

Anu Lindfors

NUORTEN ASIAKKAIDEN AJATUKSIA JA ODOTUKSIA
TYÖLLISTYMISTÄ EDISTÄVÄN MONIALAISEN
YHTEISPALVELUN (TYP) ASIAKKUUDESTA

Sosiaalialan koulutusohjelma
2018

NUORTEN ASIAKKAIDEN AJATUKSIA JA ODOTUKSIA TYÖLLISTYmistÄ EDISTÄVÄN MONIALAISEN YHTEISPALVELUN (TYP) ASIAKKUUDESTA

Lindfors, Anu
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Marraskuu 2018
Sivumäärä: 40
Liitteitä: 2

Asiasanat: nuorisotyöttömyys, työttömyys, asiakkuus, asiakaslähtöisyys

Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu (TYP) on yhden luukun periaatteella toimiva TE-palveluiden, kuntien ja Kelan yhteinen toimintamalli. TYP palvelee pidempään työttömänä olleita työnhakijoita, jotka tarvitsevat monialaisempaa palvelua työllistymisen tukemiseksi. Opinnäytetyö on tehty yhteistyössä Satakunnan TYP:n kanssa.

Opinnäytetyössä tutkittiin millaisena TYP:n nuori asiakas kokee asiakkuuden alkamisen ja mitä odotuksia hänellä on asiakkuudesta. Tutkimuksen tavoitteena oli tuoda nuorten asiakkaiden ääni kuuluviin keräämällä tietoa heidän henkilökohtaisista kokemuksistaan.

Tutkimuksessa on käytetty kvalitatiivista tutkimusmenetelmää ja aineisto kerättiin haastattelemalla. Tutkimusta varten haastateltiin yhteensä seitsemää nuorta, joilla oli haastatteluhetkellä tuore kokemus asiakkuuden alkamisesta. Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina.

Tutkimus osoitti asiakkaiden olevan pääosin tyytyväisiä TYP-asiakkuuteen. Asiakkuus koetaan positiivisena, tarpeellisena ja mielekkäänä asiana. Asiakkaiden odotukset palvelusta olivat moninaisia ja tuen tarve koettiin hyvin vaihtelevaksi. Tulosten perusteella asiakastyössä toteutuu dialogisuus ja yksilöllisyys.

YOUNG CLIENTS' THOUGHTS AND EXPECTATIONS OF CUSTOMERSHIP IN SATAKUNTA CROSS-SECTORAL JOINT SERVICE PROMOTING EMPLOYMENT (TYP)

Lindfors, Anu

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences
Degree Programme in Social Services

November 2018

Number of pages: 40

Appendices: 2

Keywords: youth unemployment, unemployment, customership, customer orientation

A cross-sectoral joint service promoting employment (in Finnish known as TYP) is service model that combines services of the employment office, the city and the Social Insurance Institution of Finland (Kela). TYP provides services to jobseekers who have been unemployed for longer period of time, and at the same time need more comprehensive attention to find employment. The thesis has been made in co-operation with TYP operating in Satakunta.

The thesis explores how young clients in TYP experience the beginning of their customership and what are their expectations. The purpose of this thesis was to give a voice to the young people by gathering information about their personal experiences.

The qualitative research method has been used in the thesis. Research material has been gathered by interviewing seven young clients with a recent experience of starting a customership in TYP. Interviews were carried out as themed interviews.

Conclusions of the study are that in large extent young clients are contented customers of TYP. The service provided was positively experienced as meaningful and necessary. The service needs were individually viewed by the clients themselves. The results show that the customer relationship is based on a dialog between the client and the service provider and personal needs are well taken into account.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	TYÖLLISTYMISTÄ EDISTÄVÄ MONIALAINEN YHTEISPALVELU (TYP) 6	
2.1	Satakunnan TYP	7
2.2	Asiakkaan ohjautuminen TYP:uun ja asiakkuuskriteerit.....	8
2.3	Asiakkaan prosessi	8
3	NUORTEN TYÖTTÖMYYS	9
3.1	Nuorisotyöttömyys Suomessa.....	10
3.1.1	Työttömyyden syyt	11
3.1.2	Työttömyyden seuraukset	12
3.2	Aktivoivat työllistämistoimenpiteet	13
3.2.1	Nuorisotakuu	14
3.2.2	Kuntouttava työtoiminta	15
3.2.3	Alueellinen työvoima- ja yrityspalveluiden kokeilu Porissa	16
4	ASIAKKUUDEN LÄHTÖKOHDAT	17
4.1	Asiakassuhteet	18
4.2	Asiakaslähtöisyys	19
4.3	Asiakkaan odotukset palvelusta.....	20
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	21
5.1	Tutkimuksen lähtökohdat ja tutkimuskysymykset	21
5.2	Tutkimusmenetelmä	21
5.3	Aineiston hankinta	22
5.4	Haastattelutilanteet	24
5.5	Aineiston analyysi.....	25
5.6	Tutkimuksen etiikka ja luotettavuus.....	26
6	TUTKIMUKSEN TULOKSET	27
6.1	Asiakkaan työ- ja koulutushistoria	27
6.2	Asiakkaan palveluprosessi ennen haastattelua	28
6.3	Asiakkaan ajatukset TYP-asiakkuudesta.....	28
6.4	Odotukset TYP-asiakkuudesta ja odotukset itseä kohtaan asiakkuuden aikana	31
6.5	Johtopäätökset	34
7	POHDINTA	35
	LÄHTEET	38
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Nuorisotyöttömyys on puhuttanut jo pitkään, ja se on koskettanut monia nuoria. Nuorten työttömyysaste verrattuna aikuisväestöön on lähes aina korkeampi, mihin on useita eri syitä. Nuorisotyöttömyyteen on tärkeää löytää ratkaisuja erityisesti siksi, että nuorena koetulla työttömyydellä voi olla hyvinkin kauaskantoisia vaikutuksia nuoren työuraan. Työttömän nuoren on vaikea saada työkokemusta ja työelämän kontakteja, mikä saattaa vaikuttaa myös tulevaisuudessa hänen työnsaantiinsa. Onneksi työllisyystilanne näyttää tällä hetkellä paremmalta myös nuorten osalta. Tammikuussa 2018 15-24 -vuotiaiden nuorten työttömyysaste oli 17,7 prosenttia. Tämä on 5,8 prosenttiyksikköä pienempi määrä kuin vuoden 2017 tammikuussa. (Hämäläinen & Tuomala 2013, 2-6; Suomen virallinen tilasto 2018.)

Opinnäytetyöni tilaajana on Satakunnan työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu eli Satakunnan TYP. TYP on TE-toimiston, kunnan ja Kelan toimintamalli, joka toimii yhden luukun periaatteella. TYP palvelee pidempään työttömänä olleita työnhakijoita, jotka tarvitsevat monialaisempaa palvelua työllistymisen tukemiseksi.

Idea opinnäytetyön aiheesta muodostui, kun suoritin toisen ammatillisen harjoittelun Satakunnan TYP:ssä. Harjoittelun aikana kiinnostus työllisyyspalveluista heräsi siinä määrin, että halusin perehtyä aiheeseen syvemmin. Erityisesti nuorten työttömien tarpeet tuntuivat tärkeiltä, sillä nuorten hyvinvoinnin tukemisella on tulevaisuutta ajatellen suuri merkitys. Harjoittelun aikana olin mukana eräässä tilanteessa, jossa asiakkaat keskustelivat keskenään työllisyyspalveluista ja odotuksistaan niitä kohtaan. Mietin, että asiakkaiden pitäisi saada sanottua enemmän ajatuksiaan ääneen, jotta heitä pystyttäisiin palvelemaan parhaalla mahdollisella tavalla. Erityisesti uusien asiakkaiden ajatukset kiinnostivat minua.

Tutkimukseni tarkoituksena on kartoittaa uusien nuorten asiakkaiden ajatuksia TYP:n asiakkuudesta - mitä mieltä he ovat siitä ja millainen motivaatio heillä on osallistua TYP:n tarjoamiin palveluihin. Tutkimuksessa selvitetään myös

millaista apua he toivovat TYP:sta saavansa ja mitä he odottavat itseltään asiakkuuden aikana.

Raportin teoriaosuudessa kerrotaan yleisesti työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta ja sen asiakasprosesseista, nuorten työttömyydestä ja asiakkuuden lähtökohdista. Lopuksi paneudutaan tutkimuksen toteutuksen kuvaamiseen ja tarkastellaan tutkimuksen tuloksia. Kahdessa viimeisessä luvussa esitetään johtopäätökset ja pohdinta.

2 TYÖLLISTYMISTÄ EDISTÄVÄ MONIALAINEN YHTEISPALVELU (TYP)

Rakenteellisen työttömyyden alentaminen oli yksi Jyrki Kataisen hallituksen työllisyysohjelman päämääristä. Tähän pyrki vastaamaan yhteispalvelukoikeilu, joka toteutettiin vuonna 2002-2003. Vuonna 2004 toiminta vakinaistettiin ja Suomessa alettiin perustaa laajaa TYP-verkostoa. Aluksi TYP:n (silloin työvoiman palvelukeskus) toiminta ei ollut lakisääteistä, vaan se perustui neuvottelusopimukseen työministeriön, sosiaali- ja terveysministeriön, Kansaneläkelaitoksen ja Suomen Kuntaliiton välillä. (Saikku & Karjalainen 2008, 32.)

Vuonna 2004 työministeriö antoi tiedonannon, jonka mukaan työvoiman palvelukeskuksilla on neljä tavoitetta:

1. Vähentää rakenteellista työttömyyttä
2. Vähentää työttömyyden perusteella maksettavia toimeentulotukimenoja sekä työmarkkinatukea
3. Nostaa aktivointiastetta ja työmarkkinatuen aktiiviosuutta
4. Lisätä asiakkaiden työ- ja toimintakykyä sekä osallisuutta ja aktiivista elämää

(Arnkil 2007, 31.)

Vuonna 2014 tuli voimaan Laki työllistymistä edistävistä monialaisista yhteis- palvelusta (1369/2014), joka on siitä lähtien määrittänyt TYP:n toimintaa. Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu (TYP) on siis yhteistoimintamalli. Siinä TE-toimisto, kunta ja Kansaneläkelaitos kartoittavat asiakkaiden palvelutarpeita, suunnittelevat asiakkaalle tarpeelliset palvelut ja seuraavat asiakkaan työllistymisprosessin etenemistä. Monialaisen yhteispalvelun tärkein tavoite on työttömien työllistymismahdollisuuksien parantaminen. Asiakkaan työllistymismahdollisuuksia pyritään parantamaan tarjoamalla julkisten työvoimapalvelujen lisäksi sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluja. (Laki työllistymistä edistävistä monialaisista yhteis- palvelusta 1§.)

2.1 Satakunnan TYP

Satakunnan TYP:n toiminta-alueita ovat Pori, Eura, Harjavalta, Honkajoki, Huittinen, Jämijärvi, Kankaanpää, Karvia, Kokemäki, Merikarvia, Nakkila, Pori, Pori, Siikainen, Säkyli ja Ulvila. Satakunnan TYP:n arvoina ovat työllistämishakuisuus, vastuullisuus ja yhdessä tekeminen. (Ketonen 2016.)

Satakunnan TYP:n Porin toimipisteessä palvelevat sosiaaliohjaajat/sosiaalityöntekijä, työvoima-asiantuntijat, terveydenhoitaja ja Kelan TYP-työkykyneuvoja. **Sosiaaliohjaaja/sosiaalityöntekijä** tukee asiakkaan elämänhallintaa, tapaa asiakkaita, neuvoo ja ohjaa asiakkaita sopivien palveluiden piiriin, toimii kuntouttavan työtoiminnan ohjaajana ja tekee täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen päätöksiä. **Työvoima-asiantuntija** selvittää asiakkaan valmiuksia siirtyä työelämään tai koulutukseen ja ohjaa asiakkaan tarvittaessa esimerkiksi työkokeiluun tai ryhmäpalveluihin näiden valmiuksien parantamiseksi. Hän myös hankkii työhönvalmentajan palveluita ja palveluita työkyvyn selvittämiseen. **Terveydenhoitaja** kartoittaa työkyvyn vaikuttavia sairauksia, ohjaa asiakkaan tarvittaessa kuntoutukseen tai hoitoon ja neuvoo työkyvyn ylläpitämiseen liittyvissä asioissa. **Kelan TYP-työkykyneuvoja** tarjoaa etuusneuvontaa, selvittää Kelan kuntoutusmahdollisuuksia ja osallistuu tarvittaessa asiakkaan työllistymissuunnitelman laatimiseen. (Ketonen 2016.)

2.2 Asiakkaan ohjautuminen TYP:uun ja asiakkuuskriteerit

Ohjaus TYP:uun tapahtuu pääasiassa TE-toimistosta, kunnalta tai Kansaneläkelaitokselta. Työtön ohjataan monialaiseen yhteispalveluun, jos hän on

1. saanut vähintään 300 päivää työmarkkinatukea työttömyyden perusteella
2. täyttänyt 25 vuotta ja ollut vähintään 12 kuukautta työtön
3. alle 25-vuotias ja ollut työtön yhtäjaksoisesti 6 kuukautta

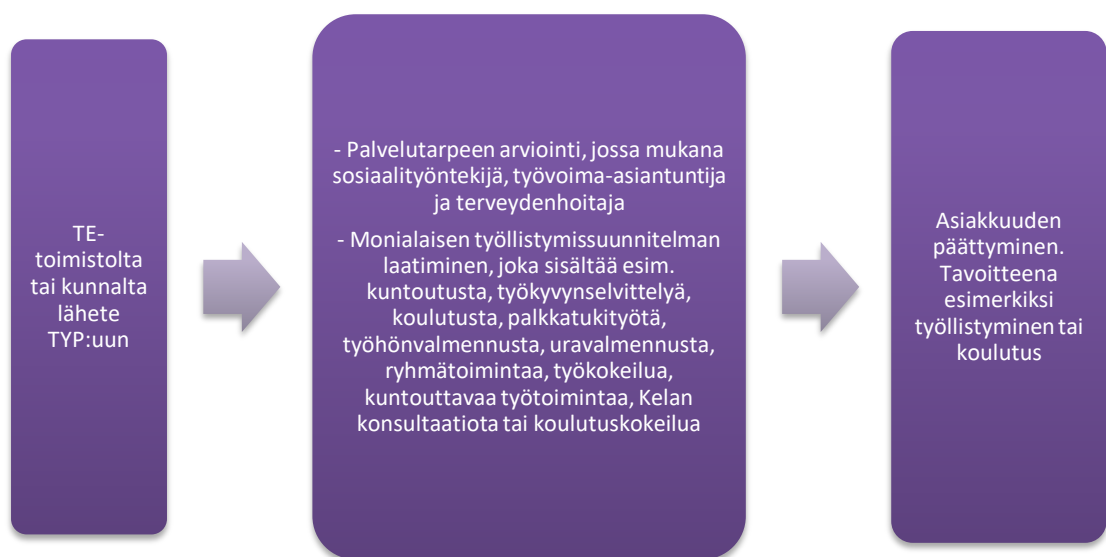
Lisäksi työttömällä tulee olla monialaisen palvelun tarve. (Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta 2§.) Monialaisen palvelun tarve tarkoittaa, että asiakas tarvitsee työmarkkinoille kuntoutuakseen ja työllistyäkseen sosiaali-, terveys- tai kuntoutuspalveluita TE-toimiston tarjoamien palveluiden lisäksi. Asiakkaalla saattaa olla esimerkiksi ongelmia elämännhallinnassa, hän on saattanut olla pitkään kuntouttavassa työtoiminnassa tai hän voi kuntoutua päihde- tai mielenterveysongelmasta. Kuitenkin asiakkaan toimintakyky pitää olla riittävän hyvä, jotta hän voi vastaanottaa työllistymistä edistäviä palveluita. (Ketonen 2016.)

2.3 Asiakkaan prosessi

Kun monialainen yhteispalvelu on alkanut, alkaa kolmen kuukauden mittainen kartoitusjakso. Tällöin TYP:ssa kartoitetaan asiakkaan sosiaalinen tilanne, terveydentila sekä työ- ja toimintakyky. Kartoitusjakson aikana asiakkaalle laaditaan monialainen työllistymissuunnitelma hänen omien palvelutarpeidensa pohjalta. Palvelutarpeet voivat olla sosiaali-, terveys-, työvoima-, tai kuntoutuspalveluita. Monialaiseen työllistymissuunnitelmaan kirjataan asiakkaan tarvitsemat palvelut ja sovitaan niiden toteutumisesta. Asiakas on sekä velvollinen osallistumaan monialaisen työllistymissuunnitelman laatimiseen että myös noudattamaan siinä sovittuja asioita. Velvollisuuksien laiminlyönti saattaa vaikuttaa asiakkaan työttömyysturvaan tai toimeentulotukeen. Kun asiakkaan

palvelutarve muuttuu, monialainen työllistymissuunnitelma tarkistetaan. (Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta 4§, 5§.)

Asiakkuus työllistymistä edistävässä monialaisessa yhteispalvelussa päättyy, kun asiakkaan tarve monialaiseen yhteispalveluun poistuu. Asiakkuuden päättyminen tapahtuu kunnan, työ- ja elinkeinotoimiston sekä Kansaneläkelaitoksen yhteisen arvion pohjalta. (Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta 6§.)



Kaavio 1. Asiakkaan prosessi TYP:ssa (Satakunnan työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu)

3 NUORTEN TYÖTTÖMYYS

Nuoruudelle on vaikea antaa tarkkaa määritelmää, koska se on liukuva käsite. Nuoruus mielletään ikävaiheeksi lapsuuden ja aikuisuuden välissä, mutta ikämääritykset vaihtelevat lainsäädännössä ja tilastoissa. Nuorisolaissa (1285/2016, 3§) nuori on alle 29-vuotias. Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014, 3§)

nuorella taas tarkoitetaan 18-24 -vuotiasta henkilöä. TYP:ssa asiakkaat on jaettu alle 25-vuotiaisiin ja yli 25-vuotiaisiin, sillä heillä on erilaiset asiakkuuskriteerit. Tästä johtuen nuoret asiakkaat on tässä opinnäytetyössä määritelty alle 25-vuotiaiksi.

Työttömyysturvalain mukaan *"työttömänä pidetään henkilöä, joka ei ole työsuhteessa tai työllistyy yhdenjaksoisesti päätoimisesti yli kahta viikkoa yrittäjänä tai omassa työssä"*. Työtön työnhakija taas on henkilö, joka on rekisteröitynyt työ- ja elinkeinotoimiston asiakastietojärjestelmään, pitää työnhakuaan voimassa ja käy asioimassa TE-toimistossa hänen kanssaan sovitulla tavalla. (Työttömyysturvalaki 1290/2002 2 luku 1§.)

Työttömyys voidaan jakaa neljään ryhmään; kitka-, kausi-, suhdanne-, ja rakennetyöttömyyteen. **Kitkатыöttömyys** on tyypillistä juuri työmarkkinoille tulleille tai työpaikkaa vaihtaville, sillä uusi työpaikka löytyy usein viiveellä. Työnhakijalla kuitenkin on aito mahdollisuus työllistyä ja kitkатыöttömyys onkin hyvin lyhytkestoista. **Kausityöttömyys** liittyy johonkin tiettyyn ajanjaksoon, ja sitä esiintyy esimerkiksi matkailualalla. **Suhdannetyöttömyys** tarkoittaa taloudellisen taantumun aikana lisääntyneitä työttömyyttä. Työvoiman kysyntä vähentyy heikentyneitten taloudellisten näkymien vuoksi, jolloin työttömien määrä lisääntyy voimakkaasti. Pitkittynyt suhdannetyöttömyys muistuttaa usein rakennetyöttömyyttä. **Rakennetyöttömyys** on työttömyyden lajeista haastavin, sillä se on vaikeimmin poistettavissa. Rakennetyöttömyydellä tarkoitetaan työvoiman kysynnän ja tarjonnan yhteensopimattomuutta. Tällöin työttömän osaaminen ja avoimen työpaikan osaamiskriteerit eivät kohtaa. (Parpo 2007, 14-15.)

3.1 Nuorisotyöttömyys Suomessa

Nuorten työttömyys voidaan usein lukea kitkатыöttömyydeksi, koska nuorten työllistymiselle tyypillistä on työelämään asettuminen, vasta työmarkkinoille tulo sekä työpaikkojen vaihtuvuus. Nuorten työttömyys on usein myös lyhyt-

kestoista ja se liittyy työmarkkina-aseman epävarmuuteen. Nuorisotyöttömyyden erityispiirteenä on myös koulutetun työvoiman vaikeudet työllistyä. (Parpo 2007, 15.)

Nuorten työttömyysasteet ovat lähes kaikissa maissa aikuisten työttömyysasteita korkeampia. Suomessa nuorisotyöttömyys on ollut jo pidempään erittäin vakava ongelma työttömyysasteella mitaten. Tämä juontaa juurensa 1970-luvulle, jonka jälkeen nuorisotyöttömyys on ollut keskeinen asia työvoimapolitiikkaa harjoitettaessa. Vuosina 1995-2011 alle 20-vuotiaiden työttömyysaste on ollut nelinkertainen ja 20-24 -vuotiaiden kaksinkertainen aikuisten työttömyysasteeseen verrattuna. (Hämäläinen 1998, 182; Hämäläinen & Hämäläinen 2012, 6.)

Tällä hetkellä tilanne näyttää hieman valoisammalta. Työvoimaan kuuluvia 15-24-vuotiaita nuoria oli tammikuussa 2018 624 000. Työttömänä heistä oli 50 000, joten työttömyysaste eli työttömien osuus työvoimasta oli tällöin 17,7 prosenttia. Kyseinen määrä oli vähemmän kuin vuotta aiemmin, jolloin työttömyysaste oli 5,8 prosenttiyksikköä suurempi. Työ- ja elinkeinotoimistossa oli tammikuun 2018 lopulla 35 000 alle 25-vuotiasta työtöntä työnhakijaa, mikä on 8 000 vähemmän kuin vuosi sitten. (Suomen virallinen tilasto 2018, 2.)

Vaikka nuorisotyöttömyys on vähitellen kääntynyt laskuun, nuorten pitkäaikaistyöttömien määrä on kasvanut hyvin nopeasti. Lisäksi nuorten miesten työttömyys kasvaa nopeammin kuin naisten. (Alatalo, Mähönen & Räisänen 2017, 18.)

3.1.1 Työttömyyden syyt

Nuorten työttömyyteen on monia syitä, ja nuorisotyöttömyys onkin aikuisten työttömyyttä huomattavasti moninaisempaa. Nuorisotyöttömyyden moninaisuus johtuu nuorten elämänvaiheesta, johon kuuluvat suuret muutokset. Näitä ovat peruskoulun päättäminen, peruskoulun jälkeiseen koulutukseen haakeutuminen ja työelämään siirtyminen. Toisilla nuorilla muutokset tapahtuvat

hyvinkin suoraviivaisesti, mutta osa nuorista jää etsimään itseään pidemmäksi aikaa ja esimerkiksi omaa alaa saatetaan etsiä useampaan kertaan. (Hämäläinen 1998, 181.)

Yksi syy nuorisotyöttömyyteen löytyy nuorille tyypillisistä määräaikaisista työsuhteista, joiden väliin jää lyhyitä työttömyysjaksoja. Erityisesti laskusuhdanteessa määräaikaiset työsuhteet ovat ongelmallisia, sillä ne usein päättyvät huonosta taloustilanteesta johtuen, eikä uusia työntekijöitä rekrytoida. Myös nuorten liikkuvuus työmarkkinoilla on suurta, sillä nuori saattaa vaihtaa työpaikkaa usein tai palata välillä opiskelemaan. Esimerkiksi kausivaihtelut selittävät nuorten korkeaa työttömyysastetta, sillä keväällä koulujen päätyttyä moni nuori hakee kesätöitä toimeentuloa täydentämään. (Hämäläinen & Tuomala 2013, 2.)

Vuonna 2014 Suomessa oli noin 40 000 alle 29-vuotiasta nuorta, jotka olivat pelkän peruskoulupohjan varassa vailla koulutusta ja työtä. Työllistyminen ilman koulutusta on erittäin vaikeaa, joten koulutuksen puute on usein työttömyyttä lisäävä asia. Pelkän peruskoulun varassa yhtenäisen työuran luominen on vaikeaa ja miltei mahdotonta. (Hyvönen & Valtonen 2014, 37.)

Yhdeksi työttömyyden syyksi nuorten kohdalla voidaan mieltää työnantajien asenteet nuoria työntekijöitä kohtaan. Ulla Hyvösen ja Mikko Valtosen mukaan nuoret kokevat usein työhakutilanteissa syrjintää kokemattomuutensa ja nuoren ikänsä vuoksi. Myös vähemmistöryhmiin kuuluvat nuoret ovat usein työnantajien negatiivisten asenteiden kohteina. (Hyvönen & Valtonen 2014, 37.)

3.1.2 Työttömyyden seuraukset

Työttömyyden vaikutukset työttömän elämään ovat monitahoiset, sillä sen on todettu vaikuttavan haitallisesti terveyteen ja hyvinvointiin. Työttömillä on muun muassa työssä olevia enemmän mielenterveyshäiriöitä ja rajoittavia pitkäaikaissairauksia. Työttömät myös käyvät hoidattamassa terveydenhuollossa sairauksiaan harvemmin kuin työssä käyvät. Useissa tutkimuksissa on

myös todettu työttömyyden suurentavan kuolleisuusriskiä. (Heponiemi ym. 2008. 11-14.)

Eryteisesti nuorena koettu työttömyys on haitallista, koska vaikutukset nuoren työuraan voivat olla kauaskantoiset. Vastavalmistuneen olisi tärkeää päästä nopeasti kiinni työelämään, sillä olemassa oleva osaaminen rapautuu työttömyyden pitkittyessä. Työttömyyden aikana nuori ei saa myöskään työkokemusta tai työelämän arvokkaita kontakteja, jotka auttaisivat työpaikan saamisessa. (Hämäläinen & Tuomala, 2013, 6.)

Pitää kuitenkin muistaa, että työttömyyden vaikutukset ovat yksilöllisiä. Työttömyyden kokemus riippuu paljon siitä, millaista osaa työ näyttelee kenenkin elämässä. Jos on tottunut elämään työnsä kautta, on näkökulmiaan pakko vaihtaa työttömyyden kohdatessa ja tällöin työttömyys saattaa vaikuttaa elämään hyvinkin negatiivisesti.

3.2 Aktivoivat työllistämistoimenpiteet

Aktivoinnin pyrkimyksenä on, että työtön (työttömyysturvaa tai toimeentulotukea saava) henkilö palaisi palkkatöihin mahdollisimman nopeasti. Tarve valtion sosiaaliturvamenojen hillitsemiseen on suuri. Eryteisesti pitkäaikaistyöttömyyteen sekä sen syrjäytymisvaikutuksiin on haettu ratkaisuja. Aktivoinnin johdosta työttömien palveluvalikoimaa on kehitetty. Myös palvelujen yksilöllisyyttä on lisätty, esimerkiksi työnhaku- ja aktivointisuunnitelmien muodossa. (Keskitalo & Karjalainen 2013, 7-8.)

Yksilöille aktivointi on tarkoittanut sitä, että työttömältä vaaditaan enemmän aktiivisuutta. Työttömyys- ja sosiaaliturvan saantiehtoja on kiristetty. Työttömällä on myös velvoite osallistua hänelle osoitettuihin työllistymis- ja aktivointitoimiin. Aktiivitoimien tarkoituksena on työttömän työllistymismahdollisuuksien ja työnsaannin edistäminen. (Keskitalo & Karjalainen 2013, 9.)

3.2.1 Nuorisotakuu

Vuonna 2013 voimaan tulleen nuorisotakuun tavoitteena on edistää nuorten sijoittumista koulutukseen ja työmarkkinoille, ehkäistä nuorten työttömyyden pitkittymistä, edistää nuorten syrjäytymisvaaraan liittyvien tekijöiden tunnistamista ja puuttua nuorten syrjäytymiseen jo varhaisessa vaiheessa. Nuorisotakuu pitää sisällään sekä nuorten yhteiskuntatakuun että koulutustakuun. Siihen kuuluu myös nuorten aikuisten osaamisohjelma. Nuorisotakuu koskee kaikkia alle 25-vuotiaita nuoria sekä 25-29 -vuotiaita vastavalmistuneita nuoria. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013.)

Käytännössä nuorisotakuu tarkoittaa, että työ- ja elinkeinotoimiston kuuluu tarjota nuorelle palvelua tai toimenpidettä kolmen kuukauden kuluessa työnhaun alkamisesta. Palvelun pyrkimyksenä on parantaa nuoren työllistymismahdollisuuksia. Nämä työllistymistä edistävät palvelut kirjataan työllistymissuunnitelmaan, joka tehdään yhdessä työ- ja elinkeinotoimiston kanssa. Työ- ja elinkeinotoimiston tarjoamat palvelut voivat olla esimerkiksi työtä, koulutusta, työkokeilua, työnhakuvalmennusta, starttirahaa, palkkatuetta työtä tai ammatinvalinta- ja urasuunnittelupalveluita. Työttömyyden pitkittyessä työ- ja elinkeinotoimisto tarjoaa nuorelle aktiivisesti palveluita työttömyyden keston ajan. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2017.)

Nuorisotakuuseen kuuluva koulutustakuu koskee peruskoulun päättäneitä nuoria. Se tarkoittaa, että jokaiselle heistä taataan koulutuspaikka joko luki-ossa, ammatillisessa oppilaitoksessa, oppisopimuskoulutuksessa, työpajassa, kuntoutuksessa tai joillain muilla tavoin. Käytännössä koulutustakuu toimii niin, että juuri peruskoulun päättävät nuoret ovat etusijalla ammatillisen koulutuksen yhteishaussa. Lisäksi koulutustakuu pyrkii panostamaan opinto-ohjaukseen ja kehittämään työpaikoilla tapahtuvaa työssäoppimistä. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2018, Koulutustakuu.)

Nuorisotakuun yksi osa on nuorten aikuisten osaamisohjelma. Osaamisohjelman kohderyhmänä ovat 20-29 -vuotiaat nuoret, joilta puuttuu peruskoulun jälkeinen koulutus. Ohjelman avulla he voivat suorittaa ammatti- tai erikoisammattitutkinnon tai ammatillisen perustutkinnon. Osaamisohjelma jatkuu vuoden 2018 loppuun. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2018, Nuorten aikuisten osaamisohjelma.)

Vuodesta 2015 alkaen eri puolilla Suomea on perustettu Ohjaamoita, jotka tukevat nuorisotakuun toimeenpanoa. Ohjaamot ovat Euroopan sosiaalirahaston tukemia hankkeita, mutta niitä on perustettu kuntiin myös ilman hankerahoitusta. Ohjaamon palvelut on tarkoitettu alle 30-vuotiaille nuorille, ja sen tehtävänä on koota mahdollisimman monia eri toimijoita yhteen. Ohjaamosta nuori saa apua esimerkiksi koulutukseen, arkeen tai työhön liittyviin asioihin. Kun nuori astuu Ohjaamoon sisään, hänen ei tarvitse tietää mikä on oikea taho hoitamaan juuri hänen asioitaan. Ohjaamon toiminta on osa julkista palvelua, joten se on asiakkailleen aina maksutonta. (Ohjaamojen www-sivut 2018.)

3.2.2 Kuntouttava työtoiminta

Kuntouttava työtoiminta on sosiaalihuoltolain mukaista sosiaalipalvelua, jonka lainsäädännöstä ja kehittämisestä vastaa sosiaali- ja terveysministeriö. Se on kunnan järjestämää toimintaa henkilöille, jotka ovat olleet pitkään työttöminä. Kuntouttavan työtoiminnan tarkoituksena on parantaa työttömän työllistymismahdollisuuksia ja elämänhallintaa sekä ehkäistä syrjäytymistä ja työttömyydestä johtuvia toimintakyvyn kielteisiä muutoksia. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018; Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2018.)

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001) säätelee kuntouttavan työtoiminnan järjestämistä. Jos työtön henkilö saa työttömyyden perusteella työmarkkinatukea tai toimeentulotukea, häneen sovelletaan kyseistä lakia. Asiakkaalla on ollut mahdollisuus saada työ- ja elinkeinotoimiston tarjoamia palveluja ennen kuin hän tulee kuntouttavasta työtoiminnasta annetun lain piiriin. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2018.)

Sosiaalihuoltolain (39§) mukaan sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus palvelutarpeen arviointia täydentävään asiakassuunnitelmaan. Kun asiakkaan suunnitelmaan sisällytetään kuntouttavaa työtoimintaa, suunnitelman nimi on aktivointisuunnitelma. Kun kuntouttava työtoiminta sisällytetään henkilön aktivointisuunnitelmaan, siihen kirjataan muun muassa kuntouttavan työtoiminnan sisältö, järjestämispaikka, kesto, jakson pituus sekä mahdolliset muut jakson aikana asiakkaalle tarjottavat palvelut. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2018.)

Kuntouttavaa työtoimintaa järjestää kunta itse. Se voi myös tehdä sopimuksen kuntouttavan työtoiminnan järjestämisestä toisen kunnan, rekisteröidyn yhdistyksen, säätiön tai uskonnollisen yhdyskunnan tai valtion viraston kanssa. Sen sijaan yrityksiltä kuntouttavaa työtoimintaa ei saa hankkia. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta, 6§.)

Kuntouttavan työtoiminnan sisältö räätälöidään asiakkaan osaamisen sekä työ- ja toimintakyvyn mukaan niin, että se edistää hänen elämänhallintaansa ja toimintakykyä mahdollisimman paljon. Sisältö saattaa vaihdella vastuullisistakin työtehtävistä säännölliseen päivärytmiin totuttautumiseen. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2018.) Kuntouttavan työtoiminnan jakso voi kestää kerrallaan 3-24 kuukautta, jonka aikana henkilö osallistuu kuntouttavaan työtoimintaan yhdestä neljään päivänä viikossa. Kuntouttavassa työtoiminnassa tulee olla vähintään neljä tuntia päivässä. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 13 §.)

3.2.3 Alueellinen työvoima- ja yrityspalveluiden kokeilu Porissa

Ajalla 1.8.2017-31.12.2018 Porissa toteutetaan alueellinen työvoima- ja yrityspalveluiden kokeilu. Kokeiluun kuuluvat kaikki alle 25-vuotiaat nuoret, jotka ovat olleet työllistymistä edistävien palveluiden ulkopuolella yhtäjaksoisesti yli 6kk. Lisäksi kokeilun kohderyhmää ovat kaikki työmarkkinatukea työttömyyden perusteella yli 200 päivää saaneet työ- ja elinkeinotoimiston asiakkaat. (Frondelius 2017.)

Kokeilu tarkoittaa, että työ- ja elinkeinotoimiston työttömien työnhakijoiden palveluita siirtyy Porin kaupungin hoidettavaksi. Käytännössä tämä tarkoittaa palveluiden siirtymistä yhteisiin tiloihin, yhden työnjohdon alle. Asiakkaita palvelevat Porin kaupungin työllisyyspalvelut, TYP, sosiaali- ja terveystoimen henkilöstö sekä työvoima-asiantuntijat. Kokeilun tavoitteena on asiakaslähtöisten palvelumallien kehittäminen. (Frondelius 2017.)

Kokeilu tuo mukanaan myös työelämäkokeilun, joka korvaa kuntouttavan työtoiminnan. Työelämäkokeilu voi kestää enintään 12 kuukautta, joista 6 kuukautta asiakas voi olla työelämäkokeilussa yrityksessä tai yksityisellä elinkeinonharjoittajalla (Laki julkisten työvoima- ja yrityspalveluiden alueellista tarjoamista ja työelämäkokeilua koskevasta kokeilusta 505/2017, 17§). Työelämäkokeilun tavoitteena on asiakkaan työkyvyn ja työelämävalmiuksien edistäminen ja työmarkkinoille pääsyn tukeminen (Frondelius 2017).

4 ASIAKKUUDEN LÄHTÖKOHDAT

Antero Lehmuskoski ja Sirpa Kuusisto-Niemi (2012, 20) kuvaavat asiakkuuden olevan *asiakkaan ja palvelunantajan vuorovaikutussuhde, jonka tarkoituksena on toteuttaa asiakkaan tarvitsema palvelu*. Asiakkaan tehtävänä on palvelun toteutumiseen osallistumisen lisäksi vaikuttaa palvelun sisältöön ja tavoitteisiinsa.

Satakunnan TYP:ssa työskentelee joukko eri alojen ammattilaisia. Koska tämä tutkimus on tehty sosiaalialan opinnäytetyönä, perehdyn tässä luvussa asiakkuuteen sosiaalipuolen näkökulmasta.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000 3§) määrittelee sosiaalihuollon asiakkaaksi sellaisen henkilön, joka käyttää tai hakee sosiaalihuollon palveluita.

Termi "asiakas" ei ole yksiselitteinen, vaikka sanana sitä voi pitää melko neutraalina. Esimerkiksi kaupassa käydessä asiakkaan roolina on olla kuluttaja, jonka tarpeiden mukaan palveluita pyritään muokkaamaan. Sosiaalityön asiakkaan rooli on täysin erilainen - palvelulla pyritään saamaan muutos asiakkaan tilanteeseen. Lisäksi sosiaalihuollon asiakkuus herättää ihmisissä tiettyjä mielikuvia, vaikka yhteiskunnalliseen apuun turvautuminen ei olekaan enää niin leimaavaa kuin ennen. Sosiaalihuollon asiakas mielletään usein vieläkin jollain tapaa erityiseksi. (Pohjola 2010. 20-22.)

4.1 Asiakassuhteet

Sosiaalityöhön on haettu erilaisia hyvän palvelun välineitä esimerkiksi vuorovaikutusmallien, keskusteluanalyysojen tai haastattelutekniikoiden muodossa. Anneli Pohjolan mukaan kohtaamisen tekniikat eivät kuitenkaan ole ensisijaisen tärkeitä palvelun onnistumisen kannalta. Sen sijaan inhimillinen ja kokonaisvaltainen asiakkaan kohtaaminen on tärkeää. Myönteinen asiakassuhde syntyy työntekijän osalta siitä, että asiakkaan asioihin paneudutaan ja työntekijän kanssa pystyy keskustelemaan kiireettömästi ja tutulla kielellä. (Pohjola 2010, 52.)

Kirsi Juhila erottelee asiakkaiden ja sosiaalihuollon henkilökunnan väliset suhteet neljään kategoriaan. **Liittämis- ja kontrollisuhteessa** työntekijän tehtävänä on sekä liittää asiakkaat yhteiskunnan valtakulttuuriin että kontrolloida niitä, joiden kanssa se on syystä tai toisesta vaikeaa. Asiakkaan rooli liittämis- ja kontrollisuhteessa on asettuminen työntekijän edellä mainittujen toimenpiteiden kohteeksi. **Kumppanuussuhteessa** asiakas toimii työntekijän kanssa rinnakkain ja kumppaneina. Tällöin työntekijä käy asiakkaan kanssa yhdessä läpi asiakkaan ongelmatilanteita ja yhteistyössä jäsennetään myös asiakkaan muutostarpeita ja tavoitteita. **Huolenpitosuhteessa** asiakas tarvitsee tukea ja toimii avun ja tuen vastaanottajana, koska ei elämänvaiheessaan selviä omillaan. Työntekijän tehtävänä on huolehtia asiakkaasta tai ohjata hänet sellaisen palvelun piiriin, josta asiakas saa tarvitsemansa avun. **Vuorovaikutuksessa rakentuva suhde** saattaa pitää sisällään kaikkia kolmea edellä mainittujen

suhteiden ominaisuuksia, sillä asiakkaan ja työntekijän roolit vaihtelevat tilanteiden mukaan. (Juhila 2006, 13-14.)

4.2 Asiakslähtöisyys

Lehmuskosken (2012, 21-22) mukaan *"Asiakslähtöisyys tarkoittaa sitä, että asiakkaan palvelutarve on toiminnan lähtökohtana."* Palveluja tulee toteuttaa siten, että asiakas kokee saavansa palvelua niissä asioissa, joissa hän tarvitsee tukea. Asiakslähtöisyyden periaatteet on kirjattu myös sosiaalihuollon lainsäädäntöön. Laki sosiaalihuollon asemasta ja oikeuksista 4 ja 8 § velvoittaa ottamaan asiakkaan mielipiteet, toivomukset, edut, yksilölliset tarpeet, äidinkielen ja kulttuuritaustan huomioon sosiaalihuoltoa toteutettaessa. Lisäksi asiakkaalla on lain mukaan oikeus saada vaikuttaa hänelle suunnattujen palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen.

Kyösti Raunion (2009, 103) mukaan asiakslähtöisyydessä keskeistä on yleisten palvelutarpeiden tyydyttämisen lisäksi usko asiakkaaseen. Vaikka sosiaalityössä tulee vaikeita tilanteita eteen, työntekijän ei tulisi keskittyä ainoastaan asiakkaan ongelmiin ja vaikeuksiin. Asiakkaalle pitää antaa mahdollisuus muutokseen, mikä tapahtuu asiakkaan voimavaroihin keskittymällä ja häntä kuuntelemalla.

Asiakslähtöisellä toiminnalla on runsaasti myönteisiä vaikutuksia, joten se on tärkeä ottaa palveluita toteutettaessa huomioon. Asiakslähtöisyys lisää sosiaalisen tuen vaikuttavuutta ja palveluiden kustannustehokkuutta. Lisäksi asiakslähtöiset toimintakäytännöt lisäävät sekä asiakkaiden että työntekijöiden tyytyväisyyttä. (Hyväri 2017, 33.)

Aina kuitenkin asiakas ei ole hakenut itse palvelua, vaan on joutunut palvelun piiriin vasten tahtoaan. Esimerkiksi huostaanotto voidaan toteuttaa vaikka asiakas itse ei sitä tahtoisi. Tässä tapauksessa työntekijän pitää huomioida asiakslähtöisyys erityisen hyvin, ja pyrkiä toteuttamaan palvelua asiakkaan edun mukaisesti. (Lehmuskoski & Kuusisto-Niemi 2012, 21.)

Asiakkaan näkökulman tärkeys palveluiden kehittämisessä on nostettu esiin myös Sote-uudistuksessa. Palvelujärjestelmän kehittämistyössä otetaan asiakkaat mukaan suunnitteluun, jotta Sote-palvelut olisivat asiakaslähtöisiä. Käytännössä tämä tarkoittaa esimerkiksi asiakkaiden tarpeiden ja odotusten kuuntelua, laadunseurantamenetelmien kehittämistä ja palveluketjujen asiakaslähtöisyyden toteutumisen seuraamista. (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2017.)

4.3 Asiakkaan odotukset palvelusta

Pohjolan (2010, 53) mukaan asiakkaan kohtaamisen lähtökohtana on se, että työntekijä kuuntelee asiakkaan odotuksia avoimesti. Asiakas ei yleensä odota kuuta taivaalta, vaan tavallisia perusasioita ihmisen kohtaamiseen liittyen. Palvelut toteutetaan ihmiseltä ihmiselle, joten asiakkaan kunnioittava kohtaaminen on tärkeää jo luottamussuhteen syntymisen kannalta.

Esimerkiksi Tuija Nummela (2011, 84-86) on tutkinut väitöskirjassaan asiakkaan odotuksia aikuissosiaalityön asiakkuudesta. Hänen tutkimuksensa mukaan asiakkaat toivovat asiakkaiksi tullessaan muun muassa tasavertaisuutta suhteessa työntekijään ja toisiin asiakkaisiin. Muita tärkeitä odotuksia olivat mm. kuulluksi tuleminen, asiakkaisiin asiallisesti suhtautuminen, inhimillinen kohtelu sekä toimiva yhteydenpito työntekijän kanssa.

Valitettavasti useat tutkimukset ovat osoittaneet, että asiakkaan odotukset eivät toteudu tai ne toteutuvat puutteellisesti. Esimerkiksi Auli Ojuri on vuoden 2004 väitöstutkimuksessaan esitellyt parisuhdeväkivaltaa kokeneiden naisten kokemuksia heidän saamistaan palveluista. Kyse on usein ollut perusasioista - työntekijällä on ollut liian kiire, jotta olisi ehtinyt kuunnella asiakasta tai hän ei ole sitoutunut asiakkaan auttamiseen. Lisäksi asiakas on saatettu ohjata toiseen palveluun selittämättä sitä asiakkaalle kunnolla. (Pohjola 2010, 53.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

5.1 Tutkimuksen lähtökohdat ja tutkimuskysymykset

Kun aloin suunnitella opinnäytetyötäni, oli selvää, että aiheen pitää liittyä aikuissosiaalityöhön. Erityisen kiinnostavaksi kohderyhmäksi koin työttömät, joista minulla ei kuitenkaan ollut aiempaa kokemusta. Pääsin loppuvuodesta 2016 Satakunnan TYP:uun työharjoitteluun, jonka aikana idea opinnäytetyöstä kypsyi. Useiden eri aiheiden pohdinnan jälkeen päädyimme toimeksiantajan kanssa kartoittamaan nuorten asiakkaiden kokemuksia ja odotuksia TYP-asiakkuudesta. Tähän aiheeseen päädyttiin, sillä koin tärkeäksi tuoda asiakkaiden ääntä enemmän kuuluville. Idean pohjalta laadin tutkimussuunnitelman ja hain tutkimusluvan Porin kaupungin työllisyyspalveluilta.

Tutkimukseni tarkoituksena on tuottaa toimeksiantajalle tietoa asiakkaiden henkilökohtaisista kokemuksista TYP:uun liittyen ja siitä mitä he palvelulta odottavat. Asiakkaan näkökulma on tärkeä ottaa huomioon palveluita kehitettäessä, koska siitä hyötyvät molemmat osapuolet. On tärkeää, että asiakas tuntee tulleensa kuulluksi. Satakunnan TYP pystyy käyttämään tutkimuksen tuloksia tarvittaessa toimintansa kehittämiseen ja työntekijät saavat niistä tärkeää palautetta.

Tutkimuskysymyksiä tuli lopulta kaksi ja ne muotoutuivat seuraavanlaisiksi;

1. Miten nuori asiakas kokee TYP-asiakkuuden alkamisen?
2. Mitä odotuksia nuorella asiakkaalla on TYP:n asiakkuudesta?

5.2 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyössäni tutkimusmenetelmänä on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus.

Laadullisessa tutkimuksessa korostuvat tutkimuskohteen kolme näkökulmaa - konteksti, ilmiön intentio ja prosessi. Kun tutkija ottaa kontekstin huomioon, hän ottaa selvää ja kuvaa tutkimustekstissä asiat, joihin tutkittava asia liittyy. Hän kuvaa myös asian toimintaympäristöä sekä tutkimusaineiston keräämisen tutkimustilannetta. Intention tutkija ottaa huomioon, kun hän tarkkailee tutkimustilanteessa tutkittavan ilmaisuun tai tekemiseen liittyviä motiiveja. Prosessi tarkoittaa tutkimusaikataulua suhteutettuna siihen kuinka syvälle tutkittavaan asiaan tutkija pääsee. (Vilka 2015, 76.) Myös omaa tutkimustani lähestyin näiden kolmen näkökulman kautta.

Kvalitatiivista tutkimusta tehtäessä voidaan käyttää erilaisia menetelmiä, joista yleisimmät ovat kysely, haastattelu, havainnointi ja dokumentteihin perustuva tieto. Aineistonkeruumenetelmä valitaan tutkittavan ongelman ja tutkimusresurssien mukaan. Omassa tutkimuksessani käytin menetelmänä haastattelua, sillä se oli tarkoituksenmukaisin menetelmä tutkimuskysymyksiä ajatellen. Menetelmiä ei kuitenkaan tarvitse käyttää yksistään, vaan niitä voi myös yhdistellä tarpeiden mukaan. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 71.) Laadullisen tutkimuksen aineisto koostuu teksteistä, jotka joko itse tutkija tai joku muu on tuottanut. (Eskola & Suoranta 1998, 12.)

5.3 Aineiston hankinta

Päätin hankkia aineiston haastattelemalla, sillä oman tutkimusaiheeni kannalta oli oleellista saada selville mahdollisimman monipuolisesti haastateltavien kokemuksia, sekä vastausten taustalla olevia motiiveja (Hirsjärvi & Hurme 2015, 34-36). Koska tutkimus käsitteli hyvinkin henkilökohtaisia asioita, toteutin haastattelut yksilöhaastatteluina.

Jotta keskustelu olisi mahdollisimman vapaata, mutta kuitenkin tarvittavat asiat tulisi käytyä läpi, toteutin haastattelut teemahaastatteluina eli puolistrukturoina haastatteluina. Käytännössä teemahaastattelu toteutetaan valitsemalla tutkimuksen kannalta tarkoituksenmukaisia teemoja sekä esittämällä niihin liittyviä

tarkentavia kysymyksiä. Teemahaastattelu on joustava aineistonhankintamuoto, sillä on tutkijan päätettävissä kysytäänkö kysymykset samassa järjestyksessä ja pitääkö esimerkiksi kysymysten sanamuodot olla samat jokaisessa haastattelussa. Pitää kuitenkin muistaa, että teemahaastattelussakin pitää saada merkityksellisiä, tutkimustehtävän mukaisia vastauksia. Teemahaastattelussakaan ei siis voi kysyä mitä tahansa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.)

Pyrin muodostamaan haastattelun teemat niin, että ne vastaisivat mahdollisimman hyvin tutkimuskysymyksiin. Muodostui yhteensä neljä teemaa, joista kolme ensimmäistä vastaavat ensimmäiseen tutkimuskysymykseen. Neljäs teema taas vastaa toiseen tutkimuskysymykseen.

Haastattelun teemat:

1. Asiakkaan työ- ja koulutushistoria
2. Asiakkaan palveluprosessi ennen haastattelua
3. Asiakkaan ajatukset TYP-asiakkuudesta
4. Odotukset TYP-asiakkuudesta ja odotukset itseä kohtaan asiakkuuden aikana

Aineiston hankintaa varten tein tutkimuslupahakemuksen Porin työllisyyspalveluille. Lisäksi pyysin jokaiselta haastateltavalta kirjallisen suostumuksen tutkimukseen osallistumisesta (LIITE 1).

Tutkimuksen aineiston keräsin haastattelemalla TYP:n nuoria (alle 25-vuotiaita) asiakkaita, joiden asiakkuus TYP:ssa on kestänyt noin puoli vuotta. Tutkimuksen ulkopuolelle rajasin siis yli 25-vuotiaat asiakkaat ja ne alle 25-vuotiaat asiakkaat, joiden asiakkuus on jatkunut jo pidempään.

Haastateltavat valikoituivat tutkimukseen mukaan heidän omien sosiaaliohjaajiensa harkinnan pohjalta. Aluksi jokaiselle haastateltavalle varattiin haastattelu aika erikseen. Kun haastateltavia ei tullut riittävästi, päätimme hankkia lisää hieman eri tavalla. Loput haastateltavista tulivat haastatteluun sosiaaliohjaajan aikavarauksen jälkeen, mistä sovin heidän kanssaan ennen aikavarausta. En koe kuitenkaan haastateltavien hankintatavan vaikuttavan lopputulokseen,

sillä kummatkaan haastateltavat eivät voineet valmistautua haastatteluun etukäteen.

Haastattelin kaiken kaikkiaan 7 asiakasta, joista 4 oli miehiä ja 3 naisia. Haastattelut toteutettiin kesällä 2017.

Nauhoitin kaikki haastattelut joko puhelimen tai lpadin nauhoitustoiminnolla. Haastattelujen jälkeen siirsin äänitiedostot tietokoneelle ja varmuuskopioin ne. Koska tämän vaiheen jälkeen tutkimusaineisto tulee muuttaa tutkittavaan muotoon, kirjoitin haastattelut auki tekstimuotoon eli litteroin haastattelut (Vilkkä 2015, 88). Tutkimukseni kannalta oli tarpeetonta litteroida aineistoa kokonaan, joten litteroin aineiston tutkimukseni teemojen mukaan. Jätin kirjoittamatta epäoleelliset asiat, kuten taukojen pituudet, toistot, yksittäiset äännähdykset sekä selkeästi teemojen ulkopuolelle jäävät asiat.

5.4 Haastattelutilanteet

Haastattelut toteutettiin Satakunnan TYP:n Porin toimipisteessä. Haastattelutilaksi valikoitui rennolla otteella sisustettu työhuone, jossa oli muun muassa nojatuolit viihtyisyyttä tuomassa. Pyrin muutenkin pitämään haastattelutilanteen mahdollisimman rentona, jotta keskustelu olisi sujuvaa, ja haastateltava uskaltaisi keskustella asioistaan vapaammin. Luottamusta herättävän ilmapiirin luominen oli tärkeää, sillä haastattelu pyöri hyvin henkilökohtaisten asioiden ympärillä.

Haastattelujen kesto vaihteli paljon - lyhyin haastattelu kesti reilut 10 minuuttia ja pisin noin 35 minuuttia. Esitin kaikille haastateltaville samat kysymykset, suunnilleen samassa järjestyksessä. Esitettäviä kysymyksiä oli haastattelu-rungossa 19 kappaletta. Lisäksi esitin tarpeen vaatiessa tarkentavia lisäkysymyksiä.

Haastattelut sujuivat pääosin ongelmitta. Pieni osa haastateltavista vastaili kuitenkin kysymyksiin hyvin lyhyesti, ja heille piti esittää tarkentavia kysymyksiä.

Vaikutti siltä, että osa haastateltavista jännitti haastattelutilannetta paljon. Eräs haastateltava kertoikin haasteistaan uusien sosiaalisten tilanteiden kanssa. Haasteiden voittamiseksi hän kertoi pyrkivänsä kohtaamaan uusia ihmisiä ja tilanteita. Tämän vuoksi hän halusi osallistua myös tähän tutkimukseen.

5.5 Aineiston analyysi

Kvalitatiivisen aineiston analysointitapoja on useita, kuten myös työskentelytapojakin. On kuitenkin olemassa muutama pääpiirre, joka on tyypillistä kvalitatiivisen aineiston analysoinnille. Ensinnäkin analyysi alkaa yleensä jo haastattelutilanteessa, mikä oli oleellista myös omassa tutkimuksessani. Tällöin tutkija pystyy haastatellessaan tekemään monipuolisesti havaintoja ilmiöistä sekä tyypittelemään havaintoja. Kvalitatiivinen aineisto pysyy usein myös alkuperäisessä sanallisessa muodossaan, mikä mahdollistaa aineiston analysoinnin lähellä sitä ja sen kontekstia. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 136.)

Tutkimusaineistoni analysointitavaksi valitsin aineistolähtöisen sisällönanalyysin. Sisällönanalyysin tarkoituksena on muodostaa tutkittavasta ilmiöstä sanallinen ja selkeä kuvaus. Aineistoa selkeytetään ja tiivistetään, informaatio kuitenkin säilyttäen. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä pyritään saamaan vastaus tutkimustehtävään käsitteitä yhdistelmällä. Jokaisessa analysoinnin vaiheessa on tärkeää, että tutkija pyrkii ymmärtämään tutkittavien asioiden merkityksiä haastateltavalle. Tutkimuksessani onkin oleellista haastateltavien henkilökohtaisten kokemusten kuvaaminen, mihin koen aineistolähtöisen sisällönanalyysin sopivan hyvin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108, 112-113.)

Valitsin aineiston tarkastelutavaksi teemoittelun, sillä aineistoni on kerätty teemahaastatteluilla. Aineisto oli keräämistävän vuoksi siis jo riittävän jäsenneilty. Teemoittelun tarkoituksena on pilkkoa ja ryhmitellä aineisto aihepiirien mukaan, mikä oli helppo tehdä teemahaastatteluilla kerättyyn materiaaliin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93.)

5.6 Tutkimuksen etiikka ja luotettavuus

Tutkimuksen uskottavuus perustuu siihen, että tutkija noudattaa hyvää tieteellistä käytäntöä. Tämän vuoksi olen pyrkinyt toteuttamaan tutkimuksen mahdollisimman luotettavalla ja eettisesti hyväksyttävällä tavalla. Hyvä tieteellinen käytäntö pitää sisällään muun muassa tiedeyhteisön tunnustamien toimintatapojen noudattamisen, raportoinnin vaatimusten mukaisesti ja kriteerien mukaiset tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmät. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 132-133)

Pyysin haastateltavilta kirjallisen luvan, jotta saan käyttää heidän antamiaan vastauksia opinnäytetyössäni. Suostumuksia kirjoitettiin kaksi kappaletta, toinen haastateltavalle ja toinen tutkimuksen tekijälle. Haastateltaville annettavaan suostumukseen olin laittanut sähköpostiosoitteeni mahdollisia lisäkysymyksiä varten. Kerroin haastateltaville, että heillä on mahdollisuus perua osallistumisensa vielä haastattelun jälkeenkin.

Ennen haastattelua kysyin jokaiselta haastateltavalta luvan haastattelun nauhoittamiseen. Kerroin, että noudatan tutkimusta tehdessä ehdotonta vaitiolovelvollisuutta eikä esimerkiksi TYP:n henkilökunta tule kuulemaan haastattelujen sisältöä. Selitin haastateltaville, että haastattelujen tallenteisiin ei pääse kukaan ulkopuolinen käsiksi, ja ne tuhoetaan tutkimuksen valmistuttua. Poistin myös tiedot joista heidät voisi tunnistaa. Esimerkiksi haastateltavien nimiä, sukupuoliä tai ikää ei ole suoraan pääteltävissä raportista. Lisäksi haastateltavat on numeroitu sattumanvaraisessa järjestyksessä.

6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

6.1 Asiakkaan työ- ja koulutushistoria

Haastatteluissa nousi esille, että jokaisella haastateltavalla oli peruskoulun lisäksi suoritettuna jokin toisen asteen koulutus. Joukossa oli muun muassa raskaskoneasentajan, datanomin, graafikon ja kokin tutkinnon suorittaneita. Haastatteluhetkellä tutkintojen suorittamisesta oli kulunut aikaa puolesta vuodesta neljään vuoteen.

Suurin osa haastateltavista oli tehnyt mielestään oikean valinnan alan suhteen ja haluaisi työskennellä tulevaisuudessa samalla alalla. Esiin nousi toiveita oman koulutuksen mukaisen työn löytymisestä. Joissain tapauksissa koulutuksen mukaisen työn löytyminen aiheutti kuitenkin niin paljon huolta, että haastateltava suunnitteli uudelleen kouluttautumista. Osa haastateltavista taas kertoi, että ovat käyneet toisen asteen koulutuksen loppuun mutta eivät koe alaa "omaksi jutukseksi". Jatkossa hankaluutena koettiin mieluisan alan löytymisen vaikeus, sekä hankaluus päästä itseä kiinnostavaan koulutukseen.

H1: "No on se mielenkiinnost ja tavallaan joo tuntuu omalt alalt mut se on vaa hankala ko ei noit töitä hirveesti oo, et vois sitä periaattees mieltii et meneekö jonnekki muualle sitte."

Haastateltavien työhistoria oli niukka ja koostui lähinnä pätkätöistä, kuten kesätöistä. Pisin yhtenäinen palkkatyöjakso haastateltavien keskuudessa oli neljän kuukauden mittainen ja vain pienellä osalla oli työkokemusta koulutustaan vastaavista töistä. Työkokemuksesta kysyttäessä mainittiin palkkatöiden lisäksi opiskeluun sisällytetyt työharjoittelut, työkokeilut ja kuntouttavan työtoiminnan jaksot. Kaksi haastateltavaa kertoi, ettei heillä ole työkokemusta ollenkaan.

6.2 Asiakkaan palveluprosessi ennen haastattelua

Suurimmalla osalla haastateltavista oli haastatteluhetkellä työttömyyttä takana vuoden verran. Pisimpään työttömänä olleen haastateltavan työttömyysjakso oli haastatteluhetkellä kestänyt kolme vuotta. Työttömyys koettiin pääosin negatiivisena asiana muun muassa huonon rahallisen tilanteen vuoksi. Esiin nousi myös positiivisia huomioita - että on parempi olla työttömänä kuin huonossa työpaikassa.

H4: "On se rahallisesti stressaavaa. Ei sitä rahaa oo yhtää käyttää mihinkää, et elämiseen menee kaikki."

H2: "Siin se menee mut ei se hääppöstä oo. Kaverit on töissä ja ite oot vaa kotona".

H3: "No paremmalt ko se et olis jossai huonos työpaikas. Et mielummi tekee jotai kunno hommaa sit et saa siit kunnol rahaa ko ettei siit sais oikei mitää."

Suurin osa haastateltavista oli ohjattu TYP:uun TE-palveluista. Lisäksi yksi haastateltava ohjautui TYP:uun nuorten vastaanotosta ja yksi sosiaalitoimistosta. Yksi haastateltavista ei osannut sanoa mistä hänet on TYP:uun ohjattu.

Lähes kaikki haastateltavat olivat asioineet työ- ja elinkeinotoimistossa ennen TYP:uun ohjautumista. Lisäksi haastateltavat olivat tarvinneet vaihtelevasti sosiaalitoimen ja nuorten vastaanoton psykologin palveluita, sekä ammatinvalinnanohjausta.

6.3 Asiakkaan ajatukset TYP-asiakkuudesta

Valtaosalla haastateltavista ei ollut TYP:uun tullessaan mitään tietoa siitä mihin he olivat tulossa. Suurin osa heistä ei vielä haastatteluhetkelläkään ollut tietoisia siitä missä he oikeastaan ovat asiakkaina. Haastatteluissa nousi esiin epätietoisuus siitä mikä TYP on, miten se eroaa TE-toimistosta, miten sinne

pääsee asiakkaaksi ja mitkä ovat TYP:n asiakkuuskriteerit. Kaksi haastateltavaa olivat osittain tietoisia, millaiseen paikkaan olivat tulossa. He olivat kuulleet TYP:sta tuttaviltaan, tai ohjaava taho oli kertonut TYP:sta.

H1: "Itseasiassa olen kuullut mut mä en ollu ihan varma et mitä kaikkee eroo siin on työkkäriin. Mä tavallaan ymmärsin sen et se on yksilöohjatumpaa mut mä luulin, että sinne vaan valitaan ne ihmiset. Et mul oli epäselvää miten sinne pääsee"

H6: "Ei mitään tietoa. Vaikeeta ymmärtää mikä tää on."

Haastateltavien ajatukset TYP-asiakkaaksi ohjaamisesta vaihtelivat ihmetyksestä ja jännityksestä helpotukseen. Helpottunutta oloa perusteltiin sillä, että haastateltava koki kaipaavansa yksilöllisempää palvelua kuin "työkkärissä". Suurin osa suhtautui TYP:uun ohjaamiseen neutraalisti, sen enempää asiaa miettimättä. Kysyin myös mitä ajatuksia haastateltavilla heräsi kun he tulivat TYP:uun käymään ensimmäisen kerran. Tilannetta kuvailtiin erityisesti jännittäväksi. Jännittämisen syynä olivat vastassa olevat uudet virkailijat, epätietoisuus ja se, että tilanne oli kokonaisuudessaan uusi.

H5: "Ihmettelin, että mikä tämä juttu on. Sitten kun tulin tänne niin se selvisi ja ymmärsin, että miksi olen täällä."

H2: "Ei ollu mitää ajatuksia, mä vaan tulin tänne kun ohjattiin"

H3: "Ei mitää ihmeellistä. Valtio nyt yrittää sut pistää johonkin töihin ettet koko ajan vaan makais jossain"

Ennakkokäsityksiä saattaa muodostua sellaisesta asiasta, josta ei ole itsellä vielä kokemuksia. Ne muotoutuvat omien käsitysten tai muualta saatujen tietojen mukaan. Tämä tuli ilmi myös haastatteluissa - osalla haastateltavista oli TYP:sta ennakkokäsityksiä, jotka perustuivat pääosin muilta kuultuihin kommentteihin. Negatiiviset ennakkokäsitykset koskivat esimerkiksi kursseille pakottamista, henkilökohtaisiin asioihin puuttumista. Kävi kuitenkin ilmi, etteivät negatiiviset ennakkokäsitykset olleet toteutuneet. Positiiviset ennakkokäsitykset pitivät sisällään muun muassa sen, että TYP:ssa saa yksilöllistä ohjausta ja asiakkaasta huolehditaan.

H3: "No mitä ny kaikki o aina puhunu et tääl ny yritetään pistää kaikenmaailman kursseille koko ajan"

H1: "Tavallaan puoliks positiivista ja puoliks negatiivista. Mitä mä oon kuullu juttuja nii just sillee et on yksilöohjausta ettei jätetä oman onnensa nojaan niin sanotusti. Mut sit taas tavallaan mul on ollu kyl semmosii pelkoja et kuinka tarkkaa se typin asiakkuus on, et kui tarkkaan ne käytännössä vahtii sua työkäriin verrattuna. Kyl mul oli ennakkokäsityksiä"

Haastateltavista suurin osa oli sitä mieltä, että hänen kuuluu olla TYP:n asiakas. Tätä perusteltiin muun muassa rajoitteilla työnteon suhteen, epätietoisuudella tulevaisuudesta ja sillä, että työttömyyspäiviä on takana jo niin paljon. Yksi haastateltavista ei haluaisi olla TYP:ssa asiakkaana, joten hän ei kokenut kuuluvansa TYP:n asiakkaaksi; *H3: "Jos mä johonkin töihin haen ni haen itte, sitten kun mä haluan"*. Yksi haastateltava ei tiennyt asiakkuuskriteerejä, joten hän ei ottanut aiheeseen kantaa.

H4: "No siis joo kun työttömyyspäiviä on niin paljon jo. Ihan ymmärrettävää et kaupunki haluaa meidät nuoret töihin"

H2: "Mä oon ollu niin kauan jo työttömänäki ja sit ko ei oikein tiedä mitä tekis. Et ei oo mitää semmost iha tiettyy. Ni sit täst saa just niit työkokeilujuttui"

Jokaisella haastateltavalla oli jäänyt työntekijöiden tapaamisesta positiivinen kuva. Työntekijöitä kuvailtiin mukaviksi ja osaaviksi. Haastateltavat kokivat, että työntekijöille on helppo puhua asioista ja työntekijät aidosti ymmärtävät asiakkaiden elämäntilanteita. Erityisen paljon palautetta tuli siitä, että TYP:ssa kuunnellaan asiakasta ja paneudutaan asioihin kunnolla.

H5: "Oon nyt kaks kertaa käyny täällä ja molempina kertoina on kysytty mitä kuuluu. Siitä tulee semmonen olo, että niitä oikeesti kiinnostaa mitä mä ajattelen ja mitä mä haluan"

H7: "Siin on se et ne työntekijät on mukavia ihmisiä mut sit myös se et tehdään työtä mun tahdilla, se auttaa paljon".

H4: "Ihan hyvä fiilis on jääny. Kumminki saa asioita eteenpäin kun täällä käy. Vaikuttavat mukavilta ja työnsä osaavilta ihmisiltä "

Haastateltavista vain yksi oli jättänyt aiemmin saapumatta aikavaraukselle. Varatulle ajalle saapuminen koettiin tärkeäksi velvollisuudeksi muun muassa työmarkkinatuen mahdollisen lakkauttamisen vuoksi. Eräällä haastateltavalla oli jääneet opinnot kesken laiminlyöntien takia, joten hän koki ottaneensa tästä opikseen ja halusi nyt toimia toisella tavalla: *H7:"Osittain velvollisuus mut siin on kans se et mä tiedän et jos mä jätän yhden välistä ni mä helposti sit jätän seuraavankin".*

6.4 Odotukset TYP-asiakkuudesta ja odotukset itseä kohtaan asiakkuuden aikana

TYP:n palveluista haastateltavat odottivat eniten saavansa tukea työnhakuun sekä apua "oman jutun" löytämiseen. Muita toiveita olivat muun muassa kuntouttavaan työtoimintaan ja ammatilliseen kuntoutukseen pääsy. Lisäksi toivottiin ylipäättäen hyvää ja asiallista palvelua - että oma virkailija on tavoitettavissa kun apua tarvitsee, ja että oma työntekijä ei vaihtuisi. Uuden virkailijan kanssa tarvitsisi aloittaa asioiden hoitaminen aina alusta. Yksi haastateltavista ei toivonut saavansa minkäänlaista palvelua, koska hän ei kokenut hyötyvänsä TYP-asiakkuudesta mitenkään.

H1: "Sitä et ne on niinku tukena tässä mun työnhaussa ja muutenki et jos on asiaa nii ne ottaa niihin kantaa eikä oo vaan et ei kiinnosta. Ainaki sillee et jos mä lähetän jonku kysymyksen et mä saan vastauksen ja et saan kii henkilöt jos mulle tulee kysyttävää"

H6: "Haluun et nää sanoo et mee tonne töihin ja sit mä meen sinne. Et joku vaan sanois et hae tonne".

H4: "Ei väkisin pakoteta väärään ammattiin, vaan olisi etusijalla tää oma työ"

Haastateltavien toiveet yhteydenpidosta TYP:n kanssa olivat hyvin vaihtelevia. Osa haastateltavista toivoi heihin otettavan yhteyttä TYP:sta vähintään kerran

yhden tai kahden kuukauden aikana. Tätä perusteltiin muun muassa sillä, että harvemmat yhteydenotot saavat aikaan tunteen, että joku olisi jäänyt välistä. Lisäksi toivottiin yhteydenottoa noin puolen vuoden välein tai tarvittaessa, koska kovin usein tapahtuvat yhteydenotot eivät välttämättä olisi hyödyllisiä heidän tilanteensa kannalta. Tärkeäksi nostettiin myös vastavuoroisuus, eli myös asiakkaat pystyvät ottamaan tarvittaessa yhteyttä työntekijöihin aina kun on tarvetta.

Haastateltavien toiveet siitä, miten TYP-asiakkuus vaikuttaa heidän elämänsä, liittyivät pitkälti työelämään. Vastauksissa toistuivat "apua työpaikan hankintaan" ja "työelämään pääsy". TYP-asiakkuuden toivottiin vaikuttavan yli-päättänsä tulevaisuuden selkiytymiseen, päivärytmin muodostumiseen, sekä siihen, että saisi enemmän sisältöä elämään muun muassa työ- tai työkokeilupaikan muodossa. Osalle haastateltavista sosiaaliset tilanteet tuottivat haasteita, joten he toivoivat saavansa TYP:n avulla sosiaalisissa tilanteissa jännittämistä ja ujoutta pois.

H6: "Joutuu tekee jotai edes, saa päivärytmii, ei voi valvoo neljää yöhö"

H4: "Ainakin niin, että työpaikka löytyis, että täältä sais sen avun siihen. Ettei se jää vaan puheeks sinne huoneeseen, että sitä apua sais oikeesti työnhakuun."

Kaikilla haastateltavilla oli mielessään joku tavoite, johon he TYP-asiakkuuden aikana tähtäävät. Tavoitteet liittyivät työllistymiseen ja työllistymisedellytysten parantamiseen. Esimerkiksi ammatilliseen kuntoutukseen pääsy, mielenterveydellisten asioiden kuntoon saaminen, jännittämisen vähentäminen ja opis-kelupaikan löytyminen olivat välitavoitteina matkalla kohti työllistymistä.

H2: "Sais kii siit työelämästä, ettei se jännittäis nii paljoo."

H5: "Saisin koulupaikan mahdollisimman pian, noin vuoden sisään tai aikaisemmin. Veikkaan et se tois semmosen et olis jotakin mitä varten tekee asioita, ettei olis ihan tyhjän päällä. Et tietäis et tulevaisuudella on jotain annettavaa periaattees ko on jo kolme vuotta hakenu kouluun eikä oo päässy. Jotenki

tuntuu et mitäs tässä nyt sitte tekis. Ko ilman koulutusta ei pääse töihin ja niin edelleen".

Haastateltavat odottivat itseltään TYP-asiakkuuden aikana esimerkiksi henkilökohtaisen elämän kuntoon saamista, tulevaisuuden suunnitelmien selkeytymistä, elämänrytmin saamista kohdilleen, rohkeutta hakea töitä aktiivisemmin ja ylipäätään rohkeutta mennä sosiaalsiin tilanteisiin. Odotettiin myös, että pystyy tekemään ne asiat, joita on TYP:n työntekijöiden kanssa sovittu tehtävän.

H5: "Uskaltais rohkaistua siihen, että alkaisin enemmän hakemaan töitä, ja että saisin jollakin tapaa henkilökohtaisen elämän kuntoon. Ja oman pääkopan."

H7: "Sitä, että saan tehtyä näitä asioita mitä on tarkoituskin."

H4: "Ehkä sitä rohkeutta. Et oppii kohtaamaan uusia ihmisiä ja tilanteita. Et uskaltaa mennä niihin tilanteisiin"

Yhtä haastateltavaa lukuun ottamatta haastateltavat kokivat motivaationsa TYP-asiakkuutta kohtaan hyväksi. Motivaation taustalla oli hyvinkin erilaisia asioita - elämänrytmin parantuminen TYP:ssa käyntien myötä, riittävä tuen määrä ja pääsy erilaisiin toimenpiteisiin. Yksi haastateltava mainitsi myös työmarkkinatuen lakkauttamisen uhan motivaation taustalla. Yhdellä haastateltavalla ei ollut motivaatiota ollenkaan, sillä hän uskoi ettei TYP voi auttaa häntä työllistymisessä.

H5: "Jos nää yhtään pystyy auttamaan mua eteenpäin elämässä niin silloin se ei oo ainakaan multa pois että tuun tänne"

H2: "Iha hyväks. Kyl mä odotan et pääsis just sin kuntouttavaa työtoimintaa. Nää on ollu hyvii just ko on ollu sitä ammatinvalintaa ja päässy lukihäiriötehti"

H3: "Jos saisi itte päättää, en kävis lainkaa missää tämmösis. Sit ko tän vaa tulee ja jos on sellanen aika et on hyvin saanu nukuttuu ja kaikki on kohdillas ni kyl tääl sit iha mielelläs juttelee et ei se mikää paha juttu sillai oo. Mut silti jos sais päättää ettei tulis ni ei vaa tulis"

6.5 Johtopäätökset

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, miten nuori asiakas kokee TYP-asiakkuuden alkamisen. Lisäksi haluttiin selvittää mitä odotuksia nuorella asiakkaalla on TYP-asiakkuudesta.

Tutkimukset (esim. Nummela 2011) ovat osoittaneet, että asiakas ei ole aina tietoinen tarjottavista sosiaalipalveluista tai etuuksista. Tämä kävi ilmi myös omassa tutkimuksessani, sillä suurin osa haastateltavista ei tiennyt TYP:sta ennen kartoituskäyntiä. Osa haastateltavista ei ollut vielä haastatteluhetkelläkään tietoinen missä oli asiakkaana, joten heidän oli vaikea arvioida mitä mieltä ovat TYP-asiakkuudesta. TYP:uun ohjaaminen koettiin haastateltavien keskuudessa hieman hämmentäväksi ja jännittäväksi asiaksi, pääosin palvelusta tietämättömyyden vuoksi.

Haastatteluista selvisi, että TYP-asiakkuus koettiin pääosin positiivisena ja mielekkäänä, sekä työllistymismahdollisuuksia lisäävänä asiana. Suurin osa haastateltavista oli myös itse sitä mieltä, että heidän kuuluu olla TYP-asiakkaita.

Onnistuneet kohtaamiset työntekijöiden kanssa mahdollistavat myönteisten kokemusten muodostamisen. Jopa niin pieni asia kuin kuulumisten kysyminen vaikuttaa paljon asiakaskohtaamisen onnistumiseen. Erityisen tärkeänä pidetään sitä, että työntekijä ymmärtää asiakkaan elämäntilannetta ja kuuntelee asiakasta. Asiakkaat haluavat tulla kuulluksi ja kohdelluksi yksilönä. Haastatteluissa nousi esiin TYP:n vertaaminen TE-toimistoon. Haastateltavat kuvasivat TYP:ssa saatavaa palvelua eri tyyppiseksi; yksilöllisemmäksi ja syvällisemmäksi.

Tutkimukseni osoitti, että nuorilla on hyvin erilaisia odotuksia TYP-asiakkuudelta. Odotukset vaihtelivat itsenäisestä työhausta siihen, että työntekijä ohjaisi lähes kädestä pitäen sopivaan työpaikkaan. Tuen tarve on siis

yksilöllistä ja joillakin se on hyvin voimakasta. Tämä tukee hyvin sitä, että palveluiden pitää olla yksilöllisesti räätälöitävissä, jotta niistä olisi asiakkaalle suurin mahdollinen hyöty.

Haastatteluista kävi ilmi, että nuorten asiakkaiden tavoitteet liittyvät pääosin työllistymiseen ja työllistymisedellytysten parantamiseen. Työllistymisedellytyksen parantamisen keinoiksi mainittiin esimerkiksi ammatinvalinnanohjaus, kuntouttava työtoiminta sekä päivärytmin kuntoon saaminen eri toimenpiteiden ansiosta. Myös mielenterveydellisten asioiden kuntoon saaminen sekä jännittämisen vähenemiseen sosiaalisissa tilanteissa mainittiin TYP-asiakkuuden tavoitteiksi. Haastattelujen perusteella motivaatio TYP-asiakkuutta kohtaan koetaan hyväksi ja korkeaksi.

7 POHDINTA

TYP:n kaltaisiin palveluihin suhtaudutaan yleisellä tasolla melko kriittisesti. Esimerkiksi keskustelupalstat ovat täynnä kirjoituksia pakottamisesta ja työttömien nöyryyttämisestä. Ei siis tullut yllätyksenä, että osalla haastateltavista oli ollut negatiivisia ennakkokäsityksiä TYP:sta. Tutkimukseni kuitenkin todisti, että asia on toisin, mikä oli mielenkiintoista huomata. Suurin osa haastateltavista kertoi TYP-asiakkuuden olevan myönteinen asia, eikä kukaan haastateltavista kokenut, että häntä olisi pakotettu mihinkään. Satakunnan TYP:n työntekijät saivat vain positiivista palautetta.

Tutkimuksestani kävi ilmi, että moni haastateltavista ei tiennyt missä he ovat asiakkaana. Jotkut haastateltavat eivät tiedostaneet eroa TE-toimistoon ja jotkut tiesivät missä ovat asiakkaana, mutta palvelun tarkoitusperät olivat hämärän peitossa. Olisi mielestäni tärkeää, että asiakkaalle selitettäisiin ymmärrettävästi ja selkeästi mihin palveluun häntä ollaan ohjaamassa. Se voisi mahdollisesti vähentää jännittämistä ja ennakkoluuloja.

Teemahaastattelu oli kohderyhmää ajatellen oikein toimiva aineistonkeruun menetelmä. Jos voisin nyt tehdä jotain toisin, antaisin haastateltaville haastattelukysymykset etukäteen, jotta he voisivat perehtyä niihin tarkemmin. Ongelmana nimittäin oli, että kaikki haastateltavat eivät osanneet vastata kysymyksiin tai vastasivat niihin hyvin suppeasti tarkentavista kysymyksistä huolimatta. Jos haastateltavat olisivat tienneet kysymykset etukäteen ja saaneet pohtia rauhassa vastauksia, tulokset olisivat saattaneet olla monipuolisempia.

Opinnäytetyössä haastavinta olivat kokonaisuudessaan haastattelut, aina sopivien haastateltavien löytymisestä haastattelujen toteuttamiseen. Tutkimukseni kohderyhmä oli rajattu uusiin asiakkaisiin, joita ei haastattelujen toteutus-
hetkellä ollut kovinkaan montaa. Lisäksi osa asiakkaista kieltäytyi tutkimukseen osallistumisesta tai jätti vastaamatta yhteydenottoihin. Tämä on kiinnostava yksityiskohta tutkimuksen tuloksia pohdiskellessa. Miten tutkimukseen osallistumisesta kieltäytyneet olisivat vastanneet haastattelukysymyksiin? Haastatelluista asiakkaista lähes kaikilla oli korkea motivaatio TYP-asiakkuutta kohtaan, mutta olisiko tilanne tällöin toinen?

Vaikka koin haastattelujen olevan haastava osa opinnäytetyöprosessia, koen oppineeni niistä paljon. Aineistoa kerätessäni sain tärkeää kokemusta haastatteluista. Haastattelutaito on sosiaalialan työssä tärkeää esimerkiksi asiakkaan palvelutarvetta kartoittaessa. Koen, että opinnäytetyön tekeminen antoi minulle tärkeää kokemusta tästä aiheesta ja niiden pohjalta pystyn myös kehittämään itseäni haastattelijana.

Opinnäytetyöprosessi vei kokonaisuudessaan paljon aikaa. Prosessi alkoi keväällä 2017, jolloin myös opinnäytetyön aihe varmistui. Uudessa työpaikassa aloittaminen toi omat haasteensa aikatauluihin, jotka venyivät alkuperäisestä runsaasti. Lisäksi koin näin laajan projektin toteuttamisen yksin haastavaksi. Vaikka opinnäytetyöprosessi näyttäytyikin melko haastavana, on se silti opettanut minua paljon esimerkiksi itsensä johtamisessa, joka on jatkossa yksi kehityskohteeni.

Koen saaneeni tämän opinnäytetyön toteutuksen kautta varmistuksen siitä, että dialoginen asiakastyö on hyvin tärkeää. Asiakkaat odottavat ja tarvitsevat palvelulta loppujen lopuksi hyvin yksinkertaisia asioita: sitä, että heitä kuunnellaan, ja heidän asioistaan ollaan aidosti kiinnostuneita. Työskentelen tällä hetkellä itsekin nuorten ja nuorten aikuisten parissa, joten aion toteuttaa tätä myös omassa työssäni.

Päätin valita tutkimuksen aiheeksi aiheen, joka tuntui minusta tärkeältä ja tarpeelliselta toteuttaa. Sellaisena pidän tutkimustani vieläkin sen valmistuttua, ja toivon, että siitä tulee olemaan hyötyä myös muille. Itse pidän asiakaslähtöisyyttä erittäin oleellisena palvelun onnistumisen kannalta, ja asiakaslähtöisyyden kehittäminen onnistuu vain kysymällä asiakkaiden mielipiteitä.

LÄHTEET

Alatalo, J., Mähönen E., Räisänen, H. 2017. Nuorten ja nuorten aikuisten työelämä ja sen ulkopuolisuus. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 19.4.2017. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-211-8>

Arnkil, R., Karjalainen, V., Saikku, P., Spangar, T., Pitkänen, S. 2007. Työvoimatoimistot ja työvoiman palvelukeskukset tänään ja huomenna. Väliraportti Suomen työvoimapalvelujen uudistuksesta. Työhallinnon julkaisu.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Vastapaino: Tampere.

Frondelius, A. 2017. Alueellinen työvoima- ja yrityspalveluiden kokeilu alkaa 1.8.2017. Viitattu 28.1.2018. www.pori.fi

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2015. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Viitattu 18.3.2018. Saatavilla ellibslibrary.com

Heponiemi T., Wahlström M., Elovainio M., Sinervo T., Aalto A-M. & Keskimäki I. 2008. Katsaus työttömyyden ja terveyden välisiin yhteyksiin. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 13.6.2018. Saatavilla <http://docplayer.fi/1950703-Katsaus-tyottomyden-ja-terveyden-valisiin-yhteyksiin.html>

Hyväri, S. 2017. Asiakslähtöisyyden periaatteet ja toteutuminen sosiaali- ja terveyspalveluissa. Teoksessa J. Helminen (toim.) Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Edita, 33.

Hyvönen, U & Valtonen, M. 2014. Nuorisotakuu - ehjä kokonaisuus vai kasa toimenpiteitä? Teoksessa A. Gretchel, K. Paakkunainen, A-M. Souto & L. Suurpää (toim.). Nuorisotakuun arki ja politiikka. Nuorisotutkimusverkosto. Helsinki: Unigrafia, 37.

Hämäläinen, K. & Hämäläinen, U. 2012. Matkalla maailmalle: nuorten työttömyyden esiintyvyys ja kesto. Teoksessa Työ- ja elinkeinoministeriö Työpoliittinen Aikakauskirja 2/2012. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö, 6

Hämäläinen, U. 1998. Nuorisotyöttömyys. Teoksessa Pohjola, M. (toim.) Suomalainen työttömyys. Helsinki: Taloustieto Oy, 181-182.

Hämäläinen, U. & Tuomala J. 2013. Faktaa nuorisotyöttömyydestä. Valtion taloudellinen tutkimuskeskus. Viitattu 18.4.2017. http://vatt.fi/documents/2956369/3012265/vatt_policybrief_22013.pdf

Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina - sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Keskitalo E. & Karjalainen, V. 2013. Mitä on aktivointi ja aktivointipolitiikka? Teoksessa Karjalainen V. & Keskitalo E. (toim.) Kaikki työuralle! Työttömien

aktiivipolitiikkaa Suomessa. Tampere: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 7-9. Viitattu 20.4.2017. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-245-888-9>

Ketonen, Jenni. 2016. Satakunnan työvoiman palvelukeskus. Diaesitys.

Laki julkisten työvoima- ja yrityspalveluiden alueellista tarjoamista ja työelämäkokeilua koskevasta kokeilusta 505/2017.

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta. 189/2001.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. 812/2000.

Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta 1369/2014.

Lehmuskoski, A. & Kuusisto-Niemi, S. 2012. Asiakaslähtöiset ja vaikuttavat sosiaalipalvelut. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 17.3.2018. https://thl.fi/attachments/tiedonhallinta/asiakaslaitoiset_ja_vaikuttavat_sosiaalipalvelut_opas_sosiaalihuollon_kasitteelliseen_tarkasteluun.pdf

Nummela, T. 2011. Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä. Väitöskirjatutkimus. Itä-Suomen yliopisto. Viitattu 17.3.2018. <https://core.ac.uk/download/pdf/15168883.pdf>

Nuorisolaki 1285/2016.

Ohjaamojen www-sivut. 2018. Viitattu 17.3.2018. www.ohjaamot.fi

Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2018. Koulutustakuu. Viitattu 17.3.2018. <https://nuorisotakuu.fi/koulutustakuu>

Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2018. Nuorten aikuisten osaamisohjelma. Viitattu 17.3.2018. <https://nuorisotakuu.fi/nuorten-aikuisten-osaamisohjelma>

Parpo, A. 2007. Työllistymisen esteet. Helsinki: Stakes. Raportti 11/2007.

Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 20-53.

Raunio, K. 2009. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.

Saikku, P. & Karjalainen, V. 2008. Kunta Työvoiman palvelukeskuksen toimijaosapuolena. Teoksessa V. Karjalainen, P. Saikku, A. Pasuri & A. Seppälä. Mitä on aktiivinen sosiaalipolitiikka kunnassa? Näköalapaikkana työvoiman palvelukeskukset. Helsinki: Stakes, 32.

Satakunnan työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu. 2017. Esite.

Sosiaali- ja terveysministeriö. Kuntouttava työtoiminta. Viitattu 17.3.2018. <http://stm.fi/kuntouttava-tyotoiminta>

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.

Suomen virallinen tilasto (SVT): Työvoimatutkimus. 2018. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu: 18.3.2018. http://www.stat.fi/til/tyti/2018/01/tyti_2018_01_2018-02-20_tie_001_fi.html

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2018. Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. Viitattu 17.3.2018. <https://www.thl.fi>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2017. Asiakkaat ja osallisuus. Viitattu 13.6.2018. <https://www.thl.fi>

Tuomi, J & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2013. Työ- ja elinkeinoministeriön linjaukset nuorisotakuun toteuttamisesta TE-hallinnossa. Viitattu 17.3.2018. http://www.te-palvelut.fi/te/fi/pdf/nuorten_yhteiskuntatakuu_ohje.pdf

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2017. Nuorisotakuu. Viitattu 17.3.2018. <http://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/nuoret/nuorisotakuu/index.html>

Työttömyysturvalaki 1290/2002.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Haastattelulupalomake

Olen sosiaalialan opiskelija Satakunnan ammattikorkeakoulusta. Opinnäytetyöni aihe on "Nuorten asiakkaiden ajatuksia ja odotuksia työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun asiakkuudesta". Haastattelun avulla selvitän, mitä odotuksia ja ajatuksia haastateltavalla TYP:n asiakkuudesta on. Opinnäytetyöni tilaajana on Satakunnan TYP. Opinnäytetyön raportti julkaistaan Theseus -internetsivustolla.

Haastattelusta saatavan materiaalin käsittelen luottamuksellisesti. Haastateltavan antamia vastauksia ei jälkikäteen pystytä yhdistämään haastateltuun henkilöön. Myöskään haastateltavan nimi ei tule julki missään opinnäytetyön vaiheessa. Haastattelun vastaukset eivät tule TYP:n henkilökunnan tietoon. Tutkimusaineisto hävitetään tutkimuksen valmistumisen jälkeen.

Anu Lindfors

anu.lindfors@student.samk.fi

Allekirjoittamalla tämän lomakkeen annan luvan käyttää haastattelussa antamiani vastauksia opinnäytetyössä. Tiedän, että opinnäytetyö tulee olemaan julkinen. Olen tietoinen siitä ettei minua voida tunnistaa valmiista opinnäytetyöstä. Annan myös luvan haastattelun äänittämiseen ja olen saanut tietooni, että nauhoite tuhoetaan opinnäytetyön valmistuttua. Osallistun haastatteluun vapaaehtoisesti. Voin halutessani keskeyttää opinnäytetyöhön osallistumisen milloin tahansa.

Paikka ja aika

Allekirjoitus

Haastattelukysymykset:

1. Asiakkaan työ- ja koulutushistoria

- Millainen pohjakoulutus sinulla on?
- Kuinka paljon sinulle on kertynyt työkokemusta?
- Millaista työtä olet tehnyt?

2. Asiakkaan palveluprosessi ennen haastattelua

- Kuinka kauan olet ollut työttömänä?
- Mistä sinut ohjattiin TYP:uun?
- Missä asioit ennen TYP:a? Mitä palveluja tarvitsit?

3. Asiakkaan ajatukset TYP-asiakkuudesta

- Tiesitkö mikä TYP on?
- Mitä ajattelit, kun sinut ohjattiin TYP:n asiakkaaksi?
- Miltä tuntui tulla TYP:uun ensimmäisen kerran?
- Mitä ennakkokäsityksiä sinulla oli TYP:sta?
- Kuuluuko sinun mielestäsi olla TYP:n asiakas? Miksi/miksi ei?
- Millainen olo sinulle on jäänyt työntekijöiden tapaamisesta?
- Oletko jättänyt aiemmin saapumatta varatulle ajalle? Jos olet, niin miksi?

4. Odotukset TYP-asiakkuudesta ja odotukset itseä kohtaan asiakkuuden aikana

- Millaista palvelua odostat TYP:lta?
- Kuinka tiivistä yhteydenpitoa TYP:n kanssa odostat?
- Miten toivot TYP-asiakkuuden vaikuttavan elämääsi?
- Millaisia tavoitteita sinulla on TYP-asiakkuuden suhteen?
- Mitä odostat itseltäsi TYP-asiakkuuden aikana?
- Millaiseksi koet motivaatiosi TYP-asiakkuutta kohtaan?