

Elina Ala-Sankola

**”SELLANEN JUUREVA ALKU OLIS  
HYVÄ”**

Nuorten palvelukokemuksia  
Hämeen TE-toimistossa

Opinnäytetyö  
Yhteisöpedagogi  
YPKV17KM

2018



**Kaakkois-Suomen  
ammattikorkeakoulu**

Tekijä	Tutkinto	Aika
Elina Ala-Sankola	Yhteisöpedagogi AMK	Marraskuu 2018
<b>Opinnäytetyön nimi</b>		42 sivua 4 liitesivua
"Sellanen juureva alku olis hyvä" Nuorten palvelukokemuksia Hämeen TE-toimistossa		
<b>Toimeksiantaja</b>		
Hämeen TE-toimisto		
<b>Ohjaaja</b>		
Sari Miettinen		
<b>Tiivistelmä</b>		
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää nuorten palvelua Hämeen työ- ja elinkeinotoimistossa. Opinnäytetyön tavoitteena oli tuoda esiin erityisesti henkilökohtainen palvelu ja osoittaa myös henkilökohtaisen palvelun tärkeys erityisesti työttömyyden alkuvaiheessa. Henkilökohtaisella palvelulla tarkoitettiin kasvokkain tapahtuvaa palvelua. Hämeen TE-toimistossa niin kuin muissakin toimistoissa asiakkaat oli jaettu kolmelle eri palvelulinjalle. Tietämättömyys palveluista ja mahdollisuuksista oli nuorilla hyvin yleistä. Jos palvelu oli vain sähköistä tai puhelimitse tapahtuvaa, niin moni asia meni nuorelta ohi ja vaikutti työttömyyden pitkittymiseen. Ohjaamot vastasivat tähän tarpeeseen mutta niitä oli vasta 45 koko maassa. Ohjaamojen toimintatavat ja painopisteet poikkesivat myös hyvin paljon toisistaan. Ohjaamojen toimintaa peilattiin Ohjaamo Lahden toimintaan. Jos matalan kynnyksen periaatteella toimivat Ohjaamot saataisiin kaikkien nuorten ulottuville, tilanne olisi ihan toinen.</p> <p>Opinnäytetyön taustaksi on kuvaus työhallinnon organisaatiosta. Samoin kuvataan TE-toimiston organisaatiota. Taustana on lyhyt kuvaus historiasta samoin kuin lakiperustasta. Opinnäytetyön teoreettisena viitekehysenä on palvelujen organisointi julkisella sektorilla sekä se, mistä palvelu koostuu ja mitä tapahtuu palvelutilanteessa ja millaista vuorovaikutusta palvelutilanteissa on.</p> <p>Opinnäytetyötä varten haastateltiin seitsemää nuorta työnhakijaa henkilökohtaisesti. Kaikki olivat sitä mieltä, että henkilökohtainen palvelu oli tärkeää. Ohjaamossa asioineet pitivät Ohjaamoa helpommin lähestyttävänä paikkana kuin TE-toimistoa. Erityisesti nuorimmat työnhakijat kokivat Ohjaamon heille hyväksi palveluksi. Nuoria yllätti työnhaussa moni asia ja moni nuori huomasi, miten tärkeää on kuitenkin oma aktiivisuus. Yllätys oli myös se kuinka ystävällistä ja palveluhaluista palvelu oli ollut.</p>		
<b>Asiasanat</b>		
julkiset palvelut, nuoret, ohjaus (neuvonta ja opastus), työ-ja elinkeinotoimistot, työllistyminen		

Author	Degree	Time
Elina Ala-Sankola	Bachelor of Commu- nicaty Educator	November 2018
<b>Thesis title</b>		
<p data-bbox="134 387 1098 421">“Kind of rooted start would be good”</p> <p data-bbox="134 432 1098 499">Service the Employment and Economic Development Office (TE Office) offers for the young</p>		<p data-bbox="1098 353 1453 387">42 pages</p> <p data-bbox="1098 387 1453 432">4 pages of appendices</p>
<b>Commissioned by</b>		
TE-Office Häme		
<b>Supervisor</b>		
Sari Miettinen		
<p data-bbox="134 723 1453 1137">The main target of this thesis was to clarify the services the Employment and Economic Development Office (TE Office) offers for the young. The target of this thesis was to bring out the importance of personal face-to-face services and also to point out the importance of personal customer services especially at the very beginning of the unemployment phase. The ignorance of services and opportunities was very common among young people. If the service was only offered in electronic form or by phone, many things went past the young and influenced the period of unemployment so that it was prolonged. The Ohjaamo guidance centres responded to this need but there were only 45 in the whole country. The activities of other Ohjaamo´s were mirrored to that of the Lahti Ohjaamo guidance centre. If the low-threshold services of the Ohjaamo guidance centres would be available to all the young people the situation would be completely different.</p> <p data-bbox="134 1171 1453 1384">As background to the thesis there was an organizational chart of the labour administration and where the TE Office was placed within the organization. Also the organization of the TE Office was described. A short introduction on the history and legal basis was presented on the background as well. As frame of reference for this thesis was the organizing of the services in the public sector, what the services consist of and how the service situation proceeds, what kind of a service situation is encountered.</p> <p data-bbox="134 1417 1453 1653">Seven young job seekers were interviewed personally for the thesis. All of them agreed that personal service was important. Those, who had visited Ohjaamo guidance centres found them more approachable than the TE Offices. Especially when a very young person registered as jobseeker for the first time the Ohjaamo guidance centre was found to be a pleasant place to visit. Many things in job search surprised the young and also many admitted how important, however, is their own activity.</p>		
<b>Keywords</b>		
young people's employment service, guidance (counseling and guidance) , employment, employment and economic development offices		

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	PALVELUN KÄSITTEITÄ JA TEORIAA .....	7
2.1	Kurkistus historiaan .....	7
2.2	Asiakaskeskeisyys .....	11
2.3	Asiakaslähtöisyys .....	11
2.4	Julkiset palvelut .....	12
2.5	Dialoginen vuorovaikutus .....	15
3	PALVELU .....	17
3.1	Välittäminen ammattina .....	17
3.2	Työnhakijaksi vai asiakkaaksi .....	19
3.3	Lainsäädäntö taustalla .....	20
3.4	Työhallinnon organisaatio ja TE-toimiston organisaatio .....	21
4	TUTKIMUSTEHTÄVÄ .....	23
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	24
5.1	Haastattelujen käytännön toteutus .....	24
5.2	Alkutilanne.....	25
5.3	Haastattelujen analysoinnista.....	25
6	TULOKSET .....	26
6.1	Henkilökohtainen palvelu .....	26
6.2	Sähköiset palvelut .....	32
6.3	Odotuksia ja toiveita palvelusta .....	35
6.4	Kehittämisideoita .....	37
7	POHDINTA.....	38
	LÄHTEET .....	42

LIITTEET

Liite 1. Haastattelukysymykset

Liite 2. Sopimus opinnäytetyöstä

Liite 3. Päätös tutkimuslupahakemukseen

## 1 JOHDANTO

Onko nuorten henkilökohtainen palvelu tärkeää Työ- ja elinkeinotoimistossa (TE-toimisto)? Tämä asia on askarruttanut minua pidemmän aikaa, joten halusin tarkastella tätä asiaa opinnäytetyössäni. Tarkoitan henkilökohtaisella palvelulla nimenomaan kasvokkain tapahtuvaa palvelua. Haastattelin henkilökohtaisesti nuoria työnhakijoita tätä opinnäytetyötä varten. Käsittelen myös palvelua eri näkökulmista ja sitä, miten se näyttäytyy virkamiestyössä. Asiakkaan tarpeista lähtevä palvelu ja viranomaisvelvoitteet voivat olla joskus ristiriidassa.

TE-toimiston palvelut työnhakijoille on jaettu kolmelle palvelulinjalle; työvälitys- ja yrityspalvelut, osaamisen kehittämisen palvelut ja tuetun työllistymisen palvelut. Onko TE-toimiston palvelulinjajako saattanut nuoret palvelujen suhteen eriarvoiseen asemaan? Nuorilla työnhakijoilla tulisi olla mahdollisuus saada palvelua koulutustaustastaan riippumatta. Säästötoimet julkisessa hallinnossa ovat myös osaltaan vaikuttaneet palvelujen laatuun ja saatavuuteen.

Palvelulinjoille jakautuminen tapahtuu sähköisen ilmoittautumisen perusteella. Jos tässä tilanteessa kukaan ei puutu asiaan, saattaa tapahtua väärää ohjautumista ja nuori ei saakaan sellaista palvelua mitä tarvitsisi. Palvelulinjajaon mukaan ammatillisen koulutuksen saaneiden nuorten pitäisi ohjautua työnvälitys- ja yrityspalvelulinjalle, ylioppilaiden ja peruskoulupohjaisten nuorten osaamisen kehittämisen palvelulinjalle. Tuetun työllistymisen linjalla voi olla vaikka millaisella koulutustaustalla, mutta ohjautumisen peruste on psyykinen tai fyysinen sairaus, oppimisvaikeudet tai päihteiden käyttö. Työnvälitys- ja yrityspalvelulinja ei tarjoa asiakkailleen mahdollisuutta kasvokkain palveluun. Kaikki yhteydenpito tapahtuu puhelimitse tai sähköpostilla. Muilla linjoilla on mahdollista saada henkilökohtaista palvelua.

Havaintoni perustuvat myös lähes kuuden vuoden työkokemukseen nuorten asiantuntijana osaamisen kehittämisen palvelulinjalla. Olen työskennellyt TE-toimistossa muissa tehtävissä ennen tätä vuoden 2013 lakimuutosta, jossa palvelulinjat organisoitiin. Olen keskustellut asiasta sekä kollegojen että nuorten kanssa. Olemme Hämeen TE-toimiston Lahden toimipisteessä linjauksista

poiketen tarjonneet mahdollisuutta henkilökohtaiseen palveluun myös ammatikoulutetuille nuorille.

Tutkin asiaa haastattelemalla nuoria työnhakijoita (liite 1). Olin saanut Työ- ja elinkeinoministeriöstä luvan (liite 3) käyttää Hämeen TE-toimiston asiakastietojärjestelmää haastateltavien valinnassa. Selvitin, millaista palvelua nuoret kokevat saaneensa, ja millaista palvelua he olisivat toivoneet tai tarvinneet? Selvitin myös, onko näkemys henkilökohtaisen ohjauksen tärkeydestä kuviteltua vai totta ja näkyikö palvelulinjajako nuorille. Mikä on nuorten näkemys sähköisistä palveluista. Sovin opinnäytetyöstäni (liite 2), työnantajani Hämeen TE-toimiston kanssa.

Ohjaamojen toiminta on jo nyt osoittautunut tarpeelliseksi juuri henkilökohtaisen palvelun mahdollistajana ja muiden nuorten kanssa toimijoiden yhteistyön mutkattomuutena. Ohjaamoja ei kuitenkaan ole kaikilla paikkakunnilla. Ohjaamojen toiminta on myös hyvin erilaista eri paikkakunnilla.

Työhallinto on valtavassa murroksessa. Palveluja ulkoistetaan kovaa vauhtia ja todennäköinen maakuntaudistus tulee muuttamaan koko kenttää. Työhallinnon omia palveluja muutetaan sähköisiksi vaikka toisaalta puhutaan henkilökohtaisen palvelun tärkeydestä. Yksityiset palveluntarjoajat tarjoavat juuri henkilökohtaista palvelua. Palveluja myös ulkoistetaan kovaa vauhtia ja erilaisia kokeiluja tehdään ympäri maata.

Tällä hetkellä julkisuudessa käydään taas keskustelua sitä kuinka tärkeää on TE-toimistojen henkilökohtainen palvelu asiakkaille, kun juuri on menty koko ajan vaan enemmän sähköisiin palveluihin. Työhallinto on laaja ja TE-toimistot voivat järjestää palvelunsa miten parhaaksi näkevät joka sekin luo kirjavuutta palvelujen saatavuuteen ja painopisteisiin.

## **2 PALVELUN KÄSITTEITÄ JA TEORIAA**

### **2.1 Kurkistus historiaan**

Työtä on välitetty organisoidusti jo yli sata vuotta. Kunnallinen työnvälitys aloitettiin vuonna 1903. Esimerkkinä nuorten työnvälityksestä kerrotaan kuinka

nuorten työttömyydestä oltiin huolissaan jo 1900-luvun alussa. Pelättiin liian koulunkäynnin vieroittavan nuoria ruumiillisesta työstä ja tämän seurauksena kilpailu keskiluokkaisilla markkinoilla kasvaisi. Tämän seurauksena Suomessa jäätettiin koulutuksessa jälkeen. Mittava kansainvälinen vertailu 1990-luvulla osoittaa, että Suomessa vanhempien ikäluokkien koulutustaso oli alhaisempi kuin muissa Pohjoismaissa. 1950-luvulla alettiin saavuttaa sama koulutustaso kuin läntisissä naapurimaissa. (Rahikainen 2003, 181.)

1950-luvulla suurten ikäluokkien myötä huolestuttiin siitä, kuinka nuoret saataisiin ensin kouluun ja sitten työelämään. Tuolloin luotiin organisaatioita ja erilaisia auttamisen ammattilaisia oli paljon, todettiin, että vähempikin olisi riittänyt. Taloudellinen kasvu antoi paljon mahdollisuuksia ja myös Ruotsiin lähdettiin työnhakuun. Tämä tilanne jatkui 1960-luvulla hyvin vahvana. (Aapola & Kaarninen 2003, 176.)

Lahden työnvälitystoimistoon perustettiin Henkisen työn osasto heti sodan jälkeen 1945. Osaston toimintaan yhdistettiin jo heti alussa nuorten työnvälitys. (Saarinen & Koskinen 1995, 41.) Nuorten työvälitykseen ja ammatinvalinnanohjaukseen kiinnitettiin huomiota jo varsin varhain. Työnvälityksellä todettiin olevan suuri merkitys koko kansantaloudelle. Nuoria, juuri työmarkkinoille astuvia voimia, johtaessa voi tehokkaasti vaikuttaa siihen, että niiden jakautuminen tapahtuu yhteiskunnan todellisten tarpeiden mukaan. (Saarinen & Koskinen 1995, 41.) Työntutkija Leo Laakso kertoo työstä työnvälitystoimiston Henkisen työn osastolla. Työhön käytiin tutustumassa Helsingissä. Tärkeintä oli saada työnantajat käyttämään toimistoa. Toimistosta otettiin yhteyttä työnantajiin, jotka ilmoittivat lehdissä avoimista työpaikoista. Työnhakijoita haettiin myös lehti-ilmoituksilla. Mielessä oli eräänlainen työpörssi. Työnvälityksen rasisiteena Leo Laakso kertoi olleen työttömyyshuollollinen leima, koska aiemmin työnvälitystoimistoa pidettiin pelkästään työttömyyshuollollisena paikkana. (Saarinen & Koskinen 1995,41.)

Työnvälityksen periaate ei ole muuttunut. Työnvälitystoimisto tarjosi työtä nuorille, joilla oli käytynä kauppa- tai keskikoulu tai kahden vuoden työskentely alalla. Kevät oli vilkasta aikaa, kun koulut loppuivat. Vuosi 1948 oli osastolla hyvin vilkas. Työnantajat olivat aktivoituneet, koska he hyötyivät siitä, että he tiedustelivat työvoimaa suoraan työnvälitystoimistosta. Työnvälitystoimiston



mukaan ”heidän tarvitsee vain soittaa ja ilmoittaa vaatimuksensa ja ehtonsa, niin toimistosta lähetetään heille ehdolle jo alkukarsinnan läpikäyneitä, mahdollisimman sopivia ehdokkaita.” (Saarinen & Koskinen 1995, 42.) Tämän mukaan rekrytointikaan ei ole kauheasti muuttunut noin 70 vuodessa. Koulujen päättävillä oppilaille pidettiin luentoja ja esitelmiä eri aloista ja annettiin ohjausta myös opiskelun jatkamisesta eri alojen ammattikouluissa. Ammatinvalinnanohjausta kehitettiin ja pitkään toivottu erikoisosasto nuorison työnvälitystä ja ammatinvalinnanohjausta varten perustettiin viimein vuonna 1956. (Saarinen & Koskinen 1995, 43.)

Nuoriso-osaston toimintaa valvoi toimikunta, jossa oli edustettuna laaja joukko henkilöitä eri aloilta. Nuoriso-osastolla työnvälittäjät ja ammatinvalinnanohjaajat tekivät hyvin tiivistä yhteistyötä. Moni nuori halusi heti kansalaiskoulun jälkeen töihin, joten ammatillinen koulutus ei ollut ensimmäinen vaihtoehto, kun piti päästä työnsyryjään kiinni. (Saarinen & Koskinen 1995, 43.) Tässä on tapahtunut suuri muutos verrattuna noihin aikoihin. Tänä päivänä korostetaan ammatillisen koulutuksen merkitystä ja nuoret hakeutuvat ammatilliseen koulutukseen. Työelämän vaatimukset ovat muuttuneet. Koulutuksen suhteen Suomi on selvästi erottunut muista maista. Suomessa on aina arvostettu koulutusta ja koulutus on nähty tärkeäksi väyläksi sosiaaliseen nousuun. (Aapola & Kaarninen 2003, 21.)

Ammatinvalinnanohjaus vahvistui ja ammatinvalintaoppia annettiin myös kouluissa. 1960 hyväksyttiin erillinen ammatinvalinnan säätelevä laki, jonka pohjalta muodostettiin ammatinvalinnan ohjauksen organisaatio. 1960-luvulla keskusteltiin kovasti, kuuluuko ammatinvalinnanohjaus kouluhallintoon vai työvoimamahallintoon. ( Saarinen & Koskinen 1995, 46.)

Ammatinvalinnanohjaus tuli sitten luontevaksi osaksi nuorten osaston toimintaa. ”Nuoren ammatinvalinnanohjaus ei saa jäädä siihen kun koulunpenkki loppuu. Jonkun on huolehdittava jatko-ohjauksesta ja työvoimaviranomaiset saivat hoitaakseen ammatinvalinnanohjauksen. Lahdessa suhtauduttiin muita paikkakuntia myötämielisemmin ammatinvalinnanohjaukseen.” ( Saarinen & Koskinen 1995,47.)

Vuoden 1961 alusta voimaan astuneiden hallinnollisten muutosten myötä nuoris-osasto eriytyi organisatorisesti Lahden työnvälitystoimistosta ammatinvalinnanohjaustoimistoksi. Yhteistyö jatkui kiinteänä eriytymisestä huolimatta ja vuonna 1973 ammatinvalinnanohjaus ja muu työvoimahallinto yhdistettiin jälleen samaan organisaatioon. (Saarinen & Koskinen 1995, 49.)

Julkinen työnvälitys tuli valtion toiminnaksi 1.1.1961, jolloin voimaan astui uusi työnvälityslaki. Työvoimahallinto jakaantui työvoimapiireihin ja sai yhtenäisen johdon. Vuonna 1970 työvoimahallinto organisoitiin uudelleen ja itsenäinen työvoimaministeriö jakautui kolmeen osastoon, yleinen osasto, suunnitteluosasto ja työvoimaosasto. (Saarinen & Koskinen 1995, 56.)

Historiasta löytyy paljon yhtymäkohtia viime vuosiin. Esimerkiksi 1988 voimaan tulleen työllisyyslain tavoitteena oli taata jokaiselle alle 20-vuotiaalle peruskoulun päättäneelle työ- tai harjoittelupaikka kolme kuukautta kestäneen työttömyyden jälkeen. (Saarinen & Koskinen 1995, 92.) Tuolloin uusi työllisyyslaki piti työvoimapalvelujen avulla tapahtuvaa työhön sijoittamista ensisijaisena työllistämiskeinona ja toissijaisena keinona työpaikan löytymistä työllisyismäärärahojen avulla. Viimeinen keino oli valtiolle ja kunnille asetettu ehdoton työllistämisvelvoite, joka koski 18–19 vuotiaita nuoria ja pitkäaikaistyöttömiä. Työvoimapolitiikan painopiste oli siis työllistämässä (Työllisyyslaki 257/1987).

1980-luvulla kokeiltiin nuorten yhteiskuntatakuuta, joka koski alle 25-vuotiaita koko maassa. Nuorten koulutukseen, työharjoitteluun ja työhön sijoittumiseen johtava järjestelmä vakiinutettiin (Työllisyyslaki 257/1987). Nuorisotyöttömyys supistuikin. Nousukausi 1980-luvun lopulla auttoi myös nuoria työllistymään.

1990-luvun lama ja kansainvälistyvät työmarkkinat leimasivat myös työhallintoa. Historiaan kurkistaminen osoitti, että monet asiat ovat toistuneet aina työmarkkinatilanteen mukaan. Suunta on se, että työhallinnon palveluja yksityistetään jatkossa enemmän. 2000-luvulla kilpailu perustyönvälityksestä on koventunut. Alalla on paljon toimijoita ottamassa osansa sekä työttömien koulutamisesta että rekrytoinnista.

## 2.2 Asiakaskeskeisyys

Asiakaskeskeisyys on käsitteenä vanhempi kuin asiakaslähtöisyys. Se nousi esiin 1930-luvun Yhdysvalloissa. Lähtökohtana oli asiakkaan tarpeiden parempi huomioiminen ja hänen kunnioittamisensa. Asiakaskeskeisyydellä tarkoitetaan asiakkaan olemista palvelujen keskipisteessä ja palvelun järjestämisestä asiakkaan tarpeista käsin Asiakaskeskeisyyden nostaminen esille palvelutoimintaa parantavana asiana on ikään kuin vastalauseena asiantuntijakeskeisyydelle ja siihen liittyvälle asiantuntijavallalle. Asiakaskeskeisyydessä on pyrkimyksenä palvelun vuorovaikutuksen parantaminen, mutta se ei ole aito dialoginen suhde, sillä sitä rasittaa huomion kohdistuminen "asiakkaan konstruktiivisiin ja tarpeisiin" Asiakkaan asettaminen palvelussa keskiöön ei täten välttämättä tarkoita, että palvelu muuttuisi dialogiseksi tai se järjestettäisiin kiinnittäen erityishuomiota asiakkaan tarpeisiin. Tai että asiakkaalla olisi yhdenvertainen asema työntekijän kanssa palvelussa. Dialogisen palvelun muodostumiseen tarvitaan vastavuoroisuutta. (Koivunen, 2017.)

Asiantuntijakeskeisen ajattelu- ja toimintatavan rinnalle 1980-luvun jälkipuoliskolla alkoi tulla asiakkaan kokemusmaailmaa korostava näkökulma. Asiakaskeskeisyydellä haluttiin murtaa myös hierarkisia suhteita ja lisätä asiakkaan vaikutusmahdollisuuksia. Asiakaskeskeisyys ei ole vuorovaikutuksen kannalta ongelmatonta. Asiakaskeskeisyydessä on tärkeää erottaa toisistaan markkinoiden käyttämä käsite *palvelu* ihmisten välisestä *vuorovaikutuksesta*. Asiakkaiden tarpeet pyritään huomioimaan, mutta ne eivät yksin ratkaise palvelun antamisen ehtoja. (Mönkkönen 2007, 64.) Kaikissa keskeisyys-termeissä kuten oppilaskeskeisyys, asiakaskeskeisyys tai potilaskeskeisyys halutaan korostaa sitä, että asiakas ei jäisi vain toimenpiteiden kohteeksi vaan häntä kuultaisiin riittävästi. Tätä alettiin myös kritisoida 1990-luvun loppupuolella kun lieveilmiönä alkoi esiintyä eräänlaista aseman menettämistä tai jopa hyväksikäyttöä. Erityisesti sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset rohkenivat kysyä, kuinka pitkälle asiakkaan ehdoilla voi mennä. (Mönkkönen 2007, 64.)

## 2.3 Asiakaslähtöisyys

Asiakaslähtöisyyden sanotaan olevan seuraava, voisiko sanoa jalostuneempi kehitysvaihe asiakaskeskeisyydelle. Toiminta on asiakaslähtöistä vasta silloin,

kun se on toteutettu asiakkaan kanssa, ei vain asiakasta varten. Kriittinen ero asiakaskeskeisyyteen on se, että asiakaslähtöisyydessä asiakas nähdään oman hyvinvoinnin asiantuntijuuden kautta resurssina, jonka voimavaroja – ei pelkkiä tarpeita, tulee hyödyntää palveluiden toteuttamisessa ja kehittämisessä. Asiakas ei siis ole palvelun kehittämisen kohde vaan hän osallistuu alusta lähtien palvelun kehittämiseen. (Koivunen, 2017.) Asiakaslähtöisyydestä puhutaan hyvin monessa organisaatiossa ja korostetaan, että asiakas on keskiössä. Joissakin organisaatioissa painiskellaan edelleen asiantuntijavallan ja asiakaskeskeisyyden ja –lähtöisyyden jännitteissä.

Virastoilla kuten työ- ja elinkeinotoimisto on pitkä perinne *hallintoalamaisuudesta*, samoin kuin sosiaalitoimisto, poliisi tai verohallinto. Käsitteellä *hallintoalamaisuus* kuvattiin aiemmin virkakoneistojen tapaa kohdella asiakkaita ikään kuin he olisivat ymmärtämättömiä ja tietämättömiä ja tehtävänä oli olla nöyrä virkakoneiston edessä. Vaikka koko ajan pyritäänkin kehittämään palveluja dialogiseen ja vuorovaikutusta korostavaan suuntaan ja ottamaan asiakkaat yhä paremmin huomioon niin silti monet järjestelmät asettavat ehtoja (Mönkkönen 2007, 19).

## 2.4 Julkiset palvelut

Julkaisussa ”Palvelutiede julkisten palvelujen uudistajana” Ilpo Laitinen, Risto Harisalo ja Jari Stenvall käsittelevät julkista palvelua. Sysäyksenä julkaisulle on Helsingin kaupungin palvelujen kehittäminen. Mielestäni tässä on paljonkin asioita, joita voidaan rinnastaa ja hyödyntää teoreettisena pohjana kaikenlaiseen julkiseen palveluun. Palvelutiede tarjoaa aikaisemmista vaihtoehtoista laadullisesti erottuvan vaihtoehdon analysoida julkisia ja yksityisiä palveluita. Palvelutieteen tarkoituksena on hakea yhdistäviä tekijöitä erilaisista palveluista huolimatta niiden luontaisista erityispiirteistä. Palvelutiede korostaa näkemyksellisyyttä ja henkisten voimavarojen merkitystä. Esimerkiksi julkisten palveluiden keskeisin ongelma ei ole aineellisten voimavarojen, vaan näkemyksellisyyden puute. (Harisalo. 2013, 14.)

Mikä on se asiakaspalvelun ydin? Nuoren työnhakijan kohdalla jokaisen tilanne on erilainen ja tärkeää on kuunnella missä mennään ja mitkä ovat nuoren omat toiveet ja suunnitelmat. Jokainen työntekijä on itse päävastuussa hyvän palvelun toteutumisesta ja hyvä palvelu ulottuu myös työyhteisön toimintaan (Mönkkönen, 2007, 33).

Kaarina Mönkkönen käsittelee kirjassaan Vuorovaikutus, Dialoginen asiakastyö vastavuoroista kohtaamista niin työkavereiden kuin asiakkaidenkin kanssa. Asiantuntijuuden rinnalle on tullut asiakkaan oma näkökulma. Hänen mukaan pitää erottaa myös palvelu ja vuorovaikutus. Palvelusta puhuttaessa sana asiakaslähtöisyys sopii hyvin, sillä käsite sisältää ajatuksen, että palvelun antaja pyrkii ottamaan asiakkaansa tarpeet mahdollisimman pitkälle huomioon, mutta asiakkaan tarpeet eivät yksin ratkaise palvelun antamisen ehtoja (Mönkkönen, 2007,64).

TE-toimistoissa ollaan nykyään jo osin päästy pois pakoista ja sanktioista. Tosiasia kuitenkin on, että niin kauan kun työttömyysturva-asiat ovat TE-toimiston käsittelyssä, niin niistä ei täysin päästä eroon. Niissäkin asioissa on tärkeää miten ne asiat esitetään ja miten ne ylipäätään hoidetaan.

Palvelutiede julkisten palvelujen uudistajana mainitsemassani julkaisussa tuodaan hyvin esille palvelun aineettomuus. Palvelun omistusoikeus ei siirry ja palvelua ei voi myydä edelleen. Palvelua ei voi varastoida eikä sitä voi esitellä tehokkaasti ennen ostoa. Palvelun tuotanto ja kulutus ovat samanaikaisia prosesseja. Palvelun tuotanto, myynti ja kulutus ovat samassa paikassa. Palvelua ei voi kuljettaa kuten tuotetta. Palvelussa tuottajan ja kuluttajan suhde on suora. Palvelussa asiakas osallistuu suoraan palvelun tuottamiseen. (Harisalo 2013, 35.)

Opinnäytetyöni kohteena olevasta TE-toimiston palvelusta nuorille on taustalla työhallinnon vastuu palveluiden kehittämisestä ja tuottamisesta. Palvelut eivät synny itsestään, siihen tarvitaan hallinnollisia resursseja, rahaa, henkilöstöä, ammattitaitoa ja johtamista. Palvelu on siten näiden tekijöiden yhteisvaikutuksen tulos. TE-toimistojen johdolla on siis iso vastuu palvelujen kehittämisestä ja johtamisesta. Resurssien kohdentamiseen voidaan paikallisesti vaikuttaa

mutta se minkä verran rahaa on käytössä kullekin toimistolle päättää työ- ja elinkeinoministeriö.

TE-toimiston palveluista puhuttaessa pitää muistaa myös se että asiakkaita on työnhakija-asiakkaiden lisäksi myös työnantaja-asiakkaat. Tässä voisi kiinnittää huomiota myös moraaliin ja etiikkaan. Työttömyys ja työnhakijan asiakkuus on muuttunut. Se ei ole enää sellainen hävettävä asia kuin aiemmin. Toisaalta nämä nuoret, jotka ovat asiakkaina nyt TE-toimistossa, ovat kasvaneet sinä aikana kun Suomessa on ollut paljon irtisanomisia ja työttömyys on valittavan tuttua monen kotona tai lähipiirissä.

Dialogisuus on myös TE-toimiston asiantuntijan ja nuoren asiakkaan välillä tärkeää. Vaikka asioita edellytetään tehtävän ja tuodaan esille, että on oikeuksia ja velvollisuuksia, niin silti pitää muistaa dialogi ja vuoropuhelu. Asiakkaan kuunteleminen on tärkeää, jota ei tule korostettua koskaan liikaa. TE-hallinnon palvelut ovat julkisen sektorin palveluista eniten aineettomia. Siihen ei tarvita kirjoja tai mitään välineitä. Palvelu tapahtuu konkreettisesti kahden ihmisen välillä. Tietokone tarvitaan järjestelmän käyttöä varten ja monien ohjaamiseen liittyvien asioiden hoitamiseksi.

Havaintojeni mukaan henkilökemiat ovat hyvin tärkeä asia. Niin kuin elämässä yleensä kaikkien kemiat eivät aina kohtaa. Nuorten kanssa työskennellessä tähänkin törmää. On myös tärkeää nähdä nuoren tilanteen taakse. Onko siellä taustalla jotain asioita, joihin voidaan ottaa avuksi yhteistyökumppani tai ohjata "saattaen" eteenpäin. Asiakaspalvelussa on suuri merkitys myös sillä miten asiakaspalvelija suhtautuu asiakkaaseen ja millainen vuorovaikutus tilanteessa syntyy. Miten paljon käyttää persoonaa. Tuoko asiakaspalvelija eli TE-toimistossa asiantuntija tilanteessa esille omia arvojaan, asenteitaan ja käsitteisiään.

Palvelu on myös eettistä toimintaa. Etiikka on palvelutoiminnan tärkeä arviointikriteeri. Moraalia ja etiikkaa pidetään synonyymeinä, mutta niillä on myös oma sisältönsä. Moraalilla tarkoitetaan erilaisia arvoja ja sääntöjä, kriteereitä sekä uskomuksia, joita käytetään oikean ja väärän tunnistamiseen ja erottamiseen. (Harisalo, 2013, 49.)

Etiikalla voidaan tarkoittaa moraalitekijöistä muodostettua kokonaisuutta, joista muodostuu eettinen pohja. Tähän liittyy sitten se miten yksilön omat moraaliset käsitykset ovat joko yhdenmukaisia tai ristiriidassa organisaation eettiseen perustaan. (Harisalo, 2013, 49.)

Palvelusta puhuttaessa julkisessa organisaatiossa törmätään problematiikkaan, mikä on asiakkaan parhaaksi. Palveluita koskevat päätökset määritellään laissa. Palvelua hakevan tai tarvitsevan kansalaisen on luotettava siihen, että palvelu on hänen parhaakseen ja suunnittelusta ovat vastanneet parhaimmat asiantuntijat. (Harisalo 2013, 51–52.)

Työhallinnon yksi ongelmallisuus on se, että toteuttaessaan viranomaistehtävää se on samalla valvova viranomainen työttömyysturvan suhteen ja toisaalta työllisyyttä edistävä taho. Nämä asiat eivät aina kohtaa arkitodellisuudessa.

## **2.5 Dialoginen vuorovaikutus**

Asiakaspalvelussa on aina kyse kohtaamisesta ja vuorovaikutuksesta. Tilanteeseen vaikuttavat monet asiat. Ohjaus- ja neuvontatyö ovat erilaisia kuin keskustelut omassa perhepiirissä tai ystävien kesken. Tavoitteiden asettaminen ja kuuntelun tapa eroavat spontaanista arkipäivän keskustelusta. Ammatillisessa ohjaustyössä sen ainakin toivotaan olevan selkeämpää ja jäsenyntyneempää (Onnismaa 2007, 21).

Kuitenkaan ei olla yksimielisiä siitä, mitkä ovat välttämättömiä ja riittäviä taitoja ohjauksen ja neuvonnan eri alueilla ja eri asiakasryhmien parissa ja miten ohjauksen ja neuvonnan taidot eroavat esimerkiksi hyvän myyntityön vaatimista yleisistä vuorovaikutustaidoista. (Onnismaa 2007, 21–22).

TE-toimiston palvelussa on välillä piirteitä myyntityöstä. Asiakkaalle ehdotetaan muutamia vaihtoehtoja ja asiakkaan tehtävä on valita sopivin vaihtoehto. Työssään nuorten kanssa TE-toimiston asiantuntija toimii tiedottavana, neuvonvana ja ohjaavana asiantuntijana. Nämä kaikki asiat kietoutuvat toisiinsa. Ohjaus ja neuvonta keskittyvät ohjattavan tulevaisuuteen, josta ei voi saada faktatietoa. Vaikeus onkin, mitä ohjausvuorovaikutuksessa syntyvät tulkinnat

ja merkitykset ovat ”oikeampia”, jotkut niistä voivat tukea ohjattavan voimavaroja paremmin kuin toiset. (Onnismaa, 2007,25).

TE-toimiston asiantuntijan asiakkaina voi olla hyvinkin heterogeeninen joukko nuoria. Vaatii hyvin paljon ihmistuntemusta löytää kustakin nuoresta ne vahvuudet ja saada nuori miettimään omaa tilannettaan ja keksimään ratkaisuja mahdollisiin kysymyksiin ja pulmiin. Onnismaan (2007) mukaan vaikka kasvokkain päästään yhteisymmärrykseen niin viime kädessä toista ei voi tietää eikä määritellä. Ohjaus on parhaimmillaan dialogia, jossa luodaan uutta. Kreikan ”dia” on prepositio kautta, läpi tai välillä. ”Logos”- sanan merkitys laajenee ainakin ”merkitykseen”, ”merkkiin”, ”ymmärrykseen”, ”tarkoitukseen” ja ”tulkintaan”. Dialogin voi siten tulkita keskusteluksi, jossa ihmiset rakentavat yhdessä merkitystä, tarkoitusta ja tulkintaa elämälleen ja maailmalleen. (Onnismaa, 2007, 43–44.)

Palvelussa tapahtuvaan vuorovaikutukseen vaikuttavat hyvin monet asiat. Teoksessa Sanat työssä, Vuorovaikutus ammattitaitona käsitellään Dialogia ja sanatonta vuorovaikutusta. Kysyminen on tärkeää vaikka vastausta ei löytyisikään. Kysely avaa uudenlaisia merkityksiä ja rikastuttaa ajattelua. Dialogin kannalta totuudellisuudella ei tarkoiteta tieteellistä, tutkittua totuutta vaan pyrkimystä totuudellisuuteen. (Väisänen ym. 2009, 14.)

Ihmisten välien sosiaalinen kenttä muodostuu viidestä eri osasta:

- puheviestintä kuten sanat, verbaalinen ilmaisut ja kielenkäyttö, alan sanasto, termit ja murteet
- fyysinen viestintä, kuten eleet, ilmeet, ryhti, liikkuminen, äänensävy ja -korkeus, puhetapa, vaatetus, tuoksut ja kosketus
- intuitiivinen viestintä kuten käsitteet, merkitykset, tarkoitukset, ideat ihanteet, arkkityypit, arvot, hyveet, henkiset tavoitteet sekä yksilöllisyys ja ydinminä
- tunneviestintä kuten ilmapiiri, fiilis, tunnelma, tunteet, emotiot ja persoonallisuustyylit
- voimien viestintä kuten haluaminen, tahtominen, hyväksyntä, torjunta, avautuminen, sulkeutuminen, vaistot, vietit, intohimo, seksuaalinen energia sekä valta ja manipulointi. (Dunderfelt 2016 ,16.)



Asiakaspalvelutilanteessa esiintyy näitä kaikkia asioita. On tärkeää tiedostaa nämä asiat ja niiden vaikutus palvelutilanteisiin.

### **3 PALVELU**

#### **3.1 Välittäminen ammattina**

Työni yksi keskeinen käsite on palvelu. Mitä ja millaista on TE-toimiston palvelu? Onko se pelkästään sähköisesti hoidettavaa palvelua? TE-toimiston toimintaa säätelee Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta. Lain soveltamisohjeet antaa Työ- ja elinkeinoministeriö. Toimintaa säätelee myös työttömyysturvalaki. TE-toimiston toiminta on, kuten kaikki viranomaistoiminta, lailla säädeltyä. Toisaalta asiakkaan kannalta on tärkeää, että hän saa hyvää palvelua.

TE-toimiston palvelu on myös auttamistyötä ja auttamistyön perusta on hyvä asiakassuhde. Antti Särkelä toteaa kirjassaan *Välittäminen ammattina*:

”Jotta voisimme auttaa ongelmistaan kärsivää henkilöä, meidän on saatava luoduksi sellainen suhde, jossa asiakas haluaa työskennellä ja jossa työntekijä haluaa auttaa asiakastaan” (Särkelä, 2001,27). Se ei kuitenkaan ole niin yksinkertaista. Nuoren elämä voi olla hyvinkin sekaisin ja haasteita ennen eteenpäin menemistä voi olla hyvin monenlaisia.

Antti Särkelä pitää tärkeänä myös, että olisi mahdollisuus tutkia ja kehittää sellaisia auttamistyön tapoja, jotka mahdollisesti olisivat toimivia, jos niille annettaisiin mahdollisuus (Särkelä, 2001,27). Onko TE-toimiston palvelussa pääasia saada työttömyysturva-asia kuntoon vai se, että nuori saa paljon vaihtoehtoja ja tukea päästäkseen eteenpäin. Todellisuus saa muotonsa yleensä tällaisissa elämän leikkauspisteissä. Tässä ollaan sellaisen hyvinkin tärkeän asian äärellä, kun nuori tulossa ensimmäistä kertaa työmarkkinoille. Vaaditaan erilaisia asioita ja käsitteet ovat vaikeita ja uusia. Asiakas pitäisi ”subjektivoida” rinnalle pohtimaan tilannettaan eri näkökulmista, mieluummin kuin ”objektivoida” kohteeksi (Särkelä, 2001, 27). TE-toimiston palvelussa on otettava esille myös lain edellyttämät oikeudet ja velvollisuudet, joten kohtaaminen voi olla jossain määrin myös haastavaa. Haastavaksi työn tekee myös asiakkaiden suuri määrä. Hyvä työskentelysuhde on keskusteleva ja reflektiivinen.

Ohjaamot vastaavat tähän tarpeeseen, mutta vain osin. Ohjaamoja on tällä hetkellä 45 ja ne ovat aika pitkälle isoissa kaupungeissa tai muuten suuremilla paikkakunnilla. Koko palvelukenttä on pirstaleinen ja nuorten palvelut ovat hyvin eri lailla resursoituja. On hyvin paljon kiinni myös paikallisen TE-toimiston johdosta miten näihin palveluihin panostetaan.

Työvoimapalvelut ja niiden painopisteet ovat hyvin paljon kiinni kulloisestakin poliittisesta tilanteesta. Tämä aiheuttaa kentällä hyvin paljon hämminkiä. Välillä vähennetään henkilöstöä ja välillä on kova tarve lisätä henkilökohtaisen palvelun määrää. Yksityisten palveluntuottajien osuutta ollaan koko ajan lisäämässä. Painetta aiheuttaa myös vertailu esimerkiksi muiden Pohjoismaiden kanssa. Erityisesti vertailu Tanskaan on hyvinkin yleistä. Siellä yhdellä työhallinnon asiantuntijalla on asiakkaita muutamia kymmeniä kun taas Suomessa useita satoja. Tästä on viime aikoina ollut julkisuudessa hyvin ristiriitaisia tietoja.

TE-toimiston palvelu on myös kahden ihmisen kohtaamista. Tony Dunderfelt käsittelee kirjassaan Läsnä oleva kohtaaminen läsnäolon ja vuorovaikutuksen tärkeyttä. Hänen mukaansa ”kohtaaminen vuorovaikutus ja ihmisten välinen kommunikaatio on parhaimmillaan ihanaa, innostavaa, mahtavaa ja kehittäväää, suorastaan nuorentavaa ja saa elämän tuntumaan todella elämisen arvoiselta. Vuorovaikutus voi myös olla terapeutista ja jopa parantavaa (Dunderfelt, 2016, 9).

Monissa organisaatioissa korostetaan nykyisin asiakaslähtöisyyttä. Monet strategiat, ohjelmat ja uudistukset perustavat kehittämistyötään asiakaslähtöisyyteen. Erityisesti sosiaalia- ja terveystieteiden uudistuksessa on käsitelty tätä asiaa. Valinnanvapaus on sen uudistuksen keskeinen asia. Harvemmin keskustellaan siitä mitä se asiakaslähtöinen palvelu oikeasti tarkoittaa. Asiakkaan mukaan ottamista palvelujen tuottamiseen on tutkittu esimerkiksi palvelutieteessä. Teoksessa *Palvelutiede* julkisten palveluiden uudistajana on käsitelty tätä aihetta. ”Asiakaslähtöisen toiminnan vahvistaminen edellyttää vahvasti alhaalta ylöspäin etenevää, henkilöstöä motivoivaa sekä joustavuutta ja tilaa antavaa korostavaa muutosjohtamista. Johdolla tulee olla myös näkemyksellisyttä, kykyä rakentaa luottamusta sekä vahvistaa luovaa tietoon perustuvaa johtamista”. (Stenvall & Laitinen 2013, 141-142.)

### 3.2 Työnhakijaksi vai asiakkaaksi

Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta ja Laki työttömyysturvasta ovat ne tärkeät ja olennaiset lait, joiden puitteissa TE-toimistossa toimitaan (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 28.12.2012/916; Työttömyysturvalaki 30.12. 2002/1290). TE-toimiston asiakkuuden perusta on se, että oletko työmarkkinoiden käytettävissä? Haetko ja oletko valmis vastaanottamaan koko-aikatyötä?

Erityisesti nuorten kohdalla törmää usein siihen, että laitetaan työnhaku voimaan vain rahan takia. Kuvitellaan, että päiväraha alkaa juoksemaan kun työnhaun laittaa voimaan eikä tarvitse tehdä mitään. Voi myös olla niin, että nuori opiskelee ja saadaksesen toimeentulotukea Kela edellyttää työnhaun voimaan laittamista. Kun kansalainen laittaa työnhaun voimaan TE-toimiston on lain mukaan asia käsiteltävä eli käytännössä selvitettävä, mikä henkilön tilanne on. Hän saattaa esimerkiksi ilmoittaa olevansa opiskelija eikä siten ole valmis koko-aikatyöhön. Tämän perusteella TE-toimisto antaa lausunnon Keralle ja Kela päättää sen perusteella, mitä tukea maksaa. Tämä ”kierrätys” työllistää TE-toimistoa hyvinkin paljon ja ei ole sitä olennaista toimintaa mihin palvelut on tarkoitettu.

Toinen ryhmä ovat asiakkaat, jotka eivät ole työkuntoisia mutta Kela edellyttää heidän työnhaun voimassaoloa. On paljon nuoria, jotka eivät tällä hetkellä jaksaa, pysty tai kykene mihinkään palveluihin saati työnhakuun ja silti heiltä edellytetään ilmoittautuvan TE-toimistoon saadaksesen joko työmarkkinatukea tai toimeentulotukea. Tässä lainsäädäntö laahaa hyvin paljon jäljessä. Monilla nuorilla työnhaku ei ole se ensisijainen asia vaan se, että heidän kuntosaa, riippuvuuteensa tai sairautensa tai ylipäätään päällä oleva probleema pitäisi ensin saada kuntoon. Tämän jälkeen työpaikan ja koulutuspaikan haku olisi sitten realistista ja ajankohtainen.

### 3.3 Lainsäädäntö taustalla

TE-toimiston toiminnasta säädelään laissa julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta. Työ- ja elinkeinotoimisto, työ- ja elinkeinohallinnon asiakaspalvelukeskus ja elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus tarjoavat julkisia työvoima- ja yrityspalveluja siten kuin tässä laissa säädetään. Julkisilla työvoima- ja yrityspalveluilla edistetään työmarkkinoiden toimivuutta turvaamalla osaavan työvoiman saatavuutta ja tarjoamalla työtä hakeville mahdollisuuksia saada työtä sekä edistetään uuden yritystoiminnan syntymistä ja kehitetään yritysten toimintaedellytyksiä ja työelämän laatua (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 28.12.2012/916 2.§).

Tässä laissa tarkoitetaan:

- 1) *asiakkaalla* tämän lain mukaisia palveluita, tukia tai korvauksia hakevaa tai saavaa yksityistä henkilöä (*henkilöasiakas*), työnantajaa tai yritystä;
- 2) *työnhakijalla* henkilöasiakasta, jonka työnhaku on voimassa 2 luvun 1 ja 2 §:ssä säädetyllä tavalla;
- 3) *työttömällä* henkilöä, joka ei ole työsuhteessa eikä työttömyysturvalain 2 luvussa tarkoitettulla tavalla työllistynyt päätoimisesti yritystoiminnassa tai omassa työssään yhdenjaksoisesti yli kahta viikkoa ja joka ei ole työttömyysturvalain 2 luvussa tarkoitettu päätoiminen opiskelija; työttömänä pidetään myös työsuhteessa olevaa, joka on kokonaan lomautettu tai jonka säännöllinen viikoittainen työskentelyaika on alle 4 tuntia;
- 4) *työ- ja elinkeinoviranomaisella* työ- ja elinkeinotoimistoa ja työ- ja elinkeinohallinnon asiakaspalvelukeskusta (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 3.§).

Julkisten työvoima- ja yrityspalvelujen tarjoaminen perustuu elinkeinoelämän ja työmarkkinoiden tarpeisiin ja muutosten ennakointiin. Työ- ja elinkeinotoimisto, työ- ja elinkeinohallinnon asiakaspalvelukeskus tai elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus ja asiakas arvioivat yhdessä asiakkaan palvelutarpeen, jonka perusteella tarjotaan julkisia työvoima- ja yrityspalveluja, jotka parhaiten turvaavat osaavan työvoiman saatavuutta ja edistävät henkilöasiakkaan sijoit-

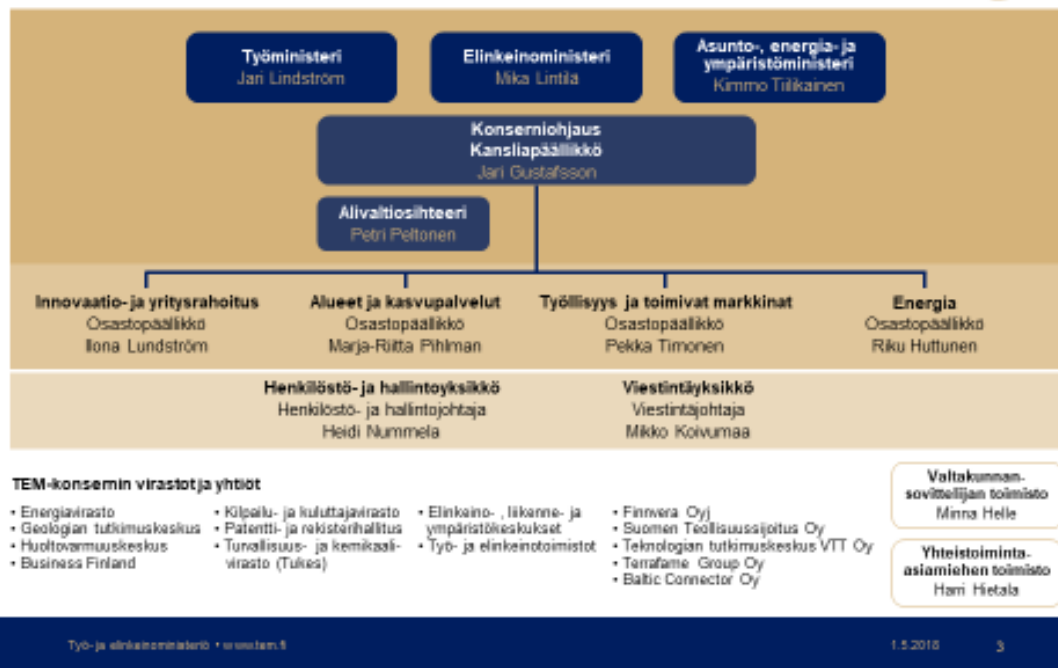
tumista avoimille työmarkkinoille sekä edistävät yritystoiminnan käynnistymistä tai kehittymistä. Julkisia työvoima- ja yrityspalveluita tarjotaan asiakkaiden omatoimisesti käytettävänä palveluina ja henkilökohtaisena palveluna. Asiakkaan asiointitapa sekä yhteydenpito julkisia työvoima- ja yrityspalveluita tarjoavan viranomaisen ja asiakkaan välillä määräytyvät arvioidun palvelutarpeen perusteella. Jos asiakkaan palvelutarve edellyttää muita palveluja kuin julkisia työvoima- ja yrityspalveluja tai jos palvelun järjestämismvastuu on muulla viranomaisella tai taholla, työ- ja elinkeinotoimiston, työ- ja elinkeinohallinnon asiakaspalvelukeskuksen tai elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen on annettava asiakkaalle tietoa muista palvelumahdollisuuksista sekä tarvittaessa ohjattava asiakas muun viranomaisen tai palvelun järjestäjän palvelujen piiriin yhteistyössä näiden kanssa (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta, 28.12.2012.). Laissa on säädelty myös työnhakijan informoinnista, työnhakijan haastattelemisesta ja työllistymissuunnitelman teosta.

Työttömyysturvalaki säätelee nuorten osalta sitä milloin hänet katsotaan päätoimiseksi opiskelijaksi, onko alle 25-vuotias nuori hakeutunut riittävällä tavalla tutkintoon johtavaan koulutukseen. Missä tapauksissa hänellä on oikeus työttömyysetuuteen? Onko taustalla kouluero tai muita asioita. TE-toimistoon ilmoittautuneen nuoren kanssa joudutaan näitä asioita selvittämään. Jos alle 25-vuotiaalla nuorella on ammatillinen koulutus, niin asia on paljon yksinkertaisempi. Hänellä on oikeus työttömyysturvaan työttömiltä päiviltä. Työttömyysturvalaki on se joka erottelee alle 25-vuotiaan ja yli 25-vuotiaan nuoren tilanteen työnhaussa. Monissa TE-toimistoissa nuorten palveluista puhuttaessa tarkoitetaan juuri alle 25-vuotiaita. Nyt kun Ohjaamoja on monella paikkakunnalla ja niissä toimitaan nuorisolain tarkoittaman ikärajan, 15–29 vuotiaat, mukaan on TE-toimistoissakin järjestetty nuorten palvelut tämän mukaan. (Nuorisolaki 21.12.2016/1285/2016). Siitä huolimatta työttömyysturvalaki joudutaan huomioimaan erityisesti alle 25-vuotiaiden, ammattikouluttamattomien kohdalla ja tilanteet voivat olla joskus hyvinkin kimuranteja.

### **3.4 Työhallinnon organisaatio ja TE-toimiston organisaatio**

Kuvassa 1 näkyy, mihin TE-toimistot tällä hetkellä sijoittuvat Työ- ja elinkeinoministeriön organisaatiossa.

## Työ- ja elinkeinoministeriön organisaatio



Kuva 1, Työ- ja elinkeinoministeriön organisaatio. Lähde:www.tem.fi

Kuvassa 2 näkyy TE-toimiston sisäinen organisaatio. Vuoden 2013 alusta TE-toimistojen lukumäärä on ollut 15 ja esimerkiksi Hämeen TE-toimistolla on viisi toimipistettä. Nuorten henkilökohtainen palvelu on mahdollista Osaamisen kehittämisen ja Tuetun työllistämisen palvelulinjoilla. Henkilökohtainen palvelu on mahdollista aikavarauksella näillä molemmilla palvelulinjoilla. Muutamissa toimistoissa on Osaamisen kehittämisen palvelulinjalla vielä nuorten päivystys kuten Hämeen TE-toimistossa, Lahdessa. Nuorella on mahdollisuus tulla tiistaisin klo 9 ja 11 välisenä aikana käymään ilman ajanvarausta. Työnvälitys- ja yrityspalvelulinjalla ei ole mahdollisuutta henkilökohtaiseen palveluun.



Kuva 2, TE-toimiston organisaatio, Lähde [www.tem.fi](http://www.tem.fi)

#### 4 TUTKIMUSTEHTÄVÄ

Tutkimustehtävänä oli selvittää kokevatko nuoret työnhakijat henkilökohtaisen palvelun tärkeäksi TE-toimistossa. Henkilökohtaisella palvelulla tarkoitetaan tässä nimenomaan kasvokkain tapahtuvaa palvelua. Henkilökohtainen palvelu voi toteutua heidän työnhakijaksi tultua tai myöhemmin. Henkilökohtaiseen palveluun ei ole mahdollisuutta kaikissa TE-toimistossa eikä kaikilla nuorilla työnhakijoilla.

Tutkimuskysymykset

Millaista palvelua nuoret kokevat saaneensa?

Millaisena henkilökohtainen palvelu koetaan?

Millaisena sähköiset palvelut koetaan?

Millaista palvelua nuoret olisivat toivoneet tai tarvinneet?

## 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Käytin tutkimuksen pohjana kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän toteutustapaa eli strukturoitua haastattelua.

Strukturoitu haastattelu (lomakehaastattelu) sopii käytettäväksi silloin, kun haastateltavia on monta ja he edustavat melko yhtenäistä ryhmää. Strukturoitu haastattelu on etukäteen jäsennelty haastattelu, jossa haastattelijalla on valmis lomake, jossa hänellä on valmiit kysymykset ja niiden esittämisjärjestys on kaikille haastateltaville sama. Tällä menetelmällä saatu tieto on vertailukelpoista ja tietojenkäsittely tapahtuu nopeasti (Haastattelumuodot, Opinnayte-tyopakki/ 29.12.2017). Minulla oli kaikille haastateltaville samat kysymykset samassa järjestyksessä (Liite 1). Mielestäni tällainen tapa oli sopivin tapa toteuttaa haastattelu ja saada vastaukset mahdollisimman tarkasti kaikkiin kysymyksiin. Kaikki haastateltavat eivät osanneet vastata kaikkiin kysymyksiin. Syynä oli se, että heillä ei ollut asiasta kokemusta tai he eivät olleet ajatelleet asiaa. Tai heillä ei ollut asiasta omaa käsitystä.

### 5.1 Haastattelujen käytännön toteutus

Haastattelin kevään 2018 aikana seitsemää nuorta, 19–27 vuotiasta työnhakijaa henkilökohtaisesti. Nuoret olivat valikoituneet haastateltavakseni sattumanvaraisesti. Kukaan nuorista ei ole ollut aiemmin minun asiakkaanani. Koin, että tällöin olisi ollut eturistiriita ja objektiivisuus olisivat kärsineet. Olin pyytänyt muilta nuorten asiantuntijoilta myös vinkkejä, keitä voisin haastatella. Joukko oli hyvin heterogeeninen ja kaikki suhtautuivat asiallisesti ja myönteisesti haastatteluun. Toki muutama kysyessäni kieltäytyikin. Yhteystiedot sain TE-toimiston URA-järjestelmästä. Sen käyttöön tähän tarkoitukseen olin saanut luvan Työ- ja elinkeinoministeriöstä (Liite 3). Korostin kaikille haastateltaville vapaaehtoisuutta ja ehdotonta anonyymiutta. Kerroin myös, että minulla on tutkimuslupa työ- ja elinkeinoministeriöltä ja kaikki aineisto hävitetään opinnäytetyön valmistuttua. Erityisen ilahtunut olin nuorten kiinnostuksesta ja myönteisestä suhtautumisesta asiaan.

Tein haastattelut Lahden Ohjaamossa, jossa työskentelen nykyisin. Nauhoitus ei mielestäni häirinnyt tilannetta ja litteroin haastattelut sanasta sanaan



haastattelun jälkeen. Kaikki haastateltavat siis suhtautuivat haastatteluun mukavan myönteisesti ja kukin kertoi tietysti omat kokemuksensa hyvin avoimesti. Haastateltavissa oli toki eroja, toinen on monisanaisempi kuin toinen.

## **5.2 Alkutilanne**

Haastateltavista yksi oli haastattelua tehtäessä TE-toimiston järjestämässä Uravalmennuksessa. Muut olivat työttöminä työnhakijoina haastattelujen aikana. Yksi heistä oli ensimmäistä kertaa työnhakijana. Muut olivat olleet työnhakijoina aiemminkin. Kahdella haastateltavista oli kokemusta toisenkin TE-toimiston palveluista.

Kolme haastateltavista työllistyi pian haastattelun jälkeen. Nuoret eivät paljon kritisoineet TE-toimiston palvelua. Oikeastaan ei menty ollenkaan henkilökohtaisuuksiin eli TE-asiantuntijoita ei kritisoitu. Kasvoton aulapalvelu toisessa toimistossa sai jonkin verran kritiikkiä. Kokemus siitä, että asiakkaita ajetaan sähköisiin palveluihin ja että nuorille ei ole omaa ”osastoa” kaikissa toimistoissa, sai kritiikkiä.

## **5.3 Haastattelujen analysoinnista**

Haastatteluja analysoidessani kvalitatiivinen tutkimusote eli laadullinen tutkimusote oli koko ajan taustalla. Sana laadullinen kuvaa että on kyse enemmän vastausten sisällöstä ja laadusta enemmän kuin määrästä. Siinä kuvataan asiaa enemmän ja ymmärretään syvällisemmin asioita ja tulkitaan pintaa syvemmältä ja selvitetään, mitkä asiat vaikuttavat toisiinsa. Kvalitatiivisen tutkimuksen tyypillinen tiedonkeruumenetelmä on haastattelu. Se voi olla tiettyihin kysymyksiin perustuva haastattelu, avoin haastattelu, syväluotaava haastattelu tai ryhmähaastattelu. Jos halutaan esimerkiksi kokemuksia jostain asiasta tai palvelusta, voidaan haastatella tietty määrä ihmisiä, jotka ovat olleet vaikka tiettyä aikana palvelun piirissä. Laadullinen tutkimus tarkoittaa mitä tahansa tutkimusta, jonka avulla pyritään ”löydöksiin” ilman tilastollisia menetelmiä tai muita määrällisiä keinoja (Kananen 2008, 24).

Nauhoitin haastattelut ja litteroin ne sanasta sanaan paperille muuttamatta tai lisäämättä mitään. Materiaali on täysin autenttista. Analysoin haastattelut teemoittain. Kaksi pääteemaa olivat henkilökohtainen palvelu ja sähköinen palvelu. Miten nuoret ovat palvelut kokeneet. Millaista palvelua he olisivat toivoneet. Onko palvelulinjalla merkitystä palveluun. Henkilökohtaiseksi palveluksi mielletään myös se, että tapaa jonkun ihmisen vaikka tuoden asiapapereita. Haastateltavien tapauksissa kuitenkin pääpaino oli sovitulla aikavarauksella toteutettu tapaaminen TE-toimistossa. Tapaamisten aiheena oli työnhaku, koulutuspaikan haku, työllistymissuunnitelman laatiminen, palveluihin ohjaaminen tai muu TE-toimiston palvelu. Sähköisillä palveluilla tarkoitetaan työnhakijaksi ilmoittautumista, palvelutarpeen arviointia ja työllistymissuunnitelman ehdotuksen laatimista, joka lähetetään TE-toimistolle hyväksyttäväksi. Sähköisiin palveluihin kuuluu myös erilaisten tehtävien toteuttaminen sekä niiden kuittaaminen, tietojen päivittäminen ja työnhaun päättäminen.

## 6 TULOKSET

### 6.1 Henkilökohtainen palvelu

Kaikki haastateltavat olivat yksimielisiä siitä, että henkilökohtainen palvelu TE-toimistossa on tärkeää. Päälimmäiseksi jäi siis hyvin vahva kuva henkilökohtaisen palvelun tärkeydestä ja siitä, että jokainen kohdattaisiin ihmisenä ja otettaisiin huomioon nuoren yksilöllinen tilanne. Haastateltavien vastauksissa oli paljon samoja asioita. Sitaateissa on suoria lainauksia haastateltujen nuorten vastauksista.

*Oon saanu henkilökohtasta ja olen käynny siellä juttelemassa ja sitten ammatinvalinnassa oon käynny. Ja sitten työkkärin kautta menin tuonne eli ensin kävin siellä työhön valmentajan luona ja sovittiin, että meen tohon Uravalmennukseen (H2)*

Ohjaamo sai monessa haastattelussa hyvää palautetta. Neljä seitsemästä haastatellusta oli käynyt Ohjaamossa tai ollut Ohjaamon palvelujen kanssa tekemisissä esimerkiksi osallistunut Ohjaamon järjestämiin tapahtumiin.

Ymmärrystä tuli myös siihen, että Ohjaamo-paikkakunnilla nuoret ovat etuoi-keutettuja. Useassa keskustelussa tuli esille myös se, miten eri lailla TE-toimiston palvelut ovat ylipäätään järjestetty eri paikkakunnilla.

*Oikeastaan tuo varsinainen työkkärin palvelu tuntuu vähän semmoiselta etäiseltä mutta tämä Ohjaamo on sellanen että täällä on tullut sellaista hyvää henkilökohtaista palvelua. Ja jollainlailla helposti lähestyttävämpi kans (H1)*

Kaikilla paikkakunnilla ei ole nuorten päivystyksen kaltaista palvelua ja ajanvarauksenkin saa vain erikoistilanteessa. Kirjava käytäntö koko maassa tuli esille jo näissä haastatteluissa ja siitä tulee palautetta käytännön työssä hyvin usein. Nuori on ollut työnhakijana toisella paikkakunnalla ja Lahteen tullessa on ihmeissään kun pyydetään käymään tai Ohjaamoon voi tulla hoitamaan asioitaan ilman aikavarausta tai piipahtaa TE-toimiston nuorten päivystyksessä.

Palvelu koettiin sekä virallisena ja muodollisena että epävirallisena ja joustavana. Kuulluksi tulemisen ja kuuntelemisen tärkeys tulivat esille monissa kommentteissa. Kuten on aiemmin todettu, paikkakuntien väliset erot TE-toimiston palvelujen suhteen tulivat myös esille. Tähän asiaan liittyvää vertailua kuulee nuorilta muutenkin. TE-toimistoissa on suuriakin eroja palvelujen järjestämisessä

*Täällä Lahden puolella olen saanut henkilökohtaista palvelua, mutta edellisellä paikkakunnalla siellä tuntu erikoiselta kun meni sisäänkin niin vaan sanottiin, että hoida sähköisen palvelun kautta ja sinuun sitten ollaan yhteydessä. Henkilökohtainen palvelu annetaan vaan erikoistilanteessa ja tälle. Jotenkin se tuntu, aika erikoiselta. Ja sitten siellä ei ollut tällaista jaottelua niinku nuorten ja aikuisten iän suhteen. Sitten kun Lahteen tulin ja olin neljä vuotta ollut poissa niin en edes tiennyt, että Ohjaamo on olemassa. Sitten kun tuolla työkkärissä kävin niin ne heti sit ohjas tänne ja pääs heti henkilökohtaiseen palveluun siinä niin ja sitä se onki ollu (H3)*

*Joo olen kyllä saanut, pariltakin eri henkilöltä. Mä olen käynyt te-toimistolla siinä aulassa tekemässä mun CV:tä ja sitten Ohjaamossa olen tavannut ja siellä olen keskustellut ja katellut ollaan mietitty. Ohjaamossakin olen tehnyt CV:tä ja käynyt pitkiä keskusteluja elämästä (H4)*

Tietämättömyys asioista koettiin epäkohdaksi ja siihen ehdotettiin sitä, että jokainen nuori tavattaisiin heti työttömyyden alussa. ”Juureva alku” kuvaa mielestäni juuri sitä mistä itsekkin olen koko ajan puhunut. Olisi tärkeää selvittää se paljonko säästettäisiin, jos jokainen nuori saisi työnhakijaksi tullessaan henkilökohtaista palvelua. Suurissa kaupungeissa työttömiä nuoria on paljon vain sähköisten palvelujen varassa. Monilla on se käsitys, että kun saa työhaun voimaan ja työmarkkinatuen ja asumistuen pyörimään, se on siinä. Jos lähipiirissä ei ole ketään, joka edellyttää asioita ja auttaa työhaussa tai kertoo mahdollisuuksista, tilanne mutkistuu. Työhallinnon järjestelmässä on myös se mahdollisuus, että työnhaku jatkuu automaattisesti ja kukaan ei ota yhteyttä. Suurissa asiakasmäärissä tämä on mahdollista ja esimerkiksi, jos asiantuntija vaihtuu, sairastuu tai ei ole sijaista. Työnhaku ei mene poikki vaan järjestelmä vaan jatkaa työnhakua ja siitä tulee viesti vastuuasiantuntijalle, joka tilanteensa mukaan joko ottaa yhteyttä tai on mahdollista esimerkiksi edellä mainituista syistä, että yhteydenottoa ei tule. Tähän vaikuttaa myös TE-toimiston pienentyneet resurssit.

Nuoret kokevat hyvänä, että saa konkreettisia ohjeita ja tehtäviä. He kokevat, että ohjaustilanteessa tapahtuu jotakin konkreettista ja omaa tilannetta parantavaa. Keskustelu auttaa hahmottamaan omaa tilannetta ja mahdollisuuksia parantaa sitä.

*No, määhän kävin sen miehen kaa täällä Ohjaamossa puhumassa. Se varmaan oli eka semmonen henkilökohtainen, vähän mietittiin mitä tulevaisuudessa. Sillon kun olin kaksi vuotta työttömänä kotipaikkakunnalla mulla ei ollu mitään henkilökohtaista. Selvis sitten, että se mun henkilökohtainen virkailija oli lopettanut kait ja sitten ei ollu omaa virkailijaa ja sitä sitten selvitettiin siellä mun entisellä paikkakunnalla. Puhelimella sillon vaan otettiin yhteyttä. Kyllä tää on parempaa (H5)*

Nuorten kohdalla tulee esille monta kertaa se, että vaikka ollaan työhaussa, se ei ole ainoa ohjaustilanteessa huomioon otettava asia. Nuorten kohtaamisessa on ikään kuin ”haisteltava” ilmaa ja tunnusteltava mitä kaikkea nuoren

tilanteen taustalla on. Joskus se selviää ja joskus ei. Tässä henkilökohtainen palvelu on totta kai aina parempi kuin sähköisesti tai puhelimitse tapahtuva palvelu. Kohtaamisen tärkeys korostuu.

Haastatteluissa sivuttiin myös monimutkaista työttömyysturvaviidakkoa ja sitä suurta kysymystä, minkä takia hyvin sairaan nuoren pitää olla työttömänä työnhakijana ja keikkua kuin keinulaudalla vain sen takia, että saa työmarkkinatukea. Eräässäkin tapauksessa sekä työnhakija että TE-toimiston asiantuntija tiesivät, että työkykyä ei nyt ole ja työllistyminen ei ole ensisijainen asia.

*AmmatINVALINTAPSYKOLOGIN KANSSA MINULLE SYNTYI HYVÄ YHTEISTYÖ. Otin silloin jo yhteyttä joka paikkaan ja yritin silloin jo tehdä kaiken. Tosiaan ammatINVALINTAPSYKOLOGILTA se oli hyvin henkilökohtaista ja kohtaavaa sekä kuuntelevaa, Koin, että hänellä oli kyllä valmiuksia vastaanottaa se mun tilanne vaikka se oli aika paha ja maa olin ite aika järkyttynyt siinä vaiheessa, että ne potkut oli todella tulla ja asiat oli mennä niin kun oli mennä. Me käytiin pitkiä hyviä keskusteluja ja meidän ei ollut pakko puhua vaan mun työasioista vaan me puhuttiin mun opiskelusta ja mun ajatuksista ja mun tulevaisuudesta ja menneisyydestä.” Koin, että mut kohdatiin kokonaisena ei vaan työttömänä, ei vaan nuorena ei vaan sairaana. Mä sain olla vain kokonainen ihminen. Se on poikkeuksellista kun miettii näitä järjestelmiä koska tuntuu, että ihminen on pilkottu niin pieniin osiin, että se on kaikille jo aika vaikeeta (H6)*

Nuorten erot tulivat hyvin haastatteluissa esille. Joku vastasi todella pitkästi ja joku totesi lyhyesti kysymykseen henkilökohtaisesta palvelusta:

*En, tää on ollut nyt eka kerta. Tai no oikeastaan onhan sillon soitettu mut ei tällasta (H7)*

Nuorten kokemukset henkilökohtaisesta palvelusta ovat pääsääntöisesti hyviä. Palvelua tarjoamassa on tällöin henkilökohtaisessa kontaktissa toinen ihminen. Hänen asenteensa ja välittämisensä kyllä välittyy nuorelle. Kohtaaminen antaa kuvan koko palvelusta, joka piirtyy nuorelle ja vaikuttaa jatkossakin todella paljon. TE-toimiston palvelusta syntyvään kuvaan vaikuttaa työttömyysturvan monimutkaisuus. Se on kuitenkin asia, joka pitää hoitaa myös nuoren kanssa. Asian hoitaminen kuitenkin saa viedä liian suurta osaa mahdollisesta tapaamisajasta. Monimutkaiset ja vieraat asiat ja käsitteet tuntuvat nuoresta kaukaisilta ja vaikeilta käsittää.

Myös ympäristöllä on valtavan suuri vaikutus. Hyvänä esimerkkinä on Ohjaamo Lahdessa pidetty TE-toimiston nuorten päivystys. Kun Ohjaamo-toiminta alkoi vuonna 2016, niin TE-toimiston nuorten asiantuntijat muodostivat päivystysringin. Maanantaista perjantaihin nuorten asiantuntijoista jokainen päivysti vuorollaan Ohjaamossa. Nuoret asiakkaat sanoivat, että sama nuorten asiantuntija on paljon mukavampi Ohjaamossa kuin kahden sadan metrin päässä TE-toimistossa samalla kadulla.

Ohjaamo-toiminta vakiintui ESR-projektin päätyttyä 28.3.2018. Nyt samaisessa Ohjaamo Lahdessa on viisi vakituista nuorten te-asiantuntijaa. Nuoret ovat pääosin positiivisesti yllättyneitä saamaansa palveluun. Monelle TE-toimiston virastomainen ympäristö on jo sinällään vähän pelottava ja vieras.

Nuorten vastauksissa tuli usein esille palvelun aloittaminen. Kun tulee työnhakijaksi, olisi heti alkuun tärkeää saada henkilökohtaista palvelua. Silloin saisi sen ”juurevan alun”, josta olisi hyvä ponnistaa eteenpäin. Monipuolisuutta kohtaamiseen toivottiin, vaikkakin ymmärrettiin ajan ja resurssin rajallisuus. Esimerkkinä käytettiin sitä, että olisi mukavampi yhdessä katsoa mahdollisia avoimia työpaikkoja ja saisi samalla mielipiteitä sopsiko tuo työpaikka juuri minulle

*Ehkä se, että siinä vois olla sellasia, että katotaan yhdessä virkailijan kanssa mahdollisia työpaikkoja sillai että minne vois hakee. Ja tota sillei että varsinkin nuorena ihmisenä ei osaa aina sillei mieltä mihin paikkoihin vois hakee, mitä hommaa osais tehdä. Aattelee ehkä vähän suppeesti niin ei osaa hakee kaikkiin paikkoihin. Just se että kahden kesken vois kattoo olemassa olevia mahollisuuksii (H1)*

*Hyvää, oon ollu ihan tyytyväinen, et mulla on hyvä toi oma käsitte-  
lijä tuolla työkkärissä. Oon saanu siis hyvin tukee ja ymmärrystä.  
Niin kuitenkin sit oon saanu sitä ymmärrystä kun mä en pysty  
oman alan töitä tekeen ja mä oon kuitenkin sit vaihtamassa am-  
mattia. Ja hyvin on toiminu kaikki mun mielestä. Ei oikeestaan,  
mun mielestä kaikki on toiminu sullei hyvin että (H2)*

*Sitä, että keskustellaan kaikista vaihtoehtoista ja mitä on kum-  
mallakin mielessä asioista ja heitellään ajatuksia (H5)*

Melkein kaikki haastatellut korostivat ensi kohtaamisen merkitystä. Niin kuin elämässä yleensäkin, ensivaikutelmalla on paljon merkitystä. Toivottiin myös jonkinlaista työnhakuun ja koulutukseen hakeutumiseen liittyvien asioiden yleistä esittelyä. Monet käsitteet ovat vaikeita ja uusia. Monella menee sekaisia TE-toimiston ja Kelan palvelut ja yllätyksenä monille tulee, miten monimuotoisia asiat voivat olla

*Ois hyvä ,Ehkä siinä alussa olisi voinut olla ja voisi olla yleisesti,  
muutenkin se, että me kutsutaan sinut tänne työvoimatoimistoon  
vaikka tiistaina klo 13 ja ehkä pieni briiffi, 5- 15 minuuttia alussa  
mitkä on ne palvelut mitkä mua koskettaa. Sitten oltas voitu istuu  
kahden kesken jossain tällasessa huoneessa ja käydä sitä mun  
tilannetta ja niin että mä fyysisesti näen sen ihmisen ja saadaan  
tavallaan tietokoneelle ne alkukartoitukset ja muut. Et ehkä sem-  
monen ois tuonut sellaisen juurevamman alun siihen. Tietää kuka  
tuo tyyppi on. Ja ääni saa kasvot ja toisin päin. Ehkä mä sentyyp-  
pistä Jos tulee vaihdoksia olisi kiva tavata. Paikka tulee tutuksi ja  
yhteystiedot saisi. Kasvokkain kohtaaminen on tärkeä ( H3)*

Henkilökohtaisen palvelun tärkeyttä arvostettiin sitten, kun oli saanut sellaista palvelua. Jos esimerkiksi työnhakijaksi ilmoittautuessa ei ollut mitään muuta kontaktia kuin puhelinsoitto, ei ollut tullut mieleenkään, että voisi kysellä henkilökohtaisen tapaamisen perään.

*No nyt jos mä mietin, että jos mä olisin jo aikasemmin ollut jossain tällaisessa niin se ois ollu tai jotenkin mä en oo tiennyt tai ittekään tajunnu siis ottaa yhteyttä (H5)*

## 6.2 Sähköiset palvelut

Työhallinnon sähköisiä palveluja on kehitetty viime vuosina koko ajan. Niistä tulee myös palautetta jatkuvasti. TE-palvelujen sivuilla on kohta Oma asiointi, josta työnhaun saa voimaan verkkopankkitunnuksilla. Yli 90 prosenttia työnhakijoista laittaa työnhaun voimaan sitä kautta. Maahanmuuttajat ja henkilöt, joilla ei ole näitä tunnuksia, täyttävät hakulomakkeen käsin kirjoittamalla ja toimittavat sen TE-toimistoon kirjattavaksi

Työnhaun aktivoiminen on kolmivaiheinen. Työnhaku laitetaan voimaan ja sen jälkeen asiakkaan pitää tehdä oma palvelutarpeen arviointi ja työllistymissuunnitelma. Järjestelmä antaa mahdollisuuden jättää näiden toimien väliin muutama päivä, joten jos joku toiminto jää tekemättä, työnhaku katkeaa. Tämä aiheuttaa turhaa vaivaa sekä työnhakijalle että TE-toimistolle. Onkin toivottu, että nuo kaikki kolme kohtaa olisi ikään kuin pakko tehdä saman tien kun täyttää kaikki muutkin kohdat. Näin asiat etenisivät joustavammin.

Työnhakijaksi ilmoittautuminen ohjaa monta kertaa myös ikään kuin väärälle palvelulinjalle, koska monella on optimistisempi kuva tilanteestaan mikä se oikeasti on. Kaikissa TE-toimistoissa tähän ei puututa ja niinpä asiakas, joka tarvitsisi henkilökohtaista kontaktia, hukkuu helposti järjestelmän syövereihin.

Nuoria pidetään hyvinä sähköisten palvelujen käyttäjinä mutta totuus on toinen. Nuori voi olla hyvä sosiaalisessa mediassa mutta virallisten asioiden hoito, työhakemusten tekeminen ja CV:n kirjoittaminen ovatkin ylivoimaisia tehtäviä ilman apua.

Nuoret kuvaavat työhallinnon sähköisiä palveluja sekaviksi ja vanhanaikaisiksi. Muutamat nuoret sanoivat, että ovat muutenkin hyviä tietokoneen käyttäjiä, joten heiltä luonnistuu myös näiden palvelujen käyttäminen. Ovat lisänneet kyllä, että ymmärtävät miten hankalaa se voi jollekin olla.



On myös nuoria, jotka eivät oikeastaan tiedä mitä ovat sähköiset palvelut. Kuukaan ei ole koskaan kertonut eivätkä itse ole niitä käyttäneet. Haastatelluista yksi ei oikeastaan tiennyt mitään työhallinnon sähköisistä palveluista. Henkilökohtaisen palvelun yksi lisäarvo on, että kerrotaan ja näytetään konkreettisesti kyseiset palvelut. Suomessa on paljon nuoria työnhakijoita, joille vain soiteaan ja sitäkin tehdään osalle harvoin vaikka kolmen kuukauden välein tulisi olla yhteydessä. Monesti todella oletetaan liiaksi että kaikkihan ne sähköiset palvelut tietävät.

Jos halutaan, että sähköiset palvelut ikään kuin korvaavat henkilökohtaisen palvelun niin niiden pitää olla hyvin toimivat ja priimakunnossa. Nuorten kanssa keskustellessa tulee hyvin vahvasti se käsitys, että mikään ei korvaa henkilökohtaista kontaktia, jossa joku kuuntelee ja vastaa kysymyksiin. Tällöin on myös mahdollista kertoa omin sanoin tilanteestaan. Nuoret pitivät tärkeänä, että TE-toimisto saa kasvot ja heillä on henkilö, johon voi ottaa yhteyttä. On mahdollista saada TE-toimiston asiantuntijan yhteystiedot sen sijaan, että joutuisi soittamaan johonkin valtakunnalliseen numeroon.

Haastatellut nuoret olivat kaikki käyttäneet sähköisiä palveluja. Joidenkin mielestä se oli helppoa, toisten mielestä hankalaa ja joku ei oikein hahmottanut mitä ne sähköiset palvelut oikeasti ovat.

*Oon käyttänyt kyllä, kattonut työpaikkoja ja sitä työpaikkavahtia käyttäny. Uus juttu oli minä sä sanoit, se avoimet työvoimakoulutusjuttu. Se ei ollu mulle oikein tuttu vielä (H1)*

Joitakin uusia asioita oli tullut eteen vaikka joukossa oli hyvinkin harjaantuneita internetin ja sähköisten palvelujen käyttäjiä.

*Kyllä ne on minusta aika selkeet ja helppokäyttöset ja semmoset jotenki. Sieltä periaatteessa löytää kaiken minkä tarvitsee. Kuitenkin ne koulutuspaikat oli jäänyt löytämättä jotenkin. Mä olen kyllä aika harjaantunut internetin käyttäjä niin sitä osaa tarkkailla eri silmällä kuin jotkut muut (H1)*

*Oon käyttäny eli siellä oma asiointissa. Minusta se on ihan toimiva ja sellanen selkee käyttää. Ja se on helppo sitten jos tulee*

*joku työtarjous sen näkee sieltä ja pystyy kuittaamaan, että on hakenut. Ja se on helpompi sillei, että aina pitäis soittaa tai mennä käymään että: Hei, olen nyt tehnyt tämän. Niin se on kyllä helpompi hoitaa netin kautta (H2)*

Työllistymissuunnitelman tekemisen nuoret kokevat välillä hankalana. Siitä yritetään joskus päästä mahdollisimman helpolla. Sen nivoutuminen käytäntöön tuntuu kaukaiselta. Haastattelujen perusteella siihenkin kaivataan välillä apua ja konkreettista neuvoa. Suunnitelmaa laadittaessa ei tiedetä, mitä mahdollisuuksia ylipäätään on tarjolla.

*Kyllä olen käyttänyt työkkärin nettipalveluja. No sekin kun työsuunnitelmaa kirjoittaa niin sehän on aika sellaista, että etsin töitä ja sitten siinä pitää kertoa mitä kautta ja miten yksityiskohtaisesti pitää mennä ja omat rajathan siihen pitää asettaa ja mihin aikaan sen saa toteutettua ja mulla oli vähän liian positiiviset. Että kyllä mä saan kahes kuukaudes tän hoidettua, kyl mä saan töitä. Mutta eeeiii sitten piti tehdä taas uusi ja olla vähän realistisempi, että ehkä tämä onkin vähän pidempi prosessi (H3)*

*Joo on käyttäny, ja sitä Indeed, jos sitä meinaat, Monsteria ja Mollia ja sitten mulla on just niinku työpaikkavahteja aina kun mä käyn te-sivuilla niin mä katon kaikkia. Mollin sivut on mulla välillä kyllä vähän hankalia ja niiden kans mä oon kyllä välillä harjotellu ja opetellu ja näin. Mutta eiköhän se siitä pikkuhiljaa (H5)*

TE-palvelujen sähköiset palvelut eivät ole kiinnostavia ja ei ehkä koeta kovin tärkeiksi. Palautetta tulee TE-palveluiden sivujen sekavuudesta. TE-palvelujen ja Kelan sivut ja palvelu sekoitetaan helposti. Palautetta tulee myös siitä, että jos ilmoitan asian Kelalle niin eikö se näy TE-palveluissa. TE-palveluihin ilmoitetut asiat näkyvät kyllä Kelan sivuilla, varsinkin silloin jos niillä on vaikutus asiakkaan työttömyysturvaan ja toimeentuloon.

*Mitä ne sitten on. Aa sieltä silloin tällöin vilkuillut, aika harvoin. Hän puhu just sitä, että sinne tulee niitä mielenkiintosisia paikkoja sinne sivuille. Aika vähän tullut käytettyä täytyy myöntää.No en oo*

*kyllämiettinyt, ku mulla ei ole tarkkaa kuvaa millasia ne nykyään on (H5)*

*Joo kyllä mä otin ne ne jossain vaiheessa sillai käyttöön, että jos piti toimittaa jotakin tai klikkailla jotakin. Nyt menee Kelan kautta nuo hakemukset ja muut. Mutta joo oon käyttäny. Minusta se nettisivu ja nettipalvelu on yllättävän, suoraan sanottuna heikko. Se on sekava ja vanhanaikainen ja siellä ei ole tavallaan oo niitä vaihtoehtoja mitä ma vois in klikata mun tilanteessa. Niin ei siellä ole niitä nappuloita, Ymmärrän ettei jokaiselle ole omaa nappulaa mutta edes se muu mikä tai jotain olisi positiivista (H6)*

*Onko ne nää te-jutut? Jooo, jonkun verran. No ei oikeastaan niistä mitä mä oon käyttäny. En ainakaan nyt keksi. (H7)*

### **6.3 Odotuksia ja toiveita palvelusta**

Nuorilla ei loppujen lopuksi ole paljonkaan odotuksia ja toiveita TE-toimiston palveluja kohtaan. Monikaan ei tiedä niistä oikeastaan mitään. Odotukset ja käsitykset perustuvat hyvin pitkälti siihen, mitä on kuultu kavereilta, vanhemmilta ja koulusta. Julkisuuskuva ”työkkärillä” on eittämättä aika huono. Moni yllättyikin positiivisesti ja vuosien varrelta muistan huokaisun, että ”eihän tämä niin kauheaa ollutkaan” Yleinen käsitys erilaisten pakkojen ja velvollisuuksien viidakosta on syöpynyt osan mieleen. Kun nuorelle asiallisesti kertoo, että on oikeuksia ja velvollisuuksia, niin asia kyllä selkiintyy. Omaa aktiivisuutta ei korvaa mikään. Moni toteaaakin, että olisi voinut olla aktiivisempi. Toiveisiin liittyy myös se, millä mielellä TE-toimistoon tullaan hakijaksi. Onko tärkeä saada apua työnhakuun, vai onko päällimmäisenä saada tuet pyörimään.

*Odotuksia on ainakin. Jotenkin just sitä toivoo enemmän henkilökohtaisuutta. En mä nyt oikein osaa sanoa sitä loppujen lopuksi odottanut sillei kun niitä kuitenkin näitä asiakkaita pyörii täällä tosi paljon niin ei ehkä kaikille riitä sitä aikaa niin paljon. kattoo kaikkia*

*mahdollisuuksia läpi sillai kahden kesken. Tota kyllä on niinku, ei oo kyllä valittamista kuitenkaan (H1)*

*Mun mielestä se on ollut hyvää ja mun mielestä on ollut rentoa olla ja on pystynyt puhumaan just melkein mitä syli suuhun tuo. Ei ole tarvinnut miettiä mitä uskaltaa sanoo. Mä en osannut odottaa yhtään mitään kun en ole aikaisemmin ollut. Ei olut odotuksia Mä vaan tulin avoimin mielin ja katon mitä se on (H3)*

Palvelujen monipuolisuus on myös yllättänyt. Monella oli aika suppea käsitys TE-toimiston palveluista.

*On vastannut joo, että oon saanu just paljon apuu että oon käyny siellä ammatinvalinnassa ja terveystarkastuksessa kävin ja oon just päässy tuonne työhönvalmennukseen ja tuo Uravalmennus on kans tosi hyvä että on vähän selkiytynyt jo ajatukset siellä (H2)*

Jo aiemmin mainittu paikkakuntien ero tuli nytkin esille. Palvelujen ”kasvotomuus” häiritsi ja se, miten TE-toimiston asiantuntija asiat esittää.

*No ei oikein siellä edellisellä paikkakunnalla sillä hetkellä tuntunut siltä et sitten vaan piti jatkaa itsenäisesti työn hakemista ja sitten työsuunnitelman tekee. Ja siitä piti raportoida koko ajan ja tällaista eikä tullut mitään muistutustekstiviestejä tai soittoja asiasta (H3)*

*Se oli, että sun pitää koko ajan muistaa tehdä asioita , tottakai se on ihan perusasia, että sun pitääkin muistaa mut ku elämä menee miten menee niin ei oikein aina niinku kykene siihen. Mut sitten täällä Lahden puolella mulla ei oikein mitään valittamista ole ollutkaan (H3)*

Nuoret antoivat palautetta ystävällisyydestä ja kannustavuudesta. Rivien välistä saattoi lukea joidenkin kohdalla, että se oli yllättänyt positiivisesti. Taustalla saattoi olla muiden saamat kokemukset tai julkisuuden ja sosiaalisen median värityneet kirjoitukset.

*Mä olen oikeastaan yllättynyt miten paljon yritetään palvella ja auttaa. Kaikki on ystävällisiä. Eikä jätetä ihmisiä vaan johonkin vaan autetaan (H4)*

*Joo, joo mä sain saman tien tietoa Vartissa töihin-hommasta. Nyt on keskiviikkona yhteen firmaan haastattelu ja toiseen yritykseen toisen rekryfirman kautta tulee haastattelu jossain vaiheessa (H5)*

*Mulla ei oo oikein ollut eli kun mä en tienny että tällaista ees on niin mulla ei ole ollut mitään muita toiveita sillei mutta. Tosi vaikee sanoo (H7)*

*Jooo, tota, emmä tiiä että jos en ois ikinä käyny työkkärin palvelua hyödyntämässä niin ois aika hukassa. Että kyllä näistä jotain hyötyä kuitenkin on ollu. Vähintään sillä tasolla, että itte saanu jotain suuntaa ja että mitä täs pitäis tehdä ja haluis tehdä (H1)*

Mielenkiintoinen havainto oli se, että ainoastaan yhdellä haastateltavalla oli jonkinlainen käsitys TE-toimiston palvelulinjajaosta. Hänelle oli selvinnyt terveydentilan selvittelyn yhteydessä, että hänen asiakkuutensa on tuetun työllistymisen palvelun linjalla. Tämän perusteella voisi todeta, että palvelulinjalla ei ole mitään merkitystä nuorelle työnhakijalle. Tärkeintä on, että saa apua juuri siihen omaan tilanteeseensa ja eväitä työpaikan tai koulutuspaikan hakuun.

#### **6.4 Kehittämideoita**

Haastatelluilla nuorilla ei ollut juurikaan kehittämideoita eikä mitä he olisivat toivoneet lisää TE-toimiston palveluilta. Moni sanoi, että ei oikein keksi mitä kehittäisi ja loppupelissä nämä palvelut toimii kuitenkin aika hyvin.

Jos oli kokemusta toiselta paikkakunnalta ja Lahdesta, niin Lahdessa asiointi oli ollut helpompaa ja monipuolisempaa. Paikkakuntien kohdalla on siis eroja, joka johtuu painotuksista ja resursseista. Samoin esitettiin toive yksilöllisemmästä palvelusta

Aktivointia ja eteenpäin ”potkimista” toivottiin ja napakampaa ohjausta

*Ohan näitä tapahtumia, ihan ittestä kiinni tuleeko paikalle. En mä oikein tiää. Mä en osaa sanoa. Se voisi olla hyvä potkia nuoria vähän enemmän, ainakin omalle osalle ois ollu se aikasemmin potkiminen (H5)*

*Ja sitten se juurevampi ensi kohtaaminen tai se alku, sitä toivoisin kaikkien meidän puolesta. Se jotenkin, että työvoimatoimisto olisi jotenkin meidän puolella siitä huolimatta, että on osa järjestelmää. Tulisi sellainen olo että työvoimatoimisto on mun kanssa samalla puolella. Sehän riippuu ihmisestä ja tilanteesta mutta ettei tarvis niinku pelailta tavallaan puolin tai toisin. Vaan että kaikki voisi tuntea, että ollaan samalla puolella ja vedetään yhtä köyttä. Nimenomaan se yksilöllisyys mä tiedän että se on äärimmäisen vaikee toteuttaa mutta sitä kyllä kaipaisin lisää ( H3)*

Nuorilta tuli myös toive siitä, että nettisivuilla olisi oma kohta nuorille. TE-toimiston sivuilla on kerrottu nuorten palvelut, mutta se koetaan jotenkin liian yleiseksi.

*Nettisivuilla voisi olla ihan nuoriso-osio, tarkempi. Nytten se on kaiken ikäisille. Nuorisolle olisi tarkemmin ne asiat, Sellainen idioottiohje nuorille, yksiselitteinen toimi näin. Jos sulla on tällainen tilanne Vaikka vaan soita ja kysy kaikki ei edes sitä tajua että voi soittaa. Idioottinuorille sellainen oma nettisivusto voisi toimia (H3)*

## 7 POHDINTA

Opinnäytetyötä tehdessä ja erityisesti nuorten haastattelujen myötä henkilökohtaisen palvelun tärkeys vahvistui. Nuorilta saatu palaute todella puolsi kasvokkain tehtävän palvelun tehokkuutta. Hyvä alku työnhakijaksi tullessa olisi se ensimmäinen kohtaaminen asiantuntijan kanssa. Ja auttaisi helpommin pääsemään eteenpäin. Nuoret työllistyisivät ja löytäisivät jatkopolun nopeammin. Ammatillisen koulutuksen muutos jakaa nuoria myös niin, että toiset etenevät opinnoissa nopeasti ja työllistyvätkin todennäköisesti pian. Toisaalta

myös koulutuspolulta tippumisia tapahtuu enemmän. Erilaisiin nivelvaiheisiin tarvitaan henkilökohtaista kontaktia ja eri yhteistyökumppaneiden yhteistyötä.

Asiakaslähtöisyydestä puhuttaessa asiakas on keskiössä (Koivunen,2017). Opinnäytetyön myötä vakuutuin, että näin on silloin kun nuori tavataan henkilökohtaisesti TE-toimistossa. Näissä vastauksissa ei tullut eteen mitään asiantuntijavallan ja asiakaskeskeisyyden ja – lähtöisyyden jännitteistä tai aiemmin mainitsemastani hallintoalamaisuudesta puhumattakaan. Nuorten tilanteet ovat hyvin erilaisia. On tärkeää, että tilanne saadaan vuorovaikutteiseksi ja luottamukselliseksi. Laki edellyttää hoitamaan myös välillä ikävätkin työttömyysturva-asiat. Tärkeää on luoda sellainen tunnelma ja tilanne, että kyse on juuri palveltavan nuoren asiasta ja eteenpäin menosta.

Erilaisista kohtaamisiin ja asiakaspalvelutilanteisiin liittyvistä asioista ja teorioista ei TE-palveluissa asiointi poikkea. Monelle nuorelle se on vaan ihan uusi tilanne ja käsitteet ovat monimutkaisia ja vaikeita. Nuorten kanssa työskennellessä tulee usein eteen myös se miten vähän työelämään tai ylipäätään työelämätaitoihin satsataan koulussa. Tässä opinnäytetyössä olen jo aiemmin viitannut asiaan, joka TE-toimiston asiointissa on hankaloittava tekijä. Se on toisaalta valvovan viranomaisen rooli ja samalla kannustavan asiantuntijan rooli. Tämä ei kuitenkaan noussut haastatteluissa mitenkään ongelmalliseksi. Nuoret olivat päinvastoin myönteisesti yllättyneitä ystävällisestä ja kannustavasta asiakaspalvelusta. Kukaan haastatelluista ei maininnut tuota työttömyysturva-asiaa mitenkään ongelmallisena

Haastateltujen nuorten suhtautuminen TE-toimistoon ja sen palveluihin oli myönteistä tai vähintäänkin neutraalia. Kaikki myönsivät palvelun tärkeyden ja sanoivat oman aktiivisuuden olevan erittäin tärkeä asia ja jopa toivoivat ”potkimista” eteenpäin.

Paljon puhuttu TE-toimistojen palvelulinjajako ei ollut näyttäytynyt haastatelluille mitenkään. Yksi haastatelluista oli kuullut asiasta aiemmin ja tunnisti asian. Sillä ei asiakkaan näkökulmasta ole mitään merkitystä. Uusimmissa suunnitelmissa palvelulinjajaosta ollaankin luopumassa.

Olen työssäni nuorten palvelussa kohta kuuden vuoden ajan puolustanut henkilökohtaisen palvelun tärkeyttä. Palautetta ja kiitosta nuorilta tulee siitä hyvin

usein. Ohjaamo-asiantuntijan roolissa näen, että nuorten palvelua tulisi kehittää koko ajan siihen suuntaan. Työskentely yhteistyökumppanien kanssa nuorten hyväksi on yhä suuremmassa roolissa. Nuorten palaute Ohjaamoista on positiivista. Kuinka Ohjaamo-toiminta saadaan kaikkien nuorten ulottuville jää nähtäväksi. TE-toimiston palvelussa ohjaamisella ja neuvonnalla on iso rooli. On myös hyvin tärkeää millainen on nuoren kohtaava henkilö. Miten sitoutunut ja onko virkamiehen viitta jäänyt ja hän on aidosti kiinnostunut nuoren, välillä hyvin kimurantistakin tilanteesta.

Sähköiset palvelut ovat edelleen aika jäykät ja kaukana arkielämästä ja konkreettisuudesta. Ne vastaavat tarkoitustaan sellaiselle työnhakijalle, joka tietää jo seuraavan työpaikan eikä tarvitse mitään ohjausta.

Työhallinto on kovassa muutoksessa. Maakuntauudistuksen osana toteutetaan kasvupalvelu-uudistus, jossa ELY-keskusten ja TE-toimistojen työnhakijoiden ja yritysten palvelut siirretään maakunnille. Maakunnat toimivat jatkossa palveluiden järjestäjinä, jolloin maakunta voi oman palvelutuotannon rinnalla hyödyntää yhä laajemmin yritysten ja järjestöjen palveluja. Yksityiset palveluntuottajat ja järjestöt ovat kiinnostuneita kasvupalvelumarkkinoista. (Heinonen, E., 2018.)

Erilaisia kokeiluja ja pilotteja toteutetaan koko ajan. Ostopalvelut yksityisiltä palveluntuottajilta perustuvat nimenomaan siihen, että henkilökohtaista palvelua ja ohjausta ostetaan yksityiseltä sektorilta. Nuorten palaute puhuu henkilökohtaisen palvelun puolesta. Olipa palvelun tuottaja sitten julkinen tai yksityinen on tärkeintä, että palvelu on hyvää ja asiakaslähtöistä. Keskitytään nimenomaan siihen mitä kukin asiakas tarvitsee. Jos työttömyyden alkuvaiheessa saa perusteellista neuvontaa ja ohjausta jää työttömyys lyhyeksi. Työttömyyden ennalta ehkäisy on myös nuorten kohdalla erityisen tärkeää. Koulutuksen pitäisi vahvemmin satsata tähän nivelvaiheeseen. Ammatillisen koulutuksen reformi ei siihen kyllä vastaa.

Ikäluokkien pienentyessä meillä ei ole vara menettää yhtään nuorta. Yhteiskunnalla pitää olla varaa tavata kaikki työmarkkinoille tulossa olevat nuoret henkilökohtaisesti tukien ja ohjaten heitä eteenpäin.



Nuorten tilanteesta ja syrjäytymisen vaaroista ollaan kovin huolissaan. Tähän työmarkkinoille tulevaan nuorisoon pitäisi kiinnittää todella paljon enemmän huomiota. Esimerkiksi voisi ottaa jonkun paikkakunnan ja tavata kaikki työnhakijaksi tulevat nuoret henkilökohtaisesti. Seurata sen jälkeen miten he työllistyvät tai ylipäätään etenevät. Tai tutkia sitä miten paljon on eroa kun nuori on vain sähköisten palvelujen varassa siihen samaan aikaan ammattiin valmistuvaan nuoreen, joka on saanut henkilökohtaista palvelua ja ohjausta. Käytännön tasolta tehtävää tutkimusta pitäisi lisätä ja kuunnella enemmän nuorten kanssa toimivia asiantuntijoita.

## LÄHTEET

Aapola, S.& Kaarninen, M. 2003. Nuoruuden vuosisata, Suomalaisen nuorison historia, Suomalaisen kirjallisuuden Seuran toimituksia 909.

Dunderfelt, T. 2016. Läsnaoleva kohtaaminen. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Haastattelumuodot, WWW-dokumentti, Saatavissa:

<https://www.kamk.fi/fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Aineiston-keruumenetelmat/Haastattelu> [viitattu 28.10.2018].

Harisalo R., 2013. Johdanto Teoksessa Laitinen, I., Harisalo, R. & Stenvall, J. (toim.) Palvelutiede julkisten palvelujen uudistajana, Kansainvälinen vertailu, Tampere: Juvenes Print, 13-16.

Heinonen, E. 2018. Yksityiset palveluntuottajat ja järjestöt ovat kiinnostuneita kasvupalvelumarkkinoista. WWW-dokumentti. Julkaistu 1.11.2018. Saatavissa: [https://tem.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/yksityiset-palveluntuottajat-ja-jarjestot-ovat-kiinnostuneita-kasvupalvelumarkkinoista](https://tem.fi/artikkeli/-/asset_publisher/yksityiset-palveluntuottajat-ja-jarjestot-ovat-kiinnostuneita-kasvupalvelumarkkinoista) [viitattu 2.11.2018].

Kananen J. 2008. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet, Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Koivunen, K. 2017. Asiakas- tai ihmislähtöisyys – tasavertaisuutta ja vastavuoroisuutta ammattilaisten ja palvelun käyttäjien kanssa. WWW-dokumentti. Päivitetty 27.2.2017. Saatavissa: <http://www.oamk.fi/epooki/2017/asiakas-ja-ihmislahtoisuus-sosiaali-ja-terveydenhuollossa> [viitattu 28.10.2018].

Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita Prima.

Laki julkisesta työvoima ja yrityspalvelusta 28.12.2012/916.

Onnismaa, J. 2007. Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Helsinki: Gaudeamus.

Opinnäytetyöpakki, Haastattelumuodot, WWW-dokumentti, Saatavissa: <https://www.kamk.fi/fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Aineiston-keruumenetelmat/Haastattelu> [viitattu 28.10.2018].

Rahikainen, M. 2003, Nuorena työhön, Lasten ja nuorten työnteko 1900-1970, Teoksessa Aapola, S, & Kaarninen, M. (toim.) Nuoruuden vuosisata, Suomalaisen nuorison historia, Suomalaisen kirjallisuuden seuran toimituksia 909,161-185.

Saarinen, R. & Koskinen, M. 1995. Pestuumarkkinoilta Eurooppaan. Lahden työvoimatoimisto 1919 -1994 Lahden työvoimatoimisto

Stenvall J., & Laitinen I. 2013 Yhteenveto ja toimenpidesuosituksset Teoksessa Laitinen, I., Harisalo, R. & Stenvall J. (toim) Palvelutiede julkisten palveluiden uudistajana, Kansainvälinen vertailu, Tampere: Juvenes Print, 141-142.

Särkelä, A. 2001. Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Toinen painos. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.

Työttömyysturvalaki 30.12.2002/1290.

Väisänen, L., Niemelä, M. & Suua, P. 2009. Sanat työssä. Vuorovaikutus ammattitaitona. Helsinki: Kirjapaja.

## Haastattelukysymykset

Mikä oli tilanteesi, kun tulit TE-toimistoon hakijaksi?

Mikä on tilanteesi nyt?

Oletko saanut henkilökohtaista palvelua?

- Millaista palvelu on mielestäsi ollut? Kuvaile palvelua omin sanoin.
- Millaista olisit toivonut?
- Vastasiko saamasi palvelu toiveitasi?

Oletko käyttänyt työhallinnon sähköisiä palveluja?

- Millaista palvelu on mielestäsi ollut? Kuvaile palvelua omin sanoin.
- Millaista olisit toivonut?
- Vastasiko saamasi palvelu toiveitasi?

LIITE 2/1



**Kaakkois-Suomen  
ammattikorkeakoulu**

OPISKELIJA

SOPIMUS OPINNÄYTETYÖSTÄ

1 / 2

Tulosta

Tyhjennä

Opiskelijanumero 1700013	Vierailiset etunimet Esiina
Sukunimi Ala-Sankola	
Yhteysosoite Tanhuanitie 2	Postinumero ja -toimipaikka 15880 HOLLOLA
Sähköposti oesak02@edu.xamk.fi	Puhelin 040-7052071
Toimipaikka ja koulutusohjelma Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu, Kouvola	
Suuntautumisvaihtoehto ja ryhmätunnus Yhteisöpedagogikoulutus, monimuotototeutus, Y1KV17KM	

**TOIMEKSIANTAJA**

Toimeksiantaja ja yritysyhteisö Hämeen työ- ja elinkeinotoimisto	Yrityksen/yhteisön yhteysthenkilö Kirsi Burke
Lähtiosoite Kirkkokatu 12	Postinumero ja -toimipaikka 15140 LAHTI
Sähköposti kirsi.burke@te-toimisto.fi	Puhelin 0295 041 539

**OPINNÄYTETYÖN HANKKEISTUS**

<input type="checkbox"/> Toimeksiantaja maksaa opinnäytetyöstä opiskelijalle tai Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoululle korvauksen, josta on kirjallisesti sovittu ennen opinnäytetyön aloittamista.
<input checked="" type="checkbox"/> Opinnäytetyöllä on toimeksiantajan puolelta nimetty ohjaaja ennen opinnäytetyön aloittamista.
<input type="checkbox"/> Toimeksiantajan tarkoituksena on alusta lähtien hyödyntää opinnäytetyön tuloksia toiminnassaan.

**OPINNÄYTETYÖN OHJAUS**

Ohjaaja(t) / opettaja(t) Sari Miettinen
Sähköposti sari.miettinen@xamk.fi
Yrityksen/yhteisön ohjaaja(t) Kirsi Burke
Sähköposti kirsi.burke@te-toimisto.fi



Kaakkois-Suomen  
ammattikorkeakoulu

SOPIMUS OPINNÄYTETYÖSTÄ

2/2

LITTE 2/2

OPINNÄYTETYÖ

Opinnäytetyön aihe (max. 200 merkkiä)	
Nuorten palvelukokemuksia TE-toimistossa	
Kehittämisen- tai tutkimusaihe ja toimeksianto (max. 300 merkkiä) Saada esville realistisia tietoja nuorten kokemuksista palvelusta	
Keskeiset määrittelyt (max. 300 merkkiä) Päättelyt	
Opinnäytetyön alku 1.1.2018	Opinnäytetyön loppu toimeksiantajalle 30.6.2018
Opinnäytetyö täyttää Tilastokeskuksen T & K määrittelyn *)	
<input type="checkbox"/> Kyllä <input checked="" type="checkbox"/> Ei	

\*) T & K määrittelyn saa opintotoimistosta tai internetistä  
<http://www.tilastokeskus.fi/til/tilkekas.html>

OPINNÄYTETYÖN SOPIMUSEHDOT

<p><b>Opinnäytetyön ohjaus ja vastuu</b> Vastuu opinnäytetyön tekemisestä ja tuloksista on opiskelijalla. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun vastuu rajoittuu opinnäytetyön tavalliseen ohjaukseen. Toimeksiantaja sitoutuu antamaan opiskelijan käyttöön kaikki opinnäytetyön tekemisessä tarvittavat tiedot ja aineistot sekä ohjaamaan opinnäytetyötä toimeksiantajaorganisaation näkökulmasta. Ongelmatapauksissa sopimuksen ehtoista voidaan neuvotella tarkemmin ja tarvittaessa purkaa sopimus.</p> <p><b>Oikeudet tuloksiin ja muuhun opinnäytetyöhön liittyvään aineistoon, laitteisiin ja soveltuksiin.</b> Toimintaoikeus ja omistusoikeus opinnäytetyön tuloksiin kuuluvat opinnäytetyön tekijälle. Toimeksiantaja saa käyttökauden opinnäytetyön tuloksiin ja niiden kaupalliseen hyödyntämiseen ainoastaan sopimalla niistä etukseen opinnäytetyön tekijän kanssa. Opinnäytetyön tekijä on velvollinen raportoimaan opinnäytetyön tulokset toimeksiantajalle.</p>	<p><b>Tulosten julkaiseminen ja luottamuksellisuus</b> Opinnäytetyö on kokonaisuudessaan julkinen. Mikäli opinnäytetyö sisältää tilastellisuuksia tai muita julkisuuslaissa salassa pidettäviä määrättyjä tietoja, on opinnäytetyön raportti laadittava niin, että tietojen luottamuksellisuus säilyy. Tarvittaessa salassa pidettävät tiedot on jättävä työn taustatiedoissa. Opinnäytetyö voidaan julkaista myös Internetissä.</p> <p>Opinnäytetyön osapuolet (opiskelija, toimeksiantaja ja opinnäytetyön ohjaaja) sitoutuvat pitämään salassa kaikki opinnäytetyön tekemisessä ja sitä edeltävissä tai sen jälkeisissä neuvotteluissa esille tulevat luottamukselliset tiedot ja asiakirjat sekä pitämättä käyttämiensä hyväksien toisen osapuolen ilmaisimia luottamuksellisia tietoja ilman erillistä lupaa.</p> <p><b>Opinnäytetyön kustannukset ja niiden korvaaminen</b> Opinnäytetyötä mahdollisesti aiheuttavien kustannusten (ml. aineiden hankinta, reiska-aineet, matkat, työkorvaus jne.) korvaamiseksi sopivat toimeksiantaja ja opiskelija keskenään. Pääsääntöisesti Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu ei vastaa yksittäisen opinnäytetyön kustannusten korvaamisesta.</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Olemme yhteisesti sopineet opinnäytetyön toteutuksesta ja ohjauksesta yllä sovitulla tavalla.

ALLEKIRJOITUKSET

PAIKKA, PÄIVÄYS JA TOIMEKSIANTAJAN EDUSTAJAN ALLEKIRJOITUS	
Lshli	8 / 2 20 18 <i>Kirsi Burk</i>
PAIKKA, PÄIVÄYS JA OPISKELIJAN ALLEKIRJOITUS	
Lshli	8 / 2 20 18 <i>Antti Kananen</i>
PAIKKA, PÄIVÄYS JA OHJAAVAN OPETTAJAN ALLEKIRJOITUS	
	/ 20

Tämä sopimus on kirjoitettu kolmena kappaleena, yksi toimeksiantajayritykselle, toinen opiskelijalle ja kolmas opintotoimiston rekisteröintiä varten.

Opintotoimiston lomake 2017



Työ- ja elinkeinoministeriö  
Arbets- och näringsministeriet

LIITE 3

Elina Ala-Sankola  
Hämeen te-toimisto

Päätös  
27.9.2017

1/2  
TEM/1473/03.10.03/2017

#### PÄÄTÖS TUTKIMUSLUPAHAKEMUKSEEN

Elina Ala-Sankola Hämeen te-toimistosta on hakenut työ- ja elinkeinoministeriöltä lupaa käyttää työ- ja elinkeinotoimiston asiakastietojärjestelmän (URA) yhteystietoja opinnäytetyötä te-toimiston nuorten palvelusta varten. Opinnäytetyön ohjaajina toimivat vastaava opettaja Maiju-Sisko Kauppila ja opinnäytetyöstä vastaava opettaja Kalja Komonen Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulusta.

Työ- ja elinkeinoministeriö on päättänyt viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) 28 §:n ja julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain (916/2012) 13 luvun 5 §:n 3 momentin nojalla antaa hakijalle oikeuden hakemuksessa mainituin rajoittein nuorten hakijoiden yhteystietoihin kyselylomakkeiden postittamista varten. Tämä tutkimuslupa on voimassa 31.5.2018 saakka.

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

Tietoja saa tallentaa vain tutkimuksen kannalta tarpeellisin osin. Tietoja on säilytettävä siten ja toiminnassa muutoinkin varmistettava se, että yksityiset tiedot eivät paljastu muille tahoille. Tutkimusta toteutettaessa tulee ottaa huomioon henkilötietolakiin (523/1999) sekä muihin lakeihin ja asetuksiin sisältyvät henkilötietojen keräämistä, tallentamista, käyttöä ja luovuttamista koskevat säännökset.

*Kari Klemm*  
Kari Klemm  
Hallitusneuvos

*Riitta Ruohomäki*  
Riitta Ruohomäki  
Palvelupäällikkö

