



SAVONIA

OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
SOSIAALI-, TERVEYS- JA LIIKUNTA-ALA

TEKEMISTÄ PÄIVIIN, RYTMIÄ ARKEEN

Asiakkaiden kokemukset työllisyyspalveluista Lapinlahden kunnassa

TEKIJÄ/T: Katriina Karjalainen SS16SP
Mirka Tuppurainen SS16SP

Koulutusala Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala			
Koulutusohjelma/Tutkinto-ohjelma Sosionomin tutkinto-ohjelma			
Työn tekijä(t) Katriina Karjalainen ja Mirka Tuppurainen			
Työn nimi Tekemistä päiviin, rytmiiä arkeen- Asiakkaiden kokemukset työllisyyspalveluista Lapinlahden kunnassa			
Päiväys	15.3.2019	Sivumäärä/Liitteet	36/5
Ohjaaja(t) Tuula Niskanen			
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Lapinlahden kunta, työllistämisen tulosalue			
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää asiakkaiden kokemuksia Lapinlahden kunnan työllisyyspalveluista. Opinnäytetyössä selvitettiin, millaisia kokemuksia asiakkailta oli Lapinlahden kunnan työllisyyspalveluista ja kuinka työllisyyspalvelut ovat vaikuttaneet asiakkaiden sen hetkiseen elämäntilanteeseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin. Toimeksiantajana oli Lapinlahden kunnan työllistämisen tulosalue, jota kutsutaan työllisyyspalveluiksi. Työllisyyspalveluiden asiakkaina ovat työttömät työnhakijat, yritykset ja henkilöt, jotka tarvitsevat ohjausta työllistymiseen. Opinnäytetyössä kontaktoitavat asiakkaat olivat pääsääntöisesti pitkäaikaistyöttömiä, jotka ovat olleet työllisyyspalveluiden asiakkaana kesäkuun 2017-kesäkuun 2018 välillä.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivisin eli laadullisin menetelmin. Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina. Opinnäytetyöhön haastateltiin työllisyyspalvelun asiakkuudessa olleita henkilöitä. Asiakkaat ovat olleet yksilöidyissä palveluissa työllisyyspalveluiden kautta joko kuntouttavassa työtoiminnassa tai palkkatuetussa työssä. Haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin, jonka jälkeen aineisto koottiin teemoittain taulukoihin. Tämän avulla haastattelut saatiin analysoidua luotettavasti.</p> <p>Haastattelutuloksien avulla saatiin selvitettyä, kuinka asiakkaat olivat kokeneet työllisyyspalveluiden vaikutuksen sen hetkiseen elämäntilanteeseen ja sosiaaliseen hyvinvointiinsa. Tuloksista tuli selkeästi esille työllisyyspalveluiden positiiviset vaikutukset asiakkaiden elämään. Päälimmäisinä nousivat asiakkaiden kokemukset siitä, kuinka he ovat saaneet tekemistä päiviinsä. Kehitettäväksi nousseet asiat eivät suoranaisesti ole työllisyyspalveluiden vaikutuksen alaisena. Työllisyyspalveluiden vaikutukset asiakkaan elämään ovat olleet merkitykselliset. Opinnäytetyön avulla saadaan tuotua esille, että työllisyyspalveluiden asiakkuudessa oleminen vaikuttaa ihmisen elämään positiivisesti monella eri elämän osa-alueilla. Tästä voi päätellä, etteivät työllisyyspalvelut vaikuta vain rahallisesti kunnan talouteen vaan myös kuntalaisten hyvinvointiin.</p> <p>Lapinlahden kunnan työllisyyspalvelut saavat opinnäytetyöstä työvälineen, jolla he voivat osoittaa työnsä merkittävyyttä. Opinnäytetyön avulla asiakkaat ovat saaneet kokemuksen osallisuudesta, sillä juuri heidän tarinansa on ollut arvokas ja merkittävä. Työtä esitellessä heräsi keskustelua siitä, kuinka todellisen kuvan opinnäytetyö antaa asiakkaista; he eivät ole kovin itseohjautuvia ja aktiivisia, vaikkakin yhteiskunta niin heistä olettaa.</p>			
Avainsanat työllistyminen, työllistymistä edistävät palvelut, vaikeasti työllistettävät henkilöt, asiakkaan kokemus			

Field of Study Social Services, Health and Sports			
Degree Programme Degree Programme in Social Services			
Author(s) Katriina Karjalainen and Mirka Tuppurainen			
Title of Thesis Something to do for weekdays - the rhythm of life. Clients' experiences of employment services in the municipality of Lapinlahti			
Date	15.3.2019	Pages/Appendices	36/5
Supervisor(s) Tuula Niskanen			
Client Organisation /Partners Municipality of Lapinlahti, employment services			
<p>Abstract</p> <p>The aim of the thesis was to find out clients' experiences of employment services in the municipality of Lapinlahti. The thesis explored clients' experiences of the municipal employment services in Lapinlahti and effects the employment services had had on clients' current life situation and social welfare. The client organization of the thesis was the revenue division of the Lapinlahti municipality, which is called employment services. The clients of employment services are unemployed people, companies, and people who need guidance on employment. Clients contacted in the thesis were mainly long-term unemployed, who had been clients of employment services between June 2017 and June 2018.</p> <p>The thesis was a qualitative study where the theme interview method was applied. People who were interviewed for the thesis had been clients in the employment service. The clients had been at the individualized service via employment services either in rehabilitative work or in pay subsidy work. The interviews were recorded and transcribed, after which the material was collected by topic into tables. This made it possible to analyze the interviews in a reliable way.</p> <p>The results of the interviews revealed how the clients had experienced the impact of employment services on their current life situation and social well-being. The results clearly highlighted the positive effects of employment services on the lives of the clients. On the top, clients' experiences of how they have done their days rose. The issues to be developed are not directly under the influence of employment services. The impact of employment services on a client's life has been significant. The thesis shows that being a client of employment services has a positive impact on a person's life in many different areas of life. On the basis of this it can be concluded that employment services affect not only financially the municipal economy but also the welfare of the inhabitants of the municipality.</p> <p>This thesis provides the employment services of the municipality of Lapinlahti a tool to demonstrate the significance of their work. With the help of the thesis the clients gained experience of participation, because their story was valuable and significant. When presenting the work a discussion arose about how real a picture the thesis presents of the clients; they are not very self-directed and active although society assumes that.</p>			
<p>Keywords employment, services for employment, hard-to-employ-persons, client experiences</p>			

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	5
2	TYÖLLISTYMINEN JA ASIAKAS	6
2.1	Työllisyyden merkitys asiakkaan näkökulmasta	7
2.2	Työttömyys ja sen vaikutukset asiakkaisiin	8
2.2.1	Elämänhallinta	10
2.2.2	Työn merkitys ihmiselle	10
2.2.3	Työllisyyspolitiikan menetelmiä	11
3	LAPINLAHDEN KUNNAN TYÖLLISTÄMISEN TULOSALUE	14
4	TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TUTKIMUSKYSYMYKSET	16
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	17
5.1	Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä ja kohdejoukko	17
5.2	Aineiston keruu teemahaastatteluina	18
5.3	Tutkimusaineiston käsittely ja analyysi	19
5.4	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus	21
6	TUTKIMUKSEN TULOKSET	23
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	26
8	POHDINTA	28
8.1	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	28
8.2	Tulosten pohdinta	29
8.3	Opinnäytetyön hyödynnettävyys ja jatkotutkimuksen mahdollisuus	31
8.4	Opinnäytetyön esittely tilaajalle	32
8.5	Ammatillinen kasvu ja oma oppiminen.....	32
	LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT	34
	LIITE 1: SAATEKIRJE	37
	LIITE 2: HAASTATTELUSOPIMUS.....	38
	LIITE 3: TUTKIMUSLUPA.....	39
	LIITE 4	41

1 JOHDANTO

Suomalaisen yhteiskunnan kuuma puheenaihe on ollut viime vuosina suomalaisten työllistyminen ja työttömien aktivointi työnhakuun. Tilastokeskuksen (2017) mukaan Suomessa oli marraskuussa 2017 työttömiä työnhakijoita 190 000, joka on 23 000 vähemmän kuin marraskuussa 2016. Lapinlahden kunnassa on ollut marraskuussa 2018 työttömien osuus työvoimasta 10,2% eli 437 henkilöä. Marraskuussa 2017 vastaava henkilömäärä on ollut 480. Työvoimaa Lapinlahden kunnassa on ollut marraskuun 2018 lopussa 4 286 henkilöä. (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus ja Te-palvelut 2018; 5, 13).

Vuonna 2017 hallitus esitti työttömyysturvalain muutosta, joka astuisi voimaan 1.1.2018 (Finlex HE 124/2017). Esitys meni läpi, jonka vuoksi niin sanottu työttömyysturvan aktiivimalli astui voimaan vuoden 2018 ensimmäisenä päivänä. Työttömän työnhakijan tulee osoittaa aktiivisuutensa Te-palveluille 65 työttömyysetuuden maksupäivän tarkastelujakson aikana. Ellei työtön työnhakija osoita aktiivisuuttaan, hänen työttömyysturvaetuuttaan leikataan. (Te-palvelut 2018a.)

Opinnäytetyön tilaajana on Lapinlahden kunnan hallintokeskuksen alaisena toimiva työllistämisen tulosalue. Käytämme työllistämisen tulosalueesta termiä työllisyyspalvelut, sillä se on mukautunut työllistämisen tulosalueen kutsumanimeksi. Työn aiheena on asiakkaiden kokemukset työllisyyspalveluista Lapinlahden kunnassa. Työn nimi ”Tekemistä päiviin, rytmiä arkeen” valikoitui, koska työllisyyspalveluiden asiakkaat ohjautuvat usein palveluiden piiriin sen vuoksi, että he saisivat sisältöä arkeen. Tarve kyseiselle opinnäytetyölle on ollut jo pidemmän aikaa, sillä työllisyyspalveluiden omat resurssit eivät ole mahdollistaneet tutkimuksen tekemistä. Lisäksi on ollut vaarana, ettei kyseistä työtä tekevä henkilö saa tarpeeksi luotettavaa tulosta tutkimuksesta. Tämän vuoksi työllisyyspalvelut ovat halunneet tilata työn ulkopuoliselta taholta. Opinnäytetyö on toteutettu laadullisena tutkimuksena, jossa on käytetty aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Aineisto on kerätty kirjallisuuden ja teemahaastatteluiden avulla.

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, kuinka asiakkaat ovat kokeneet Lapinlahden kunnan työllisyyspalveluiden asiakkuudessa olemisen. Samalla selvitettiin, millainen heidän sosiaalinen hyvinvointinsa oli haastatteluiden hetkellä ja oliko heidän elämänhallintansa parantunut. Työllisyyspalvelut voivat hyödyntää opinnäytetyötä, kun heidän työnsä vaikuttavuutta arvioidaan Lapinlahden kunnassa. Koska aineistonkeruussa teemahaastatteluiden otos oli määrältään pieni, koettiin merkityksellisenä nostaa opinnäytetyöhön esille haastatteluissa esiin tulleita sitaatteja.

2 TYÖLLISTYMINEN JA ASIAKAS

Tämän hetkisen tiedon mukaan maakuntauudistuksessa kuntien vastuulle jää vain kasvupalveluiden tuottaminen. Tämän seurauksena siis työllistämisen hoitaminen jää maakunnan vastuulle. Maakunta saa itse päättää, kuinka työllistämisen edistäminen tullaan järjestämään. Koska maakuntauudistuksen sisältö muuttuu koko ajan ja tulee todennäköisesti muuttumaan siihen asti, kunnes uudistus astuu voimaan, on Lapinlahden työllisyyspalveluiden tilanne epävarma. Jos esimerkiksi työllistämisen hoitaminen siirtyy yksityisten yrittäjien vastuulle, herää kysymys tuleeko voittoa tavoittelevan yrityksen toiminta olemaan asiakaslähtöisyydeltään samalla tasolla kunnallisen palvelun kanssa.

Työhön valikoitui tutkimus kuntouttavasta työtoiminnasta, jonka on tehnyt Sandelin Iris (2013), hän on keskittynyt työssään pääsääntöisesti kuntouttavaan työtoimintaan Vantaan alueella. Kuntouttavalla työtoiminnalla pyritään kannustamaan pitkäaikaistyöttömiä mukaan työmarkkinoille. Tutkimuksessaan hän on selvittänyt millä tavoin kuntouttava työote on vaikuttanut ihmisiin ja onko siitä ollut hyötyä.

Sandelin (2013) on halunnut selvittää työssään sitä, miksi on haluttu osallistua kuntouttavaan työtoimintaan, ja mikä on motivoinut osallistumaan? Toisena isona kysymyksenä hän on halunnut selvittää, miten se on auttanut sekä minkälaisia taitoja kuntouttava työote on tuonut asiakkaille? Sandelin oli lähtenyt etsimään teorian tiedon tutkimuskysymyksien pohjalta. Niiden avulla hän oli selvittänyt, että suurimmaksi osaksi kuntouttavaan työtoimintaan on osallistunut yli 25 vuotiaat vähän koulutusta saaneet aikuiset. Tutkimuksen mukaan naisia ja miehiä oli noin saman verran, ja heidän elämän tilanteensa oli samankaltaiset. (Sandelin 2014)

Asiakkaat ovat osallistuneet kuntouttavan työotekokeiluun erilaisten tahojen kautta. Jotkut ovat ohjattu työnvälityksen kautta, ja osa tuli oma-aloitteisesti kokeiluun mukaan. Sandelinin mukaan osa on kokenut kuntouttavasta työtoiminnasta olleen hyötyä, mutta osa oli kokenut sen negatiivisena ja miltei painostavana. Kuitenkin asiakkaat ovat pääsääntöisesti kokeneet kuntouttavan työotekokeilun positiivisena ja ovat olleet tyytyväisiä osallistumisestaan. He kokivat saavansa elämänrytmin takaisin ja taloudellisen tilanteen kohentuneen, sekä itsetunto parantui ja toimintakykynsä kasvaneen. (Sandelin 2014)

Vuoden 2017 sosiaalibarometrissä on tehty kysely sosiaali- ja terveystyöntekijöille, Kelan johdolle sekä TE-johtajille, jossa on selvitetty heidän arvionsa työllisyyspolitiikasta. Kyseisessä tutkimuksessa on pyritty selvittämään, kuinka edellä mainitut tahot ovat kokeneet heidän alueensa työttömyystilanteen sekä työllistymisen haasteet. Esimerkiksi työttömyys on koettu erittäin suureksi ongelmaksi TE-johtajien mielestä. Työttömyyttä heikentäviä tekijöitä ovat muun muassa työntekijöiden osaamisen ja työn vaatimusten kohtaamattomuus, työntekijöiden työkyvyn heikkeneminen pitkäaikaisen työttömyyden vuoksi sekä työntekijöiden haluttomuus muuttaa työn vuoksi. Nämä koetaan syiksi pitkäaikaistyöttömyydelle. (Näätänen, Londén ja Peltosalmi 2017, 54–55, 66) Vaikeasti työllistettävien asiointi TE-toimistossa on herättänyt mielenkiintoa, sillä TE-johto on vienyt asiointia koko ajan enemmän sähköiseen muotoon. TE-johtajista 50 % ovat arvioineet sähköisen asiointin vastaavan

hyvin työllistyvien palvelutarpeeseen (Näätänen, Londén ja Peltosalmi 2017, 62–63). Palkkatuetun työn on koettu vaikuttaneen enemmän työelämänvalmiuksiin kuin edistäneen työllistymistä. Lisäksi palkkatuettu työ on vaikuttanut enemmän nuoriin ihmisiin kuin esimerkiksi keski-ikäisiin. (Näätänen, Londén ja Peltosalmi 2017, 68)

Otimme myös työhömmä käsittelyyn Paltamon kunnan töitä kaikille -kokeiluhanke, joka aloitettiin vuonna 2009. Sen tarkoitus oli saada kaikille paltamolaisille töitä. Työttömät työnhakijat palkattiin, joko Työvoimayhdistys ry:n kautta Työvoimatalolle tai suoraan avoimille työmarkkinoille. Hankeen tarkoitus oli edistää hyvinvointia sekä ennalta ehkäistä syrjäytymistä, sekä saada työttömyys kuriin. (Nenonen Tellervo ja Kajanoja Jouko 2012)

Kyseisestä kokeilusta tehtiin laaja tutkimus, joka arvioi, millä tavoin hanke vaikutti työllisyyteen ja hyvinvointiin kunnan asukkaille. Tutkimuksessa haluttiin selvittää, olisiko kyseinen hanke myös muille kunnille hyödyllinen ja oliko sillä positiivista vaikutusta asukkaisiin. Tutkimuksessa selvitettiin muun muassa työllistyneiden kokemuksia hankeen alkamisesta 2009 vuoteen 2012 asti. Asiakkaita haastateltiin ja niiden avulla saatiin selville, että osa osallistujista kokivat hankkeen pakolliseksi, eivätkä sen kautta osanneet nähdä siinä paljoa hyvää. Toiset halusivat osallistua hankkeeseen, ja he pitivät sitä positiivisena asiana, sillä sen avulla sai oikeanlaisen päivä rytmin, sekä sosiaalisten suhteiden lisääntyminen ja vahvistaminen olivat asiakkaiden mielestä hyvä asia. (Nenonen Tellervo ja Kajanoja Jouko 2012)

Tutkimuksen vaikuttavuudesta sosiaali- ja terveystalvueluista on tehnyt Pekka Kettunen (2017). Siinä hän on tuonut esille, kuinka sosiaali- ja terveystala on parantanut ihmisten elämänlaatua. Tutkimuksessa selvitettiin, oliko siitä ollut hyötyä ja päästy tavoitteisiin. Vaikuttavuutta ei voi todentaa, jos tavoitteet ja halutut tulokset eivät ole selkeästi näkyvillä. Tutkimuksen avulla saadaan selville, miten asiat on toiminut ja missä olisi vielä kehitettävää. Kettunen (2017) toi raportissaan esille myös sen, kuinka vaikeaa on selvittää jonkin asian vaikuttavuutta. Vaikuttavuuden selvittäminen vaatii tavoitteiden saavuttamista. Hänen mukaansa on helpompi arvioida vaikutuksia, joista selviää, kuinka hyvin on päästy tavoitteisiin. (Kettunen 2017)

2.1 Työllisyyden merkitys asiakkaan näkökulmasta

Työllistyminen tarkoittaa sitä, että henkilö saa työpaikan ja hänestä tulee työntekijä. Työsuhte syntyy sen jälkeen, kun henkilö on sopinut työnantajan kanssa, millaista työtä hän tekee ja paljonko hän saa työn tekemisestä rahallista korvausta eli palkkaa. (TE-palvelut s.a.a.) Lapinlahden kunnan työllisyyspalveluiden tavoitteena on ohjata asiakkaat oikeiden palveluiden piiriin.

Työllistämistä edistävät palvelut tukevat asiakkaan työllistymistä ja koulutusta ammattiin. Kyseisiä palveluita ovat työkokeilu ja koulutuskokeilu, työnhakuvalmennus ja uravalmennus, työvoimakoulutus, omaehtoinen opiskelu työttömyysetuudella tuettuna, maahanmuuttajan tuettu omaehtoinen opiskelu sekä kuntouttava työtoiminta. Jos asiakas osallistuu edellä mainittuihin palveluihin, hän saa osallistumisajalta työttömyysturvaa sekä muiden kuin omaehtoisen opiskelun osalta myös kulukor-

vausta. Asiakkaan tulee olla työttömänä työnhakijana, jotta hän saa työttömyysetuutta. (TE-palvelut s.a.b.) Lapinlahden kunnan työllisyyspalvelut määrittellään työllistymistä edistäväksi palveluksi kuntouttavan työtoiminnan kautta. Työllisyyspalveluissa annetaan tukea ja ohjausta kaikille henkilöille, jotka tarvitsevat apua työllistymiseen.

Vaikeasti työllistyvä henkilö määrittellään siten, että hän on ollut työtön työnhakija ja oikeutettu työmarkkinatukeen ja hän on saanut työmarkkinatukea vähintään 500 päivältä tai hänen oikeutensa työttömyyspäivärahaan on päättynyt. (Vates s.a.) Eveliina Pöyhönen (2015) on todennut, ettei hänen mielestään vaikeasti työllistettävillä henkilöillä ole yhtenäistä määritelmää, vaan he voivat olla muun muassa pitkäaikaistyöttömiä, vammaisia, asunnottomia, maahanmuuttajia ja niin edelleen. Koska termin määritelmä on laaja, se kattaa käytännössä kaikki tilaajan asiakkaat. Pääsääntöisesti kaikilla asiakkailla on jonkin asteisia haasteita työllistyä ja he tarvitsevat työllistymiseen tukea. Työllisyyspalvelut on perustettu Lapinlahden kuntaan juuri tämän vuoksi.

Asiakkaan kokemus muodostuu ihmisen elämyksellisestä tilasta, jonka taustalla on ihmisen eletty elämä ja vuorovaikutus, joka tuntuu merkityksellisenä. Kokemus kuvaa ihmisen oppimisen, kasvamisen ja kulttuurin sosiaalistumisen prosesseja. Kokemus on aina yksilöllinen, johon vaikuttaa edellä mainitut asiat. (Kajaanin ammattikorkeakoulu s.a.a) Opinnäytetyön tarkoituksena on saada selville, kuinka asiakkaat ovat kokeneet Lapinlahden kunnan työllisyyspalvelut. Kuten yllä on mainittu, jokaisen asiakkaan kokemus on yksilöllinen. Asiakkaiden kokemusten kautta työntekijät saavat välineitä muuttaa tarvittaessa omaa työskentelyään, jotta asiakaskohtaamisista tulisi enemmän asiakaslähtöisiä.

2.2 Työttömyys ja sen vaikutukset asiakkaisiin

Työttömyys lajitellaan suhdanne-, kausi-, piilo-, nuoriso- ja rakennetyöttömyyteen. Suhdannetyöttömyys on seurausta talouden suhdannevaihteluista, kun työvoiman kokonaisyksyntä laskee lasku- ja matkasuhdanteen aikana. Kausityöttömyys johtuu samoista syistä kuin suhdannetyöttömyys, mutta työvoiman kysyntä vaihtelee vuodenaikojen mukaan, esimerkiksi asfalttityöntekijät ja puutarhatyöt. Piilotyöttömyydessä yksilö on käytännössä työtön ja etsii töitä, muttei ole ilmoittautunut työttömäksi työnhakijaksi. Yksilön ollessa 15–19-vuotias työtön, hänet lasketaan nuorisotyöttömyyden piiriin. Rakennetyöttömyydessä työttömyys ei vähene, vaikka työtä olisi tarjolla. Näissä tilanteissa vaikuttavana tekijänä voi olla työttömän fyysinen tai henkinen terveydentila, väärän etuuden ja palvelun piirissä oleminen tai kouluttautumattomuus. (Tilastokeskus s.a.)

Nykypäivänä työelämälle ja työntekijän osaamiselle on asetettu joukko vaatimuksia. Pelkkä työntekijän laajaperusosaaminen ei riitä, vaan rinnalle vaaditaan paljon eri osa-alueiden tuntemista ja osaamista. Näitä esimerkiksi ovat teknologiataidot, työntekijän luovuus, joustavuus, oma-aloitteisuus, oman ammatti-identiteetin ja osaamisen tunteminen sekä erilaisuuden hyväksyminen. Lisäksi vuorovaikutus- ja ongelmanratkaisutaitoja pidetään suuressa arvossa. Työntekijältä vaaditaan elämänhallinnan kehittämistä. Nämä tiukentuneet kriteerit luovat uutta painetta työttömille työnhakijoille hakea mahdollista työpaikkaa. (Petäjänniemi 2002;59)

Työttömyys vaikuttaa yksilön psyykkiseen hyvinvointiin sekä mielenterveyteen. Vaikutukset ovat näkyvissä sekä heti työttömäksi joutumisen jälkeen, että pitkittyneessä työttömyydessä. Työttömyyden aiheuttama taloudellisen tilanteen heikentyminen aiheuttaa muun muassa stressiä. Yksilön minäkuva ja itsetunto ovat riskissä heikentyä, varsinkin tilanteessa, jossa yksilön minäkuva on vahvasti sidoksissa työhön. Yksilön ollessa työelämässä, hänellä on yleensä säännöllinen päivärytmi sekä säännölliset kontaktit oman perhepiirin ulkopuolelle. Työttömyys voi olla riskitekijänä sosiaalisten suhteiden heikkenemiselle, joka taas vaikuttaa yksilön psyykkiseen hyvinvointiin. Vaarana on työttömyyden jatkuessa pitkään, että yksilön ongelmat syvenevät vaihe vaiheelta. (Kauppinen, Saikku ja Kokko 2010; 235)

Työttömyyden vaikutuksesta terveyteen on tutkittua näyttöä. Työttömyyden terveysvaikutuksia voivat lieventää tai pahentaa monet tekijät sekä yksilölliset ominaisuudet. Lieventäviä tekijöitä ovat muun muassa vahva sosiaalinen tuki, hyvä minäkuva sekä hyvät mielenterveyden selviytymiskeinot. Pahentavia tekijöitä ovat esimerkiksi toistuvat työttömyysjaksot, pitkäaikaistyöttömyys, taloudelliset ongelmat, päihde- ja mielenterveysongelmat, arjen hallintataidot sekä työttömän korkea ikä. Työttömällä on suurempi itsemurhariski, myös mielenterveyshäiriöt ovat yleisempiä kuin mitä työssä olevilla henkilöillä. (Heponiemi, Wahlström, Elovainio, Sinervo, Aalto ja Keskimäki 2008) Työttömyys on voinut saada aikaiseksi muutoksia elämäntapoihin, jonka seurauksena fyysinen sekä henkinen terveys voi heikentyä. Yksilö voi syödä epäterveellisemmin kuin aikaisemmin, käyttää enemmän alkoholia kuin mitä työssä ollessaan. Lisäksi tupakoinnin on huomattu olevan yhteydessä työttömyyteen Suomessa. Yksilön joutuessa työttömäksi, hänen terveyspalvelunsa muuttuvat. Työttömän käyttävät eniten terveyskeskuspalveluita, jotka ovat laadultaan erilaisia kuin mitä työssä käyvien työterveyspalvelut ovat. Vaikka Suomi on tasavertainen maa terveydenhuollon suhteen, silti hoidon kattavuudessa, aloittamisen nopeudessa sekä sisällössä on eroja sosioekonomisissa väestöryhmissä. (Kauppinen, Saikku ja Kokko 2010; 235)

Kuten yllä on mainittu, työttömyys voi vaikuttaa yksilön sosiaalisiin suhteisiin. Työttömyyden alkaessa, yksilön yhteydenpito entisiin työ- tai opiskelutovereihin voi vähentyä tai jopa loppua kokonaan. Työttömät ovat tilastollisesti yksinäisempiä kuin mitä työssä käyvät, joka voi johtaa työttömyyden aikaiseen syrjäytymiseen, joka taas hankaloittaa uudelleen työllistymistä. Tämän vuoksi kuuluvuuden tunne sekä sosiaaliset suhteet ovat tärkeitä ylläpidettäviä tunteita työttömyyden aikana. Tulee kuitenkin ottaa huomioon, ettei työttömyys välttämättä aiheuta ongelmia yksilön hyvinvoinnissa, vaan ongelmat ovatkin aiheuttaneet yksilön työttömyyden. (Kauppinen, Saikku ja Kokko 2010; 235–236)

Mikko Niemelä ja Juho Saari (2013; 44–61) ovat toimittaneet teoksen Huono-osaisten hyvinvointi Suomessa. Kyseisessä teoksessa on Ilpo Airion ja Mikko Niemelän artikkeli heidän tekemästä tutkimuksesta Työmarkkinatuen saajien koettu terveys ja toimeentulo. Airio ja Niemelä ovat perehtyneet, kuinka työmarkkinatukea saavat henkilöt kokevat, onko työttömyys ollut vaikuttava tekijä heidän terveyteensä ja toimeentuloon. He ovat tulleet tutkimuksessa johtopäätökseen, että työmarkkinatukea saava on heikommassa asemassa terveydentilansa ja toimeentulonsa kohdalla kuin mitä työssä

käyvä yksilö. Tutkimukseen osallistuneiden sosioekonomisella asemalla ei ollut niinkään väliä, vaan työmarkkinatukea saavat kokivat olevansa samanarvoisia keskenään; heidän asemansa koettiin heikkona.

2.2.1 Elämänhallinta

Elämässä tulee vastaan stressiä, vastoinkäymisiä ja kiirettä. Ihmisellä tulisi olla henkisiä voimavaroja ja elämänhallintaa, joiden avulla voi kohdata ja selviytyä edellä mainituista haasteista. Elämänhallintaan kuuluu myös positiivisia merkityksiä; kykyä uskoa itseensä ja omiin kykyihin, mahdollisuus tuntea oma elämä hyvänä ja mielekkäänä sekä kyky sopeutua muuttuviin elämäntilanteisiin. Voisi siis tiivistää, että elämänhallinta on kokonaisvaltainen tunne siitä, että ihminen kykenee itse vaikuttamaan omaan elämään. Jotta oma elämänhallinta olisi hyvää, tulisi ihmisellä olla tiettyjä ominaisuuksia hallinnassa; fyysinen ja psyykinen terveys, sosiaaliset suhteet, elämäntavat ja minäkuvan tunteminen. Hyvään elämänhallintaan kuuluu tietämys siitä, ettei elämä mene suunnitellusti ja kykenee sopeutumaan mahdollisiin muutoksiin. (Nettinappi 2018.)

Elämänhallinta kulkee läpi ihmisen elämän, aina lapsesta vanhuuteen. Lapsen elämänhallintaan kuuluu juurikin tunne siitä, että voi vaikuttaa omaan elämäänsä. Elämänhallinta kehittyy koko elämän ajan ja se saa suuremman roolin silloin, kun nuori itsenäistyy. Elämänhallinnan hyvä kehittyminen vaatii välillä itsetutkiskelua. Mikä on juuri itselle hyväksi ja mitä tulisi tehdä sen eteen, että saa tavoitteensa saavutettua. Elämänhallinnan tärkein ohjenuora on, ettei elämää tule suorittaa läpi ja elää muiden toiveiden mukaisesti, vaan on tärkeää tuntea itsensä ja elää siten, että itsellä on hyvä olla. (Nettinappi 2018)

2.2.2 Työn merkitys ihmiselle

Työn merkitys on muuttunut ajan saatossa paljon. Nykypäivänä suurempien palkkaluokkien työssä käyvät ihmiset vähentäisivät ansiotyönsä määrää, jotta he voisivat viettää enemmän aikaa perheen ja harrastusten parissa. Mutta edelleen on myös ryhmiä, jotka tekisivät enemmän ja pidempiä päiviä. Näihin kuuluvat muun muassa nuoret sekä työttömät. Tutkimusten mukaan kuitenkin kumpaankin on syynä se, että pystyisi viettämään parempaa vapaa-aikaa. Ihmiset kokevat, että työpäivän jälkeen kotityöt ja muut kodin hoitoon liittyvät asiat ei ole oikeanlaista vapaa-aikaa, vaan pakollisia tehtäviä. Toiveena olisi saada aikaa myös harrastuksiin ja ystävien kanssa olemiseen sekä yhteistä tekemistä perheen kanssa. (Melin, Blom ja Kiljunen, 2007; 10–11)

Työpiste-verkkolehti oli tehnyt kyselyn työssä olevilta työn merkityksestä heille. Osa kyselyyn vastanneista kertoivat työn merkitsevän heille paljon. He kokivat työn antavan heille mielihyvää sekä onnistumisen kokemuksia. Mutta työn täytyisi olla merkityksellistä ja mielekäästä, jotta sitä jaksaisi tehdä. Toisille työn tekeminen oli vain tapa saada elantoa, pystyä maksamaan laskut ja elämään normaalia elämää. He olisivat valmiita luopumaan työstään, jos voitaisi esimerkiksi lotosta. (Työpiste verkkolehti 2016)

Kyselyn avulla saatiin myös selville, että on tärkeä kuulua johonkin sekä olla osana työyhteisöä. Sosiaaliset suhteet työympäristössä pidettiin hyvin tärkeänä, koska kyselyyn vastanneella oli muuten hyvin suppea sosiaalinen verkosto. Silloin työyhteisöön kuuluminen koetaan positiivisena asiana. Työn teko koettiin myös tärkeänä siksi, että se tuo rytmin arkeen. (Työpiste verkkolehti 2016)

Oli työn teko sitten mielekästä tai ei, se on osana ihmisen elämää ja sitä pidetään tärkeänä. Sillä on paljon vaikutusta ihmisen hyvinvointiin ja on siis hyvä, että ihminen pääsee työn avulla saamaan arkeen rytmiä, mahdollisuuden uusiin ihmissuhteisiin sekä saamaan elantoa työn avulla. Työn merkitys korostuu silloin, kun työtilanne on heikko, eikä töitä välttämättä ole saatavilla koko aikaa. (Työpiste verkkolehti 2016)

Yhteiskunnassamme pidetään suuressa arvossa työpaikkaa, ammattia ja työpalkkaa. Suomalaiset tekevät nykypäivänä jyrkän eron työn ja vapaa-ajan välille. Osa työkäisistä suhtautuu työntekoon välineellisesti eli he tekevät työtään vain toimeentulon vuoksi. Toinen osa työkäisistä suhtautuu sisällöllisesti työntekoon, jolloin työnteko on merkittävä voimavara ihmisen jaksamiselle; he rakentavat oman identiteettinsä vahvasti työminän mukaan. Nämä suhtautumisen osa-alueet nähdään toistensa vastakohtina. Nämä vastakohtat aiheuttavat ristiriidan. (Melin, Blom ja Kiljunen, 2007;7-16)

2.2.3 Työllisyyspolitiikan menetelmiä

Työttömyysturvalailla turvataan nimensä mukaisesti työttömyydestä aiheutuvia taloudellisia menetyksiä. Työttömän perustoimeentulo turvataan työttömyyden aikana työmarkkinatuella sekä työttömyyspäivärahalla. Työmarkkinatukea maksetaan silloin, jos ei ole ollut riittävää ajanjaksoa työmarkkinoilla tai on jo saanut työttömyyspäivärahaa enimmäisajan. Työttömyyspäivärahaa maksetaan silloin työttömyyskassasta, jos henkilö on ollut työttömyyskassan jäsen riittävän aikaa; silloin hän saa ansiopäivärahaa. Muille maksetaan peruspäivärahaa. Työttömyyspäiväraha sekä työmarkkinatuki ovat ehdollisia tukia, joten ne tuovat etuuden hakijalle tiettyjä velvollisuuksia oikeuksien lisäksi. Työnhakijalla on aina oikeus työllistämissuunnitelmaan, jonka laatii työ- ja elinkeinotoimisto. Velvollisuuksia etuuden saajalta löytyy ja jollei hän noudata velvollisuuksiaan, on etuudesta mahdollisuus määrätä korvaukseton määräaika, puhekielessä karenssi. Velvollisuutena on hakea aktiivisesti työtä ja koulutusta, antaa työ- ja elinkeinotoimistolle ammatillista osaamistaan, työhistoriaansa, koulutustaan ja työkykyään koskevat tiedot ja selvitykset, toteuttaa työllisyysuunnitelmaa, joka on tehty yhteistyössä työ- ja elinkeinotoimiston kanssa sekä osallistua työllistymistään edistäviin palveluihin ja toimenpiteisiin. (Finlex 30.12.2002/1290) Lisäksi 1.1.2018 astui voimaan työttömyysturvan aktiivimalli. Jos työtön työnhakija ei täytä aktiivimallin asettamia aktiivisuuden rajoja, hänen työttömyysturvaansa voidaan leikata. (Te-palvelut 2018)

Työttömien aktivointi pienentää sosiaaliturvakustannuksia. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen teettämän raportin mukaan vuonna 2016 työttömiin käytettyjen sosiaaliturvan menojen osuuden kasvu on pysähtynyt 8,1 prosenttiin. Tähän pidetään syynä sitä, että työttömyys on kääntynyt kyseisenä vuonna laskuun. (THL 2018) On myös todettu, etteivät esimerkiksi kaikki yli 300 päivää työmarkkinatukea saaneet henkilöt ole aina työkykyisiä. Tämän selvittäminen vaatii yleensä moniammatillista

yhteistyötä. Tämän vuoksi eduskunta on asettanut Lain työllistämistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta vuonna 2014. Siinä todetaan, että kunnan, työ- ja elinkeinotoimiston sekä Kansaneläkelaitoksen tulee yhdessä arvioida työttömien palvelutarpeet, suunnitella oikeanlaiset palvelukokonaisuudet, jotta ne palvelevat asiakasta mahdollisimman hyvin sekä vastata työttömien työllistymisprosessin etenemisestä ja seurannasta. Tästä monialaisesta yhteispalvelusta käytetään lyhennystä TYP. TYPin työntekijöillä on siis velvollisuus selvittää, onko työtön työnhakija oikean palvelun piirissä vai ovatko esimerkiksi eläkeselvittelyt tarpeen. (Finlex 1369/2014)

Suomessa sekä suomalaisessa yhteiskuntapolitiikassa tärkeimpiin tavoitteisiin lukeutuu työelämään osallistuminen mahdollisimman pitkään. Työn tekemisen katsotaan olevan keino ehkäistä syrjäytymistä sekä torjua köyhyyttä. Jotta suomalainen sosiaaliturvajärjestelmä kestäisi ja sen rahoittaminen onnistuisi, työhön osallistumista korostetaan. Tämän seurauksena työllisyysastetta pyritään nostamaan. Työllisyysastetta pyritään nostamaan esimerkiksi lisäämällä yksilön vähimmäisturvan vastikkeellisuutta sekä korostamalla työttömän velvollisuutta osallistua työllistymistä edistäviin palveluihin, jollei yksilö työllisty. (Kauppinen, Saikku ja Kokko 2010; 234)

Vaikka Suomen työttömyysaste on laskenut tasaisesti, on huomattu, ettei rakenteellinen työttömyys juurikaan vähene (Karjalainen, Saikku, Pasuri ja Seppälä 2008). Maaliskuussa 2018 yli vuoden yhtäjaksoisesti työttömänä olleita pitkäaikaistyöttömiä oli yhteensä 82 900. Yli kaksi vuotta yhtäjaksoisesti työttömänä olleita oli 43 300. Molemmat luvut ovat laskeneet kuluneen vuoden aikana. (Findikaattori 2018.a.) Suomessa oli työttömiä henkilöitä maaliskuussa 2018 yhteensä 240 000, josta virhemarginaali on $\pm 19\ 000$ (Findikaattori 2018.b). Pitkäaikaistyöttömien määrä työttömistä työnhakijoista on ollut noin 35 prosenttia.

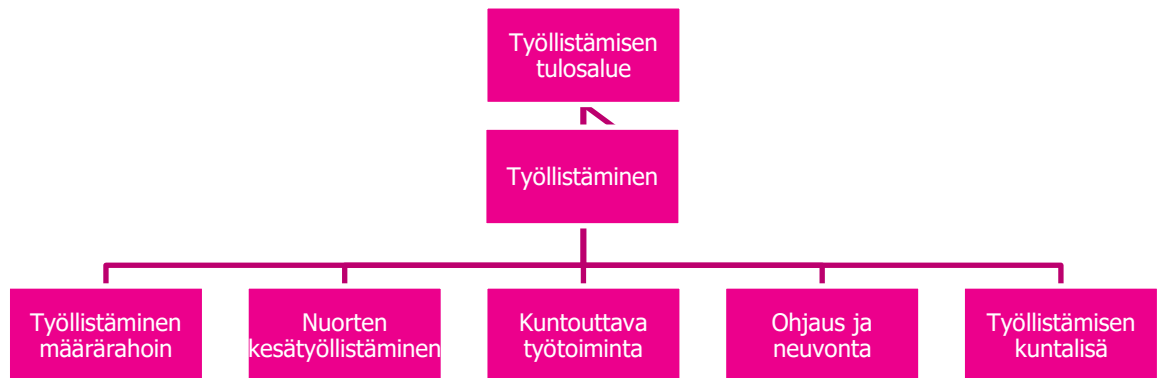
Te-palvelut tarjoavat työnantajalle taloudellista tukea, joka on tarkoitettu työttömän työnhakijan palkkauskustannuksiin. Palkkatuen tarkoituksena on edistää ja mahdollistaa avoimille työmarkkinoille työllistymisen silloin, kun työnhakijalla on esimerkiksi työllistymistä haittaava sairaus tai hänen ammatillisessa osaamisessaan on puutteita tai hänellä ei ole tarvittavaa koulutusta. Palkkatuki on aina harkinnanvarainen, ja sen myöntämisen perusteet lähtevät aina palkattavan henkilön tarpeista. Palkkattavalle on maksettava työehtosopimuksen mukainen palkka. Ellei työehtosopimusta ole, palkan tulee olla kohtuullinen verrattaen kyseiseen työhön. Palkkatukea voidaan myöntää harkinnalla erilaisiin työsuhteisiin; vakinaisiin, määräaikaisiin, oppisopimuskoulutukseen tai jopa osa-aikaiseen työhön. Palkkatuen suuruus voi olla enintään 30 %, 40 % tai 50 % palkkauskustannuksista. Palkkatukijakson enimmäispituus on 24 kuukautta muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta. (Te-palvelut 2018b.)

Kuntouttavaa työtoimintaa ohjaa laki kuntouttavasta työtoiminnasta. Lain tarkoituksena on parantaa niiden työttömien edellytyksiä avoimilla työmarkkinoilla, jotka ovat saaneet pitkään jatkuneen työttömyyden vuoksi työmarkkinatukea tai toimeentulotukea. Tarkoituksena on myös parantaa edellä mainitun asiakasryhmän mahdollisuuksia osallistua koulutukseen tai te-palveluiden järjestämään julkiseen työvoimapalveluun. Kuntouttava työtoiminta on kunnan järjestämää toimintaa, joka ei tapahdu työsuhteessa. Sen tarkoituksena on parantaa siihen osallistuvan elämänhallinnan taitoja sekä

luoda tarvittavaa pohjaa mahdolliselle työllistymiselle avoimille työmarkkinoille. Kuntouttavaa työtoimintaa tulee järjestää kunnan yksiköissä, yhdistyksissä, rekisteröidyssä säätiössä, valtion virastossa tai rekisteröidyssä uskonnollisessa yhdyskunnassa. Kuntouttavan työtoiminnan toimintapaikka ei voi olla yrityksessä. Kunnan tulee tehdä yhteistyötä Te-palveluiden kanssa. Kuntouttavan työtoiminnan tulee olla sellaista, että työtoimintaan osallistujan fyysiset ja psyykkiset ominaisuudet riittävät, mutta kuitenkin tarpeeksi vaativaa. Työtoiminnan tulee olla mielekästä tekemistä. Kuntouttavaa työtoimintaa voidaan järjestää 3-24 kuukauden ajan, ja viikon aikana toimintapäiviä voi olla yhdestä neljään. Päivittäinen työtoiminnan aika on 4-8 tuntia. (Finlex 2.3.2001/189)

3 LAPINLAHDEN KUNNAN TYÖLLISTÄMISEN TULOSALUE

Lapinlahden kunta on liikunta- ja kulttuuripainotteinen noin 10 000 asukkaan kunta Ylä-Savossa. Lapinlahden kunnan työllistäminen on hallintokeskuksen alainen tulosalue, jota kutsutaan työllisyyspalveluiksi. Työllisyyspalveluissa on kaksi työntekijää vuoden 2018 lopulla. Alla taulukko 1, joka kuvaa työllistämisen kokonaisuutta Lapinlahden kunnassa. (Lapinlahden kunta 2018)



Kuva 1 Työllistämisen tulosalueen palvelukokonaisuus Lapinlahden kunnassa

Lapinlahden kunnalla on mahdollisuus työllistää pitkäaikaistyöttömiä vuosittain varattavilla työllistämisen määrärahoilla kunnan eri yksiköihin, joita on muun muassa liikuntalaitos, kiinteistöhoito ja asumispalvelut. Pääsääntöisesti työllistetyt tekevät osittaista työaikaa, noin 33 tuntia viikossa enintään kahdeksan kuukauden ajaksi. Työllistämiseksi on edellytyksenä se, että työllistetty saa TE-toimiston myöntämän palkkatuen ja/tai henkilö on saanut työmarkkinatukea vähintään 300 päivän ajan. (Lapinlahden kunta 2018)

Nuorten kesätyöllistäminen on ulkoistettu 4H-yhdistykselle. Nuorten kesätyöllistämiseen varataan vuosittaiset määrärahat ja ne pyritään jakamaan tasaisesti Varpaisjärven 4H-yhdistyksen ja Lapinlahden 4H-yhdistyksen välille. (Lapinlahden kunta 2018)

Kuntouttavaa työtoimintaa hoitaa Lapinlahden kunnassa työnohjaaja, jonka nimike muuttuu kuntouttavan työtoiminnan ohjaajaksi vuoden 2019 alusta. Kuntouttavan työtoiminnan paikkoja on muun muassa kunnan eri yksiköt sekä kumppanuusyhdistyksset. Lisäksi Lapinlahden kunta ostaa Tokyo ry:ltä noin kymmenen kuntouttavan työtoiminnan paikkaa kuukausittain päihdekuntoutujille. (Lapinlahden kunta 2018)

Työllistämisen tulosalueelle kuuluu myös ohjaus ja neuvonta. Työllisyyspalvelut auttavat työllistämässä niin työtä etsiviä kuin työnantajakin. Palvelun laajuus on mittava, sillä ohjausta ja neuvontaa ei ole rajattu. (Lapinlahden kunta 2018)

Lisäksi Lapinlahden kunnalla on käytettävissä työllistämisen kuntalisä, jolla kunta tukee yrityksiä, yhdistyksiä, säätiöitä ja järjestöjä pitkäaikaistyöttömien työllistämässä. Jos jokin edellä mainittu palkkaa yli 300 päivää työmarkkinatukea saaneen lapinlahtelaisen, on kunnalla mahdollisuus maksaa 500 euron suuruinen korvaus työllistymisestä aiheutuviin kustannuksiin enintään kahdeksan kuukauden ajan. (Lapinlahden kunta 2018)

Vuoden 2015 alusta lähtien työttömille työnhakijoille, jotka ovat saaneet työttömyyden perusteella työttömyysturvaa yli 300 päivää, maksettu työmarkkinatuki ja siihen liittyvät lapsikorotukset maksetaan sekä valtion että kotikunnan varoista. Tätä kunnan osuutta kutsutaan passiiviseksi työmarkkinatueksi. Yli 300 päivää työmarkkinatukea saaneiden kustannukset puolitetaan valtion ja kunnan välillä. Kun työtön työnhakija on nostanut työmarkkinatukea yli 1000 päivää, kunnan osuus nousee 70 prosenttiin ja valtion osuus on 30 prosenttia. Henkilön ollessa työllistymistä edistävässä palvelussa, saanut matka-avustusta tai saanut työllistymisrahana työmarkkinatukea, helle ei ole maksettu työttömyyden perusteella työmarkkinatukea. Tällöin kunnalla ei ole velvollisuutta maksaa kuntaosuutta työmarkkinatuesta. (Kela 2015) Lapinlahden kunta on maksanut vuoden 2017 tilinpäätöksen mukaan passiivista työmarkkinatukea yhteensä 842 183 euroa (KHALL 5.11.2018 § 164).

4 TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Tutkimuksemme tarkoituksena oli saada selville, millaisia kokemuksia asiakkailta on Lapinlahden kunnan työllisyyspalveluista. Kuinka he kokevat palvelun auttaneen heitä arjen sekä elämänhallinnan suhteen. Minkälaisena he kokivat hyvinvointinsa palveluun mennessä, sen aikana ja sen jälkeen. Heidän ajatuksia siitä kuinka palvelua voisi parantaa, ja missä he kokivat palveluiden toimivan hyvin. Tavoitteena oli saada työllisyyspalveluille työväline, jonka avulla he voivat tuoda esille oman työnsä merkittävyyttä sekä nähdä, millainen vaikutus työllisyyspalveluilla on asiakkaiden elämään.

Tutkimuskysymyksiämme ovat:

- Miten asiakkaat ovat kokeneet Lapinlahden kunnan työllisyyspalvelut?
- Miten heidän elämänhallintansa parantunut?
- Millainen on heidän sosiaalinen hyvinvointinsa?

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Opinnäytetyön aloittamiseen laadittiin tutkimuslupa Lapinlahden kunnan hallintojohtajalle Ulla Nikulaiselle. (Liite 3) Tutkimuslupa oli työn kannalta merkittävä tehdä, koska sen avulla saatiin lupa tarkastella työllisyyspalveluiden asiakasrekisteriä. Asiakasrekisteriin pääsy oli välttämätöntä opinnäytetyön kannalta, sen avulla päästiin valitsemaan haastateltavat. Asiakaskunta valittiin työhön ajalta kesäkuu 2017 – kesäkuu 2018. Kaikki, jotka olivat aloittaneet tai kuuluneet työllisyyspalveluihin tuon ajan sisäpuolella pääsivät mukaan haastattelun valintaan.

Asiakasrekisterin saatiin haastateltavien valintaan työllisyyskoordinaattorilta Minna Jääskeläiseltä sekä työnohjaaja Mari Hyvöseltä. Työllisyyskoordinaattorilta saatiin lista työllistyneistä asiakkaista kyseisen ajan sisäältä, ja kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat tulivat työnohjaajan kautta. Asiakkaita oli kesäkuun 2017 - kesäkuun 2018 välisenä aikana työllistetyissä viisikymmentäviisi (55) ja kuntouttavassa työtoiminnassa seitsemänkymmentäseitsemän (77). Kaikista asiakkaista valittiin neljäkymmentä (40) haastattelu valintaan, niin ettei asiakkaista tiedetty mitään muuta kuin nimet. Kaikille neljällekympmenelle asiakkaalle lähetettiin saatekirje. (Liite 2) Asiakkaat jakaantui haastattelun niin että työllistetyistä kirjeen sai kaksikymmentäviisi, eli kaiken kaikkiaan 45% (25) ja kuntouttavasta työtoiminnasta valituksi tuli viisitoista (15) eli 19%.

Saatekirje lähetettiin postitse jokaiselle neljäkymmenelle valitulle, joista valittiin viralliseen teema-haastatteluun kymmenen (10) asiakasta eli 25 %. Kymmenestä asiakkaasta haastatteluun lupautui kuusi (6) eli 60%, joista neljä (4) eli 67% saapui paikalle sovittuun tapaamiseen Lapinlahden kunnanvirastolle sekä osa haastateltavista Varpaisjärven kunnantalolle. Jokaisen haastateltavan kanssa allekirjoitettiin haastattelusopimus (liite 1), jossa kerrottiin pääasiat, kuten nauhoitusten hävittäminen, sekä anonyyminä pysyminen. Haastattelut tehtiin kahtena päivänä ja haastattelupäivän jälkeen nauhoitukset litteroitiin. Litteroinnin jälkeen työn tuloksia lähdettiin purkamaan käyttäen samalla apuna aikaisempia tutkimuksia ja opinnäytetyön teoreettista viitekehystä.

5.1 Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä ja kohdejoukko

Opinnäytetyömme on toteutettu kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena, jossa on käytetty induktiivista eli aineistolähtöistä analyysia. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään siihen, että saadaan muodostettua tutkimusaineistosta teoreettinen kokonaisuus. Aineistosta valikoituu analysoitavat kohdat siten, että tutkimuksen tarkoitus tulee asianmukaiseksi ja tutkimuskysymyksiin saadaan vastaus. Ajatuksena on, etteivät analysoitavat kohdat ole ennalta pohdittuja ja ettei aikaisempi tieto, havainnointi ja teoria vaikuta tutkimustuloksiin. Teoreettisen viitekehysten oletetaan vaikuttavan vain analyysin toteutumiseen. Tarkoituksena on käyttää siis induktiivista analyysia, sillä aineiston analysoinnin tarkoituksena on painottaa loogista päättelyä. Päättelyn logiikka voi tosin olla fenomenologinen eli kokemuksellinen. (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 108-109)

Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä valikoitui opinnäytetyömme toteutustavaksi työpaikkaohjaajan kanssa käydyn keskustelun jälkeen. Aluksi pohdittiin myös kvantiittivisen eli määrällisen tutkimuksen

mahdollisuutta. Teemahaastattelu valikoitui myös työpaikkaohjaajan kokemuksen kautta. Työpaikkaohjaajan kokemuksen mukaan kyseessä olevaa asiakaskuntaa ei tavoita esimerkiksi Webropol-kyselyn avulla.

Kohdejoukkona ovat kaikki Lapinlahden kunnan asukkaat, jotka ovat olleet työllisyyspalveluiden asiakkaana aikavälillä kesäkuu 2017-kesäkuu 2018. Haastattelun tavoitteena oli saada selville, kuinka asiakkaat kokeneet Lapinlahden kunnan työllisyyspalvelut.

5.2 Aineiston keruu teemahaastatteluina

Teemahaastattelu, joka voidaan luokitella lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun väli muotona. Siinä ei ole tarkoitus luoda tarkkoja kysymyksiä valmiiksi, vaan haastatteluun mietitään jo ennalta valmiiksi olevasta teemasta sopivat apukysymykset, jonka pohjalta haastattelu etenee suullisena. Teemahaastattelussa kaikilla haastateltavilla on samat teemat ja kysymykset, mutta se on avoimempaa ja sen kautta vastaukset voivat olla hyvin erilaisia. Teemahaastattelussa haastateltavan ajatukset ja mielipiteet tulevat selkeämmin esille. Teemahaastattelu on ennemminkin keskustelu tilanne, jossa haastateltava voi kertoa mielipiteensä teemoihin liittyen. Teemahaastattelussa haastateltajan kannattaa ennemminkin kuunnella haastateltavaa, kuin yrittää pysyä tiukasti jossain teemaan liittyvässä apukysymyksessä. (Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka 2006)

Teemahaastattelussa on tärkeä tuntee aihepiiri hyvin ennen haastatteluun menoa. Täytyy olla selkeänä mielessä, minkälaisista asioista haluaa tietoa haastateltavalta. Teemahaastattelun tekemisessä olisi hyvä tuntee haastateltavat entuudestaan, eikä valita seikkaperäisesti heitä. Haastateltavien tulisi olla sellaisia, jotka ovat aidosti kiinnostuneita ja haluavat äänensä kuuluviin haastattelun avulla. Teemat valitaan haastatteluun teorian ja muun tutkimuksen pohjalta. (Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka 2006)

Haastattelun runko laadittiin tutkimuskysymysten pohjalta. Haastattelussa näkyi kysymysten muodossa se, mitä tilaaja oli pyytänyt. Aloittaen heidän tämän hetkisestä elämäntilanteestaan ja siitä, miten siihen on päästy. Tämän jälkeen selvitettiin haastattelun avulla, minkälaisia palveluita asiakkaat ovat saaneet sekä miten he ovat sen kokeneet. Minkälaisia kehittämismahdollisuuksia he näkevät työllisyyspalveluissa ja mitkä on heidän mielestään ollut onnistuneita palveluita. Haastattelussa kävi myös ilmi, miten työllisyyskoordinaattori ja työnohjaaja ottavat asiakkaat vastaan ja minkälaista heidän kanssaan on asioida.

Kuten aikaisemmin on mainittu, haastateltavien kanssa tehtiin haastattelusopimus (liite 2). Siinä käyntiin tarkasti mitä haastattelun kuuluu sekä kuinka haastattelu nauhoitetaan ja myöhemmin litteroidaan. Näin haastatteluista tehdyt nauhoitukset voidaan tuhota jälkeenpäin siten, ettei niihin pääse kukaan käsiksi myöhemmin. Tällä tavoin saatiin luotettavaa tulosta, kuitenkin huolehtien niin että kenenkään henkilöllisyyttä ei päästä selvittämään. Haastattelunsopimuksen läpi käymisen jälkeen sopimus allekirjoitettiin, niissä näkyi opinnäytetyön tekijöiden allekirjoitus sekä haastateltavien. Sopimukset säästetään siihen asti, kunnes opinnäytetyö on valmis. Sopimuksen teon jälkeen nauhoi-

tukset aloitettiin ja haastateltava pääsi seuraamaan haastattelun etenemistä omalla kappaleellaan haastattelun rungosta.

Haastattelutilanne luotiin mahdollisimman rennoksi, jotta haastateltavalla olisi koko ajan sellainen olo, että hän voi rohkeasti ja luottavaisesti kertoa omasta tilanteestaan sekä toiveistaan. Alkuun haastateltaville tarjottiin kahvit ja pientä purtavaa, jotta tilanne pysyisi rentona ja joustavana. Haastattelutilanteessa keskusteluiden aihe saattoi välillä hiukan karata käsistä, mutta se ei haitannut ja annettiin haastateltavan kertoa muitakin mieltään painavia asioita, siten, ettei tilanteesta tehty tukalaa ja yritetty väkisin pysyä haastattelurungossa. Haastattelurunkoon kuului kuitenkin sen verran henkilökohtaisia kysymyksiä, ettei tilanteesta haluttu tehdä tukalaa asiakkaalle missään tilanteessa.

Haastatteluun oli varattu aikaa noin viisikymmentäviisi (45) minuuttia yhtä haastateltavaa kohtaan. Toisten kanssa aika meni kokonaan, ja toisten kanssa hiukan vähemmän aikaa, joten suunnitelmassa pysyttiin hyvin. Lopuksi jokainen haastateltava sai kiitokseksi konvehtirasiat siitä, että olivat valmiita osallistumaan opinnäytetyön haastatteluun.

5.3 Tutkimusaineiston käsittely ja analyysi

Litteroinnin valmistuttua aloitettiin aineiston sisällönanalyysi. Tutkimusaineiston analysointiin valikoitui aineistolähtöinen sisällönanalyysi, sillä se tukee parhaiten valittua haastattelumenetelmää. Haastattelussa kysyttiin, kuinka työllisyyspalveluiden asiakkuus on vaikuttanut asiakkaan elämäntilanteeseen ja hyvinvointiin. Palvelun piiriin pääseminen koettiin hyvänä asiana, joka tuo säännöllisyyttä elämään ja sen on koettu tukevan hyvinvointia.

Aineistolähtöinen laadullinen tutkimus jaotellaan usein prosessiksi, joka on kolmivaiheinen. Prosessin vaiheet ovat: 1) aineiston redusointi eli pelkistäminen, 2) aineiston klusterointi eli ryhmittely ja 3) abstrahointi eli teoreettisen käsitteiden luominen. Prosessi aloitetaan määrittelemällä analyysiyksikkö, joka voi olla moniulotteinen. Se voi olla muun muassa pelkkä sana, lause tai ajatuskokoelma, joka on muodostunut useasta lauseesta. Aineiston laatu ja opinnäytetyön tutkimuskysymykset määrittelevät analyysiyksikön. (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 122)

Prosessin ensimmäinen vaihe on aineiston redusointi eli pelkistäminen. Tämä tarkoittaa tässä opinnäytetyössä haastattelujen auki kirjoittamista. Redusoinnissa aineistosta poistetaan kaikki tutkimukseen liittymätön epäolennainen pois. Litteroiduista haastatteluista poimitaan pelkistetyt ilmaisut, jotka liittyvät tutkimuskysymyksiin tai kuvaa niitä ja ne listataan allekkain. Näin tehdään pohjatyötä klusteroinnille. Ensimmäisessä vaiheessa tulee ottaa huomioon, että haastateltavat ovat voineet ilmaista saman pelkistetyn ilmaisun usealla eri tavalla sekä samasta lauseesta voi löytyä useita pelkistettyjä ilmaisuja. (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 122-124)

TAULUKKO 2. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi

Alkuperäinen ilmaisu	Pelkistetyt ilmaisut	Alaluokat
<p><i>"Oon ollu jo aiemmin tommossa kuntouttavassa.." "Oon ollu ennen palkkatyötä sillä ysi eurosella (kuntouttava työtoiminta)"</i></p> <p><i>"Jos olisin menny semmoseen mikä ei kiinnosta, nii olis voinu olla hampaiden kiristelyä" "Oon viihtyny, olisin varmaan voinu olla pidempäänkin" "Oon ite saanu sanoa viimeisen sanan, minne haluan mennä"</i></p> <p><i>"Ollu työttömänä ennen sitä pari kolme vuotta" "..Sitten piti olla jottain 300 päivää Kelan päivärahalta, ennenku pääs töihin.."</i></p> <p><i>"Opiskelu on hirvee paikka, ei mulla oo koulutusta" "En mä oo kun peruskoulupohjalla" "No en oo amiskaa käyny" "Melkein kokonaan kävin amiskan mut sitten lopetin"</i></p> <p><i>"Jos sais sen verran hankittua että pysyy leivässä ja saa pidettyä kämpän" "Jos työllistys ihan avoimille markkinoille"</i></p> <p><i>"Paljon on tullu lisää uusia tuttuja" "Tulee juteltua sellasten ihmisten kanssa, joita ei muuten jututtas" "Ei oo semmonen ahistunu olo enää, kun pitää käydä tuolla" "Oman hyvinvoinnin takia on kiva tehdä jotain" "Saa semmosta mielenvirkeyttä" "Pitää semmosessa tietyssä rytmissä nousta ylös" "Ei tuu enää istuttua vaan sohvalla"</i></p>	<p>Asiakkaat tulee uudestaan samoihin palveluihin</p> <p>Asiakkaiden mielipiteen selvittäminen</p> <p>Kotona on oltu pitkään ennen palveluun saapumista</p> <p>Asiakkailla ei ole ammatillista koulutusta</p> <p>Ei motivaatiota kouluttautumiseen</p> <p>Tulevaisuuden suunnitelmat</p> <p>Toiveikkuus tulevaisuudesta</p> <p>Sosiaalisen kanssakäymisen lisääntyminen</p> <p>Psyykkinen hyvinvointi</p> <p>Arkirytmien saavuttaminen</p> <p>Saadaan tekemistä päiviin</p>	<p>Palveluihin uudelleen ohjautuvuus</p> <p>Asiakkaiden toiveita kuunnellaan</p> <p>Työttömänä työnhakijana olominen pitkään</p> <p>Ammatillisen koulutuksen puute</p> <p>Tulevaisuuden näkeminen toiveikkaana</p> <p>Tasapainoisen elämän saavuttaminen</p>

Taulukossa 2 esitellään alkuperäiset ilmaisut, pelkistetyt ilmaisut ja alaluokat. Alkuperäisissä ilmaisuissa tuodaan esille haastatteluissa ilmenneet asiat. Niihin valikoitui ilmaisut, jotka korostuivat eniten haastatteluiden yhteenvedossa. Tätä kutsutaan kulsteroinniksi eli ryhmittelyksi. Alkuperäisistä

ilmaisuista muodostuivat alaluokat, jotka nimetään käsitteellä siten, että ne kuvaavat alkuperäisiä ilmaisuja. Klusteroinnin aikana aineisto tiivistyy samalla yleistyen, sillä aineistoa muokataan tiiviimpään muotoon jättäen yksittäiset tekijät pois. Näin saadaan luotua tutkittavalle aineistolle pohjarakenne ja samalla alustava käsitys tutkittavan ilmiön kuvauksista. (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 124)

TAULUKKO 3. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi

Alaluokka	Yläluokka	Päälouokka
Palveluihin uudelleen ohjautuvuus	Palveluiden tarpeellisuus jatkumona	Palveluiden turvaaminen
Asiakkaiden toiveita kuunnellaan	Asiakkaan aito kohtaaminen	Asiakaslähtöisyys
Työttömänä työnhakijana oleminen pitkään	Pitkäaikaistyöttömyys	Syrjäytymisen ehkäisy
Ammatillisen koulutuksen puute	Kouluttamattomuus	Työttömyyden ehkäisy
Tulevaisuuden näkeminen toiveikkaana	Tulevaisuuteen rohkaiseminen	Positiivinen tulevaisuuden näkymä
Tasapainoisen elämän saavuttaminen	Elämänhallinnan löytyminen	Kokonaisvaltainen tuki

Taulukossa tuodaan esille yläluokat sekä pääloukat (taulukko 3) ja ne kertovat asiat, jotka korostuivat työllisyyspalveluiden asiakkaiden haastattelussa. Pääloukiksi muodostui palveluiden turvaaminen, asiakaslähtöisyys, syrjäytymisen sekä työttömyyden ehkäisy, positiivinen tulevaisuuden näkymä sekä kokonaisvaltainen tuki. Pääloukkien teema tulee esille alkuperäisissä ilmaisuissa.

5.4 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetöissä laatua säätelee periaate, joka on tehty ohjaamaan tieteellistä tutkimustoimintaa. Tutkimustoimintaa ohjaavat tietynlaiset arvot. Eettisyys pitää ottaa huomioon, vaikka tulokset eivät olisi ihanteelliset tilaajaa kohtaan. Siitä huolimatta rehellisyys pitää olla mukana koko opinnäytetyön aikana. Opinnäytetyössä joudutaan kylläkin rajaamaan paljon asioita, mutta rajauksille pitää olla selkeät perustelut, eikä tutkimus saa näyttää vain positiivisia puolia tilaajan kannalta. (Kajaanin ammattikorkeakoulu s.a.b)

Sosiaalialan ammattihenkilön eettisissä ohjeissa (2017) on jaoteltu hyvin mitä eettiset periaatteet ovat. Siinä painotetaan muun muassa ihmisen oikeutta kertoa tunteistaan sekä kertoa jos on saanut kielteisiä kokemuksia esimerkiksi tarjotusta palvelusta. Vuorovaikutus sekä luottamus ovat myös tärkeitä eettisyyttä ajatellen. Opinnäytetyötä tehdessä on muistettava toisen arvostava kohtaaminen, sekä itsemääräämisoikeus tulee ottaa huomioon jokaisessa vaiheessa, kun haastatteluja tehdään.

Työllisyyspalvelut tekevät asiakaslähtöistä työtä, silloin on tärkeää pohtia, kuinka asiakkaan ääni saadaan kuuluviin opinnäytetyössä siten, etteivät siihen ei pääse vaikuttamaan mitkään ennakkosenteet, vaan juuri ne asiat mitkä haastateltavat kokivat tärkeäksi. Kun työskennellään ihmisten kanssa, on aina otettava huomioon eettisyys. Kuinka kohdataan haastateltava kunnioittavasti. On tärkeää pohtia opinnäytetyötä tehtäessä sekä haastatteluissa, miten esittää kysymykset siten, ettei niitä koeta liian tungettelevaksi, mutta myös saada vastaus rehellisesti, jotta tilaaja saisi mahdollisimman luotettavan kuvan asiakkaan kokemuksista.

Työn luotettavuus otettiin huomioon siten, että haastateltavat valikoitiin niin, ettei heistä tiedetty muuta kuin nimi ja se, onko hän työllistynyt työllisyyspalvelun avulla vai kuntouttavassa työtoiminnassa. Tilaaja ei itse päässyt vaikuttamaan haastateltavien valintaan, koska olisi mahdollista, että haastatteluihin olisi valikoitunut sellaiset asiakkaat, jotka saapuvat haastatteluihin suurimmalla todennäköisyydellä. Mahdollista olisi voinut myös olla, että haastateltaviksi olisi valikoitunut asiakkaat, joilla on ollut vain positiivisia kokemuksia työllisyyspalveluista.

Haastattelujen aikana varmistettiin myös haastateltavien vastaukset niin, että molemmat haastattelijat olivat paikalla, sekä haastattelut myös nauhoitettiin, jotta niihin päästiin palaamaan litteroinnin yhteydessä. Se oli tärkeää siinä mielessä, että väärin ymmärryksiä mahdollisuus pienehen huomattavasti, koska molemmat olivat asian ymmärtäneet samalla tavalla. Samalla myös kysymykset olivat laadittu avoimin kysymyksin niin, että haastateltavat pääsivät laajasti kertomaan omin sanoin kokemuksia työllisyyspalveluista.

6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Teemahaastattelukysymykset laadittiin tutkimuskysymysten pohjalta. Tutkimuskysymyksiä oli kolme. Haastatteluvastauksista saatiin selville, kuinka asiakkaat ovat kokeneet Lapinlahden kunnan työllisyyspalvelut, kuinka heidän elämäntilanteensa on parantunut ja millaisena he kokevat sosiaalisen hyvinvointinsa. Tässä osiossa esitellään sisällönanalyyssissa tehdyt huomiot ja vastaukset tutkimuskysymyksiin.

Ensimmäisenä tutkimuskysymyksenä oli, kuinka asiakkaat ovat kokeneet Lapinlahden kunnan työllisyyspalvelut. Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että työllisyyspalveluista on ollut apua heidän sen hetkiseen elämäntilanteeseen. Yksi neljästä koki saaneensa ensimmäisen mieleisen työpaikan itselleen työllisyyspalveluiden avulla. Yksi haastateltavista toi esille, että hän olisi mielellään ollut pidempäänkin työllistettynä työllistämisen määrärahoilla. Tuloksista nousi vahvasti esille asiakkuuksien pitkäkestoisuus. Kolme neljästä oli ollut aiemmin työllisyyttä edistävässä palvelussa, joko kuntouttavassa työtoiminnassa tai työkokeilussa. Työllisyyspalvelut oli ollut molempien palveluiden kohdalla rinnalla kulkijana. Kaksi haastateltavaa oli ollut aiemmin palkkatukityössä ja yksi haastateltava kuntouttavassa työtoiminnassa, josta hänet oli palkattu työllistämisen määrärahoihin palkkatukityöhön. Haastatteluissa nousi esille, että asiakkaat olisivat toivoneet nopeampaa työllistymistä työllistämisen määrärahoilla. Kaikki neljä haastateltavaa kokivat, etteivät työllisyyspalvelut olisi voinut tehdä enempää heidän avukseen.

"Ei se sit olis mukavaa, että sanottas että nyt menet sinne tai muuten tulee sanktiota. Nii on hirmu hyvä, että käydään sitä keskustelua siitä, onko mieleinen paikka vai ei. Samalla kerrottiin, että jos ei oo mielekästä työtä niin saa vaihtaa." **Haastattelu 3**

"Juu on kuunneltu, on kyllä ehdotettu mutta ite saanu sanoa viimeisen sanan."

Haastattelu 3

Toisen ja kolmannen tutkimuskysymyksen tarkoituksena oli selvittää, kuinka asiakkaiden elämäntilanteensa on parantunut ja millaisena he kokevat sosiaalisen hyvinvointinsa. Sisällönanalyyssia tehdessä haastateltavat korostivat kokeneensa tärkeänä päässeensä kotirutiinista irti. Palveluissa oleminen on tuonut heille mielenvirkeyttä ja kokonaisvaltaisesti sisällöllisempää elämää. Päivärytmi on korjaantunut, asiakkaiden elämä on virkeämpää ja sekä fyysinen että psyykinen kunto on parantunut. Kolme neljästä haastateltavasta kertoo kokeneensa työllisyyspalveluiden vaikutuksen positiivisena tämän hetkiseen elämäänsä. Yksi haastateltavista korosti sitä, että hänelle on etsitty mieleinen työ- tai toimintapaikka, jotta hän pysyisi palveluiden piirissä. Yksi toi esille työllisyyspalveluissa olevan kannustavan ilmapiirin. Yksi haastateltavista koki kuntouttavan työtoiminnan kulukorvauksen liian pienenä, vaikkakaan työllisyyspalvelut eivät voi siihen vaikuttaa. Haastatteluissa yksi neljästä kertoi kokevansa, että hänen sosiaalinen verkostonsa on kasvanut palvelussa olon aikana ja hänelle on syntynyt uusia ihmissuhteita. Yksi toi esille, että hän kokee tapaavansa enemmän ihmisiä, kuin mitä ollessa työttömänä työnhakijana. Kaksi neljästä kertoi, etteivät he koe palvelussa olemisen vaikuttaneen merkittävästi sosiaaliseen verkostoonsa.

"Ja pitäähän sitä silti olla normaalia elämää, vaikka onkin työtön. Pittää omia haaveita toteuttaa ja elää mielekästä elämää. " **Haastattelu 2**

Asiakkaiden kohtaaminen työllisyyspalveluiden työntekijöiltä koettiin hyvänä. Haastatteluissa nousi esille, että työntekijät ovat kuunnelleet heitä aidosti ja he kohtaavat asiakkaat tasavertaisina. Asiakkaat ovat kokeneet hyvänä, että asioista on puhuttu selkokielellä. Lisäksi kohtaamisen aitoutta on lisännyt työntekijöiden kiinnostus asiakkaiden kuulumisia kohtaan. Tapaamisissa on keskusteltu myös arkipäiväisistä asioista. Asiakkaat ovat kokeneet työntekijät helposti lähestyttävänä. Lisäksi koettiin erinomaisena se, että asiakkaille etsittiin mieleistä tekemistä. Yksi haastateltavista kertoi, ettei muuten olisi viihtynyt niin hyvin palvelussa, jos toimintapaikka ei olisi ollut mieleinen.

Sisällönanalyysia tehdessä kiinnitti huomiota se, ettei kenelläkään neljällä haastateltavalla ole ammatillista koulutusta. Samalla tuli ilmi, ettei kellekään heistä ole halua lähteä opiskelemaan itselleen ammattia. Syinä oli muun muassa korkea ikä ja haluttomuus täysipäiväiseen opiskeluun teoriaopinnoissa. Oppisopimuksella opiskelemaan pääseminen koettiin hankalana. Vaihtoehtoisista opiskeluista keskustellessa, opiskelemaan lähtö ei silti ollut kiinnostava vaihtoehto. Haastateltavat toivat myös ilmi, että työhön pääsemiseen on osittain vaikuttanut heikko koulutustaso. Puolet tosin kertoivat, etteivät koe kouluttamattomuuden olleen este heidän työllistymiselleen.

"Opiskelu on niin hirvee paikka. Mielummin kaivaa kuukauden lapiolla ojaa, kun istuu koulussa." **Haastattelu 1**

Teemahaastattelussa kysyttiin myös haastateltavien tulevaisuuden mietteitä. Tarkoituksena oli saada selville, miten työllisyyspalveluiden asiakkuus, elämänhallinnan taitojen opettelu ja sosiaalisen verkoston karttuminen olivat vaikuttaneet heidän tulevaisuuden näkemyksiinsä. Kaksi neljästä toi esille haluavansa, että heidän taloudellinen tilanne olisi vakaa tulevaisuudessakin. Yksi haastateltava odottaa jo innolla eläkkeelle pääsyä. Kaikki neljä haastateltavaa toivat esille, ettei kouluttautuminen ole vaihtoehto. Lisäksi yksi kertoi, että mieleiseen koulutusvaihtoehtoon pääseminen on koettu vaikeana. Yksi neljästä toivoo, että työllistyisi vielä avoimille työmarkkinoille. Kaksi haastateltavaa toivoo, että he saisivat jatkaa tulevaisuudessakin työllisyyspalveluiden asiakkaana. Yhden toive on, että pääsisi työskentelemään kausiluontoisesti siten, että olisi talvet töissä ja kesät lomalla. Yksi neljästä haastateltavasta kokee, ettei tarvitse työllisyyspalveluiden apua tulevaisuudessa.

"Sen verran jos sais hankittua että pysyy leivässä ja että saa kämpän pidettyä"

Haastattelu 1

Keskusteluiden aikana nousi pääsääntöisesti sellaisia epäkohtia esiin, joihin työllisyyspalveluilla ei käytännössä ole mahdollisuutta vaikuttaa. Esiin nousi kuntouttavan työtoimintaan kuuluvan kulukorvauksen summan pienuus sekä työolosuhteet, joihin vaikuttaa muun muassa sääolosuhteet. Lisäksi kaksi haastateltavaa koki hankalana ja epäloogisena, että työllistäminen työllistämisen määrärahoilla tapahtuu vasta silloin, kun asiakas on saanut 300 päivää työmarkkinatukea. Asiakkaat ihmettelivät,

miksi työttömän työnhakijan tulee ensin olla noin kauan pois työmarkkinoilta. Yksi epäkohta oli, johon työllisyyspalvelut voivat itse suoranaisesti vaikuttaa: eräs haastateltava koki haastavana, että työllisyyspalvelut olivat olleet kesällä kiinni noin kuukauden ajan.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimustuloksia tarkastellessa voi päätellä, että asiakkailla on pääsääntöisesti hyvät kokemukset työllisyyspalveluista Lapinlahden kunnassa. Heillä on kokemus siitä, että heitä on kohdeltu tasavertaisesti ja arvokkaasti, samalla luoden osallisuuden tunnetta. He ovat kokeneet, että asiakkuudessa oleminen ja siitä seuranneet jatkotoimenpiteet, muun muassa työllistyminen, on vaikuttanut heidän elämäänsä positiivisesti, tuoden tekemistä päiviin ja rytmiä arkeen. Voi olettaa, että asiakkaiden kokemuksen mukaan Lapinlahden kunnan työllistämisen hoito on hyvää.

Kenelläkään haastateltavista ei ollut ammatillista koulutusta. Tästä vuoksi voisi päätellä, että asiakkuuden syntyminen on todennäköisempää henkilöillä, jotka eivät ole suorittaneet ammatillista koulutusta. Lisäksi haastateltavat toivat voimakkaasti esille kielteisen näkökulman opiskeluun. Haastattelutilanteessa heidän kanssaan keskusteltiin myös vaihtoehtoisista opiskelutyyleistä, muun muassa näyttötutkinnolla opiskelusta, mutta he eivät olleet kiinnostuneet. Opiskelumotivaatiota saattoi todennäköisesti laskea osan haastateltavien korkea ikä. Yksi haastateltava kertoi, että hänen kanssaan on kyllä keskusteltu ammatillisen koulutuksen suorittamisesta, mutta tällä hetkellä hänellä ei ole mielenkiintoa siihen. Asiakkaille siis kerrotaan opiskelumahdollisuuksista ja siitä, kuinka ammatillinen kouluttautuminen voisi olla hyödyksi työllistymiselle.

Palveluiden oikea-aikaisuudesta haastateltavilta tuli eriäviä mielipiteitä. Kaksi kokee, että on päässyt palveluiden piiriin juuri silloin kun on itse tahtonut. Yksi neljästä kertoi, että omaa hyvinvointia ajatellen palveluihin pääsy on juuri ollut oikea-aikainen. Perusteena hän kertoi mielekkään tekemisen vaikutuksen hänen psyykkiseen vointiinsa. Yksi neljästä olisi toivonut aikaisempaa ohjausta työllisyyspalveluihin. Hänellä oli työttömyyttä takana useampi vuosi, jonka vuoksi hän olisi kaivannut aiempaa ohjausta.

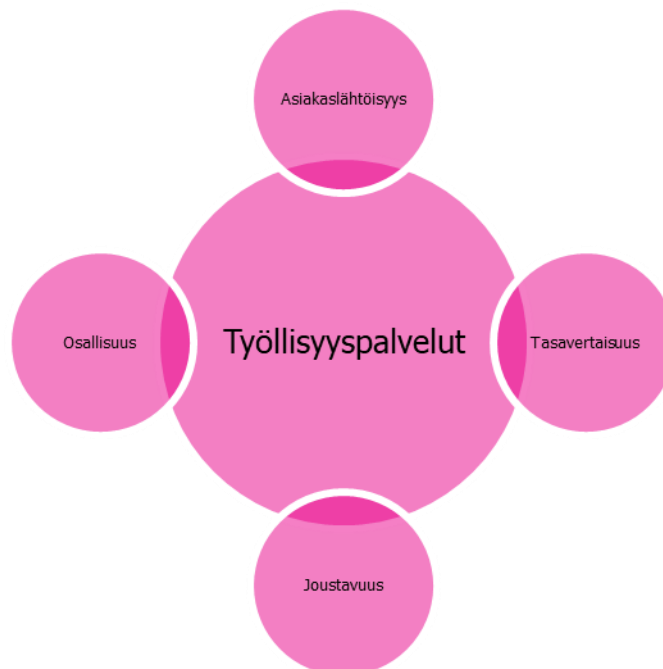
Haastatteluita tehtäessä sai kuvan, että varsinkin kuntouttavan työtoiminnan joustavuus ja mielekkyys nähtiin ja koettiin hyvänä asiana. Asiakkailta on mahdollisuus palata palvelun piiriin esimerkiksi palkkatuetun työn jälkeen niin halutessaan. Asiakkaat kokivat, että heille etsittiin mieleinen työtoimintapaikka, jossa järjestetään tarpeeksi vaativaa työtä. Eräs haastateltava toikin juuri esille sen, ettei hän todennäköisesti olisi kyennyt käymään kuntouttavassa työtoiminnassa, ellei häntä itseään olisi asiassa kuultu ja hänelle olisi etsitty mieleinen toimintapaikka. Tämän vuoksi voisi päätellä, että Lapinlahden kunnassa toteutetaan kuntouttavaa työtoimintaa lain mukaisesti. Kuntouttavan työtoiminnan laissa tuodaan esille, että kuntouttava työtoiminta tulee juuri olla mielekästä ja tarpeeksi vaativaa työtä (Finlex 2.3.2001/186)

Eräs haastateltava toi esille, ettei hän oikein tiedä missä hän olisi ilman työllisyyspalveluita. Hän toi esille, että hänen fyysinen sekä psyykinen hyvinvointi on lisääntynyt todella paljon ja elämänhallinta on parantunut. Samankaltaisia asioita toivat muutkin haastateltavat esille. Haastateltavilta sai kuvan, ettei työllisyyspalveluiden tekemät toimenpiteet auttaneet vain heidän työllisyystilanteeseensa. Heidän kertomastaan muodostui kuva kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin lisääntymisestä. He pääsevät pois kotoa muiden ihmisten pariin ja se saavat tehdä työtä joko palkkatöissä tai kuntouttavassa työ-

toiminnassa, missä heidän työpanostaan arvostetaan ja sitä kehuaan. He saavat tehdä työtä, joka on merkityksellistä. Näiden seikkojen vuoksi voisi siis olettaa, että työllisyyspalveluiden tekemän työn positiiviset vaikutukset eivät näy ainoastaan passiivisen työmarkkinatuen laskun pienentymisessä, vaan kuntalaisten kokonaisvaltaisessa hyvinvoinnissa.

"No varmaan tuolla kämpällä möyröttäsin olla ja joisin kaljaa. Että kyllä tää työ on semmonen motivoija." **Haastattelu 4**

"Että on raitistunu tässä samalla." **Haastattelu 4**



Kuva 2 Työllisyyspalveluiden asiakkaiden kokemuksia siitä, kuinka heidät kohdataan

Kehittämiskohteina tuotiin esille paljon sellaisia tekijöitä, joihin työllisyyspalvelut eivät voi vaikuttaa. Haastateltavien kanssa keskusteltiin, mitkä asiat ovat työllisyyspalveluiden vaikutuksen alaisena ja mitkä asiat eivät ole. Varsinkin pitkä työttömyysjakso ennen työllistämisen määrärahoihin työllistämistä sekä kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvan kulukorvaus herätti ihmettelyä ja keskustelua haastateltavissa. Tästä voisi päätellä, ettei asiakkaille ollut täysin selvää, millaisiin asioihin työllisyyspalvelut voivat vaikuttaa. Monet epäkohdat ovat joko eduskunnan tai kunnanvaltuuston päätettävissä olevia asioita.

8 POHDINTA

Tässä luvussa pohditaan sekä tutkimuksen eri elementtejä sekä omaa oppimista. Alalukuina tutkimuksen elementeillä ovat tutkimuksen luotettavuus, tutkimuksen eettisyys, tulosten pohdinta ja opinnäytetyön hyödyntäminen ja jatkotutkimuksen mahdollisuus. Oman oppimisen elementtinä on ammatillisen kasvun ja oman oppimisen alaluku.

8.1 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Käyttäessä induktiivista analyysia, tulee pohtia, onko tutkimuksen tulokset todella lähtöisin haastateltavilta vai onko tulokseen vaikuttanut opinnäytetyöntekijöiden ennakkokäsitykset. Onko analyysissa nostettu esille juuri ne asiat, jotka asiakkaat ovat tuoneet ilmi vai onko huomio kiinnitetty vain kohtiin, jotka on analyysia tehdessä kiinnittäneet huomion? Tämä seikka voi vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen. Sisällönanalyysia työstäessä pyrittiin siihen, että jokaisen haastateltavan mielipide tuodaan esille, jos se on liittynyt tutkimuskysymyksiin. Koska tutkimuskysymykset ovat käsitteiltään laajat, sen vuoksi haastateltavien mielipiteet pääsivät hyvin esille.

Työpaikkaohjaajan mielipide vaikutti suuresti tutkimusmenetelmän valinnassa. Hänen kokemuksensa mukaan kyseistä asiakaskuntaa ei olisi tavoitettu esimerkiksi Webropol-kyselyn kautta, sillä asiakkaille on suuri kynnyksensä täyttää lomakkeita. Lisäksi lomakkeiden sähköinen muoto olisi asettanut haasteen, sillä osalla asiakkaista ei ole käytössään tietokonetta, internettiä tai älylaitteita. Tämä seikka tulee myös ottaa huomioon luotettavuutta tutkiessa. Olisiko kuitenkin saatu laajempi asiakaskunnan kertomaan omista kokemuksistaan työllisyyspalveluissa, jos aineisto olisi kerätty eri keinoin?

Alkuperäisen suunnitelman mukaan haastateltavia olisi ollut kymmenen ja haastattelupäivien alkaessa määrä oli vielä kuusi. Lopulta haastatteluita tehtiin neljä. Haastateltavien määrä on pieni ja se tulee ottaa huomioon tutkimuksen luotettavuudessa. Nämä neljä haastateltavaa nostivat esiin tärkeitä asioita ja heidän osallistumisensa on ollut arvokasta. Opinnäytetyö pystyttiin toteuttamaan, vaikka osallistujamäärä oli pienempi kuin mitä alkuperäisessä suunnitelmassa. Tulee kuitenkin pohtia, mitä tämä kertoo kyseisestä asiakaskunnasta. Mahdollisten haastateltavien tavoittaminen oli haastavaa eivätkä useat vastanneet puhelimeen. Tästä voisi päätellä, että asiakkaiden tavoittaminen voi olla välillä hankalaa. Oletuksena on, että työttömät työnhakijat ovat itseohjautuvia ja aktiivisia. Voiko työllistyminen hankaloitua sen vuoksi, ettei puhelimeen vastata? Lisäksi osa puheluihin vastanneista ilmaisi hyvin suoraan, etteivät he kokeneet oman tarinansa olevan arvokas. *”No eiköhän sieltä löydy joku muu, kenellä on jännittävämpää ollut. Ette työ tämmöisen juttuja halua kuunnella.”* Kyseisistä lauseista kuuli eri variaatioita. Haastatteluihin kutsuessa pyrittiin motivoimaan asiakkaita. Heille kerrottiin, että juuri heidän kertomansa on tärkeää ja juuri heidät halutaan kertomaan oma tarinansa. Herää kysymys, kuinka asiakkaat näkevät itsensä tässä yhteiskunnassa? Kokevatko he arvottomuuden tunteita, jonka vuoksi he eivät tahdo kertoa omista asiakkuuksistaan edes anonymyminä. Vai onko heillä kenties sosiaalisten tilanteiden pelkoja, jonka vuoksi he eivät tahtoneet tulla keskustelemaan kahden ventovieraan sosionomiopiskelijan kanssa?

Haastattelujen jälkeen pohdittiin, kuinka haastateltavia olisi mahdollisesti saanut enemmän paikalle ja kuinka heitä olisi saanut motivoitua enemmän siten, että työ olisi kuitenkin ollut luotettava eivätkä asiakkaat olisi provosoituneet jo tilanteeseen tullessaan. Haastateltavia olisi voinut tulla enemmän paikalle, jos heille olisi mainittu jo puhelinkontaktissa, että haastattelun jälkeen tarjotaan pieni muistaminen. Puhelukontaktin aikana olisi todennäköisesti pitänyt painottaa vieläkin enemmän sitä, että asiakkailla olisi mahdollisuus kertoa kehittämiskohteista anonymisti. Toisaalta jos asiakkaita olisi yrittänyt motivoida liikaakin, olisi ollut mahdollista, että tulisivat haastatteluun velvollisuudentunteesta. Tämä olisi vaikuttanut opinnäytetyön luotettavuuteen. Opinnäytetyön tilaaja pohti, olisiko haastateltavia tullut lisää, jos heitä olisi yrittänyt tavoittaa puhelimitse useamman kerran. Näin olisi voitu jopa mahdollistaa useamman asiakkaan osallistuminen haastatteluun.

Haastattelut suoritettiin eettisyyttä noudattaen. Haastateltavien yksityisyyttä kunnioitettiin ja heille annettiin mahdollisuus itse päättää, osallistuvatko he vai eivät. Vaikka haastattelutilanteessa olikin käytössä teemahaastattelun runko, pyrittiin haastattelut toteuttamaan asiakaslähtöisesti. Haastateltavat saivat itse nostaa esille seikkoja, jotka he halusivat kertoa. Heille annettiin mahdollisuus kertoa omasta tilanteestaan ja kokemuksista juuri sen verran, mitä he halusivat itse meille jakaa. He saivat nostaa esiin kehittämiskohteita ja tarpeita.

Opinnäytetyön kautta työllisyyspalveluiden asiakkaille annettiin mahdollisuus osallisuuteen. Heillä oli mahdollisuus itse kertoa kokemuksistaan ja he pääsivät vaikuttamaan itseään koskeviin asioihin. Haastateltaville painotettiin useaan otteeseen, että juuri heidän mielipiteensä ovat tärkeitä ja arvokkaita. Siinä hetkessä juuri heidän kertomansa on oleellista. Heidän kokemat sekä positiiviset että myös negatiiviset seikat ovat tärkeitä kertoa ääneen. Haastateltavien kanssa keskusteltiin, että opinnäytetyön valmistumisvaiheessa kunnassa pidetään opinnäytetyön esittelytilaisuus. Esittelytilaisuus on tarkoitus pitää avoimin ovin ja sinne kutsutaan muun muassa Lapinlahden kunnan kunnanjohtaja, hallintojohtaja sekä myös kunnan päättäjiä kunnanvaltuustosta sekä kunnanhallituksesta. Näin asiakkaille pyrittiin luomaan tunne, ettei opinnäytetyön haastatteluun osallistuminen ole niin sanotusti turhaa. Opinnäytetyöllä pyritään tuomaan esille juurikin työllisyyspalveluiden asiakkaiden kokemukset anonymisti siten, että opinnäytetyöllä olisi jonkinlainen vaikutus.

8.2 Tulosten pohdinta

Tuloksia pohtiessa otetaan huomioon mitä työllä haluttiin selvittää, ja peilattiin aikaisempiin tutkimuksiin, sekä kirjallisuuteen. Tuloksia pohtiessa on tärkeä tietää, kuinka tietyt asiat vaikuttavat ihmiseen, jotta voidaan varmasti todeta, onko palveluilla ollut hyötyä ja minkälaisissa asioissa olisi vielä kehityksen varaa. Näin ollen tässä osiossa pohditaan tuloksia, miten työttömyys vaikuttaa ihmiseen kokonaisvaltaisesti, jotta voidaan peilata siihen, kuinka työllisyyspalvelut ovat vaikuttaneet asiakkaisiin. Työttömyys voi vaikuttaa ihmiseen niin fyysisesti kuin psyykkisesti. Taloudellinen tilanne kuin myös syrjäytymisen vaara on pitkään jatkuneessa työttömyydessä suurimpana riskinä ihmisen elämässä. Ja sen pohjalta on suurelta osin tärkeää, että ihminen pääsee tekemään mielekästä työtä edes jossain muodossa.

Aikaisemmissakin tutkimuksissa on todettu esimerkiksi Sandelsin (2014) sekä hänen löytämässään kirjallisuudessa, on havaittavissa tämän tyyppisten palveluiden vaikuttavan hyvin suurelta osin asiakkaiden hyvinvointiin. Sandelsin (2014) tekemän tutkimuksen mukaan asiakkaat olivat saaneet arkeensa selkeän päivärytmin, jota ilman kuntouttavaa työtettä ei ollut. Haastattelua tehdessä asiakkaat olivat myös tämän opinnäytetyön osalta samalla linjalla. He kokivat, että ovat saaneet selvän rytmin elämään, koska on työpaikka mihin mennä arkisin. Jos minkäänlaista paikkaa ei olisi, myös päivä rytmi kääntyisi herkästi siihen, että tulisi nukkua pitkälle päivää. Esille tuli myös selkeästi haastattelujen kautta, että myös sosiaaliset suhteet ovat lisääntyneet palvelujen avulla. Vaikka haastatteluissa tuli ilmi, että työkaverit ovat tuttuja jo entuudestaan, niin niitä ei juuri näe muina aikoina.

Mielekkään työn merkitys korostuu, niin Sandelsin (2014) kuin Paltamon Työtä kaikille- hankkeessa (2012). Molemmissa tutkimuksissa asiakkaat kokivat tärkeäksi sen, että pääsevät itse vaikuttamaan minkälaiseen työhön on menossa. Paltamon hankkeessa osa asiakkaista olivat kouluttautuneita, joten he kokivat, että työ tulisi olla myös koulutusta vastaavaa, jotta se olisi mielekästä. Tämän opinnäytetyön haastateltavilla ei ollut suurimmalla osalla ammattitutkintoa pohjalla ollenkaan, joka osittain rajoitti sitä, minkälaista työtä heille pystyttiin tarjoamaan, mutta sitä ei koettu kuitenkaan minkäänlaisena ongelmana. He kokivat, että heitä oli kuunneltu ja toiveidensa mukaisesti päätyneet sellaisiin työtehtäviin, jotka olivat mielekkäitä. Haastatteluiden avulla selvisi myös tyytyväisyys palveluihin kuuluvaan terveystarkastukseen. Heillä oli sellainen tunne, että mikäli he eivät terveystensä takia kykene johonkin työtehtävään, niin sen jälkeen tutkittiin asiaa, ja etsittiin sopivampi työpaikka. Sekä haastateltavat olivat tietoisia myös siitä, että heillä olisi mahdollisuus myös päästä kouluttautumaan palveluiden avulla jonkinlaiseen ammattiin. Joskaan haastateltavat kokivat ikänsä puolesta, sekä muunlaisen haluttomuudesta johtuvaa, että kouluttautuminen ei heidän kohdallaan ollut vaihtoehto.

Haastatteluissa ilmeni asiakkaiden osittainen tyytymättömyys siihen, että työtehtävien vaativuuteen suhteutettuna palkkaus ei ole aivan oikeudenmukainen. Toiveena olisi saada parempaa palkkausta, mutta kuten haastatteluissakin käytiin keskustelua siitä, että työllisyyspalvelut eivät voi vaikuttaa palkan suuruuteen. Kuitenkin tuli myös ilmi, että toiset ovat myös tyytyväisiä siihen, että tulee vaikka edes vähän "taskurahaa" normaalien tulojen lisäksi. Tärkeämpää heille oli se, että saa tehdä edes jotain, että päivät eivät kulu vain kotona olemiseen. Näin ollen ei voi siis täysin sanoa, että kaikki asiakkaat eivät olisi tyytyväisiä korvaukseen, jonka saavat tehdystä työstään.

Lopputulemana voisi kuitenkin sanoa, että työllisyyspalvelut koettiin pääsääntöisesti positiivisena asiana. Niiden vaikutukset vaikuttavat asiakkaan elämänlaatuun monella eri osa-alueella. He kokivat olevansa virkeämpiä, taloudellisen tilanteen kohentuneen, sekä sosiaalisen elämän olevan hyvällä mallilla ja haastattelujen pohjalta alkoholin kulutuskin oli vähentynyt suuressa määrin. Joka tietenkin vaikuttaa suurelta osin terveydelliseen tilanteeseen ja ehkäisee mahdollisia tulevia ongelmia, joita alkoholi voi aiheuttaa.

8.3 Opinnäytetyön hyödynnettävyys ja jatkotutkimuksen mahdollisuus

Opinnäytetyön tilaaja toi vahvasti esille opinnäytetyön tarpeen prosessin alkuvaiheessa. Tilaaja tahoi saada niin sanotusti työväliseen, jonka avulla pystyttäisiin kehittämään Lapinlahden kunnan työllisyyspalveluiden toimintaa. Samalla voitaisiin tuoda esille asiakkaiden kokemuksia; onko työllisyyspalveluista muuten kunnalle hyötyä, kuin pelkästään rahallisesti? Tuoko tehdyt toimenpiteet asiakkuuden aikana hyötyä asiakkaalle ja kunnalle? Opinnäytetyöstä lähdettiin työstämään nämä seikat mielessä. Siitä haluttiin tehdä juurikin työväline, jota voitaisiin hyödyntää.

Opinnäytetyön tulokset ovat monipuolisesti hyödynnettävissä, sillä niitä voidaan tulkita hyvin moniulotteisesti. Päällimmäisenä huomiona on se, että työllisyyspalveluiden asiakkaat kokevat työllisyyspalvelut tärkeänä ja heidän työnsä on vaikuttavaa. Kehittämisen kohteita on löydetty; asiakkaat ovat kokeneet työllisyyspalveluiden määrärahoihin työllistymisen liian pitkänä prosessina ja työllistämisen pituuden liiankin lyhyenä. Näiden selkeiden huomioiden jälkeen voi pohtia merkityksiä, jotka ovat tietyin määrin tulkinnanvaraisia. Asiakkaiden tavoitettavuus oli haastavaa, ja esimerkiksi kaikki haastatteluihin suostuneet eivät saapuneet paikalle sovittuna ajankohtana. Opinnäytetyötä tehdessä haastatteluihin ei voitu antaa uusia aikoja, joten näissä olosuhteissa ei päästy testaamaan, olisivatko he tulleet paikalle toisena ajankohtana. Jos paikalle saapumattomuutta esiintyy myös työllisyyspalveluiden tarjoamissa asiakastapaamisissa, mitä haasteita se tuo heille. Todennäköisesti asiakkaan pääseminen oikeiden palveluiden piiriin pitkittyy, joka tuo omat haasteensa.

Yksi tärkeä hyödynnettävyys opinnäytetyössä on siinä, että sillä saadaan asiakkaille osallisuuden kokemus. Heille osoitetaan heidän mielipiteensä ja kokemuksensa arvokkuus. Heidän äänensä tuodaan kuuluviin opinnäytetyön esittelyssä tilaajalle. Esittelyyn on kutsuttu kunnan luottamushenkilöitä, kunnanjohtaja, hallintojohtaja ja yhteistyötahoja. Näin voidaan osoittaa, että työllisyyspalvelut tekevät arvokasta työtä ja samalla työllisyyspalvelut saavat näkyvyyttä asiakkaiden näkökulmasta.

Vaikkakin opinnäytetyötä pystyy hyödyntämään, täytyy ottaa huomioon työn luotettavuus. Opinnäytetyössä oli pieni otanta, jonka vuoksi luotettavuus kärsii. Kyseinen seikka tulee tuoda julki opinnäytetyötä esitellessä ja hyödynnettäessä.

Opinnäytetyölle on monipuoliset jatkotutkimuksien mahdollisuudet. Asiakkaiden kokemuksia voisi myös tiedustella Webropol-kyselyllä, samalla testaten, onko asiakkaiden tavoitettavuus sitä kautta millaista. Vastaisivatko asiakkaat sen vuoksi paremmin, koska Webropol-kyselyssä olisi täydellinen anonymiteetti? Suljetuilla kysymyksillä ja muutamalla avoimella kysymyksellä saisi erilaisen näkökulman asiakkaiden kokemuksiin ja saataisiin yksityiskohtaisesti selvitettyä juuri niitä seikkoja, mihin halutaan vastauksia.

Lisäksi työllisyyspalveluiden eri asiakaslinjoille voisi tehdä omat tutkimuksensa asiakkaiden kokemuksista. Esimerkiksi kuntouttavassa työtoiminnassa olevilla asiakkailla on todennäköisesti erilaiset kokemukset kuin työllistämisen määrärahoilla työllistetyillä. Kuten aiemmin mainittu, näin pystyttäi-

siin paneutumaan juuri asioihin, mitä halutaan selvittää, eivätkä tutkimuskysymykset olisi niin yleisellä tasolla.

Samalla jatkotutkimuksiin voisi sisällyttää yhteistyötahojen kokemukset yhteistyöstä ja sen kehittämistä. Yhteistyötahoja ovat muun muassa kunnan muut yksiköt, Te-palvelut, Kansaneläkelaitos, yhdistykset ja yritykset. Työllisyyspalvelut tekevät todella paljon yhteistyötä, jonka vuoksi myös näiden tahojen kokemukset olisi hyvä selvittää, jotta työskentelyn voisi kehittää mahdollisimman tehokkaaksi ja asiakasystävälliseksi.

8.4 Opinnäytetyön esittely tilaajalle

Opinnäytetyö esiteltiin tilaajalle 12.3.2019 Lapinlahden kunnantalolla. Paikalle kutsuttiin kunnan luottamushenkilöitä, työllisyyspalveluiden asiakkaita, yhteistyökumppaneita sekä muita osallistujia. Tilaisuus oli avoin. Kutsut lähetettiin sähköpostitse sekä tilaaja jakoi kutsua myös sosiaalisessa mediassa (Liite 4). Tilaisuuteen ei päässyt kovinkaan moni paikalle, vaikkakin edeltävänä päivänä kutsua oli jaettu sosiaalisessa mediassa muistutuksena. Aikaa esittelyyn oli varattu tunti. Aihealue oli niin suuri ja esiteltäviä asioita liian laajasti kerrottu, jonka vuoksi aika ei riittänyt. Kuitenkin tilaajan toive oli saada kuulla lopputulokset ja johtopäätökset, joten tilaisuus venyi noin varttitunnin yli sovusta ajasta. Esitystilannetta olisi täytynyt harjoitella etukäteen, sillä teoriaosuus vei muuhun sisältöön nähden liian paljon esittelyaikaa. Teoriaosuutta tyypistettiin lopuksi tilaajan toiveesta, sillä kaikille paikalla olijoille Lapinlahden kunnan työllisyyspalveluiden toimintaperiaate oli tuttu.

Tilaisuuden lopuksi oli vapaat keskustelua opinnäytetyön tuloksista. Tilaajan ja muiden paikalla olijoiden palautteesta sai asiakkaista hyvin samankaltaisen kuvan kuin mitä opinnäytetyössä on tuotu esille. Asiakkaat ovat tyytyväisiä työllisyyspalveluihin, mutta he vaativat todella paljon kannustusta itseohjautuvuuteen. Tämän lisäksi heidän tavoittamisensa on haasteellista. Keskustelussa nousi esille, että asiakkaiden olisi hyvä ohjautua palvelun piiriin aiempaa nopeammin.

8.5 Ammatillinen kasvu ja oma oppiminen

Opinnäytetyön tekeminen on sekä opettanut että kasvattanut todella paljon. Työtä tehdessä koettiin kaikki maailman tunteet, muun muassa ilo ja suru, onnellisuus ja viha, toiveikkaus ja epätoivo. Kummallakaan ei ollut aikaisempaa kokemusta tutkimuksen tekemisestä. Työtä tehdessä sai hyviä, uusia näkökulmia siihen, kuinka tutkimusta tulee tehdä ja mitä asioita tulee ottaa huomioon. Lisäksi kirjallista raporttia työstäessä kiinnitti huomiota asioihin, jotka olisi voinut tehdä eri tavoin. Opinnäytetyön työstäminen on ollut todella pitkä projekti. Oma oppimista ajatellen aikataulu olisi saanut olla tiukempi, jotta työn tekemisestä olisi saanut vieläkin enemmän eväitä tulevaisuuteen. Tämäkin on otettu oppimisen näkökulmasta ja pohdittu, kuinka langat saa pidettyä käsissä, vaikka projekti venyy. Samalla voi pohtia, onko työn pitkittyminen vaikuttanut lopputulokseen. Voi olla mahdollista, että työlle on tullut sokeaksi prosessin aikana ja työssä on tuotu esille vain yksi näkökulma.

Työtä tehdessä myös oma ammatillisuus on kasvanut. Oma osaaminen työllistämisestä ja sen laajalaisista vaikutuksista on kasvanut runsaasti ja samalla on opittu uudesta asiakasryhmästä paljon. Suurimmat opit asiakaskohtaamisessa ovat olleet kärsivällisyyden, mukautuvuuden ja epävarmuuden sietämisen oppiminen. Asiakasryhmä ei ole ollut helpoimmasta päästä; heidän motivointinsa haastatteluun tulemiseen oli haastavaa ja todella moni ei edes vastannut yhteydenottoon. Lisäksi haastattelupäivinä sai olla hyvinkin toiveikas, että haastateltavat saapuivat paikalle. Kaksi haastateltavaa ei saapunut paikalle, jonka vuoksi päivän aikana tuli odottelua. Haastattelut opettivat kohtaamisen taitoa. Pyrkimyksenä oli, että haastattelutilanne olisi mahdollisimman rento ja ilmapiiriltään mukava, jotta haastateltavat kokisivat olonsa hyväksi ja turvalliseksi. Tilanteen luominen omalla läsnäololla oli tärkeää ja se parani jokaisen haastattelun myötä enemmän.

Opinnäytetyötä tehdessä on täytynyt kohdata ja käsitellä omat arvot, ennakkoluulot ja asenteet. Vaikka ihmiset kohdataan tasa-arvoisena ja heitä kunnioitetaan, jokaisella on silti oma arvomaailmansa. Kaikessa ei tarvitse olla samaa mieltä eikä kaikkea ole tarvinnut hyväksyä, mutta silti toista osapuolta on ymmärrettävä. Yhtenä seikkana voisi nostaa kouluttamattomuuden. Kellään haastateltavalla ei ollut koulutusta eikä motivaatiota lähteä kouluttautumaan. Oli vaikeaa ymmärtää, miksi opiskelemaan ei haluta lähteä, vaikka opiskelu pyritään tänä päivänä tekemään hyvin opiskelijalähtöisesti. Oman ajatusmaailman mukaan ammatin opiskeleminen turvaisi enemmän työn saantia kuin kouluttamattomuus. Juuri näissä tilanteissa toista on ymmärrettävä ja kohdeltava kunnioittavasti, vaikka oma arvomaailma voi olla hyvinkin erilainen.

Yhteistyötaidot ovat kehittyneet huimasti opinnäytetyötä tehdessä. Toisen visio on otettava huomioon näin suuressa projektissa ja sitä on kunnioitettava. Lisäksi kummaltakin on vaadittu joustamisen taitoa. Nämä opitut taidot ovat kehittäneet ammatillista osaamista hyvin paljon. Prosessina opinnäytetyön tekeminen on ollut haastavaa ja myös rankkaa. Aihekuvauksen ja työsuunnitelman tekemisessä kesti turhankin kauan. Päätetty aikataulu venyi jo tässä vaiheessa. Työpaikan edustajan kehoituksen vuoksi haastattelut päätettiin pitää joko keväällä tai syksyllä, sillä osallistujamäärä olisi ollut työpaikan edustajan mukaan kesällä vieläkin suppeampaa. Koska prosessin ensimmäiset vaiheet venyivät loppukevääseen 2018, tehtiin päätös haastatteluiden siirtämisestä syksyille 2018. Kesän ja alkusyksyn 2018 aikana kerättiin teoreettista viitekehystä ja rakennettiin teemahaastattelun runkoa, samalla testaten sitä ulkopuolisella henkilöllä. Haastattelut pidettiin erinäisien syitten takia marraskuun 2018 ensimmäisellä kokonaisella viikolla. Tämän jälkeen aloitettiin haastatteluiden litterointi ja sisällönanalyysi. Opinnäytetyön raporttia on työstetty aktiivisemmin marraskuun 2018 ja tammikuun 2019 välillä. Opinnäytetyössä käytettiin suurimmaksi osaksi internet lähteitä, koska muiden samankaltaiset tutkimukset ja muu materiaali, joita työssä käytettiin, olivat helpommin saatavilla verkkojulkaisuna digitalisaation yleistyessä.

LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

ELINKEINO-, LIIKENNE- JA YMPÄRISTÖKESKUS ja TE-PALVELUT 2018. Työllisyyskatsaus Marraskuu 2018. Pohjois-Savo. [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2019-01-07]. Saatavissa: https://www.ely-keskus.fi/documents/10191/29913195/Tyollisyyskatsaus_marraskuu2018.pdf/67d6752c-19c4-4485-8782-a02f9d40a353

FINDIKAATTORI 2018.A. Pitkäaikaistyöttömät. Tilastokeskus. [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2018-05-04]. Saatavissa: <https://findikaattori.fi/fi/37>

FINDIKAATTORI 2018.B. Työttömyysaste. Tilastokeskus. [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2018-05-04]. Saatavissa: <https://findikaattori.fi/fi/34>

FINLEX 124/2017. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi työttömyysturvalain ja eräiden muiden lakien muuttamisesta. Finlex. Helsinki. [Verkkodokumentti]. [Viitattu 2018-02-23]. Saatavissa: <https://finlex.fi/fi/esitykset/he/2017/20170124>

FINLEX 2.3.2001/186. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta. Finlex. [Verkkodokumentti]. [Viitattu 2018-12-14]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189#L4P13>

FINLEX 1369/2014. Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta. Finlex. [Verkkodokumentti]. Helsinki. [Viitattu 2018-05-18]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141369>

FINLEX 30.12.2002/1290. Työttömyysturvalaki. Finlex. [Verkkodokumentti]. Helsinki. [Viitattu 2018-05-18]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20021290#L1P4>

HALLIKAINEN, Tarja, IKONEN Elina, JÄRVELÄINEN Merja, KURKI Aulikki, LOUHELA Milja, PIIRONEN Riikka, MONTO-PUUSTI Kirsimarja ja URAMO Maija 2017. Arki, arvot ja etiikka sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Paino: PunaMusta Oy

HEPONIEMI T, WAHLSTRÖM M, ELOVAINIO M, SINERVO T, AALTO A-M JA KESKIMÄKI I. 2008. Katsaus työttömyyden ja terveyden välisiin yhteyksiin. Työ- ja elinkeinoministeriö. [verkkokirja]. Edita Publishing Oy. [Viitattu 2018-05-04]. Saatavissa: <http://docplayer.fi/1950703-Katsaus-tyottomyyden-ja-terveyden-valisiin-yhteyksiin.html>

KAJAANIN AMMATTIKORKEAKOULU s.a.a Opinnäytetyön eettiset suositukset. Opinnäytetyöpankki. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 2018-02-23]. Saatavissa: <http://www.kamk.fi/opari/Opinnaytetyopakki/Opinnaytetyoprosessi/SoTeLi/Opinnaytetyoprosessi/Eettiset-suositukset>

KAJAANIN AMMATTIKORKEAKOULU s.a.b Kokemus ja käsitys. [verkkajulkaisu] Opinnäytetyöpankki. [Viitattu 2017-02-15]. Saatavissa: <https://www.kamk.fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Kokemus-ja-kasitys>

KARJALAINEN V, SAIKKU P, PASURI A ja SEPPÄLÄ A 2008. Mitä on aktiivinen sosiaalipolitiikka kunnassa? Näköalapaikkana työvoiman palvelukeskukset. [verkkajulkaisu]. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Helsinki. [Viitattu 2018-05-04]. Saatavissa: <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75501/R20-2008-VERKKO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

KAUPPINEN T, SAIKKU P ja KOKKO R-L 2010. Työttömyyden ja huono-osaisuuden kasautuminen. [verkkajulkaisu]. Teoksessa Suomalaisten hyvinvointi 2010. [Viitattu 2018-05-04].

Saatavilla: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80297/8cec7cec-5cf3-4209-ba7a-0334ecdb6e1d.pdf?sequence=1%23page=127#page=235>

KELA 2015. Kuntien työmarkkinatuen rahoitus. [Viitattu 2018-12-05]. Saatavissa: <https://www.kela.fi/tyomarkkinatuen-kuntarahoitus1>

KETTUNEN, Pekka 2017. Vaikuttavuuden arviointi sosiaali- ja terveyshuollon palveluissa [verkkajulkaisu]. Turku.fi. [Viitattu 2018-02-05] Saatavissa: https://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files//tutkimusraportti_2-2017.pdf

KHALL 05.11.2018 §164. Kunnanhallitus Lapinlahti. Lapinlahden kunnan työllisyysstrategia 2019-2020. [Viitattu 2018-12-05]. Saatavissa: <http://lapinlahti01.hosting.documenta.fi/cgi/DREQUEST.PHP?page=meetingitem&id=20181826-5>

KVALIMOTV s.a. Sisällönanalyysi. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2018-05-18]. Saatavissa: http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_2.html

KYLMÄ J, VEHVILÄINEN-JULKUNEN K ja LÄHDEVIRTA J s.a. Laadullinen terveystutkimusmitä, miten ja miksi? [Viitattu 2018-02-23]. [verkkootikkeli]. Saatavissa: <http://www.terveyskirjasto.fi/xmedia/duo/duo93495.pdf>

LAPINLAHDEN KUNTA 2018. Työllistäminen. [Viitattu 2018-12-03]. Saatavissa: <https://www.lapinlahti.fi/fi/Tietoa-kunnasta/Organisaatio/Osastot/Hallintokeskus/Tyollistaminen>

MELIN H, BLOM R ja KILJUNEN P 2007. Suomalaiset ja työ. Raportti ISSP 2005 Suomen aineistosta. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto Tampereen yliopisto. [verkkajulkaisu]. Tampere. Tampereen yliopistopaino Oy. [Viitattu 2018-05-18]. Saatavissa: http://www.fsd.uta.fi/fi/julkaisut/julkaisusarja/FSDjs03_tyo.pdf

NENONEN, Tellervo ja KAJANOJA, Jouko 2012. Paltamon Työtä Kaikille -kokeilun prosesseja, haasteita ja onnistumisia 2009-2012. [verkkajulkaisu] Julkkari.fi [Viitattu 2018-02-15] Saatavilla: http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/103035/URN_ISBN_978-952-245-788-2.pdf

NETTINAPPI 2018. Elämänhallinta. Nettinappi. [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2018-12-14]. Saatavissa: <http://nettinappi.fi/tietoaalue/hyvinvointi-ja-terveys/mielen-hyvinvointi/elamanhallinta/>

NIEMELÄ, Mikko ja SAARI, Juho. Huono-osaisten hyvinvointi Suomessa. Työmarkkinatuen saajoen koettu terveys ja toimeentulo. Kelan tutkimusosasto. Juvenes Print. Tampere. [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2018-09-28]. Saatavissa: https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/40230/Huono-osaisten_hyvinvointi.pdf

NÄÄTÄNEN A-M, LONDÉN P JA PELTOSALMI J 2017. Sosiaalibarometri 2017. Soste Suomen sosiaali ja terveys ry. Helsinki. [verkkajulkaisu]. Saatavissa: https://www.soste.fi/media/soste_sosiaalibarometri_2017.pdf

PETÄJÄNNIEMI, Tuulikki 2002. Hyvinvointia työelämään. Hyvinvoinnin haasteet ja työelämä. Sosiaali- ja terveysministeriö. [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2018-05-18]. Saatavilla: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70116/hyvinvointi.pdf?sequence=1>

PÖYHÖNEN, Eveliina 2015. Vaikeasti työllistyvien tukeminen. Sosiaali- ja terveysministeriö. [verkkodokumentti]. [Viitattu 2018-02-]

23]. Saatavissa: <http://www.luc.fi/loader.aspx?id=03e5b1d3-2737-48f7-aef1-bd76a106dd47>

SAARANEN-KAUPPINEN Anita, PUUSNIEKKA Anna 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkajulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [Viitattu 2018-03-10] Saatavissa: http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html

SANDELIN, Iris 2014. Kuntouttava työtoiminta asiakkaiden kokemana. Kirjallisuuskatsaus asiakkaiden toiminnalle antamista merkityksistä. THL. [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2018-02-02]. Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/114912/URN_ISBN_978-952-302-154-9.pdf?sequence=1

TE-PALVELUT 2018a. Aktiivimalli- usein kysytyjä kysymyksiä. [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2018-02-23]. Saatavissa: <http://toimistot.te-palvelut.fi/uusimaa/aktiivimalli>

TE-PALVELUT 2018b. Palkkatuki. [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2018-12-14]. Saatavissa: http://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonantajalle/loyda_tyontekija/tukea_rekrytointiin/palkkatuki/index.html

TE-PALVELUT s.a.a. Kun saat työpaikan. [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2018-02-23]. Saatavissa: http://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhajakijalle/loyda_toita/vinkkejä_tyonhakuun/kun_saat_tyopaikan/index.html

TE-PALVELUT s.a.b. Työllistämistä edistävät palvelut ja kulukorvaus. [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2018-02-23]. Saatavissa: http://www.te-palvelut.fi/te/fi/erikoissivut/palvelut_ja_kulukorvaus/index.html

THL 2018. Sosiaaliturvan menot ja rahoitus 2016. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2018-05-18]. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/tilastot-ja-data/tilastot-aiheittain/sosiaali-ja-terveydenhuollon-talous/sosiaaliturvan-menot-ja-rahoitus>

TILASTOKESKUS 2017. Työvoimatutkimus. Marraskuun työttömyysaste oli 7,1 prosenttia. [verkkodokumentti]. [Viitattu 2018-02-23]. Saatavissa: http://www.tilastokeskus.fi/til/tyti/2017/11/tyti_2017_11_2017-12-22_tie_001_fi.html

TILASTOKESKUS S.A. Työmarkkinatilastot. Tilastokoulu. [verkkodokumentti]. [Viitattu 2018-05-04]. Saatavissa: http://tilastokoulu.stat.fi/verkkokoulu_v2.xql?course_id=tkoulu_tmt&lesson_id=5&subject_id=6&page_type=sisalto

TUOMI, Jouni ja SARAJÄRVI, Anneli 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi., uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.

Työpiste verkkolehti 2016. Työ antaa jotain sellaista, mitä rahalla ei voi korvata. [Verkkolehti] Työterveyslaitos. [Viitattu 2018-05-21] Saatavissa: <https://www.ttl.fi/tyopiste/tyo-antaa-jotain-sellaista-mita-rahalla-ei-voi-korvata/>

VATES s.a. Lainsäädäntö ja ohjeet. [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2018-02-23]. Saatavissa: <https://www.vates.fi/ammattilaisille/sosiaalinen-yritys/lainsaadanto-ja-ohjeet.html>

LIITE 1: SAATEKIRJE

HEI!

Olemme sosionomiopiskelijoita Savonia-ammattikorkeakoulusta, Iisalmen kampukselta. Teemme opinnäytetyötä Lapinlahden kunnan työllisyyspalveluille.

Opinnäytetyömme aiheena on Tekemistä päiviin, rytmiä arkeen – Asiakkaiden kokemukset työllisyyspalveluista Lapinlahden kunnassa. Tarkoituksena on haastatella noin kymmentä työllisyyspalveluiden asiakkuudessa ollutta/ nykyään asiakkaana olevaa, jotta saisimme juuri asiakkaiden äänen kuuluviin. Onko työllisyyspalvelut auttaneet, mikä on ollut hyvää ja toimivaa sekä missä voisi parantaa?

Tämä on syy, miksi lähestymme juuri Sinua. Olet ollut/ Olet Lapinlahden kunnan työllisyyspalveluiden asiakkuudessa viimeisen kuluneen vuoden aikana ja saimme tietosi työllisyyspalveluilta. Olemme valikoineet haastatteluun pyydetävät satunnaisotannalla. Pyyntönämme olisi, että **juuri sinä** voisit osallistua haastatteluun. Haastattelu olisi kestoltaan noin 45 minuuttia ja se voidaan järjestää Lapinlahden kunnantalolla, Varpaisjärven kunnantuvalla tai esimerkiksi kuntouttavan työtoiminnan työtoimintapaikassasi. Jos olet tällä hetkellä kuntouttavassa työtoiminnassa, haastattelu on mahdollista toteuttaa toimintapäivän aikana.

Haastattelu tapahtuu täysin luottamuksellisesti, paikalla olemme vain me. Haastattelun alussa allekirjoitetaan haastattelusopimus, jonka velvoittamana me, Katriina ja Mirka, olemme sitoutuneet siihen, ettei haastattelun sisältöä luovuteta ulkopuolisille ja haastattelumateriaali tuhoetaan asianmukaisesti. Käsittelemme samaamme aineistoa siten, ettei siitä tunnisteta, kenen haastattelu on kyseessä.

Olemme Sinuun yhteydessä viikolla 44 puhelimitse. Toivomme, että pystyisit osallistumaan haastatteluun viikolla 45. Sen avulla pystymme yhdessä kehittämään Lapinlahden kunnan työllisyyspalveluita sellaiseksi, että se palvelee mahdollisimman laajasti Lapinlahtelaisia.

Olemme Sinuun yhteydessä!

Katriina Karjalainen
sosionomiopiskelija
katriina.karjalainen@edu.savonia.fi

Mirka Tuppurainen
sosionomiopiskelija
mirka.tuppurainen@edu.savonia.fi

LIITE 2: HAASTATTELUSOPIMUS

Haastattelusopimus

Haastattelu kuuluu Savonia-ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelijoiden Katriina Karjalaisen ja Mirka Tuppuraisen opinnäytetyöhön ”Tekemistä päiviin, rytmiä arkeen; Asiakkaiden kokemukset työllisyyspalveluista Lapinlahden kunnassa”.

Opinnäytetyön tarkoituksena on saada selville asiakkaiden kokemuksia työllisyyspalveluista; kuinka asiakkaana oleminen on vaikuttanut henkilön elämään ja millaisia apuvälineitä se on antanut esimerkiksi työllistymiseen.

Haastattelut ovat luottamuksellisia ja niitä käytetään vain opinnäytetyön tuottamiseen. Haastattelut on tarkoitettu äänittämään sekä nauhurille että ”varmuuskopioille” tekijöiden puheisiin. Äänitetyt haastattelut kirjoitetaan nauhalta puhtaaksi ja tiedostot säilytetään luottamuksellisesti. Haastattelut poistetaan nauhurin muistista heti purkamisen jälkeen.

Opinnäytetyössä ei näy haastateltavien tunnistetietoja. Tämä takaa sen, että haastattelu tapahtuu niin sanotusti ”anonyyminä”; raportissa ei tule olemaan mitään, josta haastateltavan tunnistaisi. Haastattelijat ovat sitoutuneet noudattamaan henkilötietolain (523/99) määräyksiä.

Lapinlahdella

Haastattelijat: Katriina Karjalainen Mirka Tuppurainen

Savonia-ammattikorkeakoulu

Haastateltava:

Olen lukenut yllä olevan ja hyväksyn sen mukaiset haastattelutoimenpiteet

Haastateltavan allekirjoitus

LIITE 3: TUTKIMUSLUPA



Tutkimuslupahakemus
Sosionomi AMK

1 (2)

27.9.2018

Tutkimuksen nimi

Tekemistä päiviin, rytmiiä arkeen- Asiakkaiden kokemukset työllisyyspalveluista Lapinlahden kunnassa

Tutkimuksesta vastaavat opiskelijat

Katriina Karjalainen katriina.karjalainen@edu.savonia.fi

Mirka Tuppurainen mirka.tuppurainen@edu.savonia.fi

Sosionomin tutkinto-ohjelma

Savonia ammattikorkeakoulu

Iisalmen kampus

Opinnäytetyön tilaaja/ työpaikkaohjaaja

Lapinlahden kunta

Hallintokeskus

Työllistämisen tulosalue

Työllisyyskoordinaattori

Minna Jääskeläinen

Oppilaitoksen ohjaava opettaja

Tuula Niskanen tuula.niskanen@savonia.fi

Opinnäytetyön esittely

Työn tarkoituksena on tehdä työllisyyspalveluille tutkimus asiakkaiden kokemuksista. Lapinlahden kunnan työllisyyspalveluiden ongelmakohtana on ollut, että heidän työnsä merkittävyys mitataan pääsääntöisesti rahassa. Suomeen on tulossa maakunta- ja soteuudistus, joka tuo epävarmuutta sille, miten työllisyyspalvelut järjestellään tulevaisuudessa. Tämän hetken tiedon mukaan työllisyyspalveluiden järjestämisvastuu siirtyy maakunnille, jotka päättävät kuinka työllisyyspalvelut tuotetaan. Tämän vuoksi Lapinlahden työllisyyspalvelut kokevat tärkeäksi, että heillä olisi antaa kunnanhallitukselle sekä muille päättävillä tahoille tutkimus palveluidensa vaikuttavuudesta ja merkittävyydestä. Edellä mainittujen asioiden vuoksi määrittelemme tutkimuskysymyksemme: "Miten asiakkaat ovat kokeneet Lapinlahden kunnan työllisyyspalvelut?" ja "Miten heidän elämänhallintansa parantunut, millainen on heidän sosiaalinen hyvinvointinsa?"

Käytettävät työmenetelmä

Laadullinen tutkimus käyttäen teemahaastattelua sekä teoreettista viitekehystä

Opinnäytetyön arvioitu valmistumisaika

Huhtikuu 2019



Tutkimuslupahakemus
Sosionomi AMK

2 (2)

27.9.2018

Opinnäytetyössä käytettäväksi pyydettyä aineisto

Lapinlahden kunnan työllisyyspalveluiden asiakastietorekisteri, jonka avulla haastateltavat valikoituu

Tutkimusaineiston suojaus, arkistointi ja hävittäminen

Tarkoituksena nauhoittaa haastattelut tehden samalla muistiinpanoja. Syntyvät tiedostot säilytetään ja ne tuhoetaan asianmukaisesti opinnäytetyön valmistuessa

Opinnäytetyön luovuttaminen

Opinnäytetyö luovutetaan Lapinlahden kunnan työllisyyspalveluiden käyttöön

Salassapitovelvollisuus

Opinnäytetyöntekijät sitoutuvat salassapitovelvollisuuteen

Liitteet

Opinnäytetyön työsuunnitelma

Tutkimuslupa myönnetään opiskelijoille Katriina Karjalainen ja Mirka Tuppurainen

Lapinlahti 27.9.2018

Paikka ja päiväys

Ulla Nikulainen, hallintojohtaja

LIITE 4

Opinnäytetyön esittelytilaisuuden kutsu

TERVETULOA OPINNÄYTETYÖN ESITTELYYN!

Hei!

Olemme sosionomiopiskelijoita Savonia-ammattikorkeakoulusta. Kutsumme teidät opinnäytetyöme "Tekemistä päiviin, rytmiä arkeen- asiakkaiden kokemukset työllisyyspalveluista Lapinlahden kunnassa" esittelytilaisuuteen Lapinlahden kunnantalolle tiistaina 12.3. klo 13-14 kokoushuone Marjattaan.

Tilaisuudessa esittelemme opinnäytetyöme tutkimustuloksia. Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena hyödyntäen teemahaastattelua. Tilaisuus on avoin, joten tervetuloa sankoin joukoin paikalle!

Ystävällisin pakkasterveisin toivottaa

Mirka Tuppurainen

Katriina Karjalainen