivat millainen Työllisyystalo olisi parhaimmillaan asiakkaiden näkökulmasta ja millaisena asiakas näkee tulevaisuutensa silloin kun elää elämänsä parasta aikaa. Opinnäytetyössäni julkaisen ensimmäisen tutkimusosion tulokset liittäen keväällä maaliskuussa 2015 tehdyn toisen tutkimusosion tulokset niiden jatkeeksi.

## 2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA

Oma mielenkiintoni opinnäytetyöni aihetta kohtaan lähti siitä, että mielestäni sosiaalialalla olisi tärkeää keskittyä siihen, miten työllistymistä voitaisiin tulevaisuudessa edistää ja millä keinoin pitkäaikaistyöttömyyttä voitaisiin ennaltaehkäistä, koska pitkään työttömänä olleilla henkilöillä riski sosiaalisten ongelmien kasaantumiseen ja syrjäytymiseen on suuri. Työttömyyden pitkittyessä ja työllistymisen ollessa vaikeaa on usein kyse laajemmista asioista kuin pelkästään työhön liittyvistä asioista. Jotta työllistyminen olisi mahdollista, tarvitaan yksilöllistä ja toimivaa palvelua. Tästä syystä palvelujen kehittämisessä tulisi huomioida palvelun käyttäjien tarpeet, sillä heillehän palvelua ollaan järjestämässä. Opinnäytetyöni tavoitteena on saada asiakasnäkökulmaa siitä, mitä vaikutuksia pitkäaikaistyöttömyydellä on asiakkaalle ja millä tavoin heidän mielestään palveluja pitäisi kehittää. Asiakaslähtöistä kehittämistä pidän tärkeänä, koska mielestäni juuri palvelujen käyttäjät ovat asiantuntijoita siinä, mikä toimii ja mikä ei. Heiltä saatu tieto on siksi erittäin tärkeää ja hyödyllistä. Asiakaslähtöistä kehittämistä voidaan tavallaan pitää nykypäivän trendinä ja siitä on tehty useita tutkimuksia niin kaupalliselta kuin sosiaali- ja terveystalalta.

Tässä luvussa esittelen ensin opinnäytetyöni tavoitteet ja tutkimuskysymykset. Avaan tekstissä työllisyyden kuntakokeiluhanke Avantin sisältöä, toimintaa ja tavoitteita. Tässä luvussa esittelen myös lyhyesti Avanti-hankkeen ja Seinäjoen kaupungin suunnitteleman Työllisyystalon mallin idean, joka tarkoituksena on järjestää kaikki pitkäaikaistyöttömille suunnatut palvelut saman katon alle ja tuottaa nykyistä paremmin työllisyyspalveluita. Kerron myös asiakaslähtöisen kehittämisen perusideasta, koska opinnäytetyöni tutkimusosion taustalla on ollut asiakaslähtöisen kehittämisen teoriaa ja opinnäytetyöni toinen tutkimusosio on toteutettu asiakaslähtöisen kehittämisen mukaan. Luvun lopuksi esittelen Työ- ja elinkeinoministeriön julkaiseman tutkimuksen vaikeasti työllistyvien tilanteesta vuodelta 2011 ja nuorten starttivalmennuspalvelun asiakaslähtöisestä kehittämisestä tehdyn opinnäytetyön vuodelta 2014. Aikaisempien tutkimusten tuloksia vertailen opinnäytetyöni tutkimusosion johtopäätöksissä.

## 2.1 Opinnäytetyön tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää mitkä tekijät ovat vaikuttaneet työllisyyden kuntakokeiluhanke Avantin asiakkaiden työttömyyteen ja mitä keinoja olisi tarvittu tai tarvittaisiin tällä hetkellä, jotta työllistymistä voitaisiin edistää. Tavoitteenani on myös selvittää millainen Seinäjoen kaupungin työllisyystalo olisi parhaimmillaan asiakkaiden näkökulmasta katsottuna ja millaisena pitkäaikaistyötön asiakas näkee oman tulevaisuutensa silloin kun elää elämänsä parasta aikaa.

Opinnäytetyöni tutkimuskysymykset rakentuvat tavoitteiden ympärille. Tutkimuskysymyksiä ovat:

- Mitkä tekijät ovat estäneet tai estävät tällä hetkellä työllistymistä, mitä olisi tarvittu tai tarvittaisiin, jotta työllistymistä voidaan edistää ja millaisia tulevaisuuden suunnitelmia pitkään työttömänä olleilla on?
- Millainen on Seinäjoen kaupungin työllisyystalo parhaimmillaan?
- Millaisena pitkään työttömänä ollut näkee tulevaisuutensa kun hän elää elämänsä parasta aikaa?

## 2.2 Seinäjoen työllisyyden kuntakokeiluhanke Avanti

Seinäjoen työllisyyden kuntakokeiluhanke Avanti on osa valtakunnallista pitkäaikaistyöttömyyden hoidon kuntakokeilua. Kuntakokeilu on alkanut vuonna 2012 ja jatkuu vuoden 2015 loppuun saakka. Kuntakokeilussa keskeistä on kehittää ja käyttöönottaa uusia pitkäaikaistyöttömille suunnattuja palveluita ja toimintamalleja. Muita kehittämisen kohteita ovat muun muassa valmennusmallin ja asiakasohjautuvuuden kehittäminen, yritys- ja välityömarkkinoiden yhteistyö, kuntouttava työtoiminta sekä työ- ja toimintakykyä tukevat ja arvioivat palvelut. (Työllisyyden kuntakokeilu Avanti, 2015; Seinäjoen kuntakokeilu Avanti-hanke, 2015.)

Työllisyyden kuntakokeiluhanke Avantin tarkoituksena on tarjota kunnille nykyistä paremmat mahdollisuudet vaikuttaa siihen, miten pitkäaikaistyöttömien palvelut voitaisiin järjestää. Työllisyyttä edistäviä toimintamalleja on tarkoitus kehittää yhdessä asiakkaiden, eri toimijatahojen ja sektorirajoja ylittävien viranomaistahojen

kanssa sekä luoda pitkään työttömänä olleelle asiakkaalle polkuja työelämään. Tarkoituksena on huomioida asiakkaan ja paikallisten työmarkkinoiden tarpeet. Yhteistyön tavoitteena on löytää asiakkaille parhaat mahdolliset ratkaisut, jotka tukevat asiakasta aktiivisesti ja monipuolisesti. Näiden tavoitteiden saavuttamiseksi tarkoituksena on kirkastaa eri toimijoiden rooleja ja vastuualueita, kehittää yhteisiä foorumeja sekä ratkaisukeskeisiä toimintamalleja. Seinäjoella työllisyyden kuntakokeiluhanke Avantissa kehittämistyöhön osallistuvat Seinäjoen kaupungin lisäksi työ- ja elinkeinotoimisto, työvoiman palvelukeskus, sosiaali- ja terveysterveyst, KELA, oppilaitokset, seurakunta, yrittäjät, välityömarkkinatoimijat ja muut järjestöt. Avanti-hankkeessa korostetaan asiakaslähtöisyyttä ja hankkeessa toimiikin aktiivisia asiakaskehittäjäryhmiä, jotka osallistuvat yhteiseen kehittämistyöhön. (Työllisyyden kuntakokeilu Avanti, 2015; Seinäjoen kuntakokeilu Avanti-hanke, 2015.)

Työllisyyden kuntakokeiluhanke Avantissa työtä tehdään voimavara- ja ratkaisukeskeisellä otteella. Avantin palvelut ovat yksilöllisiä ja palvelut räätälöidään aina asiakkaan tarpeen ja tilanteen mukaan. Avanti-palvelut tukevat asiakkaiden työnhakua ja työllistymistä sekä siirtymistä koulutukseen, kuntoutukseen tai muuhun toimintaan. Avantin palveluihin sisältyy muun muassa yksilö- ja ryhmävalmennusta, työhönvalmennusta, palveluohjausta ja palvelutarvearviointia, jotka kaikki toteutetaan lähtökohtaisesti asiakkaan tavoitteiden mukaisesti. Työllisyyden kuntakokeiluhanke on tarkoitettu 500 päivää työttömyysetuutta saaneille tai 12 kuukautta yhtäjaksoisesti työttömänä olleille Seinäjoen kaupungin työnhakijoille. (Avanti-hanke, 2015.)

### **2.3 Seinäjoen kaupungin Työllisyystalo**

Seinäjoen kaupungin Työllisyystalo pyrkii toimimaan ratkaisuna muun muassa pitkäaikaistyöttömyyden ja syrjäytymisen kasvulle, matalakynnyksisten työpaikkojen ja kuntouttavan työtoiminnan työpaikkojen vähäiselle tarjonnalle, palveluiden hajainaisuudelle sekä vastuiden ja roolien johtamisjärjestelmän epäselvyydelle (Työllisyystalon valmistelutyö, 2015). Pitkäaikaistyöttömyyden kasvun myötä kunnilla on entistä enemmän vastuuta pitkäaikaistyöttömyyden mukana tuleviin ongelmiin vas-

taamisessa sekä pitkäaikaistyöttömille suunnattujen palvelujen tuottamisessa. Tästä syystä työllisyyden kuntakokeiluhanke Avanti on yhdessä Seinäjoen kaupungin kanssa kehittänyt Työllisyystalo-mallin, jonka avulla nykyiset työllisyyspalvelut voidaan järjestää tehokkaammin ja asiakaslähtöisemmin. Pitkäaikaistyöttömyyden moninaiset ongelmat vaativat perehtymistä tilanteeseen ja räätälöityjä ratkaisuja. Tarvitaan laajaa yhteistyötä elinkeinoelämän, työllistävien tahojen, terveydenhuollon, sosiaalityön, koulutuksen ja muiden tahojen kanssa, jotta ratkaisuja saavutettaisiin. Eri toimijoiden välistä yhteistyötä kehittämällä palveluista muodostuu työllisyyttä edistävä kokonaisuus, joka mahdollistaa asiakkaalle aukottoman työllistymispolun. (Seinäjoen kaupungin Työllisyystalo, 2014.) Seinäjoen kaupungin Työllisyystalon toiminnassa mukana ovat mm. työllisyyspalvelut, aikuis-sosiaalityö, terveyspalvelut, etsivä nuorisotyö, tuetun työn palvelut, Kaks'Kättä työpaja, Toimintojen talo ja Into Seinäjoki Oy (Työllisyystalon valmistelutyö, 2015).

Työllisyystalon tavoitteena on, että työnhakijoille ja heikossa työmarkkina- asemassa oleville tarjotaan oikea-aikaisia, toimivia, suunnitelmallisia ja räätälöityjä palveluita. Palveluiden tarkoituksena on tukea asiakkaiden työllistymistä työmarkkinoille ja vastata työnantajien rekryointitarpeisiin tarjoamalla palveluita, jotka mahdollistavat heikossa työmarkkina- asemassa olevien henkilöiden työllistymisen yrityksiin ja muihin työpaikkoihin. Työllisyystalon tavoitteena on myös ehkäistä tehokkaammin työelämästä syrjäytymistä ja pidentää työuria sekä parantaa yleistä hyvinvointia. Ennen kaikkea Työllisyystalon tarkoituksena on järjestää työllisyyspalvelut ”yhden pysähdyksen taktiikalla”, jotta asiakkaan pompottamisesta luukulta toiselle päästäisiin pois. (Lehtimäki 2014; Seinäjoen kaupungin Työllisyystalo, 2014.)

## **2.4 Asiakaslähtöinen kehittäminen**

Tässä opinnäytetyössä asiakaslähtöistä kehittämistä on toteutettu tutkimuksen toisessa osassa ja tästä syystä on mielestäni hyvä pohjustaa asiakaslähtöisen kehittämisen ajatusta. Virtasen ym. (2011, 18–19) mukaan asiakaslähtöisen toiminnan arvoja ihmisarvon lisäksi ovat asiakkaan kunnioitus, itsemääräämisoikeus ja yhdenvertaisuus. Arvoperustan lisäksi asiakas tulisi nähdä yhdenvertaisena

toimijana työntekijän kanssa. Yhdenvertaisuus luo edellytykset kumppanuussuhteelle, joka kuitenkin myös vaatii työntekijän ja asiakkaan välistä luottamusta ja vuorovaikutusta. Asiakaslähtöisessä toiminnassa tavoitteena on asiakkaan toimijuuden vahvistaminen ja voimavarojen löytäminen.

Asiakaslähtöinen kehittäminen perustuu siihen, että asiakas ymmärretään oman elämänsä asiantuntijana. Tämä tarkoittaa asiakkaan omakohtaisen kokemuksen nostamista palvelun lähtökohdaksi. (Pohjola 2010, 59; Virtanen ym. 2011, 19.) Opinnäytetyöni tutkimuksen toisessa osassa pitkäaikaistyöttömiltä asiakkailta kerättiin tietoa siitä, millainen Seinäjoen kaupungin Työllisyystalomalli olisi parhaimmillaan. Asiakkaat haluttiin mukaan palvelujen kehittämiseen, koska heillä on tietoa siitä, mitä he tarvitsevat palveluilta ja mitä toimiva palvelu sisältää. Asiakaslähtöinen kehittäminen tuottaa toimivaa palvelua ja yhteistyötä eri toimijoiden välillä sekä osallisuutta. Osallisuus on tärkeää yksilön hyvinvoinnin kannalta. Osallisuus on osallistumisen mahdollistamaa yhteenkuuluvuuden tunnetta, joka ilmenee silloin kun yksilö kokee kuuluvansa johonkin yhteisöön, jossa tulee kuulluksi ja, joka tukee oman identiteetin rakentumista ja ylläpitämistä. (Rouvinen-Wilenius, Aalto-Kallio, Koskinen-Ollonqvist & Nikula 2012, 49.) Opinnäytetyöni tutkimuksessa tarkoituksena oli osallistaa asiakkaita palvelujen suunnitteluun ja kehittämiseen.

Palvelua on vaikea kehittää onnistuneesti ilman, että huomioidaan kaikki palveluun liittyvät tekijät, niin viralliset kuin ei-virallisetkin toimijat. Asiakaslähtöisessä kehittämisessä tärkeää on nähdä kaikki toimijat tasavertaisina, joilla jokaisella on oikeus osallistua keskusteluun. Kehittämisen kulmakivenä voidaan pitää yhteistä keskustelua, jonka avulla palvelukenttää voidaan muotoilla toisin. Keskustelun avulla eri toimijat voivat myös määritellä keskinäiset tehtävänsä ja suhteensa uudella tavalla. Asiakaslähtöisen kehittämisen perusidea on neuvottelussa, jossa eri toimijoiden välillä sovitellaan näkemyksiä ja muodostetaan uusia ratkaisuja. Yhdessä sovittuja toimintamalleja tai ideoita kokeillaan käytännössä ja käytännön kokeilun jälkeen toimintaa arvioidaan uudelleen uudessa neuvottelussa. Neuvottelu ei siis ole pelkkää keskustelua, vaan myös konkreettista toimintaa. Ennen kaikkea neuvottelu edellyttää tasavertaisuutta kaikilta osallistujilta. Osallistujien on kyettävä arvioimaan omaa toimintaansa kriittisesti ja tarkastelemaan omaa ajatteluaan ja toimintaansa erilaisista näkökulmista. (Toikko 2009, 12–15.)

## 2.5 Aikaisemmat tutkimukset

Opinnäytetyössäni tarkempaa tarkasteluun otin Työ- ja elinkeinoministeriön vuonna 2011 julkaiseman Eeva Terävän, Petri Virtasen, Petri Uusitalon ja Lassi Köpän tekemän vaikeasti työllistyvien palveluita ja tilannetta selvittävän tutkimuksen. Tutkimuksessa kohderyhmänä olivat vaikeasti työllistyvät ja tavoitteena oli selvittää työllistymistä estäviä tekijöitä, jotka ovat vaikuttaneet kohderyhmän työttömyyden pitkittymiseen ja vaikeuttaneet heidän kiinnittymistään työmarkkinoille. Tutkimuksen tavoitteena oli myös selvittää, mitä julkisia työvoimapalveluja vaikeasti työllistyville oli tarjottu ja järjestetty, ja miksi näillä palveluilla ei ole ollut pysyvää vaikutusta työllistymiseen (Terävä, ym. 2011, 4-5). Valitsin tämän tutkimuksen siksi, että omassa opinnäytetyössäni käyn myös työllistymisen esteitä läpi teorian kautta ja omassa tutkimuksessani halusin myös selvittää mitkä tekijät vaikeuttavat pitkään työttömänä olleiden työllistymistä.

Vaikeasti työllistyvien tilannetta ja palveluja selvittävässä tutkimuksessa tutkijoilla oli käytössään laaja aineistonhankinta menetelmä. Aineisto kerättiin työvoimapalvelujen tietojärjestelmän (URA) henkilörekisteritietojen analysoinnin avulla, haastatteleamalla työvoimavirkailijoita ja vaikeasti työllistyviä sekä palkkatuella työllistyneille työnantajille kohdistetulla kyselyllä. Rekisteritietojen analysoinnilla haettiin otanta henkilöistä, jotka olivat olleet työttömänä vuoden 2009 tai joilla oli täyttynyt työttömyysturvan 500 maksupäivää sekä toinen otanta, jonka kautta selvitettiin palkkatuetun työn vaikutuksia. Työvoimavirkailijoiden haastattelut toteutettiin ryhmähaastatteluina jokaisella ELY-alueella ja työnantajille kysely toteutettiin sähköisenä. Tutkimusta varten tutkijat haastattelivat 30 vaikeasti työllistyvää satunnaisotannan perusteella. (Terävä, ym. 2011, 23–28.)

Tutkimuksen raportista kävi ilmi, että työllistymistä estäviä tekijöitä oli useita ja ne kohdistuivat niin ulkoisiin toimijoihin, kuten yleiseen työtilanteeseen ja saataviin palveluihin, kuin sisäisiin toimijoihin eli omaan osaamiseen, motivaatioon ja terveyteen. Työllistymistä estäviä tekijöitä olivat muun muassa työttömän ikä, koulutustaso ja henkilön hyvinvointivajeeseen liittyvät tekijät, kuten päihderiippuvuus ja terveydelliset ongelmat. (Terävä, ym. 2011, 96–97.)

Toisena tutkimuksena tarkastelin Carita Keinäsen opinnäytetyötä nuorten starttivalmennuspalvelun asiakaslähtöisestä kehittämisestä. Tutkimus on toteutettu vuonna 2014 ja sen tavoitteena oli kehittää nuorten starttivalmennuspalvelun asiakaslähtöinen toimintamalli. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää nuorten ajatuksia sosiaalipalveluiden asiakaslähtöisyydestä, toimivien palveluiden, vuorovaikutuksen sekä kehittämisen näkökulmista. (Keinänen 2014, 7.) Valitsin tämän tutkimuksen siksi, että omassa opinnäytetyössäni tutkimuksen taustalla on palveluun kohdistuva asiakaslähtöinen kehittäminen.

Keinäsen tutkimus on toteutettu laadullisena tutkimuksena teemahaastattelua käyttäen. Tutkimukseen osallistui kuusi 25–30-vuotiasta nuorta. Heidät valittiin tutkimukseen sen perusteella, että he olivat ottaneet osaa ainakin yhteen sosiaalipalveluun. Tutkimusaineiston keruumenetelmänä käytetyn teemahaastattelun teema-alueet perustuivat aiemmin tehtyyn tutkimukseen (Viitasaari 2012), jonka mukaan asiakaslähtöisyyttä nuorille suunnatuissa palveluissa tulisi tarkastella toimivien palveluiden, vuorovaikutuksen sekä kehittämisen näkökulmista. (Keinänen 2014, 18.)

Tutkimuksen tuloksista kävi ilmi, että parhaimmillaan asiakaslähtöinen palvelu on silloin kun asiakasta oikeasti kuunnellaan ja toteutetaan se, mitä on kuunneltu. Tutkimukseen osallistuneet nuoret eivät arvostaneet pakottamista, vaan heitä tulisi kannustaa ja sopivasti työntää eteenpäin. Tutkimukseen osallistujien mielestä tärkeää olisi, että ihmisen pitäisi saada itse päättää, mitä tekee. Tutkimuksesta kävi myös ilmi, että tärkeäksi asiakaslähtöisessä palvelussa koettiin henkilö, joka osaa auttaa ja viedä asioita eteenpäin, jos asiakkaalla ei itsellään ole siihen voimavaroja. (Keinänen 2014, 21.)

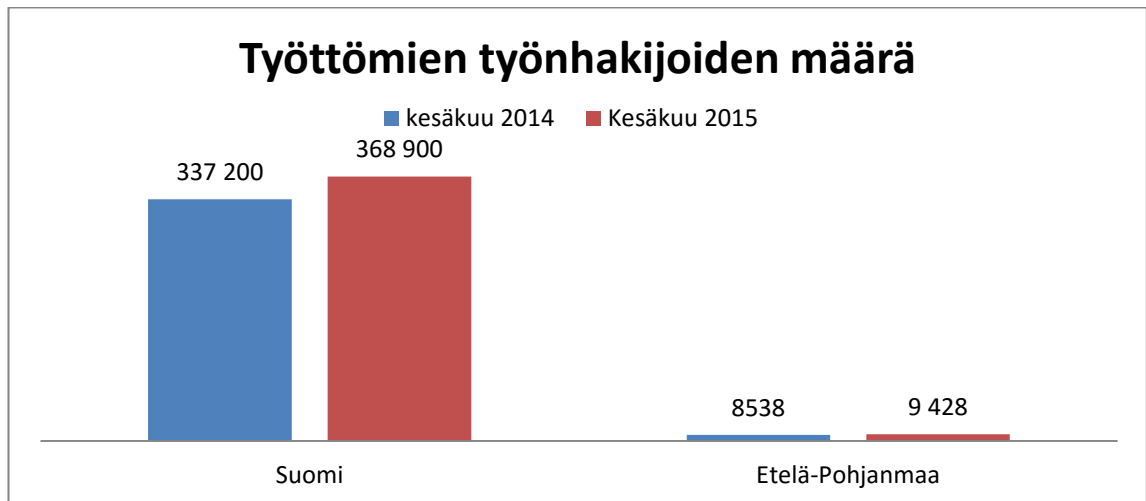
### 3 TYÖTTÖMYYS SUOMESSA

Työttömyys on yksi yhteiskuntamme suurimmista haasteista. Se aiheuttaa yhteiskunnalle suunnattomia taloudellisia menetyksiä, puhumattakaan siitä, millaisia vaikutuksia työttömyydellä on yksilölle itselleen tai yhteisölle. Kun Suomessa keskustellaan työttömyydestä, monelle mieleen nousevat 1990-luvun taloudellinen lama ja työttömyys, sillä tuon laman jättämät jäljet näkyvät vielä tänäkin päivänä. Tällä hetkellä tämän hetkinen työttömyystilanne Suomessa on keskustelua herättävä asia. Suomen heikko taloustilanne näkyy työmarkkinoilla lomautuksina, irtisanomina sekä avoimien työpaikkojen määrän kohtaamattomuutena työttömien suuren määrän kanssa. Jos ajattelee, kuinka pitkälle 1990-luvun laman aiheuttamat työttömyyden jäljet näkyvät, on tätä opinnäytetyötä kirjoittaessani vaikea olla pohtimatta sitä, kuinka kauaskantoisia seurauksia tällä nykyisellä tilanteella on. Tässä luvussa määrittelen aluksi työttömyyden käsitteen ja kerron työttömyyden lajeista. Opinnäytetyön yhteistyökumppani Seinäjoen työllisyyden kuntakokeiluhanke Avanti tekee työtä pitkäaikaistyöttömien parissa, mutta tässä työssä kerron myös muista työttömyyden lajeista. Esittelen myös lyhyesti työttömyyden tilastoja koko Suomesta ja Etelä-Pohjanmaalta. Vertaan tämän vuoden kesäkuun työttömyystilastoja vuodentakaiseen, jotta pystyn kuvaamaan tarpeeksi työttömyyden kasvua. Myöhemmin tässä luvussa kerron työttömyyden moninaisista syistä ja seurauksista, joita työttömyys aiheuttaa yksilölle.

#### 3.1 Työttömyyden määritelmä ja lajit

Laki määrittelee työttömäksi henkilön, joka ei ole työsuhteessa, ei työllisty päätömisesti yritystoiminnassa tai omassa työssään eikä ole opiskelija. Työttömäksi lasketaan myös henkilö, joka on kokonaan lomautettu tai jonka säännöllinen viikoittainen työskentelyaika on alle 4 tuntia. (L 28.12.2012/916.) Myös kansainvälinen työjärjestö eli ILO (2015) määrittelee työttömäksi henkilön, joka ei ole palkkatöissä tai työllistä itseään yrittäjänä. Taloussanomien taloussanakirjan määritelmän (Ei päiväystä [Viitattu 22.9.2015]) mukaan työttömiksi luetaan Suomessa 15–64 -vuotiaat henkilöt, joilla ei ole työpaikkaa, mutta jotka ovat työhön käytettävissä ja hakevat työtä.

Työ- ja elinkeinoministeriö julkaiseman työllisyyskatsauksen (2015) mukaan kesäkuussa 2015 työttömiä työnhakijoita 368 900 henkilöä. Koko Suomessa työttömien työnhakijoiden määrä on kasvanut vuoden takaisesta 31 700 henkilöllä. Etelä-Pohjanmaan alueella työttömien työnhakijoiden määrä on kesäkuussa 2015 kasvanut vuoden takaisesta 890 henkilöllä. Etelä-Pohjanmaalla työttömiä työnhakijoita oli kesäkuussa 9 428 henkilöä. (Etelä-Pohjanmaan työllisyyskatsaus 2015.)

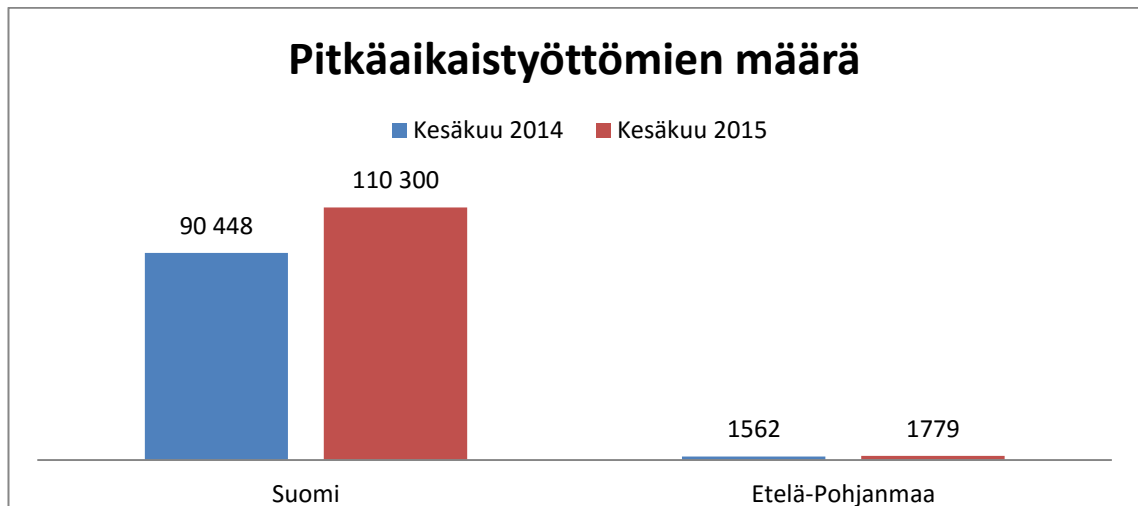


Kuvio 1. Työttömien työnhakijoiden määrä Suomessa 2014–2015 kesäkuussa.

**Pitkäaikaistyöttömyys.** Opinnäytetyöni keskiössä ovat pitkäaikaistyöttömät, joten on luontevaa tässä yhteydessä määritellä myös pitkäaikaistyöttömyys ja esitellä tilastoja pitkäaikaistyöttömien määrästä Suomessa ja Etelä-Pohjanmaalla. Julkisesti työvoima- ja yrityspalvelusta annetussa laissa (L 28.12.2012/916) pitkäaikaistyöttömällä tarkoitetaan työtöntä työnhakijaa, joka on ollut yhtäjaksoisesti 12 kuukautta työttömänä työnhakijana sekä työnhakijaa, joka on ollut useammassa työttömyysjaksossa yhteensä vähintään 12 kuukautta työttömänä työnhakijana. Samoin Kansainvälinen taloudellisen yhteistyön ja kehityksen järjestö eli OECD (2013) määrittelee pitkäaikaistyöttömäksi henkilön, joka on ollut työttömänä yhtäjaksoisesti 12 kuukautta tai pidemmän ajan.

Seuraavassa kuviosta (Kuvio2) voidaan huomata pitkäaikaistyöttömyyden kasvu vuoden aikana. Työllisyyskatsauksen (2015) mukaan pitkäaikaistyöttömiä oli kesäkuussa 2015 koko Suomessa 110 300 henkilöä. Pitkäaikaistyöttömien määrä oli kasvanut vuodentakaisesta 19 852 henkilöllä. Etelä-Pohjanmaan työllisyyskatsa-

uksen (2015) mukaan Etelä-Pohjanmaan alueellakin pitkäaikaistyöttömyys on kasvanut vuoden sisällä. Kesäkuussa 2015 pitkäaikaistyöttömiä oli 1779 henkilöä, mikä on 217 henkilöä enemmän kuin kesäkuussa 2014.



Kuvio 2. Pitkäaikaistyöttömien määrä Suomessa ja Etelä-Pohjanmaalla

Työttömyyttä määritellään Suomessa myös luokittelemalla työttömyyttä eri lajeihin sen luonteen perusteella. Opinnäytetyössäni keskityn pitkäaikaistyöttömyyteen, mikä usein luetaan rakennetyöttömyyteen, mutta on luontevaa myös kertoa muista työttömyyden lajeista Suomessa. Perinteisesti työttömyys jaetaan neljään työttömyyden lajiin. Näitä lajeja ovat Parpon (2007, 14) mukaan kitkатыöttömyys, kausityöttömyys, suhdannetyöttömyys ja rakennetyöttömyys. Koistisen (2014, 176–178) mukaan työttömyyden lajeja on seitsemän. Neljän edellä mainitun työttömyyden lajin lisäksi Koistinen työttömyyden lajeihin teknologisen työttömyyden osana rakenteellista työttömyyttä, vajaa- ja piilotyöttömyyden sekä NEET-työttömyyden.

**Kitkатыöttömyys.** Kitkатыöttömyys aiheutuu Koistisen (2014, 176) mukaan siitä, että työnhakijat ja avoimet työpaikat eivät kohtaa. Kohtaaminen voi johtua siitä, etteivät työnhakijat saa tietoa avoimista työpaikoista tai työnantajat työnhakijoista. Parpon (2007, 14) mukaan kitkатыöttömyyttä syntyy silloin kun työmarkkinoille juuri saapuneet tai työpaikkaa vaihtavat etsivät töitä. Kitkатыöttömyys on lyhytaikaista ja työllistyminen tapahtuu suhteellisen nopeasti eli heti kun tieto avoimesta työpaikasta kohtaa työnhakijan. Sosiaalinen media on viime vuosina tuonut kitkатыöttömyyteen oman piirteensä, sillä sosiaalisen median yhteisöpalveluista on tullut tärkeä työnhaun ja työpaikkailmoittelun kanava. Sosiaalisen median yleistynyt työnväli-

tyskanava ei kuitenkaan tuo tietoa kuin niille, jotka sitä käyttävät. (Koistinen 2014, 176.)

**Kausityöttömyys.** Kausityöttömyydellä puolestaan tarkoitetaan sitä, että työnhakijoiden ja avoimien työpaikkojen kohtaamisessa on viivettä. Kausityöttömyyttä on se, että jonkin alan työttömyys vaihtelee voimakkaasti vuodenaikojen mukaan. Perinteisiä esimerkkejä näistä aloista ovat maatalous- ja matkailualat, joilla työt painottuvat tiettyihin vuodenaikoihin. (Koistinen 2014, 176; Parpo 2007, 14.)

**Suhdannetyöttömyys.** Suhdannetyöttömyys on laskusuhdanteisiin liittyvää työttömyyttä, joka ilmenee yleensä taloudellisen taantumien tai laman aikana. Heikot taloudelliset näkymät vaikuttavat työllistävien määrään ja työttömien määrän kasvuun, mikä tarkoittaa työvoiman kysynnän vähentymistä. (Parpo 2007, 15–16.) Koistisen mukaan (2014, 176–177) suhdannetyöttömyys saattaa pitkittyessään johtaa rakenteelliseen työttömyyteen.

**Rakenteellinen työttömyys.** Rakenteellisessa työttömyydessä on edellä mainittuja työttömyyden lajeja selvemmin kyse työvoiman kysynnän ja tarjonnan muutoksista. Väestön rakenteessa tapahtuneet muutokset vaikuttavat tietyn alan palvelujen käyttämiseen, mikä puolestaan vaikuttaa palveluja tuottavan organisaation rakenteeseen. Tai toisin sanoen työnhakijan osaaminen ei vastaa avoimien työpaikkojen tehtäväkriteerejä. Rakenteellinen työttömyys on myös yksi vaikeimmin poistettavissa olevista työttömyyden lajeista (Parpo 2007, 15). Rakenteellisen työttömyyden yksi keskeinen muoto on teknologinen työttömyys. Teknologinen työttömyys johtuu teknologian kehityksestä, joka tekee lyhyessä ajassa tarpeettomiksi ne taidot, jotka ovat aikaisemmin olleet hyvinkin kysytyjä. (Koistinen 2014, 177–178.)

Koistisen (2014, 178) mukaan työttömyyden lajeihin kuuluu laskea myös piilotyöttömyys. Piilotyöttömäksi lasketaan yksilö, joka etsii töitä, mutta ei ole ilmoittautunut työvoimatoimistoon työnhakijaksi. Piilotyöttömyyttä ilmenee esimerkiksi silloin kun työttömyys koetaan leimaavaksi. Viimeiseksi työttömyyden lajiksi Koistinen (2014, 178) nostaa kouluttamattomat ja työttömät nuoret eli Eurostatin määritelmän mukaan NEET-työttömät. NEET-työttömiä ovat nuoret, jotka eivät ole töissä, opiskele tai ole kurssimuotoisessa koulutuksessa.

### 3.2 Työttömyyteen vaikuttavat tekijät

Yksiselitteistä ja yleistä teoriaa työttömyydestä ja työttömyyteen vaikuttavista tekijöistä ei ole olemassa. Työttömyyden voidaan katsoa johtuvan yhteiskunnallisista ja yksilöllisistä syistä. Omasta mielestäni työttömyyden syyt ovat moninaiset, eikä työttömyydelle löydy koskaan yhtä ainoaa syytä, vaan työttömyyden taustalla on usein yhteiskunnallisia ja yksilöllisiä tekijöitä. Teorioita työttömyydestä löytyy useita varsinkin taloustieteen näkökulmasta. Koistisen (2014, 219) mukaan työttömyydestä on olemassa kuusi perusteoriaa, jotka eroavat toisistaan niin teoreettisten lähtökohtien kuin taloudellisen näkökulman mukaan. Yhteistä suurimmalle osalle näistä teorioista on perusajatus, että liian korkeat reaali-palkat estävät työllistymisen. Pohjolan (2014, 176–177) mukaan työttömyys johtuu työn tarjonnan ja kysynnän kohtaamattomuudesta, työvoiman liikatarjonnasta tai markkinoilla vallitsevan palkkatason korkeudesta. Hänen mukaansa palkkatason ollessa korkea työllistyminen tapahtuu nopeammin kuin palkkatason ollessa vain jonkin verran työttömyyskorvausta parempi. Parpo (2007, 13) toteaa, että työttömyys on sidoksissa kansantalouden kehitykseen, jolloin pitkällä aikavälillä työttömyyden voidaan katsoa seuraavan taloudellista kehitystä.

Vaikka työttömyyden teorioita on useita, voidaan työttömyyttä tarkastella makro- ja mikrotaloudellisista näkökulmista. Makrotaloudellinen näkökulma kiinnittää huomiota taloudellisen kasvun, inflaation, suhdannevaihteluiden, raha- ja finanssipoliittikkaan ja työttömyyden kysymyksiin. Makrotaloudellisista syistä voidaan katsoa johtuvan esimerkiksi kitka-, kausi-, suhdanne- ja rakennetyöttömyys. Esimerkiksi rakennetyöttömyyden taustalla voi olla suomalaisen elinkeinorakenteen muutos. (Koistinen 2014, 187; Pohjola 2014, 131.) Mikrotaloudellisessa näkökulmassa puolestaan huomiota kiinnitetään yritysten tuottavuuteen, kannattavuuteen, kilpailuun ja valta-asemiin sekä työn volyyymiin, tuottavuuteen, työntekijöiden palkkautukseen sekä työvoiman liikkuvuuteen (Koistinen 2014, 187). Parpon (2007, 17) mukaan mikrotaloudellisella työttömyyden tarkastelulla haetaan syitä yksilöllisistä tekijöistä. Tällöin tarkastellaan yksilön kykyjä, ominaisuuksia ja kiinnostusta toimia työmarkkinoilla.

Uusliberalistisen näkökulman mukaan työttömyys voidaan nähdä yksilön omana valintana, jonka mahdollistaa antelias toimeentuloturva. Tällöin työttömyys johtuu

yksilön passiivisuudesta ja haluttomuudesta tehdä työtä. Yksilön katsotaan nauttivan mieluummin toimeentuloturvan takaamasta vapaa-ajasta kuin työn teosta. Työttömyys voidaan nähdä myös kannustinloukkuihin perustuvana, jolloin toimeentuloturvan katsotaan olevan tasoltaan korkea suhteessa saatavilla olevaan palkkaan. Tällöin työntekoa ei katsota olevan mielekästä, kun saman tulotason voi saavuttaa työttömänäkin. Kannustinloukkuihin perustuvaa työttömyyden selittävää mallia perustellaan sillä, että motivaatio työntekoon heikkenee, mikäli henkilöllä on työttömänäkin mahdollisuus saavuttaa kohtuullinen tulotaso tai mikäli työnteko ei merkittävästi nosta käteen jääviä tuloja ansioiden mukaan maksettavien maksujen ja verotuksen jälkeen. Työttömyys voidaan perustella myös osittain työvoiman liikkumattomuudella eli työttömän haluttomuudella muuttaa työn perässä tai hakea töitä kauempaa. Pitkä työmatka voi nousta työllistymisen esteeksi myös lastenhoiton organisoinnin kannalta tai esimerkiksi taloudellisen tilanteen ja autottomuuden vuoksi. Tällöin työttömän henkilön päätös olla hakematta töitä kauempaa lisää työttömyyden pitkittymisen riskiä. (Parpo 2007, 17–18; Järvikoski & Härkäpää 2011, 128.)

Työttömän henkilön omat taidot vaikuttavat myös hänen mahdollisuuksiinsa saada töitä. Parpo (2007, 19–20) kertoo ammattitaidon, sosiaalisten suhteiden, koulutuksen, aikaisemman työhistorian ja aikaisempien työsuhteiden määrän olevan työllistymisen kannalta merkittäviä resursseja. Esimerkiksi työttömyys kohdentuu useimmiten huonosti koulutettuun työvoimaan eli korkeamman koulutuksen omaavan henkilön työllistyminen on todennäköisempää. Toisaalta korkeakoulutuskaan ei aina ole takeena työllistymiselle. Olennaista onkin se, minkä alan koulutuksen henkilö omaa. Koulutuksen rinnalla ammattitaitoinen osaaminen ja sosiaalinen verkosto vaikuttavat työllistymiseen. Yksilön omista valinnoista riippuu, miten paljon hän on omaehtoisesti kartoittanut työllistymisen todennäköisyyttä esimerkiksi koulutuksella ja sosiaalisilla suhteilla. Myös Järvikoski & Härkäpää (2011, 128) laskevat työllistymiseen vaikuttaviksi tekijöiksi työllistyvyyshaidot ja ominaisuudet, kuten ammatilliset valmiudet, henkilökohtaiset valmiudet (itsenäisyyden, esiintymiskyvyn, motivoitumisen) ja työkokemuksen kautta hankitut tötäidöt.

Yksilön työllistymiseen vaikuttavia yksilöllisiä tekijöitä, joihin yksilö itse ei voi vaikuttaa, ovat etnisyys, ikä, sukupuoli ja lahjakkuus. Terveys ja fyysinen kyvykkyys

ovat puolestaan tekijöitä, joihin yksilö voi osittain vaikuttaa omalla toiminnallaan. Esimerkiksi terveyteen voidaan jossain määrin vaikuttaa huolehtimalla hyvistä elintavoista. Terveys voi kuitenkin heikentyä riippumatta elintavoista. Alentuneen fyysisen tai psyykkisen terveyden syinä voivat olla esimerkiksi onnettomuuden aiheuttamat haitat, synnynnäiset tekijät ja perityt sairaudet tai psyykkiseen terveyteen vaikuttavat vastoinkäymiset. Alentunut fyysinen terveys vaikeuttaa fyysisen työn mahdollisuutta ja mielenterveysongelmat voivat osaltaan rajoittaa mahdollisuuksia toimia työelämän sosiaalisissa verkostoissa. (Parpo 2007, 20–21.) Järvikosken & Härkäpään (2011, 86) sekä Heponiemen, Wallströmin, Elovainion, Sinervon, Aalton ja Keskimäen (2008, 9) mukaan työttömyys on yhdistettävissä terveysongelmiin. Terveydelliset ongelmat vaikuttavat siten, että heikomman fyysisen terveyden tai psyykkisen terveyden omaavilla työttömyyden pitkittyminen on tavallista. Terveydellisiin syihin vaikuttavat myös ulkopuoliset tekijät. Esimerkiksi työnantajien kielteiset asenteet vaikuttavat myös vajaakuntoisten palkkaamiseen. Järvikosken ja Härkäpään (2011, 129) mukaan Kukkosen (2009) väitöskirjassa työnantajat mainitsevat vajaakuntoisten työllistymisen esteeksi työturvallisuuteen ja työntekijöiden tasa-arvoisuuteen liittyvän riskin. Vajaakuntoiseksi määritellään henkilö, jonka mahdollisuus työllistymiseen on huomattavasti vähentynyt jonkin vamman tai sairauden vuoksi. Vajaakuntoisuuden syitä voi olla esimerkiksi kehitysvamma, mielenterveys- tai päihdeongelmat, pitkäaikaistyöttömyys tai jokin sosiaalinen syy. (Lilja 2011, 46–48.)

Parpo (2007, 21–22) toteaa henkilön sukupuolen ja iän vaikuttavat työllistymiseen. Hänen mukaansa ammatinvalinnat ovat sidoksissa sukupuoleen ja tällöin työllistymismahdollisuudet ovat sidoksissa työmarkkinoiden tilaan. Sukupuolten tasa-arvoa edistävästä pyrkimyksestä huolimatta, naisten asema työmarkkinoilla on miesten asemaa heikompi. Naisten palkka on pienempi kuin miesten palkka ja useimmiten työmarkkinat sisältävät naisia syrjiviä toimintakulttuureja. Työvoiman ikääntyminen puolestaan on Suomessa vallitseva trendi, jonka vaikutukset tulevaisuudessa tulevat varmasti olemaan merkittävät. Suomessa näkyvillä on kahdenlaista ikäsyrjintää. Ikääntyneiden työttömyys on useimmiten pitkäaikaistyöttömyyttä ja pysynyt korkeahkolla tasolla 1990-luvun lamasta lähtien. Ikääntyneiden syrjintä näkyy työnantajien kielteisinä asenteita sekä heikompina koulutusmahdollisuuksi-

na. Nuorten syrjintä näkyy myös kielteisinä asenteina ja epävarmuutena työsuh-teissa.

Työttömyyteen vaikuttavia tekijöitä on useita ja harvemmin esimerkiksi pitkäaikais-työttömyyden kohdalla on kyse yhdestä työllistymistä estävästä tekijästä. Työttö-myys saattaa liittyä johonkin tiettyyn ongelmakohtaan, kuten ammattiosaamisen heikkouteen tai olla moninaisempia. Työttömyys voi olla seurausta omasta valin-nasta, yhteiskunnallisista rakennemuutoksista tai yksilöllisistä ominaisuuksista. Työttömyys voi olla myös vapaaehtoista tai vastentahtoista. Parpon (2007, 23) mukaan parhaassa tapauksessa työtön henkilö tunnistaa työttömyytensä syyn tai syyt ja haluaa parantaa työllistymisen mahdollisuuttaan. Huonoimmassa vaihtoeh-dossa henkilöltä puuttuu halu työllistyä, ammattitaidon taso on alhainen ja hänellä on heikot yksilölliset ominaisuudet. Tällöin riskinä on ajautua pitkäaikaistyöttömyy-teen ja syrjäytymiseen pysyvästi työelämästä.

Työttömyyttä voidaan pitää vailla työtä olemisen seurauksena, mutta pitkittyes-sään siitä tulee työttömyyden syy. Työttömän henkilön sosiaalinen ja inhimillinen pääoma rapautuu hänen jäädessään vaille työelämään liittyviä verkostoja sekä työssä tarvittavien kykyjen ja taitojen hankkimista ja ylläpitämistä. Työttömät eivät voi pitää lomia, eivät jäädä toimivapaalle tai hoitovapaalle ja he ovat melko anka-ran kontrollin kohteena. Työttömyys ei ole vain palkan puuttumista, vaan sitä voi-daan pitää osallisuuden menettämisenä. (Hiilamo 2014, 82.)

### **3.3 Työttömyyden seuraukset**

Työttömyydellä on kauaskantoisia seurauksia niin yksilölle kuin yhteiskunnalle. Pohjolan (2014, 174) mukaan yhteiskunnalle työttömyys on ennen kaikkea talou-dellinen ongelma, koska se tarkoittaa työpanoksen hukkakäyttöä, vähentää kulu-tuskysyntää, lisää julkisia menoja, vähentää verotuloja ja alentaa työttömän henki-lön tulotasoa. Koistisen (2014, 159) toteaa, että taloudellisen ongelman lisäksi työttömyys voidaan nähdä sekä sosiaalisena että poliittisena ongelmana, joka hankaloittaa yksilön yhteiskunnallista osallistumista. Työttömyyden yksilöllisiä seu-rauksia tutkittaessa on otettava huomioon työttömyyden fyysiset, sosiaaliset ja psyykkiset vaikutukset. Yksilölle itselleen ei työttömyys välttämättä tarkoita pelkäs-

tään oman työn menetystä, vaan myös oman identiteetin murentumista. Esimerkiksi työssä käynti takaa yksilölle selkeän elämänrytmin, taloudellisen turvan, sosiaalisen yhteisön jäsenyyden, mahdollisuuden toteuttaa haasteita ja onnistumisia sekä ylläpitää omaa ammatillista tietotaitoaan. Työn menettäminen tai lyhyistä pätkistä koostuva työ tuo yksilön elämään epävakautta, joka puolestaan vaikuttaa heikentävästi tulevaisuuden suunnitteluun (Forss & Vatula-Pimiä, 2007, 160). Pohjolan (2014, 174) mukaan työttömyys myös kasvattaa yhteiskunnallista eriarvoisuutta, sillä se ei kohdistu kaikkiin väestöryhmiin tasapuolisesti. Hänen mukaansa työttömyydelle alttiimpia ovat ammattitaidottomat, nuoret ja ikääntyneet työttömät.

**Hyvinvointi.** Työttömyyden vaikutukset yksilön elämään ja yksilön kokemukset työttömyydestä ovat kuitenkin kiinni yksilöllisistä ja yhteisöllisistä tekijöistä, joita ovat ikä, ammattitaito ja -asema, työhistoria, elämäntilanne, työttömyyden yleisyys sekä työttömyyden aikaisen taloudellisen ja sosiaalisen turvan riittävyys. (Koistinen, 2014, 233). Vaikka työttömyyden vaikutukset yksilön elämään ovat aina henkilökohtaisia, yleisesti voidaan todeta työttömyyden vaikuttavat yksilön hyvinvointiin. Yksilön hyvinvointia voidaan selittää monesta eri näkökulmasta eikä hyvinvoinnille ole olemassa yhtä ainoaa määritelmää. Paul Spicker (2014, 23–24) kuvailee hyvinvointia sosiaalisesti konseptiksi, joka koostuu toimivista suhteista niin ihmisten kuin organisaatioiden välillä. Yleisin hyvinvointimääritelmä jakaa hyvinvoinnin kolmeen ulottuvuuteen; elintaso (having), yhteisyysuhteet (loving) ja itsensä toteuttaminen (being). Allardtin (1976, 32–46) mukaan hyvinvoinnin ulottuvuudet perustuvat yksilön perustarpeisiin, joiden täyttymistä tarvitaan hyvinvoinnin kokemiseksi. Elintaso-ulottuvuuteen kuuluu terveys, asuminen, koulutus, taloudellinen tilanne ja työllisyys. Yhteisyysuhte-ulottuvuus tarkoittaa ihmissuhteita, kuten perhettä tai työyhteisöä. Itsensä toteuttaminen-ulottuvuus tarkoittaa yksilön tarvetta kokea itsensä arvokkaaksi, arvostetuksi ja turvatuksi, jolloin hän osallistuu ja vaikuttaa yhteiskunnassa.

Työttömyys tai työttömyyden uhka aiheuttaa kenelle tahansa kriisin ja vaikuttaa hyvinvointiin ja terveyteen oleellisesti. Esimerkiksi mielenterveyteen työttömyys voi vaikuttaa heti työttömäksi jäätyä tai työttömyyden pitkittyessä. Työttömyyden aiheuttama taloudellisen tilanteen heikentyminen aiheuttaa stressiä. Yksilön omakuva ja itsetunto voivat olla koetuksessa, etenkin jos yksilö on ollut vahvasti sidok-

sisä työhön. Samoin työssäkäyvillä säännöllinen päivärytmi ja sosiaaliset kontaktit kodin ulkopuolella ovat tärkeitä psyykkisen hyvinvoinnin kannalta. Työttömäksi jääneellä aikakäsitys ja päivärytmi saattavat unohtua, varsinkin jos työttömyysjakso pitkittyy. (Kauppinen, Saikku & Kokko 2010, 235.) Työttömyyden kasvusta puhuttaessa olen ennen kaikkea huolissani pitkään työttömänä olleiden työllistymismahdollisuuksista tulevaisuudessa sekä työttömyysjakson vaikutuksista yksilön arkeen. Työttömäksi jääminen voi aiheuttaa yksilölle hyvinvoinnin huonontumisen ja taloudellisten ongelmien lisäksi sosiaalisen aseman laskua, ajankäyttöongelmia ja elämänlaadun heikkenemistä (Forss & Vatula-Pimiä 2007, 160). Pitkään työttömänä olleilla on suuri riski sosiaalisten ongelmien kasautumiseen ja syrjäytymiseen, koska mitä pidempään työllistyminen pitkittyy, sitä vaikeampi yksilön on pysyä mukana yhteiskunnassa ja työmarkkinoilla.

**Köyhyys ja huono-osaisuus.** Köyhyyden ja huono-osaisuuden riski kasvaa työttömyyden pitkittyessä ja Suomessa onkin jo jonkin aikaa keskustelua herättänyt uutiset kasvavista tuloeroista, köyhyydestä ja perusturvan riittävydestä. Köyhyys ja huono-osaisuus ymmärretään usein samaksi asiaksi, vaikka huono-osaisuus voi olla paljon muutakin kuin pelkkää köyhyyttä. Huono-osaisuutta voi olla myös esimerkiksi asunnottomuus. (Forss & Vatula-Pimiä 2007, 163–164.) Köyhyydestä puhuttaessa voidaan erottaa kaksi päälinjaa: absoluuttinen köyhyys ja suhteellinen tuloköyhyys. Absoluuttisella köyhyydellä tarkoitetaan elämälle välttämättömien inhimillisten perustarpeiden, ruuan, suojan ja vaatetuksen heikkoutta. Suhteellisella köyhyydellä sen sijaan tarkoitetaan taloudellisten resurssien puutteen aiheuttamaa kykenemättömyyttä osallistua yhteiskunnan toimintoihin ja yleisesti odotettuun elämäntapaan. Suhteellisella köyhyydellä viitataan siihen, että vauraassa yhteiskunnassa toimiminen vaatii enemmän taloudellisia resursseja kuin mitä inhimillisten perustarpeiden tyydyttäminen vaatii. Esimerkiksi EU ja YK ovat määritelleet köyhyyden siten, että köyhä on se, jolla ei ole varaa osallistua vallitsevaan elämänmuotoon. Hyvinvointivaltiossa köyhyyden ymmärretään olevan pitkälti juuri suhteellista köyhyyttä. (Särkelä & Eronen (toim.) 2007, 65–67; Moisio 2009, 5-6.) Suomessa työttömällä on lain mukaan oikeus perustoimeentulon turvaan, jonka tarkoituksena on taata ihmisarvoisen elämän edellyttävä toimeentulo sosiaalisen riskin kohdatessa (L 11.6.1999/731). Esimerkiksi työttömälle myönnettävän perustoimeentulon turvan tulee mahdollistaa sosiaalisesti hyväksyttävä elintaso, joka ei

poikkeaa liiaksi väestön keskimääräisestä elintasosta (Moisio, Honkanen, Hänninen, Kuivalainen, Raijas, Sauli, Viitamäki & Hannikainen-Ingman 2011).

**Sosiaaliset suhteet.** Pitkittyvällä työttömyydellä on vaikutusta myös yksilön ihmisuhteisiin. Vahva ja laaja sosiaalinen verkosto on voimavara, joka auttaa kestämään työttömyyden ja tukee jaksamista pitkittyvänkin työttömyyden aikana. Toisaalta taas pitkään jatkunut työttömyys saattaa johtaa sosiaalisen verkoston kapeenemiseen ja syrjäytymiseen. Esimerkiksi yhteydenpito entisiin työkavereihin voi jäädä kokonaan. Työttömän henkilön sosiaalinen verkosto heikkenee hänen jäädessään vaille työelämään liittyviä verkostoja. (Hiilamo 2014, 82; Koistinen 2014, 233–234; Kauppinen, Saikku & Kokko 2010, 235.) Yksilön hyvinvoinnin kannalta oleelliseksi katsotaan kuulumisen johonkin yhteisöön ja merkitykselliseksi itsensä kokeminen (Niemelä 2009, 227). Tommy Tabermanin runossa ”Pieni laulu ihmisestä” (1987) on kuvattu yksilön sosiaalisen verkoston ja yhteisöön kuulumisen merkitys.

Ihminen tarvitsee ihmistä ollakseen ihminen ihmiselle, ollakseen itse ihminen. (Tabermann, 1987.)

**Syrjäytyminen.** Syrjäytyminen tarkoittaa sivuun joutumista sosiaalisista suhteista, vaikuttamisesta ja vallankäytöstä sekä mahdollisuudesta osallistua työhön ja yhteisölliseen toimintaan. Syrjäytymiseen johtavat syyt voivat olla yksilöstä, yhteisöstä tai yhteiskunnasta johtuvia. Yleisesti ajatellen sosiaalisilla ongelmilla, kuten alkoholismilla, heikolla taloudellisella tilanteella, rikollisuudella, asunnottomuudella, työttömyydellä tai muulla yhteiskunnan valtavirrasta poikkeavalla toiminnalla, on tapana kasautua ja johtaa syrjäytymiseen. Esimerkiksi työsuhteen loppuminen, henkilökohtaisen elämän ongelmat ja alkoholismi käynnistävät oravanpyörän, joka voi johtaa syrjäytymiseen tai työttömyydestä johtuva syrjäytyminen voi johtaa sosiaaliin ongelmiin. Toisaalta yhteiskunta voi myös itsessään omalla toiminnallaan olla syrjäyttävä. Yksilön mielipiteiden, näkökantojen, kansalaisuuden ja osallisuuden kyseenalaistaminen ja kuulematta jättäminen on syrjäyttävää. Palvelujärjestelmän pirstaleisuus, tiedon kulkemattomuus ja asiakkaan pompottaminen luukulta toiselle haastavat asiakkaan voimavaroja. (Laine, Hyväri & Vuokila-Oikkonen 2010, 11.)

## 4 TYÖLLISTYMISTÄ EDISTÄVÄT KEINOT

Työttömyyttä on pyritty ja edelleen pyritään parantamaan sekä löytämään ratkaisuja, joilla pitkittyvää työttömyyttä voitaisiin ennaltaehkäistä. Suomen perustuslain 18§ pykälän mukaan (L 11.6.1999/731) jokaisella on oikeus hankkia toimeentulonsa valitsemallaan työllä, ammatilla tai elinkeinolla. Saman lain mukaan julkisen vallan on edistettävä työllisyyttä ja pyrittävä turvaamaan jokaiselle oikeus työhön. Jo pääministeri Jyrki Kataisen hallitusohjelmassa todettiin, että työllisyys-, elinkeino- ja koulutuspolitiikan toimilla on pystyttävä ennakoimaan ja reagoimaan nopeasti työelämän muutostilanteisiin ja rakennemuutoksiin työmarkkinoilla. Hallitusohjelmassa todettiin, että työttömien osallistumista koulutuksiin, palkkatuetuun työhön ja muihin palveluihin tulisi lisätä, jotta työttömyyden pitkittymistä voitaisiin ennaltaehkäistä. (Pääministeri Jyrki Kataisen hallitusohjelma 2011, 45–47.)

Työttömyyttä on pyritty hoitamaan työllisyyspolitiikan uudistuksilla, kuten esimerkiksi nuorisotakuulla, työvoimapalvelujen uudistamisella ja kuntakokeiluilla. Nykyisen pääministeri Juha Sipilän hallitusohjelmassa punaisena lankana on nykyisen työllisyysasteen nostaminen työllisyyttä ja yrittäjyyttä edistävillä toimenpiteillä (Pääministeri Juha Sipilän hallitusohjelma 2015, 10–16). Nykyisen hallitusohjelman mukaan työllisyyttä pyritään edistämään työhön kohdistuvien verotusten helpotuksella ja työn vastaanottamista estävien kannustinloukkujen purkamisella. Hallitusohjelman tarkoituksena on pyrkiä alentamaan rakennetyöttömyyttä. Tässä luvussa avaan työvoima- ja sosiaalipolitiikan käsitteitä, koska tämän opinnäytetyön kannalta on oleellista tietää, mitä niillä tarkoitetaan, ja kuinka niiden voidaan katsoa olevan sidoksissa toisiinsa. Avaan myös välityömarkkinoiden käsitettä ja tarkoitusta, koska työllisyyden kuntakokeiluhanke Avanti toimii välityömarkkinoilla. Luvun lopuksi kerron yleisesti aktivointipolitiikan keinoista Suomessa.

### 4.1 Aktiivinen työvoima- ja sosiaalipolitiikka

Koistisen (2014, 372–373) mukaan työvoimapolitiikan tarkoituksena on turvata työvoiman saatavuus ja työmarkkinoiden toimivuus. Hänen mukaansa työvoimapolitiikka koostuu laajan määritelmän mukaan talous-, koulutus- ja asuntopoliittisis-

ta keinoista, työnvälitys- ja neuvontapalveluista, työllistymistä tukevista keinoista sekä sosiaalipoliittisista keinoista. Kapeamman määritelmän mukaan työvoimapolitiikka sisältää työvoimapalvelut, työllistymistä tukevat neuvontapalvelut sekä työharjoittelut että tukityöllistämisen. Suomessa työvoimapolitiikkaa toteutetaan kolmella tasolla; EU-tason työvoimapolitiikkaa avoimen koordinaation avulla eli esimerkiksi työvoimapolitiittiset suositukset ja direktiivit, kansallista työvoimapolitiikkaa eduskunnan ja hallitusten päätöksin kunnissa ja työ- ja elinkeinokeskuksissa valtion rahoituksella sekä yleishyödyllisissä ja yksityisissä organisaatioissa julkisen viranomaisen ohjeistuksen ja rahoituksen turvin.

Tiivistetysti työvoimapolitiikan tarkoituksena on edistää työllistymistä. Kauppisen, Saikun ja Kokon (2010, 234) mukaan työttömien työllistymistä pyritään edistämään esimerkiksi lisäämällä vähimmäisturvan vastikkeellisuutta ja työttömien velvollisuuksia osallistua työmarkkinasuuntautuneeseen toimintaan. Heidän mukaansa työllistymistä pyritään myös parantamaan tarjoamalla toimenpiteitä ja palveluja, joiden tarkoituksena on työllistyvyyden parantaminen. Parpon (2007, 24) mukaan työvoimapolitiikka voidaan jakaa passiiviseen ja aktiiviseen työvoimapolitiikkaan, joiden tarkoituksena on edistää työllistymistä ja vähentää työttömyyttä. Hänen mukaansa passiivisella työvoimapolitiikalla tarkoitetaan, että työttömälle taataan taloudellinen toimeentulo työttömyyden aikana. Taloudellisella toimeentulolla työttömyyden aikana tarkoitetaan työttömyysturvaa, jonka saamisen ehtona on, että henkilö ilmoittautuu työvoimatoimistoon työttömäksi työnhakijaksi, jolloin hän ilmaisee halunsa työllistyä. Työttömyysturvan maksun lisäksi työttömän työnhakijan on mahdollista saada ammatinvalintapalveluita, joilla pyritään edistämään työllistymistä. Aktiivisella työvoimapolitiikalla tarkoitetaan, että työttömällä on mahdollisuus tai velvollisuus ottaa osaa erilaisiin työllistymistä edistäviin aktivointitoimenpiteisiin työttömyysturvan lisäksi.

Alun perin aktiivinen työvoimapolitiikka nähtiin tasapainottavana keinona talouskasvulle. Aktivointia on jouduttu kuitenkin sopeuttamaan muuttuneisiin työmarkkinakuvioihin sekä työttömyyden muuttuessa pitkäkestoisemmaksi ja laajemmaksi. Aktiiviseen työvoimapolitiikkaan on sisällytetty sosiaalipoliittisia elementtejä. Tästä syystä aktiivisen työvoimapolitiikan rinnalla on alettu puhua aktiivisesta sosiaalipoliitikasta ja aktivoinnista yleensä. (Parpo 2007, 25; Keskitalo & Karjalainen 2013,

7.) Sosiaalipolitiikalla tarkoitetaan tiivistetysti pyrkimystä edistää oikeudenmukaisuutta ja tasa-arvoa. Sosiaalipolitiikkaan kuuluu toimeentuloturva, työllisyys-, asunto- ja terveystalitiikka sekä perhe- ja koulutuspolitiikka. Sosiaalipolitiikan tavoitteita toteutetaan käytännössä palveluiden, sosiaaliturvan sekä työlainsäädännön kautta. Aktiivinen sosiaalipolitiikka kohdistuu vaikeasti työllistyviin työkäisiin joiden aktivointia takaisin työelämään toteutetaan työttömyysturva- ja toimeentulotukietuuksilla ja niihin liittyvillä velvoitteilla ja sanktioilla. (Karjalainen 2011, 230; Sosiaalipolitiikka 2014.) Kananon, Niirasen ja Jokirannan (2008, 121) ja Saikun (2013, 120) mukaan aktiivisessa sosiaalipolitiikassa työmarkkinoiden ja yhteiskunnan ulkopuolelle syrjäytymistä on pyritty ehkäisemään kohdentamalla voimavaroja kuntouttaviin, kouluttaviin ja työllistäviin toimiin. Yksilöllisesti räätälöityä työskentelyä, asiakkaan lähtökohtia ymmärtävää ja asiakkaan näkemyksiä kuuntelevaa lähestymistapaa tarvitaan hyvinvoinnin ylläpitämiseksi vaikka siihen ei sisältyisikään ansiotyö. Aktivointipolitiikan haasteena onkin Keskitalon ja Karjalaisen (2013, 14) mukaan kehittää tehokkaampia ja yksilöllisempiä palvelumalleja, joilla tuetaan työllistymistä ja ehkäistään syrjäytymistä. Aktiivisen sosiaalipolitiikan tavoitteena on ylläpitää henkilöiden toimintakykyä ja parantaa elämäntilannetta ja näin luoda edellytyksiä siirtymiselle suoraan avoimille työmarkkinoille tai välityömarkkinoille (Välityömarkkinat 2011).

Avoimilla työmarkkinoilla tarkoitetaan työmarkkinoita, joiden palkkakustannuksiin ei käytetä yhteiskunnan taloudellista tukea. Välityömarkkinoilla puolestaan tarkoitetaan työmarkkinoita, joiden tarkoituksena on tarjota työskentelymahdollisuuksia työttömille, joilla on eri syistä johtuen vaikeuksia sijoittua työhön avoimille työmarkkinoille. Aktiivisen työvoima- ja sosiaalipolitiikan keinojen lisäksi välityömarkkinoilla tarjotaan työhön sijoittamista edistäviä ja työssä selviytymistä tukevia palveluja. Työmarkkinatoimenpiteiden, esimerkiksi työelämävalmennuksen ja palkkatuetun työn tavoitteena on parantaa yksilön ammattitaitoa, osaamista ja työmarkkina-asemaa ja näin edistää hänen pääsyään avoimille työmarkkinoille. (Välityömarkkinat 2011.)

## 4.2 Aktivointipolitiikan keinot

Pohjimmiltaan aktivointipolitiikassa on kyse siitä, että työttömäksi jäänyt, työttömyysturvaa tai toimeentulotukea saava henkilö palaisi mahdollisimman pian takaisin palkkatyöhön (Keskitalo & Karjalainen 2013, 7). Aktivointitoimenpiteiden tavoitteena on täydentää avoimia työvoimapalveluita, kuten julkista työnvälitystä (Parpo 2007, 25–26). Aktiivisilla työvoimapolitiikan toimenpiteillä tarkoituksena on parantaa yksilön osaamista. Näitä osaamista edistäviä aktivointitoimenpiteitä ovat muun muassa: aikuiskoulutus, oppisopimuskoulutus, työnhakuvalmennus ja työkokeilu. Työnhakuvalmennuksessa työtön henkilö voi päivittää työnhakuosaamistaan, esimerkiksi oppimalla arvioimaan omaa osaamistaan ja muotoilemaan sen työhakemukseksi ja CV:ksi sekä saamaan tietoa työnhakukanavista (Työnhakuvalmennus 2014). Työkokeilussa henkilö voi selvittää ammatinvalintaehtojaan tai mahdollisuuksiaan palata työmarkkinoille. Työkokeilu voidaan järjestää esimerkiksi tilanteissa, joissa henkilöltä puuttuu ammatillinen koulutus, hän suunnittelee ammatinvaihtoa tai silloin, kun henkilö on ollut pitkään poissa työmarkkinoilta esimerkiksi työttömyyden takia. Tällöin työkokeilulla on tarkoitus selvittää onko hänen osaamisensa ajan tasalla ja minkälaista tukea hän tarvitsee päästäkseen takaisin työhön. Työkokeilu voi kestää enintään 12 kuukautta kuitenkin niin, että samalla työnantajalla ja samaa työtehtävää koskien enintään kuusi kuukautta. (Työkokeilu 2015.) Osallistamalla työllistymistä edistäviin aktiivitoimiin, työttömäksi jäänyt henkilö edistää omia työllistymismahdollisuuksiaan. Osallistuminen aktiivitoimiin on kuitenkin työttömälle sekä oikeus että velvollisuus. Mikäli työtön henkilö ei osallistu tai kieltäytyy aktiivitoimista, voi seurauksena olla rahallisen tuen menetys määräajaksi tai tuen alentaminen. (Keskitalo & Karjalainen 2013, 9.)

Alhon (2014, 71) mukaan aktivointi perustuu asiakkaan tarpeisiin. Tavoitteena on, että asiakas motivoituu hoitamaan omia asioitaan sekä lähtemään tarpeellisiin palveluihin, joko työllistymistä edistäviin tai alkuun puhtaasti kuntouttaviin. Keskitalon ja Karjalaisen (2013, 9-13) mukaan aktivoinnilla pyritään kehittämään työttömien palveluvalikoimaa ja lisäämään yksilöllisiä palveluita. Yksilöllisiä palveluita ovat esimerkiksi asiakkaan ja viranomaisen yhdessä laatimat työnhakusuunnitelma ja aktivointisuunnitelma, joissa sovitaan työttömän työllistymistä edistävästä toimista ja niiden toteuttamisesta. Aktivointisuunnitelmassa pyritään huomioimaan asiak-

kaan elämäntilanne, työllistymistä estävät tekijät, toiveet ja ratkaisut. Aktivointisuunnitelma voi sisältää työvoimapolitiittisia toimenpiteitä, sosiaali- ja terveystalvluja, kuntoutuspalveluja sekä tarpeen vaatiessa kuntouttavaa työtoimintaa. Kuntouttava työtoiminta on työllistymistä edistävä toimenpide, jonka kunta järjestää pitkään työttömänä olleille. Kuntouttavan työtoiminnan tarkoituksena on parantaa elämäntalvintaa ja lisätä mahdollisuuksia työllistyä. Kyseessä ei ole työsuhte, vaan tavoitteena on esimerkiksi totuttautua työelämän pelisääntöihin ja jämäköittä omaa elämäntalvintaa. (Kuntouttava työtoiminta 2014.)

Suomessa ja Euroopassa aktivointipolitiikassa on käytössä inhimillisen pääoman kehittämistä korostava lähestymistapa, jolla pyritään pysyvän työllistymisen lisäksi ehkäisemään syrjäytymistä (Keskitalo & Karjalainen, 2013, 12). Entisen Pääministeri Jyrki Kataisen hallitusohjelmassa (2011, 46) linjattiin nuorten työllistymistä edistäväksi ja syrjäytymistä ehkäiseväksi ratkaisuksi nuorisotakuu. Nuorisotakuun tarkoituksena on, että jokaiselle alle 25-vuotiaalle nuorelle ja alle 30-vuotiaalle vastavalmistuneelle tarjotaan työ-, harjoittelu-, opiskelu, työpaja- tai kuntoutuspaikka viimeistään kolmen kuukauden kuluessa työttömäksi joutumisesta. Nuorisotakuun tarkoituksena on nuorten työllistymisen lisäksi lisätä nuorten ammattiosaamista ja itsenäistymistä. Myös nykyisen Pääministeri Juha Sipilän hallitus jatkaa nuorisotakuun ylläpitämistä ja kehittämistä (Pääministeri Juha Sipilän hallitusohjelma 2015, 17–19). Nuorten syrjäytymistä työelämästä on pyritty myös ehkäisemään työpajatoiminnalla, johon myös hallitusohjelmissa nuorisotakuun kohdalla viitataan. Työpajatoiminta on suunnattu työttömille nuorille ja aikuisille, joilta puuttuu ammatillinen koulutus tai työkokemus, ammatinvaihtajille, pitkäaikaistyöttömille, työ- ja toimintakyvyltään heikentyneille työnhakijoille, päihde- ja mielenterveyskuntoutujille, osakykyisille sekä maahanmuuttajille, jotka tarvitsevat tukea työmarkkinoille integroitumisessa. (Työpajatoiminta Suomessa [Viitattu 4.10.2015].)

Työttömän henkilön prosessi pitkään jatkuneesta työttömyydestä kohti työtä tai koulutusta vaatii palvelujärjestelmältä intensiivistä ja pitkäaikaista tukea. Pitkäaikaistyötön joutuu jatkuvasti asioimaan useissa eri virastoissa kuten TE-toimistossa, Kelassa ja sosiaalitoimessa. Näiden lisäksi pitkään työttömänä olleella voi olla tarve terveystalvluille ja työkyvyn arvioinnille. (Karjalainen 2013, 100–101.) Työkyvyllä tarkoitetaan henkilön kykyä tehdä työtä. Työkykyyn vaikuttavat

henkilön terveys, ammatillinen osaaminen, arvot, työ itsessään ja henkilön ympäristö. (Saikku 2013, 122–123.) Pitkäaikaistyöttömien palvelujen onnistumisen kannalta on entistä tarpeellisempaa sovittaa eri palveluja yhteen asiakkaan kokonaistilanteen hahmottamiseksi. Toimivien palvelujen järjestäminen vaatii yhteistyötä eri hallinnonalojen ja palvelujen välillä. Pitkäaikaistyöttömien palveluiden järjestämisen ja moniammatillisen yhteistyötarpeen vuoksi viime hallituksen aikana käynnistettiin kuntakokeilu, jonka avulla rakennetyöttömyyttä pyritään vähentämään ja tukemaan pitkäaikaistyöttömien työllistymistä ja kehittämään välityömarkkinoita. Kuntakokeilussa kunta on keskeinen vastuutaho. (Karjalainen 2013, 100–101; 116.) Kuntakokeilun tarkoituksena on löytää uusia paikalliseen kumppanuuteen perustuvia työllistymistä edistäviä toimintamalleja ja tarjoaa kunnille nykyistä paremmat mahdollisuudet vaikuttaa siihen, millä tavoin pitkään työttömänä olleiden palvelut järjestetään. Kuntakokeiluun osallistuvissa kunnissa työllistymistä edistävät palvelut toteutetaan moniammatillisena yhteistyönä. Keskeistä kokeilussa on uusien palvelujen ja toimintamallien kehittäminen ja käyttöönotto. (Kuntakokeilu 2015.)

## 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tässä luvussa kerron tekemistäni tutkimusosioista. Opinnäytetyöni molemmat tutkimusosiot toteutettiin yhteistyössä työllisyyden kuntakokeiluhanke Avantin kanssa. Tutkimuksen ensimmäinen osio toteutettiin kesä-heinäkuussa 2014 osana sositionomi (AMK) – opintoihini kuuluvaa TKI - harjoittelujaksoa. Opinnäytetyöni toinen tutkimusosio toteutettiin maaliskesäkuussa 2015. Ensimmäisen tutkimusosion haastattelut toteutettiin kesä-heinäkuussa 2014. Haastattelut litteroin elokuun loppuun aikana ja aineiston analysoinnin aloitin litteroinnin ollessa vielä kesken. Aineiston analyysi valmistui lokakuun 2014 lopulla, ja tutkimuksen tulokset raportoin marraskuussa 2014 Avanti-hankkeelle. Toisen tutkimusosion haastattelut toteutettiin maaliskesäkuussa 2015 ja aineiston analysoinnin aloitin haastattelun ollessa loppusuoralla kesäkuun alussa. Aineiston analysointi valmistui elokuussa ja syyslokakuun aikana 2015 tutkimuksen johtopäätökset valmistuivat. Tutkimusprosessin ajallisen kuvauksen löytää liitteistä (Liite3.) Tässä opinnäytetyössä esittelen molempien tutkimusten tulokset omina päälukuinaan. Tässä luvussa kerron laadullisesta tutkimuksesta menetelmänä, jota käytin molempien tutkimusosioiden teossa ja kerron teemahaastattelusta aineiston keruumenetelmänä. Tutkimusosioissani käyttämien teemahaastattelujen rungot löytyvät liitteistä (Liite1 & Liite2). Kerron myös aineiston analysoinnista molempien tutkimusosioiden kohdalla ja luvun lopuksi kerron tutkimuksen eettisyydestä ja luotettavuudesta.

### 5.1 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyöni molemmissa tutkimusosioissa tutkimusmenetelmänä käytin laadullista tutkimusta. Laadullisessa eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen. Laadullisessa tutkimuksessa ymmärretään, että todellisuus on moninainen ja tarkoituksena on pyrkiä tutkimaan kohdetta kokonaisvaltaisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161.) Opinnäytetyöni ensimmäisessä tutkimusosiossa tutkin työllisyyden kuntakokeiluhanke Avantin asiakkaiden työttömyyteen vaikuttavia taustatekijöitä, tämänhetkisen elämäntilanteen merkitystä työllistymisen mahdollisuuksiin tällä hetkellä ja tulevaisuuden suunnitelmia. Tarkoituksena oli saada kokonaisvaltainen kuva niistä tekijöistä, joiden pitkäaikais-

työtön asiakas koki vaikuttaneen tai vaikuttavan hänen työttömyyteensä, jotta niihin tekijöihin pystyttäisiin tulevaisuudessa vaikuttamaan. Opinnäytetyöni toisessa tutkimus osiossa tutkin Avanti-hankkeen asiakkaiden näkemyksiä Seinäjoen kaupungin työllisyystalosta ja heidän tulevaisuuden haaveitaan. Tarkoitukseni oli saada asiakasnäkökulmaa siitä, millainen työllisyystalo olisi parhaimmillaan pitkäaikaistyöttömän asiakkaan mielestä. Laadullisessa tutkimuksessa ei tarkoituksena ole niinkään todentaa jo olemassa olevia totuuksia tai väittämiä vaan pyrkiä löytämään tosiasioita, jotka ovat ehdollisia selityksiä johonkin aikaan ja paikkaan rajoituen (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161). Tutkimusosioita tehdessäni otin huomioon sen, että kyseessä on nimenomaan työllisyyden kuntakokeiluhanke Avantin asiakkaiden näkemys työllisyyttä estävistä tekijöistä ja työllistymistä edistävistä keinoista sekä työllisyystalosta, jolloin tutkimustuloksia tulee tulkita oikeissa asiayhteyksissä.

Opinnäytetyöni tutkimusosioissa halusin henkilökohtaista, kokemuksellista tietoa pitkäaikaistyöttömiltä asiakkailta itseltään heidän omin sanoin kertomana. Tästä syystä tutkimusmenetelmäksi valitsin haastattelut. Haastattelu menetelmänä korostaa sitä, että tutkimustilanteessa ihminen nähdään aktiivisena osapuolena, jolla on mahdollisuus tuoda itseään koskevia asioita mahdollisimman vapaasti esille. Haastattelu on myös tutkimusmenetelmänä joustava keino, sillä tutkijalla on mahdollisuus tarkentaa tai toistaa kysymyksiä sekä oikaista väärinkäsityksiä haastattelutilanteessa. Joustavaksi tutkimusmenetelmäksi haastattelun tekee myös se, että kysymykset voidaan esittää siinä järjestyksessä kuin tutkija katsoo aiheelliseksi ja tutkimuksen kannalta on luontevaa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2009, 205; Tuomi & Sarajärvi 2002, 75.) Haastattelussa on myös mahdollista tulkita ei-kielellisiä vihjeitä, jotka eivät näy esimerkiksi lomakekyselynä toteutetussa tutkimuksessa (Hirsjärvi & Hurme, 2001, 34). Tuomen ja Sarajärven (2002, 75) mukaan haastattelussa tärkeintä on saada mahdollisimman paljon tietoa tutkittavasta asiasta ja siksi olisi perusteltua antaa tutkimuskysymykset tai aiheet tutkimukseen osallistujille etukäteen. Opinnäytetyöni ensimmäisessä tutkimusosiossa tutkimukseen osallistujien kanssa Avanti-hankkeen työntekijät olivat käyneet tutkimuksen aihetta valottavat tutkimuskysymykset läpi ennen tutkimustilannetta. Tutkimustilanteen aluksi kävin myös itse haastattelurungon läpi asiakkaan kanssa. Opinnäytetyöni toisen tutkimuksen aikana tutkimukseen osallistujille kerrottiin haastattelun

teemat haastatteluajkojen sopimisen yhteydessä ja tutkimustilanteen alussa kävin tutkimuksen teemat läpi osallistujien kanssa.

Opinnäytetyöni molemmissa tutkimusosioissa käytin teemahaastattelua. Teemahaastattelun tavoitteena on löytää merkityksellisiä vastauksia tutkimuksen tarkoituksen mukaisesti. Teemahaastattelulle on myös yleistä, että haastattelun teemat ovat selvillä jo ennen haastattelua, mutta valmiita kysymysmuotoja tai kysymysjärjestystä ei ole. Teemahaastattelulle oleellista on, että tarkkojen kysymysten sijaan haastattelu etenee keskeisten teemojen varassa. (Hirsjärvi ym. 2009, 208; Hirsjärvi & Hurme 2001, 47–48 ; Tuomi & Sarajärvi 2002, 77.) Opinnäytetyössäni kummankin tutkimusosion teemat ja apukysymyksen suunniteltiin ja sovittiin yhdessä työllisyyden kuntakokeiluhanke Avantin projektipäällikön ja projektityöntekijöiden kanssa. Teemahaastattelurunkoihin syntyi paljon apukysymyksiä, sillä haluttiin turvata tarpeeksi laaja tiedonsaanti myös niukkasanaaisimpien tutkimukseen osallistujien kohdalla. Teemahaastattelut toteutettiin vapaamuotoisena keskusteluna kuitenkin seuraten haastatteluihin suunniteltua runkoa.

Tutkimuksen ensimmäisen osion teemahaastattelurungon (Liite1) teemoina olivat taustatiedot, elämäntilanne, työ ja tulevaisuus. Elämäntilanteen kohdalla tarkoituksena oli selvittää, millainen on haastateltavan tämän hetkinen elämän tilanne, millainen työhistoria hänellä on ja kuinka pitkä työttömyystilanne hänellä on takanaan. Työ teeman alateemoina olivat työllistymisen estävät tai estäneet syyt, työllistymisen mahdollistavat keinot ja tuet. Lisäksi tarkoitukseni oli selvittää, millaisia kokemuksia haastateltavilla oli eri tahoilta saamistaan tuista ja siitä, millaista tukea, apua tai neuvoja he ovat saaneet tai eivät ole saaneet tarvittaessa. Tulevaisuus teemaan liittyviä alateemoja olivat tulevaisuussuunnitelmat sekä niiden mahdollistamiseksi vaadittavien keinojen pohtiminen. Lisäksi kysyin haastateltavilta heidän mielipiteitään siitä, mitä tarvittaisiin työllistymisen edistämiseksi. Toinen tutkimus osio toteutettiin myös teemahaastatteluna (Liite2), jonka teemoina olivat Seinäjoen kaupungin työllisyystalo ja tulevaisuus. Seinäjoen kaupungin työllisyystalo teeman kohdalla tarkoitukseni oli selvittää millainen työllisyystalo olisi asiakkaan näkökulmasta parhaimmillaan, missä se sijaitsisi, mitä siellä olisi, millaisia palveluja siellä olisi ja millaisia taitoja, osaamista sekä arvoja siellä olisi. Tulevaisuusteemaan kohdalla tarkoituksena oli luoda ratkaisukeskeistä menetelmää sivuten kuvitteelli-

nen tilanne parin vuoden päähän, aikaan, jolloin asiakkaan elämässä palaset ovat loksahdelleet paikalleen ja hän elää elämänsä parasta aikaan. Ratkaisukeskeisen menetelmän tarkoituksena on keskittyä tavoitteisiin, voimavaroihin ja ratkaisuihin (De Jong & Berg 2008, 7). Opinnäytetyöni toisen tutkimusosion tulevaisuusteeman kohdalla selvitettiin, millaista elämää asiakas elää eläessään parasta aikaa, mitä hän tekee ja keitä hänen elämänsä kuuluu. Tarkoituksena oli myös suunnata pohdintaa siihen, mitä tarvittaisiin tai mitä pitäisi tapahtua, jotta asiakkaan kuvailema tulevaisuus voisi toteutua. Tutkimustilanteessa pyrittiin herättämään asiakasta pohtimaan ratkaisuja ja keinoja siihen, millä tavoin hänen toivomansa tulevaisuus voisi toteutua.

Opinnäytetyöni tutkimusosioiden kohdejoukko valittiin tarkoituksenmukaisesti Avanti-hankkeen asiakkaista, koska tutkimus haluttiin kohdentaa heidän näkemyksiinsä työllistymisen esteistä ja toimivasta Työllisyystalo-mallista. Laadullisessa tutkimuksessa kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti, koska silloin saadaan kohdennettua tutkimus oikeille ihmisille ja saadaan tietoa juuri siitä tutkittavasta kohteesta, mistä halutaan (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2009). Tuomi ja Sarajärvi (2002, 88) käyttävät tällaisesta otannasta nimikettä eliittiotanta, sillä tutkimukseen valittu kohdejoukko koostuu henkilöistä, joilta uskotaan saavan parhaiten tietoa tutkittavasta asiasta. Tutkimusosioiden kohdejoukkona olivat työllisyyden kuntakokeiluhanke Avantin asiakkaat, joista hankkeen projektipäällikkö ja projektityöntekijät valitsivat tutkimukseen osallistujat ja sopivat heidän kanssaan haastattelujen aikatauluista. Alun perin ensimmäiseen tutkimusosioon osallistujien määrän oli tarkoitus olla kuudesta kahdeksaan henkilöä, mutta innokkaita tutkimukseen osallistujia löytyikin enemmän ja lopulliseksi osallistujamääräksi tuli 11 henkilöä. Aloittaessani opinnäytetyötä, tarkoituksena oli pyytää samoja henkilöitä osallistumaan uudelleen toiseen tutkimukseen. Alun perin kaikki 11 henkilöä suostuivat uudelleen haastateltaviksi, mutta haastateltavista yksi perui osallistumisensa kevään 2015 aikana, jolloin alkuperäisestä suunnitelmasta poiketen toisen tutkimusosion haastatteluun osallistui 10 henkilöä. Laadullisessa tutkimuksessa ei tutkittavien määrällä kuitenkaan ole niin paljon merkitystä kuin tilastollisissa tutkimuksissa, koska sillä ei pyritä tilastollisiin yleistyksiin vaan aineiston sopiva määrä on aina tapauskohtainen. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksen laadulla on suurempi merkitys kuin määrällä. (Hirsjärvi ym. 2009; Tuomi & Sarajärvi, 2002; 87.) Tutkija-

na koin, että ensimmäisen tutkimuksen 11 henkilön haastattelusta ja toisen tutkimuksen 10 henkilön haastattelusta sain riittävästi materiaalia.

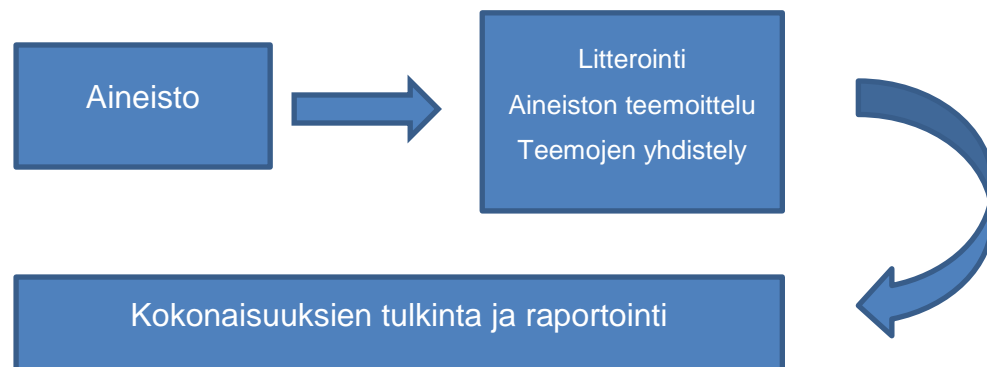
Opinnäytetyöni tutkimuksen ensimmäisessä osiossa kaikki teemahaastattelut nauhoitettiin. Tutkimustilanteeseen varattiin aikaa yksi tunti yhtä tutkimustilannetta kohden, käytännössä kuitenkin tutkimusaikaa kului vähimmillään 20 minuuttia ja pisimmillään yksi tunti ja 15 minuuttia. Ensimmäisessä tutkimusosiossa tutkijan roolini oli pitää tutkimustilanteessa teemahaastattelun langat käsissä, mutta antaa tutkimukseen osallistujalle mahdollisuus vapaamuotoiseen keskusteluun. Vapaa-  
muotoisella keskustelulla saatiin tietoa tutkimuksen kannalta oleellisista asioista, niistä asioista, joita tutkimukseen osallistujat pitivät tärkeinä. Laadullisessa tutkimuksessa tutkija ei määrää sitä mikä on tärkeää, vaan tutkimukseen osallistujat (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 164).

Tutkimuksen toisessa osiossa teemahaastatteluun osallistui tutkijan ja tutkimukseen osallistujan lisäksi työllisyyden kuntakokeiluhanke Avantin projektipäällikkö, jonka vastuulla tutkimustilanteen eteneminen sovitun haastattelurungon mukaan oli. Aikaa tutkimustilanteisiin varattiin puolitoista tuntia osallistujaa kohden, käytännössä kuitenkin niin, että osa tutkimustilanteista venyi yli kahden tunnin mittaisiksi. Tutkimusaika jaettiin kahteen siteriin, että ensimmäisen 45 minuutin aikana keskityttiin työllisyystaloteemaan ja toinen 45 minuuttia rakennettiin tulevaisuusteeman ympärille. Toisen tutkimusosion aikana tutkimustilanteessa hyödynnettiin fläppitaulua, jolle Avanti-hankkeen projektipäällikkö kirjoitti tutkimukseen osallistujan tuomia näkemyksiä ylös kumpaankin teemaan liittyen. Oma roolini tutkijana oli muistintapojen kirjoittaminen haastattelun aikana, sillä toisin kuin ensimmäisessä tutkimusosiossa, en nauhoittanut haastattelua, vaan kirjoitin muistiin tutkimukseen osallistujan kertomat asiat. Vaikka teemahaastattelussa tarkoituksena on pitää keskustelu luontevana ja Hirsjärven ja Hurmeen (2001) mukaan haastattelun nauhoitus on parhain aineistonkeruumenetelmä ja haastattelutilanteessa muistintapojen kirjoittaminen ei takaa samanlaista laajaa aineistoa, sain tutkijana mielestäni yhtä laajan aineiston teemoihin liittyen kuin nauhoitetuista haastatteluista. Laadullisessa tutkimuksessa tutkijan rooli on toisella tavalla keskeinen kuin esimerkiksi tilastollisissa tutkimuksissa. Tutkijan pyrkimyksenä on löytää odottamattomia seikkoja ja tarkastella aineistoa monitahoisesti ja yksityiskohtaisesti. Laadul-

lisessä tutkimuksessa tutkijalla on tietynlaista vapautta, joka antaa mahdollisuuden joustavan tutkimuksen suunnitteluun ja toteutukseen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 164.) Muistiinpanojeni tueksi olen tutkimuksen aikana kirjoittanut tutkimuspäiväkirjaa, jonka tarkoituksena on tukea kirjoittamiani muistiinpanoja, sekä tutkimustilanteessa tuotetun fläppitaulumateriaalin hyödynnän tutkimusmateriaalina analysointivaiheessa.

## 5.2 Tutkimusaineiston analyysi

Tutkimuksen analysointitapaa on hyvä miettiä jo aineistoa kerätessä ja aineiston analyysille on syytä varata kunnolla aikaa. Aineiston analyysiin on ryhdyttävä mahdollisimman pian aineiston keruun jälkeen, koska aineisto on silloin vielä tuore ja inspiroi tutkijaa sekä mahdollisuus täydentää tietoja haastatteluun osallistuneilta on helpommin tehtävissä heti haastattelujen jälkeen. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 135; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 223.)



Kuvio 3. Tutkimusosioiden aineiston analysoinnin vaiheet

Ensimmäisen tutkimusosion analysoinnin aloitin litteroimalla nauhoitetut haastattelut syksyllä 2014, kun kaikki haastattelut oli saatu tehtyä. Hirsjärven ja Hurmeen (2001, 138) mukaan litterointi voidaan tehdä koko haastatteludialogista tai valikoiden. Opinnäytetyöni ensimmäisen tutkimuksen haastattelut litteroin tarkasti sanasta sanaan. Litteroinnin aikana numeroin tutkimusmateriaalin järjestysnumeroilla helpottaakseni analysointia ja teemoittelua. Numeroinnin avulla pystyin myös palaamaan tiettyyn haastatteluun myöhemmin. Sekä aiemmin Avanti-hankkeelle raportoidussa tutkimuksessa että tässä opinnäytetyössäni käyttämistäni suorista

lainauksista olen kuitenkin jättänyt järjestysnumerot pois, ettei lainauksia pystytä yhdistämään saman henkilön sanomisiksi.

Saatuani haastattelumateriaalin litteroitua, aloitin tutkimusaineiston järjestämisen teemoihin. Teemoittelussa etsitään aineistosta toistuvia teemoja ja painotetaan sitä, mitä kustakin teemasta on aineistossa sanottu (Tuomi & Sarajärvi 2002, 94–95). Opinnäytetyöni ensimmäisessä tutkimusosiossa teemoitteluun vaikutti oleellisesti jo haastatteluvaiheessa käytetyt teemat. Koska teemoittelulla tarkoitetaan sellaisia aineistosta nousevia piirteitä, jotka ovat yhteisiä usealle haastateltavalle, on yleistä, että haastatteluvaiheessa käytetyt teemat nousevat esiin (Hirsjärvi & Hurme 2001, 173). Pyrkimykseni oli kuitenkin löytää myös muita teemoja, jotka liittyisivät oleellisesti tutkimukseni aiheeseen. Teemoittelulle onkin tavallista, että aineistosta nousee esiin muita teemoja, jotka kytkeytyvät alkuperäisten teemojen väliin (Hirsjärvi & Hurme 2001, 173). Teemoittelin tutkimusaineistoani leikkaa ja liimaa – menetelmällä, jossa poimin aineistosta samanlaisia esiin nousevia teemoja yhdeksi kokonaisuudeksi.

Toisen tutkimusosion aineiston käsittelyn aloitin keväällä 2015 haastattelujen ollessa loppusuoralla. Jokaisen haastattelutilanteen jälkeen olin käynyt läpi kirjoittamani muistiinpanot ja tehnyt niihin lisähuomautuksia, jos tarve oli niin vaatinut. Toisen tutkimusosion aikana olin jo haastattelutilanteessa numeroinut haastattelut ja fläppitaulumateriaalin, jotta keräämäni aineisto pysyisi järjestyksessä ja pystyisin itse palaamaan tiettyyn haastatteluun myöhemmin tarvittaessa. Etukäteen tehty numerointi helpotti aineiston analysoinnin aloittamista ja tutkimuksen toisessa osiossa pystyin suoraan siirtymään aineiston teemoitteluun. Toisin kuin ensimmäisen tutkimusosion analysoinnin aikana, luokittelin tutkimuksesta ensin pääteemat, joita olivat Työllisyystalo ja Tulevaisuus, joiden alle keräsin aineistosta alateemoja. Alateemoja aineistosta etsiessäni kävin yksityiskohtaisesti muistiinpanoni, fläppitaulumateriaalin ja tutkimuspäiväkirjamerkintäni läpi haastattelu kerrallaan. Molempien tutkimusten teemoittelusta syntyi kokonaisuuksia, alateemoja, jotka yhdistelemällä ja analysoimalla pystyin kokoamaan suuremmiksi kokonaisuuksiksi.

Tutkimusaineistoa voidaan tulkita eri tavoilla ja eri näkökulmilla. Tutkimusaineiston tulkinnan tavoitteena on päätyä onnistuneisiin tulkintoihin, joiden kriteerinä on, että lukija voi löytää tekstistä ne asiat, jotka tutkijakin löysi. Laadullisen tutkimuksen

tulkinnan onnistumisen haasteena on, ettei haastattelututkimusta lukeva saa luotavakseen itse haastattelua vaan hänen on luotettava tutkimuksen tekijän tulkintaan. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 151.) Nikanderin (2010, 433) mukaan laadullisen tutkimuksen aineiston läpinäkyvyyttä ja lukijan tekemien tulkintojen mahdollistamista voidaan lisätä suorilla lainauksilla, joita ensimmäisen tutkimusosion raportoinnissa pyrin käyttämään. Opinnäytetyöni tutkimusosioissa käytin analyysivaiheessa sisällönanalyysiä, jolla pyritään saamaan kuvaus tutkittavasta asiasta tiivistetyssä ja yleistetyssä muodossa. Sisällönanalyysillä pyritään järjestämään kerätty aineisto johtopäätöksiä varten (Tuomi & Sarajärvi 2002, 105). Molempien tutkimusosioiden analyysiä tehdessä pyrin sekä teemoja etsiessäni että niitä tulkitesani arvioimaan niiden merkitystä ja oleellisuutta tutkimuksen kokonaisuuden kannalta.

### **5.3 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus**

Erilaiset oikeat käytännöt ja eettiset kysymykset, jotka tutkijan on otettava huomioon tutkimusprosessin aikana, ohjailevat tutkimusta. Yleisesti hyväksytyt tutkimuseettiset periaatteet kytkeytyvät tiedon hankintaan ja julkistamiseen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 23–25.) Tutkimuksen eettisyyttä pyrin ylläpitämään niin aineiston hankinnan, käsittelemisen kuin tulkinnan vaiheissa. Kuulan ja Tiitisen (2010, 451–452) mukaan haastatteluaineiston kattava litterointi, haastattelutietojen tarkka kirjaaminen ja aineiston huolellinen kuvailu vaikuttavat tutkimuksen laatuun, mutta analysointivaiheessa tunnisteiden säilyttäminen ei ole oleellista. Opinnäytetyöni tutkimusosioissa teemahaastattelurungot suunniteltiin tarkasti, jotta niillä saatiin vastauksia niihin teemoihin, joihin oli tarkoituskin. Hirsjärven ja Hurmeen (2001, 184) mukaan tutkimuksen laadukkuutta voidaan tavoitella etukäteen tehdyllä tarkalla suunnittelutyöllä ja valmistautumisella. Heidän mukaansa laatua parantaa myös haastatteluvaiheen aikana teknisen välineistön kunnossapidosta huolehtiminen sekä haastattelupäiväkirjan pito. Ensimmäisen tutkimusosion aikana varmistin aina ennen tutkimustilannetta nauhurien toimivuuden ja haastattelun päätyttyä kävin läpi haastattelurungon, jotta sain varmasti riittävästi tietoa. Toisen tutkimusosion aikana pidin tutkimuspäiväkirjaa, johon kirjasin huomioita haastattelutilanteesta.

Opinnäytetyössäni pyrin tuottamaan laadukasta tutkimusta unohtamatta eettisiä periaatteita. Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2009, 23–25) pitävät eettisesti hyvänä tutkimuksena sellaista tutkimusta, joka noudattaa hyviä eettisiä käytäntöjä. Heidän mukaansa lähtökohtana eettisesti hyvässä tutkimuksessa tulee olla ihmisarvon kunnioittaminen. Opinnäytetyössäni pyrin noudattamaan hyviä eettisiä periaatteita koko tutkimusprosessin ajan. Tutkimusosioihin osallistujien yksityisyyden suojelemiseksi Avanti-hankkeen projektipäällikkö ja projektityöntekijä sopivat haastatteluajoista asiakkaidensa kanssa. Näin ollen tutkimusosioihin osallistujien yhteystiedot eivät missään vaiheessa tulleet minun tietooni. Tutkimusosioihin osallistujien yksityisyyttä varjeltiin myös sillä, että vaikka itselläni oli tiedossa haastatteluun osallistujan nimi, en missään tutkimuksen vaiheessa kirjoittanut sitä ylös. Molempiin tutkimusosioihin osallistuminen oli täysin vapaaehtoista ja tutkimustilanteissa kerroin aluksi hyvin avoimesti, mistä tutkimuksessa on kyse ja millä tavoin aineistoa tulen keräämään ja käyttämään. Kerroin tutkimusosioihin osallistuville, etten tule julkistamaan heidän henkilöllisyyttään tai mitään, mistä heidän osallistumisensa tutkimukseen kävisi ilmi. Tutkimustilanteissa kerroin käyttäväni suoria lainauksia raportoidessani tutkimustuloksia. Tutkimusprosessin päätyttyä kerroin tuhoavani nauhoitukset, litteroinnit ja muistiinpanot.

Hirsjärven ym. (2009, 231–233) mukaan tutkimusta tehdessä pyritään aina välttämään virheiden syntymistä ja arvioimaan tutkimuksen luotettavuutta, mutta silti tutkimustulosten luotettavuudessa ja pätevyudessa ei aina onnistuta. Tuomen ja Sarajärven (2002, 135) mukaan tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan kokonaisuutena, jolloin tutkimuksen johdonmukaisuus painottuu. Tutkimusta voidaan pitää luotettavana silloin, kun tutkija on antanut riittävästi tietoa lukijoille siitä, miten tutkimus on tehty. Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden kannalta tutkijan on hyvä kertoa tutkimuksen toteuttamisesta mahdollisimman tarkasti ja rehellisesti. (Hirsjärvi, ym. 2009, 231–233; Tuomi & Sarajärvi 2002, 138.) Opinnäytetyössäni olen pyrkinyt kuvaamaan tutkimusosioiden tekoa mahdollisimman yksityiskohtaisesti luotettavuuden varmistamiseksi.

Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2009, 231) mukaan tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida erilaisten tutkimustekijöiden avulla. Tutkimuksen reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimuksen tulosten toistettavuutta eli kykyä olla antamatta

sattumanvaraisia tuloksia. Opinnäytetyössäni tutkimusosioihin osallistujien näkemykset ja kokemukset olivat hyvin samankaltaisia, joten tutkimusten voisi ajatella olevan luotettavia ja toistettavia. Molemmissa tutkimusosioissa kuitenkin haluttiin tutkia juuri tutkimukseen osallistujien henkilökohtaisia kokemuksia pitkäaikaistyöttömyydestä ja näkemyksiä pitkäaikaistyöttömille suunnatuista palveluista. Näin ollen tutkimustulokset ovat paikkaan ja aikaan sidoksissa olevia. Toinen tutkimuksen luotettavuutta mittaava tekijä on tutkimuksen validiteetti. Jotta tutkimusta voitaisiin pitää luotettavana, on tutkimuksessa käytetyllä menetelmällä pystyttävä tutkimaan juuri sitä, mitä on tarkoituskin tutkia. Validiteetti tarkoittaa tutkimusmenetelmän pätevyyttä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2009, 231). Esimerkiksi tutkimuskysymyksiä suunniteltaessa on mietittävä saadaanko niillä vastauksia siihen, mitä ollaan tutkimassa. Opinnäytetyössäni valmiina olivat teemat ja apukysymykset, jotka mietittiin tarkkaan ennen tutkimuksen aloittamista. Lisäksi haastattelurungon monilla apukysymyksillä pyrittiin varmistamaan, että saadaan tietoa juuri siitä mistä halutaan. Teemahaastattelu on tutkimusmenetelmänä sellainen, että se mahdollistaa tarkentavien kysymysten esittämisen. Haastattelutilanteen aikana pyrin seuraamaan tarkasti tutkimukseen osallistujien eleitä ja kuuntelemaan vastauksia huomatakseni, jos kysymykseni ymmärrettiin väärin. Tutkimuksen validiteettia voidaan vahvistaa myös suorilla lainauksilla, jotka Nikanderin (2010, 433) mukaan tuovat tutkimukseen läpinäkyvyyttä ja parantavat luotettavuutta.

<b>Ensimmäinen tutkimusosio</b>	<b>Toinen tutkimusosio</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toteutus kesä-heinäkuussa 2014</li> <li>• Osallistujia 11 henkilöä</li> <li>• Laadullinen tutkimus &amp; teemahaastattelu (Liite1)</li> </ul> <p>Aineisto → Litterointi → Teemoittelu → Analyysi → Raportti</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toteutus maalis-kesäkuussa 2015</li> <li>• Osallistujia 10 henkilöä</li> <li>• Laadullinen tutkimus &amp; teemahaastattelu (Liite2)</li> </ul> <p>Aineisto → Teemoittelu → Analyysi → Johtopäätökset</p>

Kuvio 4. Tutkimusosiot

## 6 ENSIMMÄISEN TUTKIMUSOSION TULOKSET

Tässä luvussa esittelen ensiksi kesällä 2014 tehdyn tutkimusosion tulokset. Toisen tutkimusosion, kevät 2015, tutkimustulokset esittelen omana päälukunaan. Ensimmäisen tutkimusosion aikana keräsin tutkimukseen osallistuneiden taustatietoja ja kyselin heidän elämäntilannettaan, jotka esittelen ensimmäiseksi tässä luvussa. Toiseen tutkimusosioon osallistuneilta en kerännyt taustatietoja, sillä osallistujat olivat samoja henkilöitä kuin ensimmäiseen tutkimukseen osallistuneet. Taustatietojen jälkeen esittelen ensimmäisen tutkimuksen tulokset, jotka vastaavat tutkimuskysymyksiini: Mitkä tekijät ovat estäneet tai estävät työllistymistä? ja Mitä tarvittaisiin tai olisi tarvittu, jotta työllistymistä voitaisiin edistää? Millaisia tulevaisuuden suunnitelmia sinulla on ja mitä tarvitaan, jotta ne toteutuisivat? Ensimmäisen tutkimusosion tuloksia havainnollistan haastatteluista otetuilla suorilla lainauksilla.

### 6.1 Tutkimukseen osallistuneiden taustatiedot ja elämäntilanne

Ensimmäisen tutkimusosion tutkimustilanteessa kesällä 2014 kyselin tutkimukseen osallistujien taustatiedoista henkilön iän, koulutustaustan, siviilisäädyn ja asumismuodon. Tutkimukseen osallistuneista nuorin oli iältään 24 – vuotias ja vanhin 56 – vuotias. Tutkimukseen osallistui 11 henkilöä, joista kaksi oli naisia ja yhdeksän miehiä.

Tutkimukseen osallistuneista siviilisäädyn seitsemän henkilöä mainitsi olevansa sinkkuja ja neljä henkilöä elävänsä avo- tai avioliitossa. Osalla haastatelluista oli myös lapsia ja lapsenlapsia. Haastatteluun osallistuneista kymmenen henkilöä kertoi asuvansa vuokra-asunnossa tai omistusasunnossa. Tutkimustilanteen aikana yhdellä haastatteluun osallistuneella ei ollut omaa asuntoa.

Tutkimukseen osallistujilla oli hyvin erilaisia koulutustaustoja ja takanaan useampiakin koulutuksia sekä tutkintoja. Kuudella henkilöllä oli kokemusta työskentelystä koulutustaan vastaavalla sekä muulla kuin koulutustaan vastaavalla alalla. Kolme henkilöä ei ollut tehnyt lainkaan koulutustaan vastaavaa työtä ja kahdella tutkimukseen osallistujalla ei ollut peruskoulun jälkeistä tutkintoa. Kaikilla haastatteluun osallistuneilla oli takanaan useampia lyhytaikaisia työjaksoja. Muutamalla tutki-

mukseen osallistujalla oli pidempi tai pari pidempää työjaksoa työhistoriassaan, mutta muuten heillä työhistoria koostui erilaisista pätkätöistä, työvalmennuksista ja työkokeiluista. Tutkimukseen osallistuneilla oli kaikilla takanaan hyvin eripituisia työttömyysjaksoja, lyhimmästä kahdeksan kuukauden jaksosta pisimpään 20 vuoden työttömyyteen. Yksi tutkimukseen osallistujista oli haastatteluhetkellä ammatillisessa kuntoutuksessa.

## 6.2 Työllistymistä estävät seikat

**Terveys.** Yhdeksi haastattelun teemoista muodostui terveys. Tutkimukseen osallistuneista suurimmalla osalla, kymmenellä henkilöllä yhdestätoista, oli terveydellisiä ongelmia, joiden he kokivat vaikeuttavat työn saantia tai työn tekoa. Ainoastaan yhdellä henkilöllä haastatelluista työllistymiseen vaikuttivat muut kuin terveydelliset syyt. Tutkimuksen aikana haastatteluista kävi myös ilmi, että vain harvalla terveydellisiä ongelmia oli vain yksi. Suurimmalla osalla haastatelluista työttömyyteen vaikuttavia terveydellisiä seikkoja oli useampia. Samoin muidenkin työttömyyteen vaikuttavia tekijöiden kohdalla, vain harvalla tutkimukseen osallistuneista työllistymistä estäviä tekijöitä oli vain yksi.

Kahdeksan tutkimukseen osallistujaa koki, että terveydelliset ongelmat vaikeuttavat heidän työnhakuansa siten, että ne rajaavat työllistymismahdollisuuksia. Haastateltavat kertoivat, että terveydellinen syy vaikeuttaa ennen kaikkea fyysisen työn mahdollisuutta. He kokivat, etteivät pystyneet tekemään samankaltaista työtä kuin olivat aikaisemmin tehneet vaan toivoivat löytävänsä fyysisesti kevyemmän työn. Kaksi tutkimukseen osallistujaa puolestaan koki, etteivät heillä ongelmia teetä niinkään fyysinen työnteko vaan työnsaantia vaikeuttaa terveydentilan nopea vaihtelevuus hyvästä huonoksi.

Osalla tutkimukseen osallistuneista oli myös muiden terveydellisten ongelmien lisäksi todettu keskittymisen ongelmiin liittyviä terveydellisiä syitä, jotka heidän mukaansa vaikeuttivat työllistymistä. He kokivat, ettei työnhaussa katsota hyvällä tarkkaavaisuushäiriötä tai muuta terveydellistä poikkeamaa. Tutkimuksesta kävi ilmi, että haastateltavat kokivat terveydellisten ongelmiansa vaikeuttavan työnhakuprosessia ja työllistymistä todella paljon. He kokivat terveydellisten ongelmien

kuluttavan voimavaroja ja näin ollen tekevän arkisista asioista selviytymisen välillä hyvinkin raskaaksi.

Se on vaikuttanu sit siihen työttömyyteen, et oon vajaakuntoinen.. Siitä on sitte kolme vai neljä vuotta kun se on leikattu tuo polvi. Kyllä se nyt on vähä parempi, mutta rajoitteita siinä on vieläkin.

Kyllä se vaikuttaa työpaikalla ihmisten asenteisiin se... kuulee, et sulla on tarkkaavaisuusongelma.. ei siellä kauaa mee, et saat paperit ja oot taas työtön.

Kahdella tutkimukseen osallistuneella henkilöllä olivat tutkimukset terveydellisten ongelmien syistä vielä kesken ja he kokivat tuloksien odottamisen raskaaksi ja voimia kuluttavaksi. Haastatteluista kävi ilmi, että heidän terveydentilansa oli ollut heikko jo useiden vuosien ajan, mutta kukaan ei ole tiennyt tai, mistä on ollut kyse tai osannut auttaa. Heidän kertomansa mukaan vasta nyt, heidän osallistuttuaan Avanti-hankeeseen, on terveydentilantutkimuksissa menty eteenpäin. He kertoivat haastattelussa tietämättömyyden olevan monella eri tavalla kuluttavaa. Haastateltavilla oli omien sanojensa mukaan osittain myös helpottunut olo, että useiden vuosien jälkeen löytyisi syy kivuille sekä mahdollinen hoitokeino.

Mä oon sairastanu aika pitkään ja täs on lääkäris käyty selvittelemäs ja nyt on tullu... saatiin vähä lopullista diagnoosia siitä, mistä kaikki kivut johtuu.

Kymmenen vuotta sairastellu ja selvitetty sitä asiaa. Ja kokoajan pahentunu ja pahentunu.. Kukaan ei tiedä mitään ja osa jo luulee hulluksi..

Tutkimukseen osallistuneista kahdella oli myös aiemmin ollut henkisiä syitä, joiden johdosta työllistymisessä ja koulutuksessa oli ollut haasteita. Heidän kertomansa mukaan mielenterveyspalvelut olivat silloin aika vajavaiset eivätkä he saaneet tarvitsemaansa apua. He kokivat, että aikaisemmalla avunsaannilla olisi ollut merkitystä siihen, mikä heidän tilanteensa olisi nyt. Toisella henkiset syyt vaikuttivat vielä tänä päivänä työllistymisen mahdollisuuksiin siten, että arjessa jaksaminen oli hänen kertomansa mukaan hyvinkin vaihtelevaa ja pelko kiusatuksi tulemisesta työpaikalla varjosti työn hakemista. Toinen heistä koki, että aiemmin henkisistä syistä johtuneet työllistymisen haasteet johtuivat tällä hetkellä muista syistä.

**Henkilökohtaiset syyt ja alkoholi.** Terveydellisten syiden lisäksi työllistymiseen ja työn tekoon vaikuttavia syitä olivat henkilökohtaiset syyt ja alkoholi. Viisi haastatelluista kertoi henkilökohtaisten syiden vaikuttavat työllistymiseensä. Heistä osalla perheessä tapahtuneet asiat ja elämäntilanteen muutokset olivat vaikuttaneet työnhakuun aikaisemmin ja osalla perheen sisäiset asiat vaikeuttivat työnhakua tälläkin hetkellä. Haastateltavat kokivat, että perheessä tapahtuneet asiat olivat tärkeysjärjestyksessä ensimmäisenä eivätkä siksi olleet kunnolla pystyneet tai jaksaneet panostaa työnhakuun. Yksi haastatelluista ei halunnut mainita henkilökohtaisia syitä sen tarkemmin. Muiden haastateltavien kohdalla ei tullut henkilökohtaisten syiden vaikutus työllistymiseen tullut ilmi.

Kyllä mäki pääsisin töihin vaikka tänä päivänä jos mä vaan haluaisin tai pystyisin tai näin.... mutta mulla on nyt tarkoituksena saada itteni kuntoon.

Oon aika pitkään ollu hissunkissun kun oli noita perheasioita eikä tienny kuinka ne lähtee sujumaan, et ei ollu ihan päällimmäisenä et lähen töihin..

Mulla tuli samalla rysäyksellä muutto ja ero ja sitte koulu alko nii se oli mulle vähä liikaa siihen tilanteeseen..

Alkoholin käytön aiheuttamia vaikutuksia työllistymiseen oli kolmella tutkimukseen osallistuneista. Kaksi heistä kertoi, ettei alkoholi ole haitannut niinkään työnhakua vaan itse työntekoa ja yhden mielestä alkoholi on vaikeuttanut juurikin työnhakua. Tutkimuksesta kävi ilmi, että aikaisemmin ei työpaikoilta ollut hoitoonohjausta vaan lopputili annettiin kun tarpeeksi monta kertaa saapui humalassa töihin. Haastatelluista selvisi myös, miten haastateltujen alkoholin käyttö oli yhteydessä muihin terveydellisiin ongelmiin. Tutkimuksesta selvisi, että kaksi kolmesta kertoi hakeneensa apua alkoholinkäytön lopettamiseen. He kertoivat käyneensä erilaisissa kuntoutuksissa ja yrittäneensä lopettaa liiallisen alkoholin käytön jo pidemmän aikaa. Yksi haastatelluista ei tuonut omaa kokemustaan alkoholin käytön lopettamista ilmi. Tutkimukseen osallistujien mukaan terveydellisten syiden takia alkoholinkäytön lopettaminen olisi tärkeää, ja he kokivat, että jos he pystyvät lopettamaan alkoholin käytön, sillä olisi myös positiivisia vaikutuksia itsetuntoon ja henkiseen jaksami-

seen. Haastatteluista myös selvisi, kuinka haastateltujen mielestä retkahdukset ja epäonnistumiset vaikuttavat negatiivisesti mielialaan ja omaan hyvinvointiin.

**Muut syyt.** Yksi haastatelluista kertoi työttömyytensä syyksi sen, ettei ole vielä löytänyt omaa alaansa ja toisen henkilön työllistymiseen on vaikuttanut se, ettei ole päässyt töihin vaikka on kuinka hakenut.

### 6.3 Mitä olisi tarvittu työllistymisen mahdollistamiseksi?

**Rohkeus.** Neljän tutkimukseen osallistuneen mielestä työllistyminen olisi aikaisemmin ollut ja olisi tälläkin hetkellä heistä itsestä kiinni. Heidän mielestään heidän olisi pitänyt olla rohkeampi ja aktiivisemmin hakea töitä ja tuoda itseään esille haastatteluissa ja työhakemuksissa.

Ehkä se olisi sitä rohkeutta tarvittu itseltä paljon enemmän. Mä oon aika arka ihminen niin niin.. ehkä olisi pitänyt tuoda itseään enemmän esille.

Mun mielipide on, että jokainen ihminen saa työtä jos se vaan hakee, että ei sitä sieltä työkkäristä tulla kotia sanomaan, että kyllä se pitää ihan hakemalla hakea.

**Ulkopuoliset tekijät.** Kahden haastatellun mielestä työllistymiseen vaikuttavia tekijöitä olisivat olleet ulkopuoliset tekijät. He kokivat, että olisivat tarvinneet neuvoa tai apua työllistymiseen. Yhden haastatellun mielestä hänen olisi pitänyt käyttää suhteita hyväksi työllistyäkseen aiemmin. Myös muilla haastatelluilla oli kokemuksia ja tietoa suhteilla pelaamisen merkityksestä työllistymisessä.

**Muut.** Neljä haastatelluista ei osannut sanoa vastausta siihen, mitä olisi aikaisemmin tarvittu työllistymisen mahdolliseksi tekemiseksi. Haastattelutilanteessa kysyin myös, mitä kaikkien haastatteluun osallistujien mielestä tällä hetkellä tarvittaisiin, jotta heidän työllistymisensä mahdollisuuksia voitaisiin edistää. Vastauksia en juuri saanut. Kolme henkilöä kertoi osallistuneensa kuntakokeiluhanke Avantiin siksi, että saisi sieltä apua ja loput eivät osanneet sanoa.

## 6.4 Tuen saanti julkisista palveluista

**Sosiaalitoimi.** Haastatteluista kävi ilmi, että sosiaali- ja terveystalvaeluista löytyy niin hyvää kuin huonoakin sanottavaa. Sosiaalitoimen palveluihin kolme oli tyytyväisiä ja tyytymättömiä oli toiset kolme haastatelluista. Viisi muuta henkilöä ei ollut tarvinnut sosiaalitoimen palveluita. Kriittistä palautetta sosiaalitoimen palveluista tuli asiakkaan kohtaamisesta. Haastateltujen mielestä sosiaalitoimessa asiakas tuntee olevansa väärässä eikä hänen tilannettaan ymmärretä.

Sillon kun sosiaalitoimessa käy, niin se on aivan kun niiltä virkailijoilta ja työntekijöiltä itseltä pyytää sitä rahaa, vaikka valtion pussista se tulee..

Niitten yleinen asenne kun menee siellä käymään, tai en mä oo käyny kun siinä infos, siin lasikopis kysymäs neuvua niin välillä tuntuu ettei niitä niinku kiinnosta vaan ne keskittyy siihen omaan näyttöpäätteesensä enemmän ku muhun.

**Kela.** Kelan palveluihin ja tukiin haastatelluista neljä oli tyytyväisiä. Heidän kertomansa mukaan, he ovat saaneet Kelasta sitä tukea, apua ja neuvua, mitä ovat sillä hetkellä tarvinneet, kunhan vain ovat osanneet sitä ensin hakea. Heidän mielestään Kelan asiakaspalvelussa ollaan ystävällisiä ja autetaan hyvin. Kolme haastatelluista taas oli tyytymättömiä Kelan tukiin. Heidän mielestään Kelasta saatavien tukien ja palvelujen hakeminen on ongelmallista ja vaikeaa on selvittää kaikista papereista ilman, että joku auttaa ne täyttämään. Loput neljä henkilöä ei osannut sanoa omaa mielipidettään Kelan palveluista.

Kelassa oon aina saanu sen, mitä oon menny kysymään, et ne auttaa siel paremmin ku muualla.

No Kelan kans on ylivaikiaa takkua niiden lommakkeiden kans.. muutamana kerrana oon ollu kuntoutuksessa et niihin oon saanu..

**TE-toimisto.** TE-toimistosta kahdella haastatelluista oli positiivista sanottavaa. Heidän mukaansa asiakaspalvelu siellä toimii ja sieltä saa apua kun sitä tarvitsee. Kahdella muulla ei ollut yhtä positiivisia kokemuksia TE-toimiston palvelujen tarjonnasta. Heidän mukaansa sieltä ei oikein saa mitään apua. Seitsemällä muulla haastatellulla ei ollut sanottavaa TE-toimiston palveluista, sillä he sanoivat olevan-

sa Työvoiman palvelukeskuksen asiakkaita ja käyttävänsä hyvin harvoin, jos koskaan, TE-toimiston palveluita.

Työvoimatoimisto ei eti töitä, vaan tekee sulle tukalan tilanteen, että sä yrität päästä sieltä mahdollisimman nopeaa pois..

Työkkärin kans homma on kans hoitunu, ei mun tartte ku soittaa... ei oo tarvinnu edes käydä.

**Työvoiman palvelukeskus.** Työvoiman palvelukeskuksesta (TYP) neljällä haastateltavalla oli hyviä kokemuksia. Heidän mukaansa asiakkaan kohtaaminen on juuri sellaista kuin sen pitää olla ja sieltä saa henkilökohtaista apua. Kolmella haastatelluista ei ollut positiivista tai negatiivista sanottavaa, heidän mukaansa TYP:stä apua saa jonkin verran. Neljällä haastatelluista ei ollut sanottavaa Työvoiman palvelukeskuksen palveluista.

TYP:illä on kyllä ollu niin, että siellä oletaan ihminen ihmisenä eikä numerolla.

TYP:ssä otetaan enemmän ihminen huomioon kuin työkkärissä. Siellä menee mun mielestä asiat niinku liukuhihnalla.. Että siellä otetaan ihminen yksilönä enemmän huomioon, ja se on mun mielestä hyvä.

Mä halusin sinne, koska sieltä saa henkilökohtaista apua.. Se on niin..omat asiat selvitetään ja yksilöllisesti kattotaan. Oon saanu neuvoa jos on ollu epäselvyyttä.

**Terveyspalvelut.** Terveyspalveluista neljällä henkilöllä oli positiivisia kokemuksia. Heidän mielestään henkilökunta on osaavaa ja auttaa silloin kun on tarvetta. Näistä kaksi henkilöä oli tyytyväisiä päihdepalveluihin ja kaksi terveystieteiden keskuksen ja sairaalan toimintaan. Kaksi henkilöä oli tyytymättömiä saamiinsa terveystieteiden keskuksen palveluihin. Toisen kohdalla hoitovirhe on vähentänyt työllistymisen mahdollisuutta ja toinen kertoi kulkeneensa monien vuosien ajan etsimässä syytä ja hoitoa tilanteeseensa, sitä kuitenkin löytämättä. Kahdella haastateltavista oli huonoja kokemuksia mielenterveyspalveluista. Heidän mukaansa hoidon saaminen on vaikeaa eikä heidän kohdalleen osunut saavaa henkilökuntaa. Kolme haastatelluista ei tuonut kokemuksiaan saamistaan terveystieteiden keskuksen palveluista esille.

On joutunu juomisen jälkeen menemään akuutille ja siellä on saanu sen hoidon, että on saanu itensä kondikseen.

Kyllä ne osas.. tuli aina kysymään miten mä voin ja tarvittenko jotaki. Ja kun mä niin jännitin sitä yksin oloa ja leikkausta niin ne hoitsut siellä rauhotteli ja jutteli mulle..

Mielenterveyspalvelut oli omalta osaltani aika vajavaiset, että niinku oikeestaan lääkärisuhdetta ei ollu.. Ainaki omasta mielestäni se depishoitaja oli aika kusipää. Jotenki sillä oli sellanen.. ei kovin vakavasti ottava asenne..

Oli koulukiusausta ja sit tuli kaikkee muuta.. Että jos mä olisin päässy vaikka mielenterveyspolille aikasemmin tai muualle niin ehkä siitä olis ollu apua silloin..

Haastattelussa kysyin myös, kokivatko haastatteluun osallistuneet saaneensa riittävästi palvelua ja tukea julkisilta palveluilta sekä aiemmin että tällä hetkellä. Viisi haastatelluista koki, ettei ole saanut aikaisemmin julkisilta palveluilta palvelua tai tukea silloin kun he olisivat sitä tarvinneet. Neljä henkilöä haastatelluista oli sitä mieltä, ettei ole itse osannut edes ajatella, että olisi voinut hakea ulkopuolista apua tilanteeseensa vaan on yrittänyt pärjätä yksin. Yksi haastatelluista kertoi, ettei ole tiennyt, mistä olisi voinut saada apua aiemmin tilanteeseensa eikä ole siksi hakenut tai kysynyt neuvoa mistään. Yksi henkilö ei osannut sanoa vastausta. Haastatelluista kävi ilmi myös, että suurimman osan mielestä palvelujärjestelmän sekavuuden vuoksi on vaikea lähteä hakemaan apua jos ei tiedä, mistä sitä tulisi hakea. Kysyin haastattelussa myös, mistä muualta haastateltavat ovat saaneet tukea jos heidän vastauksensa edelliseen kysymykseen oli kielteinen. Kaksi haastatelluista kertoi perheen olleen apuna tukipalvelujen hakemisessa ja itse tukena. Yhdeksän muuta ei osannut vastata tähän kysymykseen.

Ei sitä silloin.. yritti vaan pärjätä itekseen..eikä sitä oikeen tiennytkään mistä olis apua saanu.. tai voinu saada.

Hän (puoliso) on auttanu niin.. niin silloin ku ei ite oo osannu tai tienny mistä..

**Kuntakokeiluhanke Avanti.** Kuntakokeiluhanke Avanti nousi myös haastatteluis- ta omaksi teemaksi. Kymmenellä haastatelluista oli positiivisia kokemuksia Avan- tista saamastaan tuesta ja avusta. Yksi ei osannut sanoa, onko hankkeesta ollut hänelle hyötyä eikä tiennyt, miksi oli lähtenyt mukaan hankkeeseen. Viisi haasta- telluista kertoi saaneensa kuntakokeiluhanke Avantista julkisia palveluita parem- paa palvelua. Kaksi haastatelluista oli sitä mieltä, että kuntakokeiluhanke Avantista on ollut heille apua myös muiden palveluiden selvittämisen kanssa. Haastateltujen mielestään Avanti on ollut aktiivinen ja siellä ollaan oltu oikeasti kiinnostuneita hei- dän asioistaan. Kolme haastatelluista kertoi saaneensa henkilökohtaista apua lo- makkeiden ja hakemusten täyttämiseen.

Mun mielestä täällä on ollu, Avantissa paras semmonen ohjaus.. Tääl- tä oon saanu paljon tukea.

Pääosin mä oon saanu tästä kuntakokeilusta tukea, parhaiten miten ikinä koskaan mistään.. Se on se yksilöllinen kohtelu.. tuntee ittensä arvokkaaksi ihmiseksi. Täällä otetaan ihminen ihmisenä ja vastaanotto on aina ystävällistä.

Täytyy tosiaan kiittää Avanti-projektia siitä, että on tullu uusia näkö- kulmia.. Mä toivon ainakin omalla kohdallani, et Avanti-projektin puit- teissa päästään eteenpäin. Fiksumpaan lopputulokseen, kun mitä se on ollu nyt 10 vuotta taaksepäin.

Täytyy sanoa, että hämmästytti esimerkiksi siinä, että voi ottaa olka- päästä ja kädestä kiinni ja sanoa että ”mitä sulle tänään kuuluu?”. Se oli oikeasti niinku sellanen pitkään aikaan hyvin erikoinen kokemus.

## 6.5 Kehitysideoita työllistymisen kehittämiseksi

Haastattelutilanteessa kysyin haastateltavilta, oliko heillä vielä jotain lisättävää tai kehitysehdotuksia siihen, miten työllistymistä voitaisiin edistää. Yksi haastateltavis- ta ei osannut sanoa, millä työllistymistä voitaisiin edistää. Yhden haastatellun mie- lestä koulujen tulisi ilmoittaa Kelalle oppilaan poissaoloista. Hänen mukaansa näin ei tehdä, ettei oppilaalta lähde opintotuki. Haastateltavan mielestä oppilaita moti- voisi enemmän koulunkäynti, jos liiallisista poissaoloista seuraisi rangaistus.

Kolme haastateltavista toivoi, että olisi joku auttamassa Kelan ja muiden julkisten palvelujen hakemusten, lomakkeiden ja asiointien parissa. Heidän mielestään tulisi olla joku, joka auttaisi selvittämään mistä, mihin ja kuinka pitää toimia, että saa tarvitsemaansa apua. Myös yksilöllisen tuen saannista koettiin olevan apua työllistymisen edistämiseksi.

Ehkä ton Kelan kans vois olla joku jeesaamassa.. Ja varmaankin vajaakuntoisille vois olla enemmän kaikenlaisia muita. Se kun me päästäs johonkin työkokeiluunki vaikka tai johonki tollaseen.

Yksilöllistä tukea, se on niinku kaikista tärkeintä. Sit auttamista pääsemään työharjoitteluihin esimerkiksi.

Kuusi haastatelluista toivoi kuntakokeiluhanke Avantille jatkoa, sillä heidän mielestään hanke on ollut toimiva ja siitä on ollut heille apua. Haastateltavien mukaan myös tiedottaminen Avanti-hankkeesta ja muista vastaavista hankkeita ja koulutuksista olisi tärkeää.

Toivottavasti Avanti-projekti saa rahoitusta ja ehkä yhden, kaks energistä ihmistä hyvin tiukan seulan läpi.. Näissä tietyissä asioissa pitää olla periaatteessa ne oikeanlaiset tyypit vetämässä eteenpäin.. Et annetaan tilaa ja vapautta toimia luovasti kentällä.

Näillä ihmisillä on ne kanavat joka paikkaan, ettei tarvi sit ku ite vaan näyttää mihinkä pystyy. Et kaikki sellaanen on tärkeää. Sillon aluksi mietin, et onkohan tästä nyt mihinkään, mut tää on niinku ollu mun kohdalla varmaan paras. Tästä on ollu eniten hyötyä.

Toivottavasti tätä hanketta ei lopeteta.. Yksilöllinen kohtelu ja tarpeiden huomiointi on täällä niin...

No mun mielestä tää Avanti kuulostaa hyvältä. Ja täällä tehdään hyvää yhteistyötä. Täällä tuntuu se, että mä luotan tähän ja ei niinku hörsätä liikaa.

## 6.6 Tulevaisuus

Tulevaisuuden haaveet ja suunnitelmat muodostuivat haastatteluissa yhdeksi teemaksi, joskin siihen tuntui olevan vaikea saada vastauksia. Haastattelutilan-

teessa tulevaisuudesta puhuminen tuntui olevan vaikeaa haastatelluille ja vaati hieman enemmän aikaa. Lähes kaikki haastatelluista toi esiin työllistymisen haaveen, kunhan työllistymistä estävät asiat vain saataisiin ensin ratkaistuksi. Alla on lueteltuna haastatelluista nousseita tulevaisuuden haaveita ja toiveita siitä, mikä mahdollistaisi työllistymisen tulevaisuudessa.

**Raittius.** Kahdella haastatelluista raittius oli tulevaisuuden haaveena. Toisen mielestä raittiuden avulla itsetunto ja mahdollisuus työllistyä kasvaisivat. Toisen mielestä raittiuden myötä myös muut ongelmat, kuten taloudelliset, sosiaaliset ja terveydelliset ongelmat, saataisivat ratketa. Siihen, mitä raittiuden mahdollistamiseksi tarvittaisiin, ei kumpikaan haastateltavista osannut sanoa. Toinen haastatelluista koki kuitenkin, että itseään niskasta kiinni saaminen edesauttaisi raittiuden mahdollisuutta.

**Terveydentilan muutos.** Kolmella haastateltavista terveydellisten ongelmien ratkeaminen edesauttaisi tulevaisuuden haaveiden toteutumista. Heillä olisi haaveena saada työpaikka, jossa heidän terveydentilansa huomioitaisiin ja he pystyisivät tekemään töitä omien voimavarojensa mukaan. Haastateltavien toiveena oli myös, että niukka taloudellinen tilanne helpottaisi, kunhan terveydelliset asiat etenisivät. He myös kokivat, että työllistyminen mahdollistuisi sopivien lääkkeiden ja hoitojen avulla. Yhdellä haastatelluista työkyvyttömyyseläkkeelle pääsy oli tulevaisuuden haaveena, tai sitten haaveena olisi saada sellainen kevyt työ, jota pystyisi sairauden takia tekemään.

Töihinhan mun pitäis mennä, muttakun mä en oo vielä aivan...pitäis saada iso potku persauksiin että saisin sen virran mikä olis.. Kyllä se työ olis se mikä antais sitä itsetuntoa.

Haaveita tietysti on ollu, mut se, että taloudellinen tilanne kutistaa ne aikalailla.. Jos taloudellinen tilanne jollain lailla vähäänkään kohentuu, ja jos mä saan terveydellisen ongelmani selvitettyä, ja mennä sen kans eteenpäin niin se mahdollistaa sen, että mä pystyn ehkä ottamaan työtä vastaan.

**Yrityksen perustaminen.** Kolmella muulla haastateltavalla työllistyminen oman yrityksen kautta tai vaihtoehtoisesti jonkin toisen yritykseen oli tulevaisuuden haaveena. Yritystä haaveilevista kahdella haastateltavalla oli aluksi suunnitelmissa

kerätä alkupääomaa, ettei yritystä tarvitsisi lainarahoilla perustaa ja yhden haaveena oli vuoden päästä jo pyörittää omaa yritystä tai hankkia lisäkoulutusta, jotta yrityksen perustaminen olisi mahdollista.

Oon aatellu omaa yritystä muutaman vuoden. Se on vaan taas sit siitä kiinni, et pitäis saada vähän alkupääomaa, ettei viitti lainaakaan pankista ottaa sen takia, jos ei sitte menestykään se niin jää velat.

**Perhe.** Yhdellä haastateltavista oli haaveena perheen perustaminen ja oman talon hankinta työllistymisen ohella.

Jossakin vaiheessa sitten se punanen tupa ja perunamaa, oma koira ja kaks lasta, mutta katotaan nyt. Ei mulla oo työn suhteen sellasia suurempia haaveita, toki se, että löytäs oman alan ja työn joka olis mielekästä..

Kaksi haastateltavista ei osannut sanoa, mitä haluaisi tulevaisuudelta. Haastattelujen perusteella tulevaisuuden haaveet mahdolliseksi tekisi kahden haastateltavan mielestä taloudellisen tilanteen parantuminen, kahden henkilön mielestä raittius mahdollistaisi haaveet ja kolmen haastatellun mielestä koulutuskokeiluilla, työharjoitteluilla ja työllä olisi mahdollisuus päästä haluttuun tulevaisuuden suunnitelmaan. Yhden henkilön mielestä hänen tulisi parantaa sosiaalisia suhteitaan, jotta haaveet työllistymisestä olisi mahdollisia. Muut kolme henkilöä eivät osanneet sanoa, mitä tarvittaisiin tulevaisuuden suunnitelmien toteutumiseksi.

## 7 TOISEN TUTKIMUSOSION TULOKSET

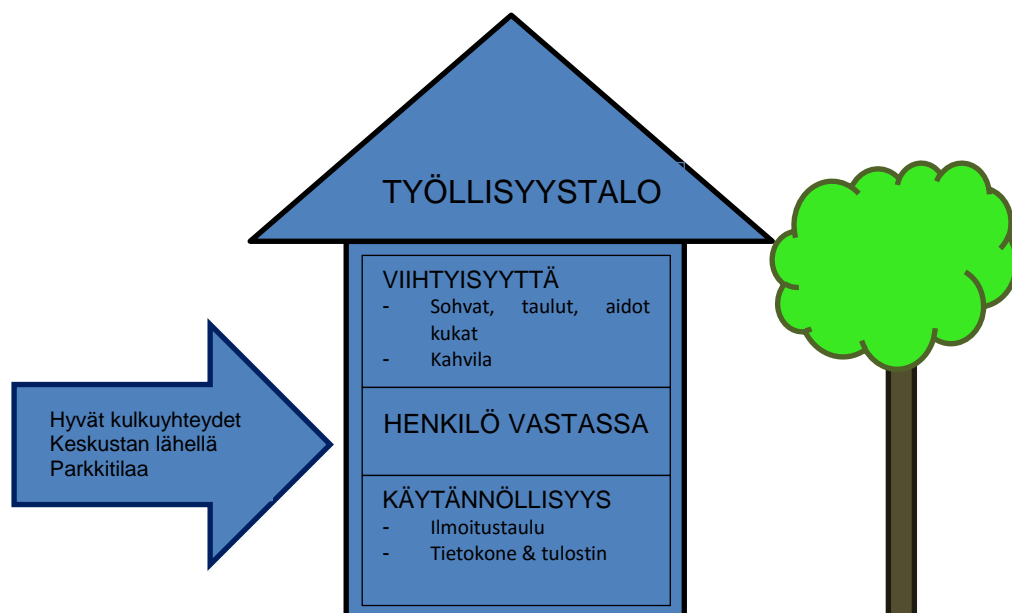
Tässä luvussa esittelen keväällä 2015 tehdyn tutkimusosion tulokset. Tutkimusosioon osallistui 10 Työllisyyden kuntakokeiluhanke Avantin asiakasta, jotka kaikki osallistuivat myös vuoden takaiseen tutkimukseen. Osallistuneista kaksi oli naisia ja kahdeksan miehiä. Tutkimustulokset vastaavat tutkimuskysymyksiin: Millainen olisi Seinäjoen kaupungin Työllisyystalo parhaimmillaan? ja Millaisena näet tulevaisuutesi silloin kun elät elämäsi parasta aikaa? Tämän tutkimusosion tulosten raportoinnissa olen jättänyt lukumäärät pois, koska tutkijana koin, ettei määrällä ollut tässä tutkimusosiossa merkitystä vaan tärkeintä oli saada tuotua selkeästi esille asiakkaiden esiin tuomia näkemyksiä Työllisyystalosta. Tässä tutkimusosion tulosten raportoinnissa pyrin selkeyttämään tuloksia kuvioilla, joihin olen poiminut pääkohdat saamistani tutkimusosiontuloksista.

### 7.1 Työllisyystalo

**Sijainti.** Tutkimustilanteessa lähes jokainen haastatteluun osallistujista oli sitä mieltä, että Työllisyystalon sijainnilla on merkitystä. Heidän mielestään Työllisyystalon tulisi sijaita keskeisellä paikalla, jonne olisi helppo tulla. Haastatteluissa Kampusalue ja Matkakeskuksen läheisyys nostettiin usein esille alueiden kulkuyhteyksien ja tuttuuden vuoksi. Haastatteluissa tuotiin esiin, että myös parkkipaikkojen läheisyys ja määrä vaikuttaa helppokulkuisuuteen. Vain muutama tutkimukseen osallistuja oli sitä mieltä, ettei Työllisyystalon sijainnilla ole merkitystä. Heidän mielestään olisi hyvä, jos Työllisyystalo sijaitsisi keskustan ulkopuolella, etteivät ihmiset yhden asiakkaan sanojen mukaan ”katsoisi kuin toisen luokan kansalaista”.

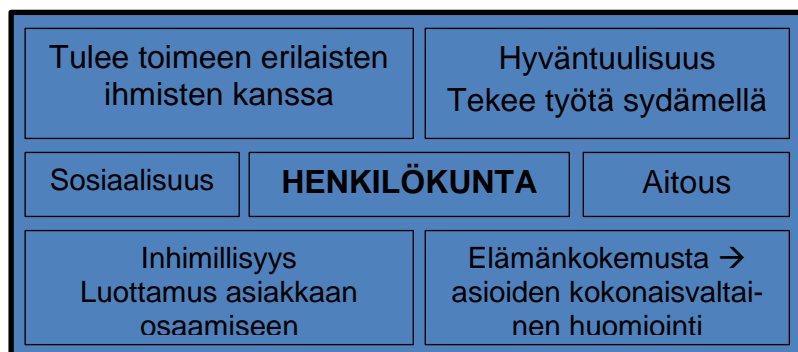
**Ulkomuoto & viihtyisyys.** Tutkimukseen osallistujien mukaan myös Työllisyystalon ulkonäöllä ja viihtyisyydellä on merkitystä toimivaan palvelukonseptiin. Suurin osa haastatteluun osallistujista oli sitä mieltä, että Työllisyystalon tulisi olla olemukseltaan hyvin neutraali, ei tyypillinen virastotalo, jossa sisään astuessa otetaan numerolappu ja odotetaan vuoroa. Heidän mielestään Työllisyystalon tulisi olla matalan kynnyksen paikka, jossa heti ovesta sisään astuessa ensivaikutelma

olisi ”kuin kotia tulis”. Toisaalta taas pari tutkimukseen osallistujaa oli puolestaan sitä mieltä, että hieman virallisemmän oloinen Työllisyystalo ”suoristaa selkää” eikä sinne jää viettämään liiaksi aikaa. Tutkimustilanteessa haastatteluista nousi esiin viihtyisyyttä korostavia asioita, joita olivat odotushuoneeseen sijoitetut sohvavat, lehtien luku mahdollisuus, televisio, taulut ja aidot kukat. Haastatteluun osallistuneista kaikki yhtä lukuun ottamatta toivat esiin näitä asioita. Kaikkien haastatteluun osallistuneiden mielestä olisi hyvä, jos vastaanotossa olisi ihminen, jolle voisi ilmoittautua, jolta voisi kysyä neuvoa ja joka osaisi ohjata oikealle ihmiselle. Muutamana tutkimukseen osallistujan mielestä vastaanotossa tulisi olla lisäksi karttataulu, josta voisi itse katsoa ohjeet, minne pitää mennä tai sähköinen ilmoittautuminen, esimerkiksi Kela-kortilla, jos vastaanottajalle on jonoa. Noin puolet haastatteluista toivoi kahvilaa tai kahviautomaattia Työllisyystaloon. Tutkimukseen osallistujien mielestä olisi hyvä, jos odotushuoneessa tai aulassa olisi ilmoitustaulu, josta voisi löytää tietoa erilaisista työttömille suunnatuista tapahtumista ja kursseista. Muutama haastatteluista toivoi tietokonetta ja tulostinta, joita voisi odotustilassa käyttää hakemusten ja tarvittavien paperien täyttämiseen ja tulostukseen. Heidän mielestään olisi myös hyvä, jos tarvittaessa voisi pyytää myös henkilökunnalta apua.



Kuvio 5. Millainen työllisyystalo olisi?

**Henkilökunta.** Haastatteluista kävi myös ilmi, että työntekijöillä on myös vaikutusta siihen, miten asiakkaan työnhakuprosessi etenee ja millainen on asiakkaan motivaatio osallistua työllisyystalon toimintaan. Kaikkien haastatteluun osallistujien mielestä tärkeää on inhimillisyys ja työntekijän tulisi kohdella asiakasta kuin ihmistä sekä luottaa asiakkaan osaamiseen. Heidän mukaan on tärkeää, että työntekijöiden kanssa tulee juttuun, sillä työntekijän idearikkaus ja huumorintaju vaikuttavat positiivisesti sekä ensivaikutelmaan että yhteistyön sujumiseen. Muutaman haastattelun mukaan työntekijällä tulisi olla ihmistuntemusta, kykyä tulla toimeen erilaisten ihmisten kanssa ja sosiaalisuutta ”ettei tarvitse nyhtää tietoa”. Heidän mielestään työntekijän elämäkokemus tulisi näkyä työntekijän tavassa tehdä työtä ottaen asioita huomioon kokonaisvaltaisesti, eikä työntekijä saisi olla ”suoraa koulunpenkiltä”. Tutkimukseen osallistujien mukaan työntekijä ei saisi olla robotti, joka ”leimasin kädessä huutaa seuraavaa” vaan olisi oikeasti kiinnostunut asiakkaan asioista. Haastatteluista lähes kaikki toivatkin esiin tärkeänä piirteenä työntekijän aitouden ja painottivat hyvän työntekijän tekevän työtä sydämellään. Heidän mielestään painopiste asiakkaan tapaamisessa ei saisi olla liukuhihnamainen, jossa lomakkeita täytetään ja varataan uusi aika. Heidän mielestään toimivan konseptin takaa hyväntuulisuus, sillä ”samoin ku hymy, hapannaamakin tarttuu”.



Kuvio 6. Millaista henkilökuntaa työllisyystalossa tulisi olla?

## 7.2 Työllisyystalon palvelut ja toiminta

**Yksilöohjaus ja omatyöntekijä.** Kaikkien haastatteluun osallistuneiden mielestä työllisyystalossa tulisi tarjota mahdollisuus kokeilla erilaisia toimintoja joihin työttömänä työnhakijana voisi osallistua. Suurimmaksi teemaksi työllisyystalon palveluista nousi yksilöohjaus, jota kaikki kymmenen osallistujaa pitivät tärkeänä. Kaik-

kien haastateltujen mielestä Työllisyystalossa tulisi olla yksilöohjausta, jossa ensisijaisena tarkoituksena olisi henkilökohtaisen, itselle oikean avun saanti. Henkilökohtaista tapaamista työntekijän kanssa piti tärkeänä yhdeksän haastatelluista. Kaksi heistä ei pitänyt videopuhelukäytäntöä toimivana yksilöohjauksena kun taas yhden tutkimukseen osallistujan mielestä videopuhelu kotisohvalta olisi hyvä ratkaisu jonottamiselle.

Kaikkien haastatteluun osallistujien mielestä yksilöohjausta tulisi saada työntekijältä, joka olisi aina sama, ettei ”aina tarvis aloittaa alusta” ja työntekijä ”tietäs taustat ja osais ohjata oikeeseen suuntaan”. Heidän mielestään omatyöntekijän etuina olisi myös kokonaisvaltainen perehtyminen asiakkaan asiaan ja asiakkaan menneisyyden, nykyisyyden ja tulevaisuuden suunnitelmien tunteminen. Haastateltujen mielestä omatyöntekijällä tulisi olla laaja tietämys työllistymiskuvioista ja työntekijän olisi osattava hyödyntää tietämiään työllistymisväyliä asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Heidän mielestään työntekijän vaihtuessa esimerkiksi sairauden vuoksi, tulisi uuden työntekijän tutustua asiakkaan pohjatietoihin, että asiat etenevät eivätkä junnaa paikoillaan. Muutaman haastatteluun osallistujan mielestä työntekijän vaihtaminen tulisi olla myös mahdollista silloin, kun kemiat eivät kohtaa ja yhteistyö ei suju.

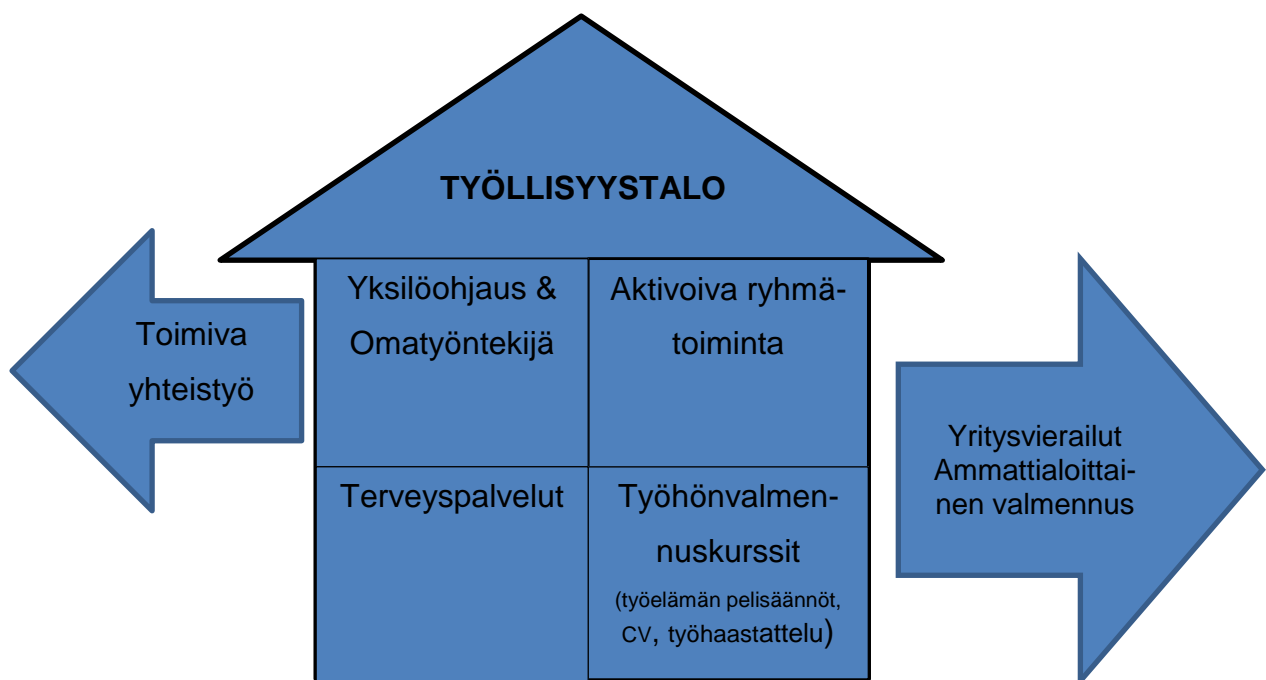
**Ryhmätoiminta.** Haastatelluista suurin osa piti ryhmätoimintaan osallistumista kannattavana. Heidän mielestä ryhmätoiminnan pitäisi olla aktivoivaa, toiminnallista yhdessä tekemistä. Heidän mielestään ryhmätoimintaan osallistuminen motivoisi lähtemään kotoa, antaisi mahdollisuuksia eri näkökulmien hankintaan ja auttaisi pitämään kiinni oikeista piireistä. Tutkimuksesta selvisi, että haastateltujen mielestä ryhmätoimintaporukka toimisi kannustajaporukkana, joiden kanssa voisi muutenkin viettää aikaa. Muutaman haastatteluun osallistujan nuorille ja aikuisille tulisi suunnata omat ryhmät, koska ryhmissä tulisi painottaa eri asioita. Esimerkiksi nuorten ryhmissä koulutusmahdollisuudet ja työelämänpelisäännöt olisivat tärkeitä ja aikuisten ryhmässä puolestaan tärkeää olisi osaamisen päivittäminen.

**Terveydentilan kartoittaminen.** Lähes kaikki haastatelluista piti terveyttä koskevaa toimintaa tärkeänä. Heidän mielestään työllisyystalossa tulisi järjestää infotilaisuuksia myös terveyttä ja hyvinvointia koskevista asioista. Heidän mielestään olisi myös hyvä, että työllisyystalossa olisi mahdollisuus tavata terveydenhuollon

ammattilainen, jolta voisi kysyä omaa terveyttä koskevista asioista. Työtiimissä olisi hyvä olla mukana lääkäri, joka arvioisi asiakkaan työkyvyn ja näin ollen voitaisiin heti arvioida, kannattaako asiakas ohjata työnhakuun vai eläkeselvittelyyn. Lisäksi muutaman haastatteluun osallistuneen mukaan psykologisiin testeihin osallistumisen mahdollisuus olisi myös hyvä olla olemassa.

**Työhönvalmennus.** Ammattialoittain erilaisia valmennuksia tai kursseja sekä vierailukäyntejä mahdollisiin työpaikkoihin piti tärkeänä suurin osa tutkimukseen osallistuneista. Samoin tärkeänä pidettiin työelämän pelisääntöihin tutustumista ja työhönvalmennusta. Muutaman tutkimukseen osallistujan mielestä olisi hyvä, jos CV:n tekoa ja työhaastattelutilannetta harjoiteltaisiin ja niihin annettaisiin neuvoja.

**Muut.** Edellä mainittujen Työllisyystalon palvelujen ja toiminnan lisäksi tutkimustilanteessa esille nousi yksittäisiä ideoita kuten teknologian hyödyntäminen ja työmotivaation selvittäminen. Esimerkiksi sähköinen palvelutarjotin Työllisyystalon kurssitoiminnasta olisi nykyaikaista ja opettaisi käyttämään tietokonetta. Työmotivaatio tulisi selvittää asiakassuhteen aluksi, koska kaikki eivät vain halua töihin ja järkevää olisi keskittyä vain niihin, jotka todella haluavat töihin. Muutaman henkilön mielestä olisi myös hyvä saada tietoa Kelan ja sosiaalitoimen palveluista ja tuista.



Kuvio 7. Työllisyystalon palvelut ja toiminta

### 7.3 Työllisyystalon toiminta-ajatus

**Vapaaehtoisuus.** Haastattelutilanteessa Työllisyystalossa järjestettyyn toimintaan ja palveluihin osallistuminen toivottiin tulevan vapaaehtoiseksi tai ainakin rangais-  
tustaktiikasta tulisi päästä eroon. Suurimman osan mielestä palveluihin osallistu-  
minen tulisi olla vapaaehtoista. Heidän mielestään pakollisuus syö motivaatiota,  
yhden haastatellun sanoin ”Siinä on varpaillaan kun sanotaan mitä tehdään, ol-  
koon se kuinka pieni asia”. Muutaman tutkimukseen osallistuneen asiakkaan mie-  
lestä palveluihin osallistuminen tulisi olla vapaampaa kuin nykyisin. Heidän mieles-  
tään palveluihin pääsemisessä ei tulisi olla ajallisia kriteerejä, vaan palvelukoko-  
naisuus tulisi järjestää tarvelähtöisesti. Samoin muutaman tutkimukseen osallistu-  
neen asiakkaan mielestä palveluiden järjestäminen pitäisi olla inhimillistä, eikä ka-  
rensiajalle tulisi määrätä niin helposti.

**Toiminta-ajatus.** Työllisyystalon ideaalitalanne olisi haastatteluun osallistujien mie-  
lestä se, että kaikki asiat voisi hoitaa samalla kertaa samassa paikassa eikä tarvit-  
sisi kulkea edestakaisin. Haastattelutilanteessa työllisyystalon perusajatusta kuvat-  
tiin seuraavin lausein:

Täysvaltainen ponnahduslauta työllisyyteen

Kynnyksetön ovi työllistymiseen

Auttaa työttömiä työllistymää tai löytämään muu ratkaisu

Paikka, jossa voi kerralla hoitaa työnhakuun liittyvät asiat

Työnhakijoiden ja työnantajien kohtaamispaikka

Etsimme kaikille töitä!

Työtä, mutta sen lisäksi vaihtoehtoja, muuten jää pyörimään samaan  
piiriin

Niin kuin Avantissa!

## 7.4 Tulevaisuus

**Työ.** Tutkimuksen toisessa osassa suurin osa toivoi tekevänsä töitä tulevaisuudessa. Heistä osa toivoi saavansa ihmisläheisen työpaikan, jossa voisi olla tukena apua tarvitseville ja mainitsi tulevaisuuden työkseen työn kehitysvammaisten, vanhusten tai päihdeongelmaisten parissa. Myös kokemusasiantuntijuus ja työ musiikin parissa vaikuttivat tutkimukseen osallistujista kiinnostavalta työltä. Osalle haastatelluista työpaikalla itsessään ei ollut merkitystä, kunhan he saisivat tehdä mielekästä työtä, josta voisivat nauttia. Heidän mukaansa olisi hienoa tehdä työtä johonkin tarpeeseen, jolloin työ itsessään toimisi voimavarana ja motivoijana. Osalla tutkimukseen osallistujista toiveena oli saada työskennellä koulun ohella ja mahdollisesti perustaa oma yritys koulun päätyttyä. Yksi tutkimukseen osallistujista ei maininnut työtä haaveekseen sillä toivoi pääsevänsä vihdoinkin eläkkeelle.

**Koti.** Oma, uutta kotia haaveili puolet tutkimukseen osallistuneista. He toivoivat asuvansa keskustan läheisyydessä ja tai löytävänsä kodin rauhallisemmasta paikasta, jossa voisi toteuttaa harrastuksia rauhassa. Myös koti tien päällä kiehtoi yhtä tutkimukseen osallistujaa. Hän kertoi haaveilevansa vapaudesta kiertää asuntoautolla ympäri Suomea ja Pohjois-Norjaa. Muut tutkimukseen osallistujista toivoivat tulevaisuudessa asuvansa nykyisessä kodissaan.

**Perhe ja ystävät.** Lähes kaikki tutkimukseen osallistujat korostivat perheen ja ystävien tärkeyttä tulevaisuudessakin. Osa heistä toivoi saavansa pitää hyvät välit lapsiin ja voivansa viettää enemmän aikaa yhdessä lastensa kanssa. Osalla taas oli toiveena saada tulevaisuudessa lapsia. Ystävät koettiin tärkeäksi tueksi perheen lisäksi ja ystävien koettiin auttavan kiinni pitämistä oikeista piireistä. Muutama tutkimukseen osallistujista ei maininnut perhettä tai ystäviä kertoessaan tulevaisuudesta.

**Henkinen hyvinvointi.** Henkistä hyvinvointia ja tasapainoa toivoi tulevaisuudelta puolet tutkimukseen osallistujaa. He toivoivat saavansa lisää itseluottamusta ja rohkeutta sekä tasapainoista elämää. Heistä yhden mukaan ihminen voi olla vähän tyytyväinen. ”Ihminen näkee vaurautta, mutta vauraus ei aina välttämättä tuo

onnea”. Muutaman tutkimukseen osallistujan toiveena oli oppia ottamaan rauhallisemmin, unohtamatta kuitenkaan elää hetkessä.

**Terveys.** Osa tutkimukseen osallistujaa toivoi terveydentilansa olevan parempi tulevaisuudessa. Heidän mukaansa fyysisen kunnon parantuminen vaikuttaisi itsetuntoon kasvattavasti ja jaksaisi henkisestikin paremmin



Kuvio 8. Tulevaisuuden haaveet – teema

### 7.5 Mitä tulevaisuuden haaveiden tavoittaminen vaatii?

**Sosiaalinen verkosto.** Tutkimukseen osallistujista puolet korosti sosiaalisten suhteiden merkitystä tulevaisuuden haaveiden tavoittamiseksi. He kokivat, että oikean porukan löytäminen mahdollistaisi hänen tavoitteensa. Heidän mielestään onnistumiseen tarvitaan ihmisiä, jotka laittavat ajattelemaan oikeita asioita ja tukevat päätöksissä. Harrastustoiminnan ja työllistymisen koettiin myös osaltaan parantavan sosiaalisia suhteita. Tutkimukseen osallistujat kokivat, että sosiaalisen verkoston lisäksi tulevaisuuden haaveiden tavoittamiseksi tarvitaan omaa aktiivista toimintaakin.

**Oma toiminta.** Osa tutkimukseen osallistuneista oli sitä mieltä, että omalla toiminnalla voi saavuttaa asetetut tavoitteet. Heidän mukaansa on löydettävä periksiantamattomuutta ja löydettävä tahto ”vaikka väkisin”. He korostivat omaa aktiivisuutta työelämäkontakteja solmittaessa ja sovitusta asioista kiinni pitämistä. Yhden heistä sanoin: ”jos aloittaa niin vietävä loppuun”.

**Muut.** Yksi tutkimukseen osallistuja ei osannut sanoa, mitä vaadittaisiin, jotta hän voisi saavuttaa tulevaisuuden tavoitteensa.

Haastattelutilanteen lopuksi tutkimukseen osallistuneilta kysyttiin, mistä tai kenelle he olisivat kiitollisia sitten, kun ovat saavuttaneet tulevaisuuden tavoitteensa ja elävät elämänsä parhainta aikaa. Kiitollisuuden kohteita löytyi jokaiselta ja melkein jokaisella niitä löytyi useampi kuin yksi. Lähes kaikki tutkimukseen osallistujat sanoivat olevansa kiitollisia perheen ja ystävien tuesta, jonka avulla he ovat mahdollistaneet tavoitteensa. Osa halusi kiittää itseään siitä, ettei luovuttanut ja antanut periksi. Lisäksi yksi henkilö mainitsi olevansa kiitollinen elämän vastoinkäymisistä, jotka hänen mukaansa ovat opettaneet, että ”ei mitään niin huonoa kuin jotain hyvääkin”. Työllisyyden kuntakoikeiluhanke Avantille kiitollisia oli hieman yli puolet tutkimukseen osallistuneista.

## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyöni ensimmäisestä tutkimusosioista kävi ilmi, että tutkimukseen osallistujilla oli hyvin paljon samanlaisia kokemuksia ja tilanteita, jotka vaikuttivat työllistymiseen, vaikka he olivat kaikki hyvin eri-ikäisiä ja eri koulutuksen saaneita. Tutkimukseen osallistuneet kokivat työllistymistä vaikeuttaviksi tekijöiksi terveydelliset haasteet, alkoholin käytön ja henkilökohtaiset syyt. Lähes jokainen haastatelluista mainitsi terveydelliset syyt suurimmaksi haasteeksi työllistymisen kannalta, mutta vain pienellä osalla haastatelluista pelkästään terveydellinen syy vaikutti heidän työttömyyteensä. Myös Terävän, Virtasen, Uusikylän ja Köpän tutkimuksessa (2011, 37–38) pitkäaikaistyöttömät kertoivat työttömyytensä johtuvan useista eri tekijöistä ja nimesivät suurimmaksi työllistymistä vaikeuttavaksi syyksi terveyteen ja ikään liittyvät tekijät. Opinnäytetyöni tutkimusta tehdessä huomasin, että useimmiten työllistymistä estäviä tekijöitä oli useampia. Ensimmäisen tutkimusosion haastatteluista kävi ilmi, että ongelmilla on tapana kasautua ja usein terveydellisten syiden lisäksi työllistymisen haasteena oli alkoholin käyttöä, taloudellisen tilanteen heikkoutta tai henkilökohtaisia syitä, tai kaikkia näitä. Terävän ym. tutkimuksessa (2011, 38) oli hyvin samanlaisia tuloksia. Heidän tutkimuksessaan pitkäaikaistyöttömät nimesivät muiksi työllistymistä vaikeuttaviksi tekijöiksi omaan motivaatioon ja työelämätilanteeseen liittyvät tekijät sekä henkilökohtaiset perhesyyt kuten yksinhuoltajuuden.

Ensimmäisen tutkimusosion tutkimustilanteessa huomasin, että haastatteluun osallistuneiden oli vaikea pohtia sitä, mitä olisi tarvittu, että heidän olisi ollut aikaisemmin mahdollista työllistyä tai mitä tarvittaisiin työllistymiseen tällä hetkellä. Haastatteluista kävi ilmi, että hyvin monen mielestä ratkaisun avaimet olisivat olleet heillä itsellään ja heidän olisi omasta mielestään pitänyt olla rohkeampia ja aktiivisempia työnhaun suhteen. Myös Leinosen (2010, 66) tutkimuksessa työttömien kokemuksista tutkimukseen osallistuneet toivat sosiaalisuuden ja itsensä esille tuonnin vaikeuden työttömyyden syiksi. Leinosen tutkimuksesta kävi ilmi, että tutkimukseen osallistujat kokivat, etteivät osaa markkinoida itseään tarpeeksi työnhakutilanteissa. Opinnäytetyöni tutkimuksessa kävi myös ilmi, että osa haastatelluista ei osannut sanoa, mitä olisi itse voinut tehdä toisin parantaakseen työllistymismahdollisuuksiaan. Epäselväksi jäi, johtuivatko vastaukset siitä, etteivät

haastatellut todellisuudessa tietäneet, mitä heidän olisi pitänyt tehdä työllistymistilanteensa parantamiseksi vai kokivatko he tehneensä kaiken mahdollisen tilanteeseen nähden.

Opinnäytetyön tutkimusosiota tehdessäni huomasin, että ulkopuolinen apu on tärkeää. Etenkin työttömyyden pitkittyessä yksilön on tärkeää saada neuvoja, siitä, mitä hänen tulisi tehdä seuraavaksi. Ulkopuolisen avun saanti vaikuttaa myös työttömän motivaatioon. Esimerkiksi Alhon (2014, 72) mukaan tilanteissa, joissa asiakas ei tiedä tai osaa sanoa, mitä hänen tulisi tehdä, vaaditaan työntekijältä työtettä, jolla herätellään asiakkaan omaa motivaatiota, pohditaan yhdessä suuntia, jotka ovat tälle mielekkäitä ja etsitään sopivat vaihtoehdot. Opinnäytetyöni ensimmäisessä tutkimusosiossa kysyessäni ulkopuolisten tekijöiden vaikutusmahdollisuuksia, yllätyin kuitenkin siitä, kuinka moni kertoi, ettei ollut osannut hakea ulkopuolista apua tai edes osannut ajatella, että voisi pyytää apua. He kertoivat yrittäneensä pärjätä yksin, vaikka omat voimavarat ja jaksaminen olivat vähissä. Tutkimusosiota tehdessäni haastatteluissa nousi esiin myös suhteilla pelaaminen, joka haastattelujen perusteella on Pohjanmaalla työllistymisen mahdollistavien tekijöiden kärkipäässä.

Kokemukset julkisista palveluista herättivät myös monenlaisia mielipiteitä haastatteluissa. Haastateltavilla oli hyvin erilaisia kokemuksia saamistaan ja hakemistaan palveluista. Työllisyys-, sosiaali- ja terveystalouksien palveluista löytyi niin hyvää kuin huonoakin sanottavaa. Mielestäni suurimmaksi aiheeksi haastatteluissa nousi asiakkaan kohtaaminen palvelutilanteissa, ei niinkään itse palvelut. Haastateltavien mielestä onnistuneeseen palvelukokemukseen vaikuttaa se, minkälainen asiakaskokemus paikasta jää. He kokivat, että esimerkiksi yksilöllinen palvelu ja kiinnostus asiakkaan tilannetta kohtaan luovat onnistuneen palvelukokemuksen ja motivoivat jatkamaan palvelun käyttöä. Myös aktivoinnin näkökulmasta katsottuna yksilöllinen ja henkilökohtainen toiminta on avain aktivoinnin onnistumiseen (Keskitalo 2013, 62–63). Opinnäytetyöni tutkimuksen toisessa osiossa Työllisyystalon palveluista kysyttäessä, tutkimukseen osallistuneet nostivat tärkeimmäksi tekijäksi onnistuneen palvelukokemuksen kannalta henkilökunnan osaamisen ja vastaanoton. Henkilökunnan koulutuksella ei niinkään ollut tutkimukseen osallistujille merkitystä vaan sillä, millä tavalla työntekijä kohtaa asiakkaan. Aito kiinnostus asiak-

kaan asiaa kohtaan, halu ja taito auttavat sekä inhimillisuus olivat haastateltujen mukaan niitä asioita, joita tarvitaan onnistuneeseen palvelukokemukseen. Terävän ym. tutkimuksessa (2011, 66) asiakkaiden saaman palvelun laatua koskevassa kysymyksessä lähes kaikki pitivät tärkeänä, että työntekijät kuuntelevat aidosti ja kysyvät asiakkaan mielipidettä asioihin. Myös Venäläisen tutkimuksessa pitkäaikaistyöttömät kertoivat yksilöllisen palvelun olevan tärkeää palvelujen onnistumisen ja toimivuuden kannalta (Venäläinen 2009, 30–31). Opinnäytetyöni ensimmäisessä tutkimusosiossa kävi myös ilmi, että palvelujärjestelmä on monen mielestä hyvinkin vaikeaselkoinen eikä aina tiedä, mistä mitään apua tai neuvoa tulisi kysyä. Tutkimukseen osallistujien mielestä Avanti – hankkeesta on ollut suuri apua siinä, että se on auttanut heitä saamaan tietoa silloin kun ovat sitä tarvinneet. Haastateltujen kokemukset Avanti – hankkeesta olivat positiivisia. Heidän mielestään Avanti - hankkeesta saatu tuki ja apu on ollut erinomaista ja moni toivoi, että hanke saisi jatkorahoitusta.

Opinnäytetyössäni asiakaslähtöinen kehittäminen on ollut kummankin tutkimusosion taustalla ja toisessa osassa asiakaslähtöistä kehittämistä toteutettiin tutkimustilanteessa. Asiakaslähtöisessä kehittämisessä asiakasta pidetään oman elämänsä asiantuntijana ja hänellä ajatellaan olevan eniten tietoa kehitettävästä toiminnasta toiminnan käyttäjänä (Toikko 2011, 104). Opinnäytetyöni ensimmäisessä tutkimusosiossa haastateltavat kertoivat kehitysehdotuksia siihen, millä keinoin työllistymistä voitaisiin tulevaisuudessa edistää. Heidän mukaansa tärkeää olisi yksilöllisen palvelun lisääminen ja asiakkaan kohtaamisen parantaminen niin, että asiakas tuntee itsensä arvokkaaksi. Haastateltavat toivoivat myös enemmän tukea elämän muutostilanteisiin, esimerkiksi siihen, mitä tehdä peruskoulun jälkeen. Samoin toivottiin, että olisi joku henkilö, joka auttaisi julkisten palveluiden lomake- ja paperiviidakossa sekä neuvoisi oikeaan paikkaan palveluja haettaessa. Myös Venäläisen (2009, 34) tutkimuksessa työttömät henkilöt toivoivat selkeitä ja helpokäyttöisiä neuvontapalveluja etuuksien selvittämiseksi. Opinnäytetyöni tutkimusosiossa haastateltavat ehdottivat myös, että vajaakuntoisten olisi mahdollista päästä työelämään paremmin kiinni, jos heillä olisi mahdollisuus päästä työkokeiluun tai työharjoitteluun.

Asiakaslähtöisessä kehittämisessä kaikki toimijat tulee nähdä tasavertaisina, joilla jokaisella on oikeus osallistua keskusteluun. Kehittämisen kulmakivenä voidaan pitää yhteistä keskustelua, jonka avulla palvelukenttää voidaan muotoilla toisin. Keskustelun avulla eri toimijat voivat myös määritellä keskinäiset tehtävänsä ja suhteensa uudella tavalla. (Toikko 2009, 12.) Asiakaslähtöistä kehittämistä toteutettiin tutkimuksen toisessa osassa kun tutkimukseen osallistujilta haluttiin ottaa mukaan Työllisyystalo-mallin kehittämiseen. Tutkimukseen osallistujat toivoivat Työllisyystalon palveluista kokonaisvaltaisia ja asiakkaan tarpeen mukaan räätälöityjä palveluja. Yksilölliset palvelut toimisivat palvelukokonaisuuden pohjana, jonka lisäksi asiakkaalla olisi mahdollisuus osallistua hänelle hyödyllisiin kokonaisuuksiin, joiden avulla kasvatettaisiin omaa verkostoitumista ja sosiaalisia suhteita sekä löydettäisiin mahdollisia työllistymis- tai koulutusvaihtoehtoja. Myös Aaltosen ja Tuomolan (2012, 62) opinnäytetyössä kuntouttavassa työtoiminnassa olevat työttömät henkilöt toivoivat tutustumiskäyntejä oppilaitoksiin ja yrityksiin, jotta itselle sopivia vaihtoehtoja voisi löytää. Samoin ryhmätoiminta itsessään koettiin hyvinvointia lisääväksi Aaltosen ja Tuomolan (2012, 64) opinnäytetyössä. Työttömät kokivat, että ryhmään osallistumisen kautta tulee sosiaalista kanssakäymistä ja mieliala kohentuu.

Opinnäytetyöni tutkimuksessa lähes jokainen tutkimukseen osallistuja korosti oman työntekijän merkitystä Työllisyystalon palvelujen toimivuuden kannalta. Heidän mielestään oman työntekijän etuna on, että hän tuntee asiakkaan taustat, nykytilanteen ja tulevaisuuden suunnitelmat. Tällöin asiakkaan asiat etenevät parhaalla mahdollisella tavalla. Keinäsen opinnäytetyössä (2014, 21) asiakaslähtöisessä palvelussa tärkeäksi koettiin henkilö, joka neuvoo, ottaa asioista selvää silloin kun asiakkaan voimavarat eivät riitä, ja jonka kanssa on helppo puhua. Myös Terävän ym. tutkimuksessa (2011, 63) tutkimukseen osallistuneet pitkäaikaistyöttömät asiakkaat kokivat asiakaslähtöisimmäksi palveluksi henkilökohtaisen tapaamisen työntekijän kanssa ja neuvonnan saannin. Kritiikkiä asiakkaat puolestaan antoivat työntekijöiden vaihtuvuudesta, jolloin asiakkaan tilanne ehtii unohtua asiointikertojen välillä. Yksilöllisellä palvelulla ja saman työntekijän kanssa asioidessa asiakkaalla on mahdollisuus saada tarpeen mukaista ja toimivaa palvelua. Samoin Venäläisen (2009, 32) tutkimuksessa työntekijän kiire ja vaihtuminen koettiin asiakkaan saamaa palvelua hidastavaksi ja hankaloittavaksi. Opinnäytetyöni

toisessa tutkimusosiossa kävi ilmi, että Työllisyystalossa järjestettyyn toimintaan ja palveluihin osallistumisen toivottiin olevan vapaaehtoista. Haastateltujen mielestä pakollisuus syö motivaatiota ja vaikuttaa palveluiden onnistumiseen. Samoin Keinäsen opinnäytetyössä (2014, 20) tutkimukseen osallistujat pitivät asiakaslähtöisimpänä palvelua ja toimintaa, jossa osallistuminen on itsestä kiinni ja pakottamisen sijaan etsitään vaihtoehtoisia ratkaisuja toiminnan toteuttamiselle.

Tulevaisuuden suunnitelmista ja haaveista puhuminen tuntui olevan haastavaa tutkimukseen osallistujille. Aika moni tutkimukseen osallistujista ei suunnitellut omaa tulevaisuuttaan. Forss ja Vatula-Pimiän (2007, 160) mukaan työttömyys tuo yksilön elämään epävakautta, joka puolestaan vaikuttaa heikentävästi tulevaisuuden suunnitteluun. Koska tulevaisuuden suunnittelu tuntui haastavalta, halusin myös tutkimuksen toisessa osiossa palata tulevaisuus kysymykseen. Ensimmäisen tutkimus osion aikana monella ei ollut antaa vastausta, siihen, millaisia tulevaisuuden haaveita heillä on, ja he sanoivat, etteivät ole oikeastaan miettineet koko asiaa. Terveystilan kohentuminen ja työllistyminen olivat kuitenkin monella toiveina tulevaisuuden suhteen. Haastateltavat näkivät, että työllistymisen myötä kohentuisi niin taloudellinen kuin sosiaalinenkin tilanne. Kuitenkin monen oli hyvin vaikea pohtia, sitä mitä tulevaisuuden haaveiden mahdolliseksi tekemiseen tarvittaisiin. Osa haastatelluista näki, että kohentunut terveystilanne olisi avain asemassa, mutta suurin osa ei osannut sanoa. Monella oli kuitenkin toiveena saada muutosta nykytilanteeseen, mutta kysyessäni missä henkilö näkee itsensä vuoden päästä, en saanut juurikaan vastauksia.

Tutkimusosioiden välillä aikaa on kulunut melkein vuosi, ja mielestäni se näkyi saamissani vastauksissa. Myös toisen tutkimuksen aikana tulevaisuusteema tuntui haasteelliselta ja vei haastattelutilanteessa enemmän aikaa kuin alun perin olin ajatellut. Alkuvaikeuden jälkeen jokaisella tutkimukseen osallistujalla oli useampia tulevaisuuden haaveita. Työllistyminen tulevaisuudessa oli lähes jokaisen toiveena ja toisin kuin ensimmäisen tutkimuksen aikana, monella oli jo selvä näkymä siihen, mitä haluaisi tulevaisuudessa tehdä. Lähes jokainen tutkimukseen osallistuja korosti haluavansa työtä, josta itse nauttii ja jonka avulla voi auttaa muita. Myös Rantasen opinnäytetyössä suurin osa tutkimukseen osallistuneista mainitsi tulevaisuuden suunnitelmikseen työmarkkinoille pääsyn kunhan elämäntilanteeseen tai ter-

veyteen liittyvät ongelmat on ensin ratkaistu (Rantanen 2015, 48). Rantasen opin- näytetyön tutkimuksessa ja oman opinnäytetyöni tutkimuksen tuloksissa oli sa- mankaltaisuutta. Työttömien aktivoinnin on tarkoitus perustua asiakkaan tarpeisiin, jolloin asiakas motivoituu hoitamaan omia asioitaan ja lähtemään tarpeellisiin pal- veluihin, olivat ne sitten työllistymistä edistäviä tai kuntouttavia. (Alho 2014, 71). Vaikka opinnäytetyöni tutkimuksessa työllistyminen oli ensisijainen vastaus tule- vaisuuden suunnitelmia kartoittaessa, myös muita elämään liittyviä suunnitelmia löytyi useita. Opinnäytetyöni toiseen tutkimusosioon osallistujista jokainen toi esiin toiveen omasta kodista, suhteiden toimivuudesta perheen ja ystävien kesken tai toiveen ajasta mielekkäälle harrastukselle, tai useampia näistä. Heidän mukaansa perhe, koti, sosiaaliset verkostot sekä mielekkäät harrastukset toisivat voimavaroja ja auttaisivat omaa jaksamista. Oman terveydentilan kohentuminen sekä henkinen tasapaino, itseluottamuksen ja rohkeuden löytäminen, oli monella tutkimukseen osallistujalla tulevaisuuden toiveena. He kokivat, että henkisellä tasapainolla ja hyvällä terveydellä olisi vaikutusta heidän elämänlaatuunsa, työllistymiseen sekä muiden tulevaisuuden suunnitelmien saavuttamiseen. Hyvinvointi voidaankin näh- dä kokonaisuutena, johon kuuluu eri ulottuvuuksia. Esimerkiksi Allardtin (1976, 32–46) määritelmän mukaan hyvinvoinnin ulottuvuudet (having, loving, being) pe- rustuvat yksilön perustarpeisiin, joita tarvitaan hyvinvoinnin saavuttamiseksi. Hy- vinvoinnin ulottuvuudet sisältävät muun muassa terveyden, työllisyyden, ihmissuh- teet ja itsensä toteuttamisen.

Tutkimuksen toisessa osassa osallistujilta kysyttäessä, mitä tulevaisuuden haa- veiden ja tavoitteiden mahdollistamiseksi tarvittaisiin, ainoastaan yksi haastatel- luista ei osannut vastata kysymykseen. Tutkimuksen ensimmäisessä osassa heitä oli useampia. Tällä kertaa tutkimukseen osallistujat näkivät, että omalla toiminnalla asetetut tavoitteet olisi mahdollista saavuttaa. Heidän mukaansa on oltava aktiivi- nen, rohkea ja uskottava itseensä. Oman toiminnan rinnalle tutkimukseen osallis- tujat nostivat myös sosiaalisen verkoston, joka tukee ja auttaa jatkamaan eteen- päin. Kauppisen, Saikun ja Kokon (2010, 235) mukaan vahva sosiaalinen verkosto on voimavara, joka auttaa kestämaan työttömyyden ja tukee jaksamista pitkitty- vänkin työttömyyden aikana.

## 9 POHDINTA

Opinnäytetyöprosessia aloittaessani, minulle oli hyvin nopeasti selvää, mistä aiheesta haluan tehdä opinnäytetyöni. Kun olin palauttanut syksyllä 2014 TKI-harjoitteluna tehdyn tutkimusraportin työllisyyden kuntakokeiluhanke Avantille, tiesin, että haluan tehdä opinnäytetyön pitkäaikaistyöttömyyteen liittyen. Halusin jatkaa TKI-harjoitteluna tehtyä tutkimusta opinnäytetyöksi, ja tarvitsin lisätutkimuksen, jotta opinnäytetyön kriteerit täyttyisivät. Tarkoituksena oli, että opinnäytetyöni tutkimus koostuisi kahdesta eri tutkimusosasta. Talvella 2014 pohdin opinnäytetyöni osatutkimuksen aihetta ja Avanti-hankkeen projektipäällikkö ehdotti, että tekisin tutkimusta Seinäjoen kaupungin Työllisyystalo-mallista asiakkaiden näkökulmasta. Mielenkiintoni aihetta kohtaan alkoi heti, koska minusta asiakaslähtöinen kehittäminen on tärkeää. Minulle itselleni oli lisäksi tärkeää tehdä tutkimusta johonkin tarpeeseen, koska silloin se takaisi oman mielenkiinnon ja motivaation ylläpysymistä koko opinnäytetyön pitkän prosessin ajan.

Opinnäytetyöni toisen tutkimusosion haastattelut toteutin maaliskesäkuussa 2015 ja aineiston analysoinnin kesä-elokuussa 2015. Opinnäytetyöni tutkimuksen johdopäätökset kirjoitin toisen tutkimusosion analysoinnin valmistuttua. Teoriaosuutta aloin kirjoittamaan vasta tutkimusosion valmistuttua ja lokakuun lopulla opinnäytetyöni valmistui. Opinnäytetyöni prosessi eteni, kuten olin ajatellut. Pysyin aikataulussa, vaikka kirjoittaminen välillä tuntuikin vaikealta. Oma tutkimusosaamistani olen joutunut kehittämään koko opinnäytetyöprosessin ajan ja etenkin tutkimuksen analysoinnin koin haasteelliseksi, koska oli vaikea päättää, mikä tieto on oleellista opinnäytetyöni tavoitteiden kannalta. Mielestäni opinnäytetyöni tutkimusmenetelmäksi laadullinen tutkimus teemahaastatteluna oli toimiva ratkaisu. Tutkimusmenetelmä takasi sen, että sain mielestäni riittävästi vastauksia ja tarpeeksi laajasti, jotta tutkimusta voidaan pitää uskottavana ja tutkimuksesta voidaan katsoa olevan hyötyä.

Oikeastaan koko opinnäytetyön prosessin ajan olen joutunut perustelemaan tutkimusmenetelmän valintaani ja tutkimusosion aineiston keräämisen erilaisia tapoja. Ensimmäisen tutkimusosion nauhoitin ja litteroin, ja toisen tutkimusosion haastattelut kirjoitin käsin Avanti-hankkeen projektipäällikön osallistuessa haastat-

teluihin. Toisessa tutkimusosiossa haastattelun etenemisestä päävastuu oli Avanti-hankkeen projektipäälliköllä, mutta myös itse pyrin osallistumaan keskusteluun saadakseni riittävästi tietoa. Vaikka tutkimusosioiden toteutus hieman erosi toisistaan ja tutkimuksen toisessa osiossa hankkeen projektipäällikön rooli oli suuri, en usko sillä olleen huomattavaa vaikutusta tutkimuksen lopputuloksiin. Tietysti voidaan ajatella, että Avanti-hankkeen projektipäällikön osallistuminen haastatteluun takasi laajemman materiaalin tulevaisuutta käsittelevästä teemaosioista, koska hänellä oli runsaasti enemmän kokemusta ratkaisukeskeisestä työskentelytavasta ja kysymysten oikeasta esittelystä. Toisaalta taas tutkimustilanteet etenivät teemahaastattelurungon mukaisesti ja kummassakin tutkimusosiossa haluttiin turvata laaja tiedonsaanti runsailla apukysymyksillä, joita esitettiin tilanteen mukaan. Mielestäni siis tutkimusosioiden erilaisilla toteutustavoilla ei ollut merkitystä tutkimuksen lopputulokseen.

Opinnäytetyöni aikana olen joutunut ja päässyt oppimaan paljon uutta. Esimerkiksi työttömän ihmisen palvelujärjestelmä ei ollut minulle ennestään tuttua ja olen prosessin aikana tutustunut työllisyyspalveluja koskevaan lainsäädäntöön ja politiikkaan. Opinnäytetyöni prosessin aikana opin, että työllisyyspalveluissa tarvitaan yksilöllistä palvelua ja työntekijältä vaaditaan aitoa kiinnostusta asiakkaan tilannetta kohtaan. Asiakastyössä tärkeää on ymmärtää asiakkaan tarpeet ja löytää yhteistyössä asiakkaan kanssa niihin oikeat ratkaisut asiakkaan voimavaroja hyödyntäen. Opinnäytetyöprosessin aikana opin, että työntekijältä vaaditaan laajaa osaamista niin teorian kuin käytännön osalta. Tärkeintä ei kuitenkaan ole se, miten paljon lakeja tai säädöksiä osaa ulkoa vaan se, millä tavoin kohtelee pöydän toisella puolella istuvaa asiakasta. Työntekijän eettinen osaaminen pitäisi olla vahvaa, jotta asiakastyöskentely onnistuisi.

Opinnäytetyön prosessin aikana kiinnostukseni aikuissosiaalityötä ja työllisyyspalveluita kohtaan kasvoi, ja mielestäni juuri tällä työkentällä on tarvetta sosionomi osaamiselle. Työllisyystilanne tuskin tulee huomattavasti helpottamaan tulevien vuosien aikana ja mielestäni siksi työllisyyspalveluissa tarvitaan uusia ideoita ja toimintamalleja tuottamaan nykyisiä palveluita entistä paremmin. Vaikka tämän hetkinen taloudellinen tilanne sekä työllisyystilanne on Suomessa vaikea, tarvitaan aktiivisia työntekijöitä aktivoimaan asiakkaita. Asiakaslähtöinen kehittäminen on

mielestäni entistä tärkeämpää palvelujen suunnittelussa ja kehittämisessä. Sen avulla voidaan säästää taloudellisia resursseja palvelujen tuottamisessa, koska silloin tuotetaan palvelua, jolle on tarvetta sekä varmistetaan palvelun toimivuus.

Asiakaslähtöistä kehittämistä opinnäytetyössäni pyrin toteuttamaan etenkin toisen tutkimusprosessin aikana ja mielestäni kaikki tutkimukseen osallistuneet osallistui-  
vat kehittämiseen mielellään. Heillä oli paljon ideoita ja käytännön kokemusta siitä, mikä toimii ja mikä ei. Toimivaa asiakaslähtöistä kehittämistä pitäisi toteuttaa jat-  
kuvasti, aina välillä kokeillen käytännössä ehdotettuja, kehitettyjä toimintamalleja. Opinnäytetyöni aikana asiakaslähtöinen kehittäminen jäi kuitenkin ensimmäiselle etapille, enkä tiedä, miten paljon asiakkaiden näkökulmaa tullaan huomioimaan palveluja toteuttaessa tai otetaanko asiakkaat mukaan palvelun jatkokehittämi-  
seen. Opinnäytetyön prosessin aikana huomasin pohtivani, että olisi mielenkiin-  
toista saada tietää muutaman vuoden päästä, miten hyvin asiakkaiden näkemyk-  
set Työllisyystalon toiminnasta toteutuivat ja vastaavatko uudistuneet työllisyys-  
palvelut asiakkaiden tarpeisiin.

Kaiken kaikkiaan opinnäytetyöni prosessin aikana olen mielestäni itse oppinut ja saanut enemmän uutta tietoa kuin uskalsin odottaa. Tässä työssä olen pyrkinyt tuomaan kaiken saamani tiedon mahdollisimman tarkasti esille, jotta keräämästäni tiedosta olisi apua pitkäaikaistyöttömille suunnattujen palvelujen suunnittelemises-  
sa, toteuttamisessa ja kehittämisessä.

## LÄHTEET

- Aaltonen, S. & Tuomola, S. 2012. Kuntouttavan työtoiminnan asiakaslähtöinen kehittäminen - Kehittämishanke Forssan kaupungin Työvalmennuskeskus Aktiivissa. [Verkkajulkaisu] Turun ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö (YAMK) [Viitattu 28.10.2015] Saatavana: [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/42784/AaltonenTuomola\\_SuviSanja.pdf?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/42784/AaltonenTuomola_SuviSanja.pdf?sequence=1)
- Allardt, E. 1976. Hyvinvoinnin ulottuvuuksia. Helsinki: WSOY:n graafiset laitokset.
- Alho, L. 2014. Miten työtön aktivoidaan? [Verkkajulkaisu] Työ- ja elinkeinoministeriö. Työpoliittinen aikakauslehti 4/2014. 69–74. [Viitattu 15.9.2015] Saatavana: <https://www.tem.fi/files/41534/tak42014.pdf>
- Avanti-hanke. Ei päiväystä. Työllisyyden kuntakokeilu 2012–2015 –esite [Verkkajulkaisu] Seinäjoen kaupunki [Viitattu 31.3.2015] Saatavana: [https://www.seinajoki.fi/material/attachments/seinajokifi/tyojayrittaminen/tyollisydenkuntakokeilu/jH3U6faSh/Koko\\_esite\\_Avanti\\_word.pdf](https://www.seinajoki.fi/material/attachments/seinajokifi/tyojayrittaminen/tyollisydenkuntakokeilu/jH3U6faSh/Koko_esite_Avanti_word.pdf)
- De Jong, P. & Berg, I.K. 2008. Ratkaisukeskeisen terapian oppikirja. Lyhyt terapiainstituutti Oy.
- Etelä- Pohjanmaan työllisyyskatsaus. 14.9.2015. Työllisyyskatsaus 6/2015. [Verkkosivu] Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. [Viitattu 15.9.2015]. Saatavana: <http://www.ely-keskus.fi/documents/10191/56135/EPO+ELY+Ty%C3%B6llisyyskatsaus+Kes%C3%A4kuu+2015/38ddeef5-20e6-4cae-a4ff-a0afdf4719ff>
- Forss, P. & Vatula-Pimiä, M-L. 2007. Sosiaalinen turva ja hyvinvointi. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Heponiemi, T., Wallström, M., Elovainio, M., Sinervo, T., Aalto, A-M. & Keskimäki, I. 2008. Katsaus työttömyyden ja terveyden välisiin yhteyksiin. Työ ja yrittäjyys 14/2008 [Verkkajulkaisu] Työ- ja elinkeinoministeriö [Viitattu 14.9.2015] Saatavana: [https://www.tem.fi/files/19508/temjul\\_14\\_2008\\_tyo\\_ja\\_yrittajyys.pdf](https://www.tem.fi/files/19508/temjul_14_2008_tyo_ja_yrittajyys.pdf)
- Hiilamo, H. 2014. Voisiko osallistava sosiaaliturva lisätä osallisuutta? Yhteiskuntapolitiikka 79(1), 82–86.
- Hirsjärvi, S & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

- Hänninen, S. & Karjalainen, J. 2007. Tarve harkinnassa. Teoksessa: S. Hänninen, J. Karjalainen & K-M. Lehtelä (toim.) Pääsy kielletty!: Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaaliturva. Vaajakoski: Stakes, 157–191.
- ILO. 2015. Unemployment. [Verkkosivu]. Geneve: International Labour Organisation. [Viitattu 9.9.2015]. Saatavana: <http://laborsta.ilo.org/applv8/data/c3e.html>
- Järvikoski, A. & Härkäpää, K. 2011. Kuntoutuksen perusteet. Sanoma Pro Oy.
- Kananoja, A., Niiranen, V & Jokiranta, H. 2008. Kunnallinen sosiaalipolitiikka. Osallisuutta ja yhteistä vastuuta. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Kauppinen, T.M., Saikku, P. & Kokko, R-L. 2010. Työttömyys ja huono-osaisuuden kasautuminen.[Verkkojulkaisu] Teoksessa: M. Vaarama, P. Moisio & S. Karvonen (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2010. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 234–251. [Viitattu 15.9.2015] Saatavana: <https://www.thl.fi/documents/10531/103429/Teema%202010%2011.pdf>
- Karjalainen, V. 2011. Aktiivisen sosiaalipolitiikan ristiriitainen tehtävä. [Verkkojulkaisu] Teoksessa: E, Palola & V, Karjalainen. 2011. Sosiaalipolitiikka - hukassa vai uuden jäljillä? Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 227–249. [Viitattu 4.10.2015] Saatavana: <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80271/970d363e-9edf-4b54-a76e-446b81ed34b5.pdf?sequence=1>
- Karjalainen, V. 2013. Työttömän palvelujärjestelmän aktivoituminen. Teoksessa: Karjalainen, V. & Keskitalo, E. (toim.) Kaikki työuralle! Työttömien aktiivipolitiikka Suomessa. Tampere: Juvenes Print - Suomen Yliopistopaino Oy. 99–117
- Keinänen, C. 2014. Nuorten starttivalmennuspalvelun asiakaslähtöinen kehittäminen. [Verkkojulkaisu] Laurea ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 2.11.2015] Saatavana: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/82161/Nuorten%20starttivalmennuspalvelun%20asiakaslahtoinen%20kehittaminen.pdf?sequence=1>
- Keskitalo, E. & Karjalainen, V. 2013. Mitä on aktivointi ja aktiivipolitiikka? Teoksessa: Karjalainen, V. & Keskitalo, E. (toim.) Kaikki työuralle! Työttömien aktiivipolitiikka Suomessa. Tampere: Juvenes Print - Suomen Yliopistopaino Oy. 7-20.
- Keskitalo, E. 2013. Tavoitteena aktiivinen kansalaisuus. Teoksessa: Karjalainen, V. & Keskitalo, E. (toim.) Kaikki työuralle! Työttömien aktiivipolitiikka Suomessa. Tampere: Juvenes Print - Suomen Yliopistopaino Oy. 45–72.
- Koistinen, P. 2014. Työ, työvoima ja politiikka. Tampere: Osuuskunta Vastapaino
- Kuntakokeilu. 2015. [Verkkosivu] Työ- ja elinkeinoministeriö. [Viitattu 2.10.2015] Saatavana: <https://www.tem.fi/kuntakokeilu>

- Kuntouttava työtoiminta. 2014. Kuntouttava työtoiminta – kunta tukee työllistymistäsi. [Verkkosivu] TE-Palvelut. [Viitattu 30.9.2015] Saatavana: [http://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/tukea\\_tyollistymiseen/kuntouttava\\_tyotoiminta/index.html](http://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/tukea_tyollistymiseen/kuntouttava_tyotoiminta/index.html)
- Kuula, A & Tiitinen, S. 2010. Eettiset kysymykset ja haastattelujen jatkokäyttö. Teoksessa Ruusu vuori, J., Nikander, P & Hyvärinen, M. (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino. 446–459
- Moisio, P., Honkanen, P., Hänninen, T., Kuivalainen, S., Raijas, A., Sauli, H., Viitamäki, H. & Hannikainen-Ingman, K. 2011. Perusturvan arviointiraportti 4/2011. [Verkkajulkaisu] Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos [Viitattu 1.4.2015] Saatavana: <https://www.julkari.fi/handle/10024/80144>
- Niemelä, P. 2009. Ihmisen toiminnallisuus ja hyvinvointi sosiaalityön teoreettisen ymmärryksen perustana. Teoksessa Mäntysaari, M, Pohjola, A & Pösö, T (toim.) Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Niemelä, P. 2010. Hyvinvointipolitiikan teoria. Teoksessa: P. Niemelä (toim.) Hyvinvointipolitiikka. Helsinki: WSOYpro Oy, 16–37.
- Nikander, P. 2010 Laadullisten aineistojen litterointi, kääntäminen ja validiteetti. Teoksessa Ruusu vuori, J., Nikander, P & Hyvärinen, M. (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino. 432–445
- L 11.6.1999/731. Suomen Perustuslaki
- L 28.12.2012/916. Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta
- Laine, T., Hyväri, S & Vuokila-Oikkonen, P. (toim.) 2010. Syrjäytymistä vastaan sosiaali- ja terveysalalla. Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Lehtimäki, P. 2014. Työllisyystalo avaa yhteisiä ovia. [Verkkosivu] Sanomalehti Ilkka 10.10.2014 [Viitattu 20.9.2015] Saatavana: <https://www.seinajoki.fi/material/attachments/seinajokifi/tyojayrittaminen/tyollisydenkuntakokeilu/nDUR6eu2X/Lehtileike2.pdf>
- Leinonen, N. 2010. Aikaa olis, rahaa ei. Pro gradu tutkielma työttömyyden kokemuksista. [Verkkajulkaisu] Itä-Suomen Yliopisto. Yhteiskunta- ja aluetieteiden tiedekunta. Sosiologian ja yhteiskuntapolitiikan oppiaineryhmä. Pro gradu-työ. [Viitattu 19.10.2015] Saatavana: [http://epublications.uef.fi/pub/urn\\_nbn\\_fi\\_uef-20100114/urn\\_nbn\\_fi\\_uef-20100114.pdf](http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20100114/urn_nbn_fi_uef-20100114.pdf)
- Lilja, T. 2011. Vajaakuntoisten työmarkkinamahdollisuudet sosiaalisen yrityksen tapauksessa. [Verkkajulkaisu] Työvoimapolitiittinen aikakauskirja 3/2011. 46–57. Työ- ja elinkeinoministeriö. [Viitattu 21.9.2015] Saatavana: <http://www.tem.fi/files/30772/lilja.pdf>

- OECD. 2013. Long-term unemployment. [Verkkosivu]. Paris: Organisation for Economic Cooperation and Development. [Viitattu 24.9.2015]. Saatavana: <http://www.oecd-ilibrary.org/sites/factbook-2013-en/07/02/02/index.html?itemId=/content/chapter/factbook-2013-58-en>
- Parpo, A. 2007. Työllistymisen esteet. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimuskeskus.
- Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa: Laitinen, M & Pohjola, A. (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Gaudeamus Helsinki University Press. 19–74.
- Pohjola, M. 2014. Taloustieteen oppikirja. Helsinki: Sanoma Pro Oy
- Pääministeri Juha Sipilän hallituksen ohjelma. 29.5.2015. Valtioneuvoston kanslia [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 15.9.2015] Saatavana: <http://valtioneuvosto.fi/sipilan-hallitus/hallitusohjelma>
- Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma. 22.6.2011. Valtioneuvoston kanslia [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 1.4.2015] Saatavana: <http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/147449/Kataisen+hallituksen+ohjelma/81f1c20f-e353-47a8-8b8f-52ead83e5f1a>
- Raivio, H & Karjalainen, J. 2013. Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat! Teoksessa: Era, T. Osallisuus – Oikeutta vai pakkoa? [Verkkajulkaisu] Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 156. 12–34 [Viitattu 8.10.2015] Saatavana: [https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/64153/JAMKJULKAISUJ\\_A1562013\\_web.pdf?sequence=1](https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/64153/JAMKJULKAISUJ_A1562013_web.pdf?sequence=1)
- Rantanen, R. 2015. Kohti huomista: työtoimintaan osallistuvien työttömien tulevaisuuden suunnitelmia. [Verkkajulkaisu] Laurea-ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 21.10.2015] Saatavana: [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/97325/Rantanen\\_Raisa.pdf?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/97325/Rantanen_Raisa.pdf?sequence=1)
- Rouvinen-Wilenius, P., Aalto-Kallio, M., Koskinen-Ollonqist, P. & Nikula, T. 2011. Osallisuus osana tasa-arvoa. Teoksessa: Rouvinen-Wilenius, P. & Koskinen-Ollonqist, P. (toim.) Tasa-arvo ja osallisuus väylä terveyteen. Järjestöt suunnan näyttäjinä. [Verkkajulkaisu] Terveystieteiden tutkimuskeskuksen julkaisuja 9/2011 [Viitattu 13.10.2015] Saatavana: [http://www.soste.fi/media/pdf/julkaisut/tasa-arvo\\_ja\\_osallisuus\\_2012.pdf](http://www.soste.fi/media/pdf/julkaisut/tasa-arvo_ja_osallisuus_2012.pdf)
- Saikka P. 2013. Näkökulmia työttömän työkykyyn ja työkyvyn arviointiin. Teoksessa Karjalainen V & Keskitalo E. (toim.) Kaikki työuralle! Työttömien aktiivipolitiikka Suomessa. Terveystieteiden tutkimuskeskuksen julkaisuja, Helsinki. 120–149.

- Seinäjoen kaupungin Työllisyystalo. 2014. Monitahoisen työryhmän ehdotus Työllisyystalosta. 4/2014
- Spicker, P. 2014. Social Policy. Theory and practice. Third edition. Great Britain: Policy Press.
- Sosiaalipolitiikka. 2014. [Verkkosivu] Terveiden ja hyvinvoinnin laitos [Viitattu 4.10.2015] Saatavana: <https://www.thl.fi/fi/web/hyvinvointipolitiikka/tavoitteet-ja-keinot/hyvinvointipolitiikan-osa-alueita/sosiaalipolitiikka>
- Tabermann, T. 1987. Maa. Runoja matkalle epätoivon tuolle puolen. Weilin + Göös
- Terävä, E., Virtanen, P., Uusitalo, P. & Köppä, L. 2011. Vaikeasti työllistyvien tilannetta selvittävä tutkimus. [Verkkajulkaisu] Työ ja yrittäjyys 23/2011. Työ- ja elinkeinoministeriö [Viitattu 24.9.2015] Saatavana: [https://www.tem.fi/files/29948/TEM\\_23\\_2011\\_netti.pdf](https://www.tem.fi/files/29948/TEM_23_2011_netti.pdf)
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerrus Kirjapaino Oy
- Toikko, T. 2009. Toimijalähtöinen kehittäminen. [Verkkajulkaisu] Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisuja [Viitattu 15.10.2015] Saatavana E-kirjana Seinäjoen ammattikorkeakoulun verkkajulkaisusta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Toikko, T. 2011. Kokemusasiantuntija palveluiden kehittäjänä. Teoksessa: P.T, Ruuskanen, K., Savolainen & M., Suonio (toim.) Toivo sosiaalisessa. Toivoa luova toimintakulttuuri sosiaalityössä. UNipress. 103–107.
- Työ- ja elinkeinoministeriö. Työllisyyskatsaus. 2015. ISSN 1797-3694. Työllisyyskatsaus, kesäkuu 2015. [Verkkajulkaisu] Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö, Tieto ja tiedonhallinta-osasto. [Viitattu 14.9.2015] Saatavana: [https://www.tem.fi/files/43479/TKAT\\_Kesa\\_2015.pdf](https://www.tem.fi/files/43479/TKAT_Kesa_2015.pdf)
- Työkokeilu. 2015. [Verkkosivu] TE-Palvelut [Viitattu 30.9.2015] Saatavana: [http://www.te-palvelut.fi/te/fi/erikoissivut/kaytannot\\_ja\\_saannokset/index.html](http://www.te-palvelut.fi/te/fi/erikoissivut/kaytannot_ja_saannokset/index.html)
- Työllisyyden kuntakokeilu Avanti 2015. [Verkkosivu] Seinäjoen kaupunki [Viitattu 23.1.2015] Saatavana: <http://www.seinajoki.fi/tyojayrittaminen/tyollisyydenkuntakokeiluavanti.html>
- Työllisyyden kuntakokeilu Avanti- hanke. Ei päiväystä [Verkkosivu]. [Viitattu 18.3.2015] Helsinki: Suomen kuntaliitto. Saatavana: <http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/aek/tyollisyys/kuntakokeilu/hankkeet/Sivut/seinajoki.aspx>

- Työllisyyden kuntakokeiluhanke Avanti. 2015. Työllisyystalo omana toimintona yhdistettynä verkostomainen organisoituminen. Työllisyystalon valmistelutyö 3/2015.
- Työnhakuvalmennus. 2014. [Verkkosivu] TE-Palvelut. [Viitattu 2.10.2015] Saatavana: [http://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/tukea\\_tyollistymiseen/tyonhakuvalmennus/index.html](http://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/tukea_tyollistymiseen/tyonhakuvalmennus/index.html)
- Työpajatoiminta Suomessa. Ei päiväystä [Verkkosivu] Valtakunnallinen työpajayhdistys ry [Viitattu 4.10.2015] Saatavana: <http://www.tpy.fi/tyopajatoiminta-suomessa/>
- Työttömyys. Ei päiväystä. [Verkkosivu] Taloussanakirja. [Viitattu 22.9.2015] Sanoma Media Finland Oy. Taloussanomat. Saatavana: <http://www.taloussanomat.fi/porssi/sanakirja/termi/ty%F6tt%F6myys/>
- Venäläinen, J. 2009. Pitkäaikaistyöttömien kokemuksia ja ajatuksia terveydestä ja terveyspalveluista. [Verkkojulkaisu] Mikkelin ammattikorkeakoulu. Hoitotyön koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 15.10.2015] Saatavana: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/5568/opinn20093887.pdf?sequence=1>
- Viitasaari, L. 2012. Asiakaslähtöisyys lasten ja nuorten palveluprosesseissa ”Tajuataanko siellä ylhäällä mitä täällä alhaalla tarvitaa?” Tampere: Juvenes Print Tampereen yliopistopaino.
- Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämiseen. [Verkkojulkaisu] TEKES. [Viitattu 6.10.2015] Saatavana: <http://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>
- Välityömarkkinat. 6.6.2011. [Verkkosivu]. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. [Viitattu 24.9.2015]. Saatavana: <http://www.tem.fi/valityomarkkinat>

## **LIITTEET**

Liite 1. Teemahaastattelurunko kesä 2014

Liite 2. Teemahaastattelurunko kevät 2015

Liite 3. Tutkimusprosessin ajallinen kuvaaminen

## Liite 1. Teemahaastattelu kesä 2014

### Taustatiedot

- Sukupuoli
- Ikä
- Koulutus/ammatti
- Siviilisääty
- Asumismuoto

### 1 Elämäntilanne

- Kerro itsestäsi, kuka olet ja mistä tulet?
- Mitä sinulle kuuluu tällä hetkellä?
- Millainen työhistoria sinulla on?
- Oletko työskennellyt muissa kuin koulutustasi vastaavissa tehtävissä?
- Kuinka pitkä työttömyysjakso sinulla on takanasi?

### 2 Työ

- Mikä on estänyt työllistymisesi aikaisemmin?
  - Mitkä syyt vaikuttivat?
    - ➔ Oliko ammatillisia, henkisiä, henkilökohtaisia, terveydellisiä syitä?
    - Mitä muita?
  - Mitä olisi tarvittu, että olisit työllistynyt?
    - ➔ Miten itse olisit voinut vaikuttaa työllistymiseesi?
    - ➔ Miten muut olisivat voineet vaikuttaa työllistymiseesi? (yhteiskunta, palvelujärjestelmä)
- Koetko saaneesi tukea eri tahoilta? (Kela, terveystalvelut, sosiaalitoimi, työvoiman palvelukeskus....)
  - Millaista tukea olisit tarvinnut ja milloin, missä tilanteessa?
- Millaista apua olet saanut tilanteeseesi? (tarkennus: nyt vai ennemmin?)
  - **Kuka** → Miten? Mikä siinä oli erityistä?

### 3 Tulevaisuus

- Millaisia tulevaisuuden suunnitelmia sinulla on tällä hetkellä?
- Kerro unelmasi/ haaveesi/ toiveesi
  - Mikä sinulle on tärkeää?
  - Mitä näet tekeväsi vuoden kuluttua tai myöhemmin?
- Mitä pitäisi tapahtua, että tavoitteesi toteutuisivat tulevaisuudessa?
  - Mitä siihen tarvittaisiin?
- Mitä muuta haluat kertoa, tuoda esille?
- Mitä mielestäsi tarvitaan työllistymisen edistämiseksi?
  - millaisia palveluja, millaista henkilökuntaa?

## Liite 2. Teemahaastattelu kevät 2015

### 1 Työllisyystalo

- Millainen Seinäjoen kaupungin työllisyystalo olisi parhaimmillaan mielestäsi?
  - Missä työllisyystalo sijaitisi?
  - Millaisia palveluita siellä olisi?
  - Millaista toimintaa?
  - Millaista henkilökuntaa?
  - Millaisia arvoja ja uskomuksia siellä olisi?

### 2 Tulevaisuus

- Millaista elämäsi olisi silloin kun elät elämäsi parasta aikaa/ kun kaikki asiat ovat loksahdaneet paikoilleen?
  - Kuvittele, että tapaamme kesällä torilla kahden tai kolmen vuoden kuluttua höyryävän kahvikupposen äärellä ja sinä kerrot, mitä elämäsi kuuluu nyt kun kaikki asiat ovat loksahdelleet paikoilleen...
    - Millaista elämää elät? → Mitä ystäväsi kertoisi sinusta?
    - Keitä elämäsi kuuluu?
    - Mitä sinä teet?
- Mitä pitäisi tapahtua, jotta saavuttaisit tavoitteesi?
- Ketä/keitä haluaisit kiittää tavoitteidesi saavuttamisesta?

## Liite 3. Tutkimusprosessin ajallinen kuvaus

