



**SAVONIA**

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

# YHTEISKEHITTÄMISELLÄ ASIAKASLÄHTÖISTÄ PALVELUA

Työllistymisen yhteispalvelu ASKEL (ESR)-hanke asiakkaiden  
kokemana

TEKIJÄ/T: Sanna Tuikka  
Jutta Wilander

Koulutusala Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala			
Koulutusohjelma/Tutkinto-ohjelma Sosionomin tutkinto-ohjelma			
Työn tekijä(t) Sanna Tuikka ja Jutta Wilander			
Työn nimi Yhteiskehittämisellä asiakaslähtöistä palvelua – Työllistymisen yhteispalvelu ASKEL (ESR)-hanke asiakkaiden kokemana			
Päiväys	31.3.2021	Sivumäärä/Liitteet	62/5
Ohjaaja(t) Mira Pólon			
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Kuopion kaupungin työllisyyspalvelu			
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyössä tutkittiin Työllistymisen yhteispalvelu ASKEL (ESR)-hankkeen asiakkaiden kokemuksia hankkeen palvelumallista sekä selvitettiin asiakkaiden kehittämisehdotuksia hankkeen toiminnalle. Työllistymisen yhteispalvelu ASKEL-hanke toteutuu hankeparina, jonka päähanketta toteuttaa Kuopion kaupungin työllisyyspalvelu ja sisarhanketta työvoimahallinto. Toimeksiantajana opinnäytetyössä oli Kuopion kaupungin työllisyyspalvelu.</p> <p>Tutkimus toteutettiin laadullisella tutkimusmenetelmällä. Aineiston keruussa käytettiin teemahaastattelua. Haastattelut toteutettiin neljälle Työllistymisen yhteispalvelu ASKEL-hankkeen asiakkaalle. Aineiston analyysimenetelmänä käytettiin aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys muodostui Työllistymisen yhteispalvelu ASKEL-hankkeen esittelystä, työttömyydestä ja rakennetyöttömyydestä suomalaisessa yhteiskunnassa sekä asiakaslähtöisyyden ja osallisuuden tukemisesta sosiaalialalla ja palveluiden yhteiskehittämisestä.</p> <p>Opinnäytetyön tulokset osoittivat, että ASKEL-toimintamalli koettiin toimivana, hyvänä ja tarpeellisena. Positiivisiin asiakaskokemuksiin vaikuttivat ASKEL-yhteispalvelumalliin liittyvät tekijät sekä asiakaslähtöinen ja osallisuutta tukeva palvelu, tapaamisten ja yhteydenpidon laatu ja sisältö, virkailijoiden toiminta ja pysyvyys, palvelusta saatu apu ja tuki, palvelun vaatimustaso, muutoksen ja motivaation tukeminen sekä palvelussa muodostuneet yksilölliset jatkopolut. ASKEL-toimintamalli koettiin hyväksi pitkittyneen työttömyyden hoidossa. ASKEL-toimintamallin ottaminen pysyväksi toimintamalliksi sai vahvaa kannatusta. Kehittämiskohteena tulosten perusteella koettiin työttömille suunnattujen palvelujen jatkuvat organisaatiomuutokset. Yhdessä haastattelussa tuli esille toive mahdollisuudesta syventyä työhaastatteluihin valmistautumiseen palvelun aikana.</p> <p>Työllistymisen yhteispalvelu ASKEL-hanke voi hyödyntää tutkimuksen tuloksia toimintamallin kehitystyössä. Tuloksia voivat hyödyntää myös muut rakennetyöttömien palveluita tuottavat tahot. Rakennetyöttömien palveluiden kehittämisessä voisi olla tarpeen jatkossa selvittää, että vaikuttaako työttömyyden kesto tai työttömyyteen johtaneet tekijät asiakaskokemuksiin tai koettuihin kehittämistarpeisiin. Olisi mielenkiintoista tarkastella vaikuttaako työttömyyden kesto esimerkiksi siihen millaista palveluvalikoimaa tai apua ja tukea asiakkaat kokevat tarpeelliseksi.</p>			
Avainsanat Työllistymisen yhteispalvelu ASKEL, työttömyys, rakennetyöttömyys, osallisuus, asiakaslähtöisyys, yhteiskehittäminen.			

Field of Study Social Services, Health and Sports			
Degree Programme Degree Programme in Social Services			
Author(s) Sanna Tuikka and Jutta Wilander			
Title of Thesis Co-developing customer-oriented service – Customer experiences in the STEP FORWARD - Joint Employment Service in Kuopio			
Date	31 March 2021	Pages/Appendices	62/5
Supervisor(s) Mira Pólon			
Client Organisation /Partners Employment Service, City of Kuopio			
<p>Abstract</p> <p>The purpose of this thesis was to research the customer experiences of STEP FORWARD - Joint employment service project (ESF) and to examine how to improve the service based on customer experiences. STEP FORWARD - Joint employment service includes two projects: Employment Service of City of Kuopio is responsible for the main project and governmental employment service is implementing the sister project. The client organization of the thesis was Employment Service of City of Kuopio.</p> <p>The research was carried out with qualitative research method. The research material was collected by theme interviews. The interviews were implemented with four customers. The material was analyzed by inductive content analysis. The theoretical framework consisted of the presentation of the STEP FORWARD - Joint employment service project, unemployment and structural unemployment in Finnish society, supporting customer orientation and inclusion in the social sector, as well as the co-development of services.</p> <p>The results of the research showed that STEP FORWARD - project was experienced to be functional, good and necessary. The positive experiences were affected by the joint employment service model, customer-oriented service, service that supports inclusion and quality and content of meetings. Furthermore, actions and permanence of officials, help and support provided from the service, the level of demands on the service, given support for making personal change and raising motivation, and individualized future plans for the customers created positive customer experiences. The joint employment service model was seen good especially when treating prolonged unemployment. The service model was hoped to be permanent. The ongoing organizational changes in services were perceived as areas for development. One interview raised a desire for the opportunity to go deeper into preparing for job interviews during the service.</p> <p>The STEP FORWARD - Joint employment service project can utilize the results of the research in the development of the operating model. The results of the study can also be utilized by other parties producing or developing services to structurally unemployed. As further research, the development of services would benefit from examining if the duration of unemployment or the factors that led to unemployment have an impact on customer experiences or perceived development needs. It would be interesting to look at if the duration of unemployment affects, for example, what services or help and support customers find necessary.</p>			
<p>Keywords STEP FORWARD - Joint employment service, unemployment, structural unemployment, inclusion, customer orientation, co-development.</p>			

## SISÄLTÖ

1	JOHDANTO .....	6
2	TYÖLLISTYMISEN YHTEISPALVELU ASKEL (ESR)-HANKKEEN ESITTELY .....	8
2.1	Työllistymisen yhteispalvelu ASKEL-asiakasprosessi tutkimuksen aikana .....	9
2.2	Aiempi tutkimus Työllistymisen yhteispalvelu ASKEL-hankkeesta .....	11
3	TYÖTTÖMYYS SUOMALAISESSA YHTEISKUNNASSA .....	13
3.1	Työttömyyden vaikutukset yksilölle ja yhteiskunnalle .....	14
3.2	Työttömyyden muodot .....	15
3.3	Rakennetyöttömyys tutkimuksen kohderyhmänä .....	16
4	ASIAKASNÄKÖKULMAN NÄKYVÄKSI TEKEMINEN SOSIAALIALALLA .....	19
4.1	Asiakaslähtöisyyden ja osallisuuden tukeminen .....	19
4.2	Asiakkaat palvelujen kehittäjinä .....	20
5	TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TAVOITE .....	22
6	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	23
6.1	Laadullinen tutkimus .....	23
6.2	Teemahaastattelu aineistonkeruun menetelmänä .....	24
6.3	Aineistolähtöinen sisällönanalyysi .....	26
7	TULOKSET .....	30
7.1	Haastateltujen taustatiedot .....	30
7.2	Asiakaskokemuksiin vaikuttaneet tekijät .....	30
7.2.1	ASKEL-yhteispalvelumalli .....	31
7.2.2	Asiakaslähtöinen ja osallisuutta tukeva palvelu .....	32
7.2.3	Tapaamiset ja yhteydenpito .....	33
7.2.4	Virkailijoiden toiminta ja pysyvyys .....	33
7.2.5	Palvelusta saatu apu ja tuki .....	34
7.2.6	Vaatimukset ja kontrolli asiakkuuden aikana .....	35
7.2.7	Muutoksen ja motivaation tuki .....	36
7.2.8	Palvelussa muodostuneet jatkopolut .....	36
7.2.9	Vertailu toimintaan ennen ASKEL-palvelumallia .....	37
7.3	ASKEL-toiminnan kehittäminen .....	37

8	POHDINTA.....	40
8.1	Tulosten tarkastelu .....	40
8.1.1	Asiakkaiden kokemukset ASKEL-toiminnasta .....	40
8.1.2	Asiakkaiden kehittämisajatukset ASKEL-toiminnasta .....	42
8.2	Vertailu aiempaan tutkimukseen .....	43
8.3	Eettisyys ja luotettavuus.....	44
8.4	Ammatillinen kasvu .....	46
8.5	Hyödynnettävyys ja kehittämisideat .....	48
	LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT .....	49
	LIITE 1: SAATEKIRJE HAASTATTELUUN .....	54
	LIITE 2: TIETOSUOJAILMOITUS TUTKIMUKSEEN OSALLISTUVILLE HENKILÖILLE .....	55
	LIITE 3: TEEMAHAASTATTELURUNKO .....	60
	LIITE 4: AINEISTON ANALYYSIPOLKU.....	61
	LIITE 5: ESIMERKKEJÄ AINEISTON ANALYYSISTA.....	62

## 1 JOHDANTO

Työttömyys on Suomessa edelleen ajankohtainen aihe ja yhteiskunnallinen haaste. Vuonna 2020 Suomessa oli keskimäärin 213 000 työtöntä (Tilastokeskus 2021). Olemassa olevasta työttömyydestä huolimatta kuulee puhetta siitä, että Suomessa on pulaa työvoimasta. Tämä johtuu rakenteellisesta työttömyydestä, jonka taustalla on se, ettei työnhakijoiden koulutustausta, työkokemus tai alueellinen sijainti kohtaa työmarkkinoiden kysynnän kanssa. (Pyykkönen ja Pyykkönen 2014.) Työttömyyden vähentäminen on ollut toistuvasti poliittisen keskustelun ja toimenpiteiden kohteena. Aihe on tärkeä niin yhteiskunnallisesti kuin yksilön ja sosiaalialan työn näkökulmasta, sillä työttömyys voi aiheuttaa hyvinvoinnin vajeita, syrjäytymistä ja eriarvoistumista.

Rakenteellisen työttömyyden hoitaminen vaatii rakenteellisia toimenpiteitä ja uudistuksia työmarkkinoilla (Obstbaum ja Tuomala 2015, 1). Lisäksi tarvitaan laadukkaita ja vaikuttavia työvoimapalveluita ja työllistymistä tukevia palveluita. Yksilöllisen palveluntarpeen tunnistaminen, palvelujen kohdentaminen ja verkostotyön tekeminen on myös keskeistä rakennetyöttömien tukemisessa ja rakennetyöttömyyden alentamisessa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2011, 11.) Koska rakenteellisten toimenpiteiden lisäksi palveluiden laadulla ja vaikuttavuudella on suuri merkitys, on näitä tekijöitä syytä asettaa lähempään tarkasteluun.

Asiakslähtöisyyttä on ajattelutavan muutoksen myötä ryhdytty pitämään tavoiteltavana toimintamallina sosiaali- ja terveystaloudessa (Pohjola 2010, 19). Sosiaali- ja terveystalouden kehittämisenä korostetaan nykyisin asiakkaiden tasavertaista osallistumista kehittämiseen ja vaikuttamiseen (Niskala, Kairala ja Pohjola 2017, 7-8). Järjestelmän toimijat ja asiakkaat voivat yhteiskehittämisen avulla kehittää palveluita yhdessä kumppaneina. Yhteiskehittäminen tuo moniäänisyyttä kehittämis-työhön. (Kinnunen 2018, 177.) Yhteiskehittämisessä asiakkaiden omakohtainen palveluiden käyttäjä-tieto toimii tasavertaisesti professionaalisen tiedon ja ammatillisen kokemustiedon rinnalla (Sinervo 2019). Asiakkaiden osallisuus palveluiden kehittämisessä mahdollistaa entistä vaikuttavampien palveluiden tuottamisen (THL 2019a).

Työllistymisen yhteispalvelu ASKEL (ESR)-hanke luo työvoimahallinnon ja kunnan välille yhteispalvelumallia rakennetyöttömien asiakasprosessien hoitoon (EURA s.a). Opinnäytetyössä tutkitaan Työllistymisen yhteispalvelu ASKEL-hankkeen asiakkaiden kokemuksia hankkeen palvelumallista sekä selvitetään, millaisia kehittämissuunnitelmia asiakkailta on hankkeen toiminnalle. Tavoitteena on tuoda kuuluviin asiakkaiden näkökulmaa palvelusta yhteiskehittämisen hengessä. Opinnäytetyössä tuotetaan tietoa, jota Työllistymisen yhteispalvelu ASKEL-hanke voi hyödyntää toimintansa kehittämis-työssä.

Opinnäytetyö on laadullinen tutkimus, jossa aineisto on kerätty haastattelemalla hankkeen asiakkaita. Aineiston keruussa on hyödynnetty puolistrukturoitua teemahaastattelulomaketta. Aineiston analyysimenetelmänä on aineistolähtöinen sisällönanalyysi. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys auttaa ymmärtämään tutkimukseen liittyviä ilmiöitä. Teoreettinen viitekehys muodostui Työllistymi-

sen yhteispalvelu ASKEL-hankkeen esittelystä, työttömyydestä ja rakennetyöttömyydestä suomalaisessa yhteiskunnassa, asiakaslähtöisyyden ja osallisuuden tukemisesta sosiaalialalla sekä palveluiden yhteiskehittämisestä. Opinnäytetyön toimeksiantajana on Kuopion kaupungin työllisyyspalvelu, joka vastaa Työllistymisen yhteispalvelu ASKEL-hankkeen toteutuksesta työvoimahallinnon kanssa.

## 2 TYÖLLISTYMISEN YHTEISPALVELU ASKEL (ESR)-HANKKEEN ESITTELY

Työllistymisen yhteispalvelu ASKEL-hankkeen (jäljempänä myös ASKEL-hanke) tavoitteena on asiakaslähtöisen, saumattoman ja vaikuttavan työllistymisen yhteispalvelumallin luominen kunnan ja työvoimahallinnon välille rakennetyöttömien asiakasprosessien hoitoon (Työllistymisen yhteispalvelu ASKEL s.a.a). ASKEL-hanke toteutuu hankeparina, josta päähanketta vetää Kuopion kaupungin työllisyyspalvelu ja sisarhanketta työvoimahallinto. Hanke toimii ajalla 1.5.2019 – 30.4.2022. Toimintamallin jatkosta sovitaan yhteistyösopimuksella hallituksen esityksen pohjalta. (EURA s.a.)

Hankkeessa luotu yhteispalvelumalli integroidaan asteittain osaksi perustyötä. Tavoitteena on, että asiakasprosessien hoito kunnan ja työvoimahallinnon välillä sujuvoituu siten, että voidaan paremmin ennakoida rakennetyöttömyysvirtoja, vaikuttaa niiden vähenemiseen sekä hallita nykyisiä virtoja. Virtoja pyritään tehostamaan siten, että palveluprosessit ja tätä kautta myös asiakkaiden työttömyysajat lyhenevät. Tätä varten hankkeessa on jo kehitetty ja otettu käyttöön erityisesti osaamista tukevia palveluita sekä kytketty sosiaali- ja terveystyöpalveluita vahvemmin palveluprosessiin. Yhteispalvelumallin pitemmän aikavälin tavoitteena on purkaa pysyvästi jo olemassa olevaa rakennetyöttömyyttä sekä ennaltaehkäistä työttömyydestä johtuvien ongelmien kroonistumista. Siten voidaan lisätä pysyvästi osaavan työvoiman saatavuutta. (EURA s.a.)

Hankkeessa toimii kaksi työhönvalmentajaa, kaksi kehittämiskoordinaattoria, yritysyhteistyökoordinaattori ja projektipäällikkö. Hankkeessa työskenteli tutkimuksen tekemisen aikaan lisäksi viisi työpäriä, jotka muodostuivat viidestä Kuopion kaupungin työllisyyspalvelun työllisyyspalvelukoordinaattorista ja viidestä TE-toimiston asiantuntijasta. Hankkeen kehittäminen tapahtuu vahvasti asiakastyön rajapinnassa ja kehittämiseen osallistuu hankehenkilöstön lisäksi asiakastyötä tekeviä henkilöitä ja kehittäjäasiakkaita sekä verkostoja. (Imppola, Lintunen ja Ojala 2021-03-26.) Asiakkaan äänen kuuleminen ja asiakkaan rooli oman prosessinsa omistajana on koko yhteispalvelumallin ja sen kehittämisen ytimessä (EURA s.a). Työ on luonteeltaan verkostomaista, ja verkostotyötä toteutetaan yhteistyökumppanien ja palveluntuottajien kanssa.

Teoreettisesti ASKEL-toimintamalli liittyy läheisesti keskitetyn palveluohjauksen käsitteeseen, jossa keskeistä on niin kutsuttu matalan kynnyksen yhden luukun periaate. Keskitetyn palveluohjauksen avulla voidaan tarjota asiakkaille heidän tarvitsemansa palvelut ja ohjata asiakasvirtoja. Keskitetty palveluohjaus on palvelua, jonka tavoitteena on, että: yksi yhteydenotto riittää kokonaisvaltaisen prosessin käynnistämiseen, asiakas saa palveluista kattavasti tietoa, palveluprosessi on joustava sekä palvelut vastaavat asiakkaan tarpeisiin. (THL 2020a.) Tästä hyötyvät erityisesti paljon erilaista tukea ja erilaisia palveluja tarvitsevat asiakkaat.

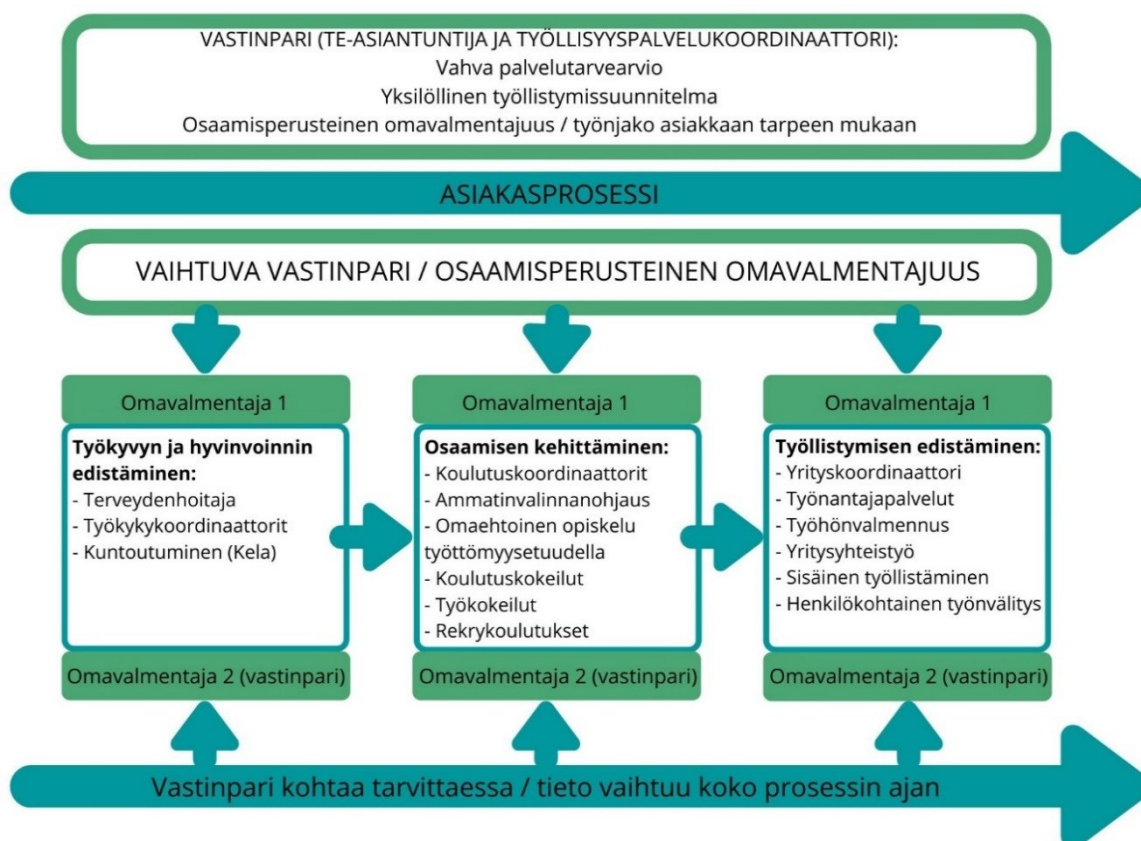
Hankkeen kohderyhmänä ovat hankekuntien, eli Kuopion, Suonenjoen ja Leppävirran rakennetyöttömät henkilöt ja jatkossa tavoitteena on laajentaa toimintamalli käytettäväksi myös muihin työssäkäyntialueen kuntiin. Lisäksi kunta- ja TE-taustaiset työntekijät, jotka tekevät asiakastyötä kuuluvat hankkeen piiriin, koska heitä koulutetaan yhteispalvelumalliin ja siihen liittyvään yhdessä tekemisen työskentelyyn. Välilliseen kohderyhmään kuuluvat myös työnantajat sekä muu palvelujärjestelmä ja



palveluntuottajat, jotka kytkeytyvät osaamisen kehittämiseen ja työllistymisvaikuttavuuden edistämiseen (EURA s.a.)

## 2.1 Työllistymisen yhteispalvelu ASKEL-asiakasprosessi tutkimuksen aikana

ASKEL-toiminnassa keskeistä alkuvaiheessa oli asiakasprosessien hoitaminen tiimivalmentajuusmallin avulla, joka mahdollistaa asiakasprosessien kokonaisvaltaisen hallinnan ja seurannan. Tiimivalmentajuusmalli on kuvattu alla olevassa kuviossa (Kuva 1). Tiimivalmentajuusmalli yhdistää Kuopion kaupungin työllisyyspalvelun sekä TE-toimiston toiminnan. Asiakkaalla on molemmista yksiköistä vastinparit, eli TE-asiantuntija ja työllisyyspalvelukoordinaattori. Vastinparit ovat koko ajan tietoisia asiakkuuden eri vaiheista. Prosessivastuut vastinparien kesken muovautuvat asiakkaan tarpeen mukaan. Toinen vastinpareista voi siirtyä päävastuussa olevaksi omavalmentajaksi ja ottaa vastinparikseen esimerkiksi työkykykoordinaattorin. Omavalmentajat ovat asiakkaan kanssa kulloinkin työskenteleviä asiantuntijoita. (Ojala 2021-02-10; Työllistymisen yhteispalvelu ASKEL s.a.b.)



KUVA 1. ASKEL-tiimivalmennusmalli (mukaihen Työllistymisen yhteispalvelu ASKEL s.a.b.).

Asiakkaan ASKEL-prosessi alkaa palvelutarvearviosta. Asiakkuuspolkua rakennetaan voimavaralähtöisen ja asiakkaan toimijuutta vahvistavan palvelutarvearvion avulla. Palvelutarvearvio jatkuu prosessinomaisesti koko asiakkuuden ajan. Tavoitteena on ohjata asiakas oikea-aikaisesti oikeaan palveluun. Palvelutarvearvio toteutetaan yhteisaikavarauksella, jossa molemmat omavalmentajat ovat paikalla. Tarvittaessa perusarvion lisäksi toteutetaan myös syvennetty ja vahvennettu palvelutarvearvio. (Työllistymisen yhteispalvelu ASKEL s.a.b.)

Syvennetty palvelutarvearvio tehdään, kun asiakkaan tilanne jää selkeytymättömäksi lähtötilanteen arvion jälkeen ja asiat eivät etene. Syvennetyssä palvelutarvearviossa hyödynnetään moniammatillisuutta, kuten työkykykoordinaattoria, ammatinvalinnanohjaajaa, terveydenhoitajaa tai Kelan palveluita. Vahvennettu palvelutarvearvio on tarpeen, kun asiakkaan tilanne vaatii vielä syvällisempää tarkastelua ja todennettua tietoa asiakkaan tilanteesta. Vahvennettu palvelutarvearvio sisältää perustarvearvion sekä syventävän palvelutarvearvion. Siinä hyödynnetään vahvaa moniammatillisuutta ja toiminnallisia keinoja. Yhteistyötä tehdään tarvittaessa esimerkiksi työkykytiimin, Kelan, TYKKE2-hankkeen, Kuopion psykiatrian keskuksen, Päihdepalvelusäätiön, sosiaalityön ja velkaneuvonnan kanssa. Vahvennetussa palvelutarvearviossa on mahdollisuus hyödyntää myös ostopalvelulääkärin palveluja. (Työllistymisen yhteispalvelu ASKEL s.a.b.)

Palvelutarvearvion perusteella laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa hänelle soveltuva yksilöllinen työllistymissuunnitelma, jossa sovitaan työnhausta ja konkreettisista tavoitteista. Tavoitteissa korostuu asiakkaan oman roolin ja toimijuuden vahvistaminen. Asiakas on yhteisen tiimin jäsen. Tarpeen mukaan suunnitelmassa sovitaan muista palveluista, jotka tukevat asiakkaan työmarkkinavalmiuksia ja osaamista sekä parantavat toimintakykyä. Oma-ohjaaja auttaa asiakasta suodattamaan palveluvalikoimasta itselleen sopivimman palvelun. Suunnitelmassa voidaan sopia myös terveydentilan tai työkyvyn selvittämiseen liittyvistä toimenpiteistä. Tavoitteita pilkotaan tarvittaessa osatavoitteiksi ja asiakasta motivoidaan niiden saavuttamisessa. (Työllistymisen yhteispalvelu ASKEL s.a.b.)

Työllistymissuunnitelma sisältää työnhaun suunnitelman ja sovittujen palvelujen lisäksi osaamiskartoituksen ja kykyviisarin vahvistamassa palvelutarvearviota (Työllistymisen yhteispalvelu ASKEL s.a.b.). Kykyviisari on Työterveyslaitoksen Solmu (ESR)-hankkeessa kehitetty menetelmä työ- ja toimintakyvyn itsearviointiin vaikeassa työmarkkinatilanteessa oleville henkilöille (Työterveyslaitos 2019). Suunnitelmaan sovitaan aikavaruuksista ja välitehtävistä prosessin aikana. Työnhakijan roolit ja tehtävät sekä työntekijöiden ja tukiverkoston roolit ja prosessivastuut merkitään myös suunnitelmaan. Suunnitelmaan kuvataan asiakkaan omatoimiset tehtävät, järjestetyt palvelut sekä muut tarvittavat toimet. (Työllistymisen yhteispalvelu ASKEL s.a.b.)

Asiakasprosessi rakennetaan heti alkuvaiheessa tiiviiksi jatkumoksi. Asiakas ei jää prosessissa yksin, vaan tavoitteiden etenemistä seurataan yhdessä prosessin aikana. Asiakkaan saavutettuja tavoitteita sanoitetaan yhdessä sekä asetetaan uusia osatavoitteita. Asiakkaalle annetaan palautetta sekä vahvistetaan asiakkaan itsetuntoa ja toimijuutta. Mikäli sovitut suunnitelmat eivät etene, otetaan välitön kontakti asiakkaaseen. Tarvittaessa voidaan syventää palvelutarvearviota sen hahmottamiseksi, että tarvitseeko asiakas enemmän tukea tai onko asiakas oikeassa palvelussa. Asiakasta rohkaistaan läpi prosessin ja asiakkaan mukana kuljetaan myös siirtymä- ja nivelvaiheissa. (Työllistymisen yhteispalvelu ASKEL s.a.b.) Asiakkuus päättyy vasta työnhaun päättyessä. Työnhaku päättyy, kun se katkaistaan asiakkaan siirtyessä töihin, opiskelemaan, yrittäjäksi, työvoiman ulkopuolelle tai muusta syystä. (Ojala 2021-02-10.)

## 2.2 Aiempi tutkimus Työllistymisen yhteispalvelu ASKEL-hankkeesta

ASKEL-hankkeen asiakkaille on tehty keväällä 2020 kyselytutkimus, jossa selvitettiin asiakkaiden kokemuksia ASKEL-toimintamallista. Puhelimitse tehtyyn haastatteluun osallistui yhteensä 21 asiakasta. Haastattelussa selvitettiin ASKEL-toimintamallin oletettuja hyötyjä ja eroavaisuuksia asiakkaiden aiempiin työllistämisen palvelu- ja toimintamalleihin verraten. Tutkimukseen sisältyi myös erillinen virkailijakysely, jossa selvitettiin työntekijöiden kokemuksia toimintamallista. Kyselyyn vastasi kahdeksan virkailijaa. Kyselyn toteuttivat ASKEL-hankkeen fasilitaattorina toimivan Mikko Kesä Oy:n Mikko Kesä ja Pekka Ylikojola. (Kesä ja Ylikojola 2020.) Fasilitointi tarkoittaa ryhmäprosessin ohjaimista. Ryhmän osallistujat vastaavat itse sisällön tuottamisesta, toimenpiteistä ja tekemistään päätöksistä, ja fasilitaattorin tehtävänä on avustaa ryhmää työskentelyssä. (Kantojärvi 2012, 11.)

Opinnäytetyön tutkimuksessa käytetty puolistrukturoitu teemahaastattelulomake on muodostettu hankkeen puhelinhaastatteluissa hyödynnetyn kyselylomakkeen pohjalta. Tutkimukset osaltaan selvittivät samoja asioita, mutta opinnäytetyön haastattelut olivat pitkäkestoisempia. Opinnäytetyön haastatteluissa pyrittiin selvittämään aiemmin tutkittuja asioita perusteellisemmin. Seuraavaksi on nostettu esille muutamia keskeisiä tuloksia asiakkaille tehdystä haastattelusta ja virkailijoille tehdystä kyselystä.

Haastatteluiden mukaan asiakkaat kokivat, että ASKEL-toiminnassa henkilökohtaiseen tapaamiseen pääsy työntekijöiden kanssa on nopeampaa ja helpompaa kuin edeltävissä palveluissa. Tapaamisiin pääsi usein jo samalla viikolla, ja tapaamiset koettiin hyödyllisiksi. Monet asiakkaista kertoivat, että heidät huomioidaan hankkeessa kokonaisvaltaisemmin ja heille tarjotaan erilaisia palveluita ja mahdollisuuksia laajemmin kuin aiemmin. Palveluprosessin koettiin olevan tehostunut, ja asiakkaille se näyttäytyi esimerkiksi nopeampana pääsynä palveluihin. Useat asiakkaat kertoivat, että ASKEL-toiminnassa pyritään menemään eteenpäin ja tavoitteet ovat selkeät. Osa asiakkaista oli myös huomannut työparimenetelmän hyödyt asioidessaan hankkeessa. Asioita ei tarvitse hoitaa useamman eri tahon kanssa erikseen. Asiakkaat kokivat saaneensa kohdennettumpia palveluita omaan tilanteeseensa nähden. He kokivat tulleensa kuulluksi ja ymmärretyksi yksilöllisesti. Asioista keskusteltiin ja niitä pohdittiin yhdessä työntekijöiden kanssa. Suuri osa asiakkaista oli sitä mieltä, että oma motivaatio oli noussut ASKEL-toiminnan vaikutuksesta. Sillä oli vaikutusta myös heidän aktiivisuuteensa. Monet asiakkaista kokivat, että heillä on enemmän mahdollisuuksia palveluihin ASKEL-hankkeen tuen kautta ja heitä on autettu näkemään mahdollisuuksia laajemmin. Tämä on vahvistanut heidän osallisuuttaan toiminnassa asetettuihin tavoitteisiin nähden. (Kesä ja Ylikojola 2020.)

Virkailijoiden mukaan ajansäästöä syntyy ASKEL-hankkeessa nopeammista ajanvarauksista, työparimenetelmän hyödyistä yhteydenpidossa, tiedonkulussa, reagoinnissa, suunnitelmallisuudessa ja arvioinneissa. Virkailijat korostivat, että työparimallin myötä asiakkaan palveluprosessi on kokonaisvaltaisempi. Lähes kaikkien virkailijoiden mukaan palveluprosessi ASKEL-hankkeessa on tehokkaampi verrattuna aiempiin toimintamalleihin. Kaikkien vastanneiden mukaan asiakastiedon ja tiedonkulun paraneminen ovat vaikuttaneet virkailijoiden vastualueiden selkeyteen. (Kesä ja Ylikojola 2020.)

Haastattelujen perusteella asiakkaiden yleiskokemus ASKEL-toiminnasta oli hyvin positiivinen. Vertailu aiempiin työllistämisen palvelujen kokemuksiin koettiin hankalaksi. Vastaajista suurimman osan mielestä ASKEL-hankeesta kuitenkin toimittiin paremmin ja nopeammin verrattuna aiempiin kokemuksiin. (Kesä ja Ylikojola 2020.)

### 3 TYÖTTÖMYYS SUOMALAISESSA YHTEISKUNNASSA

Suomalainen yhteiskunta ja kulttuuri on perinteisesti arvostanut työtä ja työntekoa (Ihalainen ja Kettunen 2017, 132). Oikeus työhön nähdään perusoikeutena, joka on turvattu Suomen perustuslailla. Perustuslain mukaan jokaisella suomalaisella on oikeus hankkia toimeentulo valitsemallaan työllä, ammatilla tai elinkeinolla sekä julkisen vallan tulee myös toiminnallaan edistää työllisyyttä ja pyrkiä turvaamaan oikeus työhön jokaiselle. (Perustuslaki 1999, §1.) Työtä tekemällä yksilö voi kokea olevansa hyödyllinen, tarpeellinen ja osa yhteiskuntaa. Työ toimii sosiaalisen verkoston, taloudellisen turvan ja jopa identiteetin rakentajana. Se tarjoaa arkeen rytmiä ja jäsenyyttä. (Ihalainen ja Kettunen 2017, 132-133.) Työttömäksi jääminen voi siis vaikuttaa yksilön elämään monella tasolla. Mutta mitä työttömyys oikeastaan on, miten se näyttäytyy suomalaisessa yhteiskunnassa ja millaisia vaikutuksia sillä on? Seuraavaksi pureudutaan näihin kysymyksiin.

Määritelmällisesti työttömyys tarkoittaa sitä, että työvoimaan kuuluvia ihmisiä on vailla työtä. Työvoimalla viitataan siihen työkykyiseen väestöön, jotka joko ovat töissä tai etsivät työtä, eli ovat työhön käytettävissä. (Pekkarinen ja Sutela 2002, 344.) Kielitoimiston sanakirja määrittelee työttömyyden olevan nimenomaan palkkatyön puutetta (Kielitoimiston sanakirja 2020). Työttömyyden määritelmiä esiintyy myös lainsäädännössä. Esimerkiksi laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta määrittelee työttömäksi henkilön, joka ei ole työsuhteessa, ei työllisty yrittäjänä tai omassa työssä yli kahta viikkoa eikä ole päätoiminen opiskelija. Työsuhteessa olevat lasketaan kyseisen lain mukaan työttömiksi, mikäli he ovat täysin lomautettuina tai työskentelevät säännöllisesti viikoittain alle 4 tuntia. (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 2012, §2.) Lisäksi työttömyystilastoja julkaisevat tahot huomioivat laskelmissaan työttömyyden omien määritelmiensä mukaisesti.

Suomessa julkaistaan kahta eri tilastoa työttömyydestä. Tilastoja julkaisee Tilastokeskus sekä Työ- ja elinkeinoministeriö. Tilastot käyttävät erilaisia määritelmiä työttömyydestä, joten luvuissa on huomattavia, jopa kymmenien tuhansien eroja. (Tilastokeskus 2012.) Tilastokeskuksen tilastot käyttävät YK:n työjärjestö ILO:n, eli International Labour Organizationin määritelmää (ks. ILO 1982) ja Euroopan unionin asetuksia, joten luvut soveltuvat kansainväliseenkin vertailuun. Tilastokeskus määrittää työvoimatutkimuksessa työttömäksi henkilön, jolla tutkimusviikon aikana ei ole työtä, ja joka on etsinyt työtä aktiivisesti viimeiset neljä viikkoa, ja joka voisi aloittaa työn kahden viikon kuluessa. Lisäksi Tilastokeskuksen määritelmän mukaan työtön on henkilö, jolla ei ole työtä ja joka odottaa sovitun työn alkamista kolmen kuukauden kuluessa, jos hän voi aloittaa työn jo kahden viikon kuluessa. Myös opiskelija tai lomautettu henkilö katsotaan työttömäksi, mikäli hän täyttää nämä edellä mainitut kriteerit. (Tilastokeskus 2012.)

Työ- ja elinkeinoministeriö määrittelee työnvälitystilastoissaan työttömäksi työtä vailla olevan työnhakijan, joka on käytettävissä sellaiseen työhön, jonka työaika vastaa vähintään puolta alan normaalista työajasta tai työnhakijan, joka odottaa jo sovitun työn alkamista. Myös työttömäksi työnhakijaksi ilmoittautuneet lomautetut luetaan työttömiksi työnvälitystilastoissa. Käytännössä tämä tarkoittaa sellaisia työttömiä, jotka saavat työttömyyskorvausta. Työ- ja elinkeinoministeriön määritelmä on siis Tilastokeskuksen määritelmää löyhempi, joten työnvälitystilastoissa työttömien määrät ovat

usein suurempia kuin työvoimatutkimuksessa. (Tilastokeskus 2012.) Työttömien määrä Työ- ja elinkeinoministeriön tilastojen mukaan lokakuussa 2020 oli 312 700 ja Tilastokeskuksen mukaan 203 000 (Työ- ja elinkeinoministeriö 2020; Tilastokeskus 2020b). Molemmat tilastot julkaistaan kuukausittain.

Alla olevassa taulukossa (Taulukko 1) on esitelty Tilastokeskuksen työvoimatutkimuksen ja Työ- ja elinkeinoministeriön työnvälitystilastojen tilastoja työttömyydestä ilmiön havainnollistamiseksi. Taulukko kuvastaa tilastojen eroja, mutta myös työttömyyden jakautumista sukupuolten välillä sekä eri ikäryhmien kesken.

TAULUKKO 1. Työttömyystilastoja lokakuulta 2020 (Työ- ja elinkeinoministeriö 2020; Tilastokeskus 2020a; Tilastokeskus 2020b).

	Työttömyys yhteensä	Naiset	Miehet	Alle 25-vuotiaat	Yli 55-vuotiaat
Tilastokeskus	203 000	95 000	108 000	47 000	43 000
Työ- ja elinkeinoministeriö	312 700	134 600	178 100	36 300	79 900

### 3.1 Työttömyyden vaikutukset yksilölle ja yhteiskunnalle

Työterveyslaitoksen Kykyviisarin tuloksien tarkastelussa terveyden ja toimintakyvyn haasteet nousivat yleisimmäksi syyksi (43%) olla osallistumatta työelämään. Toiseksi yleisin syy oli työmahdollisuuksien puute (41%) sekä kolmantena koulutuksen ja osaamisen puute (35%). Lisäksi elämäntilanteeseen, työmotivaatioon tai työhaluihin liittyvät syyt nousivat esille 25 prosentilla. Tämä korostui varsinkin heidän vastauksissaan, jotka eivät koskaan olleet työssä sekä pitkäaikaistyöttömien kohdalla. Terveyteen ja toimintakykyyn liittyvät haasteet korostuivat myös pitkäaikaistyöttömien kokemuksissa. Miesten ja naisten kokemuksissa oli hieman vaihtelua. Lisäksi ikä vaikutti vastauksiin. Yli 45-vuotiaat kokivat enemmän terveyteen ja toimintakykyyn liittyviä haasteita ja nuoremmat toivat enemmän esille koulutuksen tai osaamisen puutetta vastauksissaan. Jopa 40 prosentilla vastaajista oli oppimiseen, keskittymiseen tai hahmottamiseen liittyvä vaikeus tai epäily sellaisesta. (Työterveyslaitos 2019.) Kykyviisari on käytössä myös Työllistymisen yhteispalvelu ASKEL-hankkeen asiakastyössä itsearviointimenetelmänä.

Työttömyyden syistä ja määritelmästä huolimatta työttömyys voi vaikuttaa työttömän elämään ja asemaan monin tavoin. Tämä voi aiheuttaa eriarvoistumista. Koulutus, ammatti ja asema työelämässä vaikuttavat henkilön tuloihin, omaisuuteen ja asumistasoon. (THL 2019b.) Koska työttömyys vaikuttaa toimeentuloon, se lisää köyhyyden riskiä (THL 2019d). Lisäksi se voi vaikuttaa sosiaalisiin verkostoihin heikentävästi sekä tuoda osattomuuden ja tarkoituksettomuuden tunteita. Työttömyyden pitkittyminen voi syventää sen tuomia ongelmia ja alkaa rapistamaan myös työttömän ammattitaitoa, joka hankaloittaa työllistymistä. Työttömyys altistaa yksilöä syrjäytymiselle. (Ihalainen ja Kettunen 2017, 132.)

On havaittu, että työttömien terveys ja hyvinvointi on keskimäärin heikompaa työssäkäyviin verrattuna. Etenkin pitkittyessään työttömyys heikentää terveyttä ja hyvinvointia, mutta heikko terveys voi olla myös työttömyyden syy. Työttömyys voi alentaa henkilön työkykyä ja lisätä kuolleisuutta. (THL 2019d.) Hyvin toimeentulevat ja korkeasti koulutetut elävät pitempään kuin matalasti koulutetut, matalapalkkaiset ja työttömyyttä kokeneet. Ylimmässä tuloryhmässä elävä 25-vuotias mies elää noin 9 vuotta ja nainen noin 5 vuotta pidempään kuin alemmassa tuloryhmässä oleva. Terveitä ja toimintakykyisiä vuosia alemmassa tuloryhmässä voi olla jopa 13 vuotta vähemmän. (THL 2020b.) Työttömyys on näin tarkasteltuna myös muun muassa kansanterveydellinen haaste.

Yhteiskunnan näkökulmasta työttömyys aiheuttaa myös erilaisia taloudellisia kustannuksia. Kustannukset voivat olla suoria niin kutsuttuja aktiivimenoja, kuten kustannuksia työvoimapalveluista ja työllistämistoimenpiteistä. Suoria kustannuksia ovat myös passiivimenot, eli työttömyysturva, asumistuki, toimeentulotuki, vuorottelukorvaukset, kuntouttava työtoiminta, omaehtoinen opiskelu ja muut jaksottaiset etuudet ja korvaukset. Epäsuoria kustannuksia puolestaan kohdistuu niin julkiseen talouteen kuin yrityksiin ja kotitalouksiinkin. Julkinen talous menettää työttömyyden vuoksi verotuloja sekä maksaa mahdollisesti työttömän lisääntyneestä sosiaali- ja terveyspalveluiden käytöstä. Yrityksille ja kotitalouksille vaikutukset liittyvät potentiaalisen kulutuksen menetykseen, tuotannon ja työpanoksen menetykseen, työttömien tulomenetyksiin sekä irtisanomiskustannuksiin. (Alasalmi ym. 2019, 7.) Vuonna 2016 kokonaiskustannukset Suomessa arvioitiin yhteensä 10,8 miljardin euron suuruisiksi (Alasalmi ym. 2019, 88).

Voidaan siis todeta, että työttömyyttä on järkevää hoitaa monesta syystä. Etenkin pitkittyessään ja monimutkaistuessaan työttömyydellä voi olla kauaskantoisiakin vaikutuksia yksilön elämään eikä inhimillistä kärsimystä voi mitata rahassa. Yhteiskunnan näkökulmasta talousvaikutuksiakaan ei voi ohittaa. Työttömyys on ollut jatkuvasti esillä poliittisessa ja yhteiskunnallisessa keskustelussa. Nyt myös tämänhetkisen pääministeri Sanna Marinin hallitus on tarttunut haasteeseen hallitusohjelmassaan (ks. esimerkiksi Valtioneuvosto 2019). Työllistymisen edistäminen on osa hallituksen strategista kokonaisuutta. Luottamuksen ja tasa-arvoisten työmarkkinoiden Suomi -kokonaisuus tavoittelee muun muassa aktiivisilla toimilla saavutettavaa korkeaa työllisyyttä, nuorten työllisyyden tukemista, työttömyysturvan ja työttömien palveluiden uudistamista, palkkatuen lisäämistä yksityiselle sektorille ja kolmannen sektorin palkkatuen uudistamista. Lisäksi toteutetaan osatyökykyisille suunnattu Työkykyohjelma. (Valtioneuvosto 2019, 130-133.)

### 3.2 Työttömyyden muodot

Työttömyys nähdään usein johtuvan huonoista taloudellisista suhdanteista. Työttömyyden muotoja on kuitenkin monenlaisia ja taloudelliset suhdanteet toimivat vain eräänä vaikuttajana. Työttömyyttä voidaan jaotella esimerkiksi suhdannetyöttömyyteen, kausityöttömyyteen, kitkatyöttömyyteen ja rakenteelliseen työttömyyteen. (Pyykkönen ja Pyykkönen 2014.) Näitä tarkastelemalla voidaan havaita työttömyyden olevan lähtökohdiltaan moninainen ilmiö.

Esimerkiksi suhdannetyöttömyys viittaa työvoiman tarjonnan ja kysynnän vaihteluiden aiheuttamaan työttömyyteen laskusuhdanteiden aikana. Kausityöttömyys vaihtelee vuodenaikojen mukaan vaikakapa matkailualan sesongin ollessa tiettyyn aikaan vuodesta. Kitkatyöttömyys syntyy työntekijän joutuessa työttömäksi ennen uuden työn aloittamista. Rakenteellinen työttömyys puolestaan liittyy erilaisiin pysyväluonteisempiin kohtaanto-ongelmiin työvoiman kysyntään ja tarjontaan liittyen. (Pyykkönen ja Pyykkönen 2014.)

Edellä mainittujen lisäksi työttömyyttä voidaan jaotella myös pitkäaikaiseen työttömyyteen ja lyhytaikaiseen työttömyyteen. Lyhytaikaiseen työttömyyteen luetaan kausityöttömät ja pätkätyöläisyys. Pätkätyöläisyys on etenkin viime vuosien ilmiö, ja se liittyy epätyypillisten työsuhteiden, kuten projektiluontoisten, lyhytaikaisten, osa-aikaisten ja määräaikaisten työtehtävien lisääntymiseen. Lyhytaikaisissa ja epävarmoissa työsuhteissa toimiminen aiheuttaa yksilölle usein muun muassa taloudellista, sosiaalista ja henkistä epävarmuutta, työoverien vaihtumista, jatkuvaa kilvoittelua työpaikoista sekä jatkuvaa tarvetta erilaisille käytännön järjestelyille esimerkiksi lasten päivähoidon tai oman talouden tasapainottelun suhteen. (Ihalainen ja Kettunen 2017, 133-134.)

### 3.3 Rakennetyöttömyys tutkimuksen kohderyhmänä

Rakenteellisen työttömyyden käsite tuli esille erityisesti 1990-luvulla korkean työttömyyden vallitessa ja työttömyysjaksojen pidentyessä. Tilastokeskus määrittelee rakenteelliseksi työttömyydeksi työttömyyden, joka ei vähene, vaikka olisi työvoimapula. (Tilastokeskus s.a.) Tämä johtuu pysyväluonteisista kohtaamattomuusongelmista työvoiman tarjonnan ja kysynnän välillä. Tällainen tilanne voi syntyä, mikäli työnhakijoiden koulutustausta, työkokemus tai alueellinen sijainti ei vastaa työmarkkinoiden kysyntää ja vaatimuksia. (Pyykkönen ja Pyykkönen 2014.) Rakenteelliselle työttömyydelle on arveltu altistavan myös verotuksesta, tulonsiirroista ja työttömyysturvasta johtuvat syyt. Tästä voi seurata esimerkiksi se, että työn tarjoaminen tai sen vastaanottaminen on taloudellisesti kannattamatonta. (Tilastokeskus s.a.) Rakennetyöttömyyden taustalla on yleensä yksi tai useampi työllistymistä hankaloittava rakenteellinen tekijä (Pyykkönen ja Pyykkönen 2014).

Rakennetyöttömien joukko on heterogeeninen, eli sekakoosteinen. He ovat eri-ikäisiä ihmisiä, joilla on erilaista osaamista ja erilaista koulutus- ja työhistoriaa. Joukosta löytyy peruskoulun suorittaneita sekä ylemmän korkeakoulututkinnon suorittaneita henkilöitä. Osa heistä ei ole koskaan työskennellyt avoimilla työmarkkinoilla ja osalla on paljon työhistoriaa. Erilaiset työ- ja toimintakykyyn tai kielitaitoon liittyvät seikat voivat vaikeuttaa työllistymistä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2011, 10.)

Rakenteellista työttömyyttä voidaan pitää lähinnä teoreettisena käsitteenä, jota ei voi empiirisesti havaita (Räsänen 2018, 57). Rakennetyöttömyyttä on kuitenkin pyritty arvioimaan kansainvälisesti ja valtakunnallisesti erilaisilla keinoilla, mutta kokonaiskuvaa siitä on haastava saavuttaa. Erilaisia määritelmiä voi ajatella pikemminkin toisiaan täydentävinä. Talousteoriasta lähtöisin olevia määritelmiä ovat NAIRU, eli non-accelerating inflation rate unemployment, ja tasapainotyöttömyys. Lisäksi Suomessa Työ- ja elinkeinoministeriö seuraa rakennetyöttömyyttä omilla työnvälitystilastoillaan, mutta



niillä ei ole varsinaisesti tekemistä talousteorian rakennetyöttömyyden kanssa. (Obstbaum ja Tuomala 2015, 2-7.)

NAIRU viittaa sellaiseen työttömyyden tasoon, jolla ei ole vaikutusta inflaatioon. NAIRUa käyttää muun muassa OECD, eli Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD 2021). NAWRU, eli non-accelerating wage inflation rate, on Euroopan komission käyttämä läheiskäsite, jonka vertailukohtana on inflaation sijasta palkkatason nousu. NAIRUn mukaan rakenteellisten tekijöiden lisäksi palkkojen, hintojen ja inflaatio-odotusten vaihtelut vaikuttavat rakennetyöttömyyteen. Kuitenkin sen arviointiin liittyy huomattavaa epävarmuutta. Tasapainotyöttömyyden käsite puolestaan perustuu Peter Diamondin, Dale Mortensenin ja Christopher Pissarideksen tasapainotyöttömyysmalliin, joka korostaa työn etsintään ja työn luomiseen liittyviä kitkatekijöitä työmarkkinoilla. Tasapainotyöttömyys on siten vain rakenteellisten tekijöiden tulosta. (Obstbaum ja Tuomala 2015, 2-7.) Suomen NAIRU oli vuonna 2020 7,92% ja NAWRU 7,8% (OECD 2021; Hytönen 2020-12-22). Tasapainotyöttömyyden tasoa ei ole Suomessa raportoitu (Obstbaum ja Tuomala 2015, 2).

Suomen Työ- ja elinkeinoministeriön työnvälitystilastoissa rakenteellisen työttömyyden mittaaminen tapahtuu mittaamalla pitkäaikaistyöttömyyden, toistuvaistyöttömyyden, työvoimapolittisista palveluista työttömäksi palanneiden ja näissä palveluissa kiertävien yhteismäärä. Pitkäaikaistyöttömällä tässä tarkoitetaan henkilöä, joka on ollut vähintään vuoden yhtäjaksoisesti työttömänä. Rinnasteisia pitkäaikaistyöttömiä ovat kuluneen 16 kuukauden aikana yhteensä vähintään 12 kuukautta työttömänä työhakijana olleet. Palveluista työttömäksi palanneet tarkoittavat heitä, jotka ovat olleet viimeisen 12 kuukauden aikana työllistymistä edistävässä toimissa, kuten työvoimakoulutuksessa, kuntouttavassa työtoiminnassa tai omaehtoisessa opiskelussa ja, joiden työllistäminen on päätynyt kolme kuukautta ennen laskentapäivää ja ovat laskentapäivänä työttömiä työnhakijoita. Palveluissa kiertävät ovat viimeisen 16 kuukauden aikana edellä mainitun kaltaisissa toimissa olleita työnhakijoita. Heidän aiempi palvelunsa on kuitenkin päätynyt kolme kuukautta ennen laskentapäivänä voimassa olevan palvelun alkua. (Findikaattori 2020b.)

Seuraavassa taulukossa (Taulukko 2) on työnvälitystilaston lukuja Suomen rakennetyöttömyydestä ja sen koostumuksesta. Rakennetyöttömyyden lukema sisältää edellä mainitulla tavalla pitkäaikaisyöttömät, rinnasteiset pitkäaikaistyöttömät, palveluista työttömäksi jääneet ja palveluissa kiertävät henkilöt. Vertailun vuoksi taulukossa on myös lukuja vastaavat vuoden takaiset lukemat. Tilastosta ilmenee, että kokonaistyöttömyys on lisääntynyt vuodessa 88 000 henkilöllä. Kokonaistyöttömyydestä rakennetyöttömyyttä on noin puolet. Lisäksi vuodessa rakennetyöttömien määrä on lisääntynyt hieman vajaalla 21 000 henkilöllä. Samoin myös pitkäaikaistyöttömyyden määrä on kasvanut lähes saman verran.

TAULUKKO 2. Rakennetyöttömyys työnvälitystilaston mukaan (Findikaattori 2020a; Työ- ja elinkeinoministeriö 2020; Työ- ja elinkeinoministeriö 2019).

	Kokonaisyöttömyys yhteensä	Rakennetyöttömyys yhteensä	Pitkäaikaisyöttömät	Rinnasteiset pitkäaikaisyöttömät	Palveluista työttömäksi jääneet	Palveluissa kiertävät
Lokakuu 2020	312 700	156 830	81 979	30 398	35 966	8 487
Lokakuu 2019	224 700	135 877	61 305	28 995	36 247	9 330

Rakennetyöttömyys on työttömyyskysymyksen ohella ollut toistuvasti poliittisen kiinnostuksen ja keskustelun kohteena. Rakennetyöttömyyden tasoa seurataan muun muassa siksi, että talous- ja työmarkkinapolitiikkaa tehtäessä huomioidaan rakennetyöttömyyden taso ja tason muutokset. (Obstbaum ja Tuomala 2015, 1.) Myös esimerkiksi Jyrki Kataisen hallitusohjelmassa kymmenen vuotta sitten mainittiin rakennetyöttömyyden purkaminen yhdeksi tavoitteeksi (Valtioneuvoston kanslia 2011, 10). Vuonna 2013 Kataisen rakennepoliittinen ohjelma sisälsi kokonaisuuden rakennetyöttömyyden vähentämisestä (Valtioneuvosto 2013). Silloisen Kataisen hallituksen tavoitteisiin liittyen toteutettiin ensimmäinen työllisyyden kuntakokeilu vuosina 2012-2015. Kuntakokeilussa viimeistään 12 kuukautta kestäneen työttömyyden jälkeen työllisyyden hoidon päävastuu siirtyi TE-toimistolta kunnalle. Lisäksi asiakkaiden työllistymismahdollisuudet tuli kartoittaa ja edistymistä seurata aktiivisesti. Kuntakokeilu pyrki vahvistamaan paikallista kumppanuutta työllisyyden hoidossa sekä palveluiden vaikuttavuutta. (Kuntaliitto 2016, 4.)

Rakennetyöttömyyden rakennesidonnaisuuden vuoksi sen vähentäminen edellyttää edelleen rakenteellisia toimenpiteitä ja uudistuksia työmarkkinoilla. Tarvitaan uudistuksia, jotka mahdollistavat työvoiman ja työpaikkojen tarjonnan ja kysynnän kohtaavuuden esimerkiksi ammattitaidon tai alueellisuuden osalta (Obstbaum ja Tuomala 2015, 1). Tämä vaatii poliittista yhteistyötä ja toimintaa. Yksilötasolla rakennetyöttömyyden hoitoon ei riitä vain yksilön vastuuttaminen esimerkiksi omaehtoiseen työnhakuun ja palveluista tiedottaminen hänelle. Rakennetyöttömien työllistymisen tukemiseksi työnhakijat tarvitsevat muun muassa osaamisen päivittämistä, henkilökohtaista tukea työnhaussa, työmarkkinoille kuntouttavia palveluja ja työnantajalle maksettavaa rekrytointitukea kuten palkkatukea. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2011, 10-11.)

Pitkittynyt työttömyys voi heikentää pysyvästi yksilön mahdollisuuksia työllistyä avoimille työmarkkinoille (Obstbaum ja Tuomala 2015, 7). Kuitenkin jos keskitytään pelkkään työttömyyden pitkittymisen katkaisuun rakennetyöttömien kohdalla, on riskinä, että työtön siirtyy vain rakennetyöttömyyden lokerosta toiseen. Pitkäaikaistyöttömästä saattaa tuolloin tulla palveluista työttömäksi jäänyt tai palveluissa kiertävä työtön. Tarvitaan laadukkaita työvoimapalveluita ja työllistymistä tukevia palveluita, jotka aidosti edistävät työttömän sijoittumista avoimille työmarkkinoille. Laadun ja vaikuttavuuden lisäksi palveluissa tulee kiinnittää huomiota asiakkaan yksilöllisen palveluntarpeen tunnistamiseen, palvelujen kohdentamiseen sekä verkostotyöhön rakennetyöttömyyden hoitamiseksi. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2011, 11.)

## 4 ASIAKASNÄKÖKULMAN NÄKYVÄKSI TEKEMINEN SOSIAALIALALLA

Historiallisesti asiakasnäkökulma on jäänyt vähemmälle huomiolle sosiaalipalveluissa. Aiemmin sosiaalipalveluissa on keskitytty pikemminkin asiakkaan sijasta etuuksiin, palveluihin, säädöksiin, järjestelmän rakenteisiin ja työntekijöiden toimintaan. Sittemmin asiakas ja asiakaslähtöisyys on noussut keskeiseksi puheenaiheeksi sosiaalialan työssä. Asiakaslähtöisyyttä on ryhdytty pitämään tavoiteltavana toimintamallina. Asiakaslähtöinen palvelukulttuuri on kehittynyt vähitellen. (Pohjola 2010, 19.) Käsite alkoi yleistymään vasta 2000-luvulla (Pohjola 2010, 46). Asiakaslähtöisyys on myös keskeistä oppinäytetyössä tarkasteltavassa ASKEL-toimintamallissa ja sen peruseriaatteissa.

Asiakasnäkökulman näkyväksi tekemistä voi tarkastella myös sosionomin osaamisen näkökulmasta. Sosionomin osaamisen rakentamisessa korostuvat asiakaslähtöiset palveluprosessit, ennaltaehkäisevä toiminta, yhteiskunnallinen vaikuttaminen sekä asiakkaiden osallisuus (Arene 2017, 8). Sosiaalialalla vallitsevan muutoksen keskiössä on ajankohtaisesti muun muassa asiakaslähtöisyys ja asiakkaiden palvelutarpeiden huomioiminen. Sosionomikoulutus tuottaa osaamista, jolla voidaan vastata näihin muutoksiin. (Arene 2017, 10-11.) Sosionomeilla on erinomaiset valmiudet edistää asiakasnäkökulman näkyväksi tekemistä.

### 4.1 Asiakaslähtöisyyden ja osallisuuden tukeminen

Asiakaslähtöisyys tarkoittaa toimintatapaa, jossa asiakas on keskiössä. Asiakaslähtöisellä toiminnalla palveluissa pyritään vastaamaan asiakkaiden palveluiden-, osallisuuden-, vuorovaikutuksen- ja yhteisöllisyyden tarpeisiin. Toimintatapana asiakaslähtöisyys sosiaalialan asiakastyössä tavoittelee muun muassa asiakkaan osallisuutta ja pyrkii tukemaan asiakasta huolehtimaan omasta hyvinvoinnista. (Kinnunen 2018, 179-180.) ASKEL-hankkeen koko asiakasohjausprosessi on muodostettu sellaiseksi, että asiakkaan rooli oman prosessin omistajana vahvistuu (EURA s.a).

Osallisuus on yksilön kokemusta siitä, että hän kuuluu itselle merkitykselliseen ryhmään tai yhteisöön. Osallisuus yhteisön sisällä tarkoittaa yksilön vaikuttamismahdollisuuksia sekä yhteisön jäsenten välistä arvostusta ja luottamusta. Laajemmin yhteiskunnan tasolla se on yksilön mahdollisuuksien ja oikeuksien toteutumista ja yhteiskunnan jäsenten välistä vastavuoroisuutta. Poliitikassa osallisuus toteutuu poliittisina toimenpiteinä, jotka vahvistavat kansalaisten osallisuutta yhteiskunnan sisällä. Kaikessa osallisuuden tukemisessa tulisi kiinnittää erityishuomiota sellaisten ihmisten osallisuuteen ja osallisuuden mahdollisuuksiin, jotka ovat heikoimmassa asemassa. (THL 2019c.) ASKEL-hankkeessa huomio kiinnittyy rakennettyötoimien osallisuuden parantamiseen.

Sosiaalihuollon asiakkaiden oikeudesta osallisuuteen, sekä palveluiden asiakaslähtöisyydestä on säädetty useassa laissa. Sosiaalihuollossa keskeisiä tähän ohjaavia lakeja ovat perustuslaki, sosiaalihuoltolaki, kuntalaki ja laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. (Perustuslaki 1999, §2, §14; Sosiaalihuoltolaki 2014, §1; Kuntalaki 2015, §1; Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2002, §1.) Myös sosiaalialan ammattieettisistä ohjeista löytyy selkeät perusteet asiakkaan osallisuuden edistämiseen (ks. esimerkiksi Talentia 2017, 16-18). Asiakaslähtöinen ja osallisuutta

tukeva toimintamalli sosiaalialan työssä saa näin ollen tukea myös lainsäädännöstä ja työtä ohjaavista eettisistä periaatteista.

Muun muassa Sote-uudistuksen keskeiseksi tavoitteeksi on mainittu asiakaslähtöisyyden, saavutettavuuden ja yhdenvertaisuuden lisääminen palvelujärjestelmässä. Tähän pyritään asiakasosallisuutta vahvistamalla. (THL 2019a.) Asiakaslähtöisyyden kuvatessa organisaatioiden sekä työntekijöiden työtapoja, asiakasosallisuus tarkoittaa asiakkaan mahdollisuutta aitoon osallistumiseen sekä kokeemukseen siitä (Närhi, Kokkonen ja Matthies 2013, 118). Tuolloin asiakkaat osallistuvat ja vaikuttavat käyttämiinsä palveluihin sekä laajemmin myös palveluiden, palveluketjujen ja palvelukokonaisuuksien ideoimiseen, suunnitteluun, kehittämistyöhön, toteuttamiseen ja arviointiin (THL 2019a).

#### 4.2 Asiakkaat palvelujen kehittäjinä

Sosiaali- ja terveystalvueluissa on meneillään muutos, jossa asiakkaat on ryhdytty näkemään palveluiden kehittäjinä sekä palveluihin ja palvelujärjestelmään vaikuttajina. Asiakkaan osallisuuden toteutumiseksi tulee asiakkaat ottaa tasavertaisiksi kehittäjiksi ja vaikuttajiksi palvelujärjestelmän toimijoiden rinnalle. (Niskala, Kairala ja Pohjola 2017, 7-8.) Yhteiskehittäminen on keskeistä myös Työllistymisen yhteispalvelu ASKEL-hankkeen toiminnan kehittämisessä.

Yhteiskehittäminen on asiakaslähtöinen toimintamalli, jonka avulla voidaan edistää asiakkaiden osallisuutta. Yhteiskehittäminen perustuu asiakkaiden ja asiantuntijoiden kumppanuuteen. Yhteiskehittämisen avulla voidaan tuoda esille erilaisia ideoita ja näkökulmia moniäänisesti sekä hyödyntää niitä kehittämistyössä. (Kinnunen 2018, 177.) Yhteiskehittämisessä niin asiakkaalla kuin ammattilaisella on arvokasta tietoa. Ammattilaisilla on professionaalinen tieto ja ammatillinen kokemustieto, palvelujärjestelmän ja lainsäädännön tuntemus sekä teoreettinen- ja taitotieto. Asiakkaalla puolestaan on omakohtaista tietoa palveluiden käyttäjänäkökulmasta. Asiakkaan tieto auttaa ymmärtämään asioita kyseisen asiakkaan tarpeiden kannalta, mutta se on laajennettavissa myös asiakasryhmien tarpeisiin ja palveluiden toimivuuteen, kuten helppokäyttöisyyteen. Tietojen voidaan siis nähdä täydentävän toisiaan. (Sinervo 2019.)

Yhteiskehittämisessä voidaan hyödyntää kehittäjäasiakkaita. Kehittäjäasiakkaat yhdessä palveluammattilaisten kanssa kehittävät palveluita tuoden oman kokemustietonsa kehittämistyön käyttöön. Käsitys asiakkaasta poikkeaa näin toimien paljon perinteisestä, kapeastakin asiakasroolista. Asiakkaat kehittäjinä nähdään osaavina ja osallisina kansalaisina. (Niskala, Kairala ja Pohjola 2017, 7-8.) ASKEL-toimintaan osallistuvat kehittäjäasiakkaat toimivat mallin keskeisinä kehittäjinä muun muassa kehittämistyöpajojen, asiakasraatien ja kyselyjen muodossa (Työllistymisen yhteispalvelu ASKEL s.a).

Yhteiskehittämistä on hyödynnetty myös esimerkiksi Helsingin kaupungissa. Helsingin kaupunki on ottanut käyttöön osallisuus- ja vuorovaikutusmallin vuonna 2017, jonka avulla kaupungissa pyritään lisäämään kaupungin asukkaiden, järjestöjen, elinkeinoelämän ja muiden sidosryhmien osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksia kaupungin päätöksentekoon. (Helsingin kaupunki 2019, 4.)

Osallisuus- ja vuorovaikutusmalli tavoittelee asukkaiden ja yritysten luottamuksen lisääntymistä kaupunkia kohtaan ja heidän vaikutusmahdollisuuksiensa lisääntymistä, sekä väestöryhmien välisen ymmärryksen, yhdenvertaisuuden ja palvelujen laadun kohentamista (Helsingin kaupunki 2019, 4). Erilaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien tarjoamiseen kuntia velvoittaa kuntalaki (ks. esimerkiksi Kuntalaki 2015, §22). Mallin väliarvioinnin asukastilaisuudessa vuonna 2019 asukkaat toivat esille kokemuksia ja kehittämisideoita. Asukkaat olivat tyytyväisiä varsinkin siihen, kuinka kaupungin edustajat olivat kuunnelleet heidän toiveitaan ja tarpeitaan sekä tarjonneet vaikuttavia kohtaamisia. Kehittämistoiveet koskivat monikanavaisen viestinnän kehittämistä osallistumismahdollisuuksia ajatellen. Tiedon löydettävyys ja vahva paikallisviestintä koettiin asukaslähtöisyyden edellytykseksi. (Helsingin kaupunki 2019, 18.)

Sosiaalipalveluissa yhteiskehittämisen periaatetta on sovellettu esimerkiksi valtakunnallisessa Sosiaalisen kuntoutuksen SOSKU-kehittämishankkeessa vuosina 2015-2018. Konkreettisesti hankkeella tavoiteltiin työelämän ulkopuolelle jääneiden ja heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden työ- ja toimintakyvyn parantamista ja heidän osallisuutensa tukemista. Hankkeen loppuraportin mukaan hankkeessa onnistuttiin muun muassa kehittämään erilaisia asiakaslähtöisiä toimintamalleja sosiaaliseen kuntoutukseen yhteiskehittämisen avulla. Tuloksena syntyi niin yksilötyöskentelyyn kuin ryhmätyöskentelyynkin sopivia malleja ja käytäntöjä. (Raivio 2018, 66-67.) SOSKU-hankkeessa hyödynnettiin ASKEL-hankkeen tavoin muun muassa erilaisia asiakasraateja, kehittäjäasiakastoimintaa ja asiakaslähtöistä palvelumuotoilua (ks. esimerkiksi Raivio 2018, 14-16).

Asiakasosallisuudella on todettu olevan monenlaisia hyötyjä yksilön, palveluiden ja yhteiskunnan kannalta. Asiakkaalle osallisuuden kokemus tuo hyvinvointia. Asiakkaiden osallisuus palveluiden kehittämisessä auttaa kehittämään palveluista vaikuttavampia. Sen avulla voidaan kehittää palveluiden laatua, oikea-aikaisuutta ja kohdentamista, saatavuutta ja saavutettavuutta, kokonaisuuksien yhteensovittamista ja palveluiden polutusta, sekä saavuttaa yhdenvertaisuutta ja erilaisia arkihyötyjä ihmisille. Asiakasosallisuutta hyödyntämällä voidaan saavuttaa asiakastyytyväisyyttä, hyvinvointia palveluhenkilöstölle ja palveluiden kustannusvaikuttavuutta. Yhteiskunnalle tämä tuottaa rahallisia säästöjä. (THL 2019a.)

## 5 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TAVOITE

Opinnäytetyössä tutkittiin laadullisen tutkimuksen menetelmin Työllistymisen yhteispalvelu ASKEL (ESR)-hankkeen asiakkaiden kokemuksia hankkeen palvelumallista sekä selvitettiin asiakkaiden kehittämisehdotuksia hankkeen toiminnalle. Opinnäytetyön tavoitteena oli tuoda esille ASKEL-hankkeeseen osallistuneiden asiakkaiden näkökulmaa hankkeen toiminnan kehittämiseksi.

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Kuopion kaupungin työllisyyspalvelu. Kuopion kaupungin työllisyyspalvelu tarjoaa työllistymistä edistäviä palveluja työttömille. Työllisyyspalvelun tavoitteena on myös auttaa työnantajia löytämään sopivia työntekijöitä erilaisiin työntekijätarpeisiin. (Kuopion kaupunki s.a.b.) Opinnäytetyön mahdollisuuksia ja tutkimuksen tarpeita tiedusteltiin suoraan Kuopion kaupungin työllisyyspalvelusta. Työllisyyden hoidon kenttä sekä työllisyyspalvelun toiminta kiinnosti opinnäytetyön tekijöitä ammatillisesti. Tämän vuoksi toiveita opinnäytetyön toteuttamiselle kyseiseen organisaatioon oli suuresti. Kuopion kaupungin työllisyyspalvelulla oli jo valmiiksi tarvetta tutkimukselle ASKEL-hankkeen asiakaskokemuksista hankkeen ja palveluiden kehittämistyötä varten. Tästä tarpeesta lähdettiin ideoimaan opinnäytetyötä.

Opinnäytetyössä asiakkailta suoraan kerätty tieto ASKEL-hankkeen toiminnasta on tärkeää ASKEL-hankkeen sekä työttömien palvelujen kehittämisen näkökulmasta. Mikäli halutaan tuottaa aidosti asiakaslähtöisiä palveluita, on myös asiakkaiden tultava kuulluiksi tasavertaisina kumppaneina ja palveluiden käyttäjinä. Tämän opinnäytetyön lähtökohtana toiminut yhteiskehittämisen periaatteita noudattava, asiakaslähtöinen ja osallisuutta tukeva toimintatapa mukailee sosiaalialan arvoja, lainsäädäntöpohjaa sekä ASKEL-hankkeen toimintaperiaatteita. Opinnäytetyöprosessi tarjosi opinnäytetyön tekijöille mahdollisuuden kehittyä tulevana sosiaalialan ammattilaisina.

## 6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Opinnäytetyön suunnittelu alkoi alkuvuodesta 2020 opinnäytetyön aiheiden ja toimeksiantajan kar-  
toittamisella. Kevään 2020 aikana tehtiin tarkempi suunnitelma opinnäytetyön ja tutkimuksen toteu-  
tuksesta työsuunnitelman muodossa. Työsuunnitelma hyväksyttiin opinnäytetyön ohjaajalla ja toi-  
meksiantajalla. Keväällä tehtiin myös tutkimuslupahakemus toimeksiantajalle ja allekirjoitettiin opin-  
näytetyön tekemiseen edellytetyt ohjaus- ja hankkeistamissopimukset.

Keväällä aloitettiin lisäksi opinnäytetyöhön liittyvään teoreettiseen taustoitukseen tutustuminen ja  
teoriaosuuden kirjoittaminen. Tiedon keräämistä ja yhdistelemistä samojen aihealueiden alle tehtiin  
loppuvuoteen asti. Myös tutkimus- ja analyysimenetelmiin tutustuttiin tarkemmin kuluneen vuoden  
aikana. Haastateltaville toimitettiin sähköpostitse saatekirje sekä tietosuojailmoitus ennen haastatte-  
lua. Kesän 2020 aikana haastateltiin tutkimukseen osallistuvat henkilöt ja haastattelut litteroitiin.  
Alkuvuodesta 2021 toteutettiin aineiston analyysi ja opinnäytetyön raportin kirjoittaminen. Opinnäy-  
tetyön tekemiseen oli varattu runsaasti aikaa, sillä opinnäytetyön ohessa suoritettiin muita opintoja  
ja viimeinen syventävä ammatillinen harjoittelu sekä toinen opinnäytetyön tekijöistä aloitti kokopäi-  
vätöön.

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi valikoitui laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus, sillä asetettui-  
hin tutkimuskysymyksiin haluttiin tietoa asiakashaastattelujen avulla. Teemahaastattelun arvioitiin  
olevan paras menetelmä haastattelun toteuttamiseen. Opinnäytetyön tutkimuksen aiheesta, eli Työl-  
listymisen yhteispalvelu ASKEL-hankkeesta ei ole edeltävää teoretietoa, joten analyysimenetelmäksi  
soveltui aineistolähtöinen sisällönanalyysi. Seuraavissa luvuissa kerrotaan tarkemmin tutkimuksen  
toteutuksesta.

### 6.1 Laadullinen tutkimus

Laadullisen tutkimuksen tarkoitus on kuvailla tai tutkia ihmisten kokemuksia ja näkemyksiä. Laadulli-  
silla tutkimusmenetelmillä luodaan uusia käsitteitä ja tietoa. Tarkoituksena ei ole saada tuloksia  
yleistettäväksi tutkimuksen kokonaisjoukkoon valikoidun otoksen perusteella, kuten määrällisissä tut-  
kimuksissa, vaan pohtia tulosten siirrettävyyttä kohderyhmään. Laadullinen tutkimus voi lähteä liik-  
keelle pelkästä ideasta, jota halutaan tutkia tai selvittää, ja teoreettinen taustoitus voi olla hyvin vä-  
häinen tai aiempaa tietoa aiheesta ei välttämättä ole ollenkaan. Tutkimuksissa usein esitetään vain  
lyhyt kuvaus teoreettisesta taustasta ja kirjallisesta katsauksesta. Laadullisen tutkimuksen oppimis-  
prosessi on induktiivinen, eli aineistolähtöinen. Tämän takia aineistonkeruun menetelmät eivät ole  
tarkkaan strukturoituja eivätkä tuota numeraalista dataa. Induktiivista lähestymistapaa käytetään,  
kun tutkittavasta aiheesta ei ole aiempaa tietoa tai sitä on hyvin vähän. (Kyngäs 2020, 6-9.)

Opinnäytetyö on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus, jossa aineisto kerättiin haastatteleamalla AS-  
KEL-hankkeen asiakkaita. Tutkimusmenetelmäksi valikoitui laadullinen tutkimus, koska tutkittiin asi-  
akkaiden kokemuksia hankkeesta sekä mahdollisia kehittämissuunnitelmia. Opinnäytetyön tutkimusky-  
symykset ovat:

- 1) Millaisia kokemuksia asiakkailta on ASKEL-hankkeen palvelumallista?
- 2) Mitä palvelumallissa voisi asiakaskokemusten pohjalta kehittää?

Itse tutkimuskysymykset ovat tyypillisiä laadullisen tutkimuksen kysymyksiä, joilla selvitettiin asiakkaiden kokemusten kuvailua. Määrällinen tutkimusmenetelmä ei sovellu opinnäytetyön lähtökohtiin, koska tarkoituksena ei ollut selvittää tulosten numeraalista dataa eikä tutkimuksessa voitu hyödyntää tarkkaan strukturoitua tutkimusmenetelmää.

ASKEL-hanke on ainutlaatuinen palvelumalli, joten siitä ei ole vielä aiempaa tietopohjaa. Hankkeen edetessä tietoa asiakkaiden kokemuksista on kerätty aiemmin tehdyllä kyselytutkimuksella, josta on kerrottu opinnäytetyön luvussa 2.2. Opinnäytetyössä tutkittiin uutta asiaa, ja tavoitteena oli tuottaa tärkeää ja hyödynnettävää tietoa hankkeen toiminnan kehittämiseen. Opinnäytetyön lähestymistapa on induktiivinen, eli aineistolähtöinen eikä teorialähtöinen. Teoreettinen viitekehys auttoi kuitenkin ymmärtämään, että mitä tutkittiin ja millaisiin ilmiöihin opinnäytetyön tutkimus liittyy.

## 6.2 Teemahaastattelu aineistonkeruun menetelmänä

Laadullisessa tutkimuksessa aineisto kerätään useimmiten haastatteluilla, kyselyillä, havainnoinnilla ja keräämällä tietoa erilaisista dokumenteista (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 62). Haastattelun avulla halutaan korostaa, että haasteltava henkilö on tutkimustilanteessa subjekti. Hänelle annetaan mahdollisuus tuoda itseään koskevia asioita esille mahdollisimman vapaasti. Haastateltava henkilö on tutkimuksessa merkityksiä luova ja aktiivinen osapuoli. Haastattelu soveltuu aineistonkeruun menetelmäksi myös, kun tutkimuksen kohteena on vähän kartoitettu asia. Tutkija ei voi tietää etukäteen millaisia vastauksia haastattelussa voi ilmetä. Haastattelun avulla voidaan myös syventää saatavia tietoja, kuten pyytää mielipiteiden perusteluja tai esittää lisäkysymyksiä tarpeen mukaan. (Hirsjärvi ja Hurme 2009, 35.) Aineistonkeruun menetelmät laadullisessa tutkimuksessa ovat usein avoimia tai puoliksi strukturoituja, muttei ikinä täysin strukturoituja. (Kynäs 2020, 6.)

Puolistrukturoitua haastattelumenetelmää kutsutaan teemahaastatteluksi. Teemahaastattelussa haastattelu kohdennetaan tiettyihin teemoihin eli aihepiireihin, jotka ovat kaikille haastateltaville samat. Puolistrukturoidussa haastatteluissa myös kysymykset saattavat olla samoja. Teemahaastattelusta puuttuu strukturoitujen lomakehaastattelujen kysymysten tarkat muodot ja sijainnit, mutta ei ole täysin vapaa menetelmä toisin kuin syvähaastattelu, joka muistuttaa avointa keskustelua. (Hirsjärvi ja Hurme 2009, 45, 47–48.)

Opinnäytetyön tutkimuksen aineistonkeruussa hyödynnettiin puolistrukturoitua teemahaastattelulomaketta (LIITE 2). Haastattelun kysymykset koskettivat kolmea eri teemaa: vastaajan taustatiedot, kokemukset asiakkuudesta hankkeessa ja kehittämisideat. Haastattelun teemat ja kysymykset kohdistuivat myös opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin. Teemahaastattelu valittiin aineistonkeruun menetelmäksi, sillä kaikilta haastateltavilta haluttiin selvittää kysymysten avulla samoja asioita ja puolistrukturoidun lomakkeen kysymysrunko ohjasi keskustelua. Teemahaastattelu mahdollisti haastattelujen vapaan keskustelun ja lisäkysymysten esittämisen, eikä kysymysten esittämisjärjestys ollut



kaikissa haastatteluissa sama. Teemahaastattelujen myötä haastateltavilla oli mahdollisuus vastata vapaasti ja mahdollisimman kattavasti esitettyihin kysymyksiin ja teemoihin.

ASKEL-hankkeessa oli tehty keväällä 2020 aiempi kyselytutkimus asiakkaille koskien heidän kokemuksiaan hankkeesta. Opinnäytetyön haastattelulomakkeessa on hyödynnetty pohjana tämän tutkimuksen kyselylomaketta, mutta kysymyksiä on muokattu ja uusia kysymyksiä on muodostettu vastaamaan opinnäytetyön tutkimuksen tarpeita. Haastattelulomaketta ja kysymysten ymmärrettävyyttä testattiin ennen haastattelujen toteutuksia.

Laadullisessa tutkimuksessa tutkimusaineiston kokoa ei määritä aineiston määrä vaan sen laatu. Tavoitteena on, että tutkimusaineisto auttaa ymmärtämään asiaa tai ilmiötä tai teoreettisen tulkinnan muodostamisessa. Laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä yleistettävyyteen samalla tavoin kuin määrällisessä tutkimuksessa. (Vilka 2015, 97.) Haastattelun etu aineistonkeruun menetelmänä on se, että haastatteluun voidaan valita henkilöt, joilla on paljon kokemusta tutkittavasta aiheesta (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 63). Opinnäytetyön tutkimuksessa haastateltiin neljää henkilöä eli tutkimuksen kohdejoukko oli määrältään pieni. Tämän suuruiseen kohdejoukkoon päädyttiin, koska arvioitiin, että haastattelut tulevat olemaan pitkiä suuren kysymysmäärän vuoksi ja niistä saadaan paljon tietoa.

Haastatteluihin osallistuneilla henkilöillä oli henkilökohtaista kokemusta ASKEL-hankkeen toiminnasta, ja he olivat motivoituneita kertomaan kehittämisideoita hankkeelle. He ovat palvelujen ja kokemustensa asiantuntijoita asiakasnäkökulmasta. Tutkimuksen tavoitteena ei ollut tuottaa tilastollisesti yleistettävää tietoa, vaan antaa tietoa asiakkaiden kokemuksista hankkeesta ja siitä kautta myös esille nousevista kehittämis ehdotuksista. Toimeksiantaja, eli Kuopion kaupungin työllisyyspalvelu, välitti haastatteluun suostuneiden henkilöiden yhteystiedot haastatteluajkojen sopimista varten. Haastateltavat henkilöt olivat ASKEL-hankkeen, eli myös työllisyyspalvelun asiakkaita. Opinnäytetyön tutkimukselle haettiin tämän takia tutkimuslupa Kuopion kaupungilta.

Haastateltavat saivat ennen haastattelua tutustuttavaksi saatekirjeen (LIITE 1), jossa kerrottiin tarkemmin opinnäytetyön tutkimuksesta ja haastattelun toteutuksesta. Saatekirjeen lisäksi heille lähetettiin tietosuojailmoitus (LIITE 2), joka perustuu EU:n yleiseen tietosuoja-asetukseen. Tietosuojailmoituksesta haastateltavat saivat lisätietoa esimerkiksi tutkimukseen osallistuvien henkilöiden tietosuojan toteutumisesta, oikeuksista ja henkilötietojen käsittelystä. Tutkimuksessa kerättyjä henkilötietoja olivat haastateltavan ääni ja epäsuorat tunnisteet, kuten taustatiedoissa kysytyt ikä ja sukupuoli. Henkilötiedoilla ei ollut suoranaista merkitystä tutkimukseen, koska keskeinen asia oli selvittää haastateltavien henkilöiden kokemuksia ASKEL-hankkeesta ja kehittämis ehdotuksia toiminnalle. Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia niitä tietoja, joilla henkilö voidaan tunnistaa suoraan tai epäsuorasti tai henkilöitä huomioiden tunnistamiseen kohtuullisesti käytettävät keinot. Henkilötietojen käsittelyyn tulee aina löytyä peruste tietosuoja-asetuksesta tai tietosuojalaista. (Arene 2019, 18; TENK 2019, 11.) Henkilötietojen käsittely opinnäytetyön tutkimuksessa perustui haastateltavien henkilöiden suostumukseen.

Tutkimuksen haastattelut toteutettiin kesän 2020 aikana. Haastattelut olivat yksilöhaastatteluja, joista yksi toteutettiin kasvotusten Kuopion kaupungin työllisyyspalvelun etukäteen varatussa tilassa ja kolme tehtiin puhelimitse. Haastattelut nauhoitettiin nauhurilla. Kolme haastatteluista oli saman pituisia, kestäen noin 45 minuuttia. Yksi haastattelu oli lyhyempi, kestoltaan 22 minuuttia. Yhteensä haastattelut kestivät 2 tuntia 34 minuuttia. Haastattelut pystyttiin pitämään niin haastattelijan kuin haastateltavan puolesta rauhallisessa tilanteessa, ilman ylimääräisiä häiriötekijöitä. Haastattelut etenivät haastattelulomakkeen rungon mukaisesti, ja välillä tehtiin tarkentavia lisäkysymyksiä, jolloin keskustelua saatiin syvennettyä kysyttävään asiaan. Haastattelujen jälkeen haastattelut litteroitiin eli kirjoitettiin auki sanatarkasti. Litteroinnista ja aineiston analyysistä kerrotaan tarkemmin seuraavassa kappaleessa.

### 6.3 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi

Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, joka soveltuu laadullisen tutkimuksen perinteisiin (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 103). Sisällönanalyysissa tarkastellaan tekstiä ja etsitään siitä merkityksiä. Menetelmä mahdollistaa useimpien kirjallisten materiaalien analysoinnin systemaattisesti ja objektiivisesti. Sisällönanalyysin avulla tutkija pyrkii muodostamaan tiivistetyn kuvauksen tutkittavasta ilmiöstä yleisessä muodossa. (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 117.) Sisällönanalyysin avulla voidaan tarkastella tutkimusaineiston sisältöä ja järjestellä aineistoa johtopäätöksien tekemistä varten (Grönfors ja Vilka 2011, 94). Kvalitatiivisessa sisällön analyysissä ollaan kiinnostuneita tutkittavaan ilmiöön liittyvistä sisällöllisistä merkityksistä, eikä niinkään sisältöjen esiintymistiheydestä. Sisällön analyysissä aineistoa tarkastellaan tekstin näkökulmasta, kuten esimerkiksi litteroitujen haastattelujen kautta. (Seitamaa-Hakkarainen s.a.)

Sisällönanalyysia on jaoteltu aineistolähtöiseen, teorialähtöiseen tai teoriaohjaavaan (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 121). Opinnäytetyön tutkimuksessa käytettiin aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Aineistolähtöiselle sisällönanalyysille tyypillistä on, että aikaisempi tieto, teoriat sekä havainnot eivät vaikuta analyysin toteuttamiseen tai sen lopputulokseen, sillä tutkittava aineisto toimii lähtökohtana. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä analyysiyksiköt eivät ole ennalta sovittuja tai harkittuja, vaan ne valitaan käsiteltävästä aineistosta tutkimuksen tarkoitus ja tehtävänasettelu huomioiden. (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 108.)

Aineistolähtöinen sisällönanalyysi soveltui tutkimukseen, sillä tutkittava asia, eli ASKEL-hankkeen yhteistoimintamalli on uusi eikä siitä ollut aiempaa teorian tietoa. Tutkimusta ei siis voinut perustaa aiempaan teorian tietoon tai teorian tietoa ei voinut ohjata tutkimusta. Hankkeen tavoitteena on kehittää uusia toimintamalleja työllistämisen palveluiden parantamiseksi. Itse hankkeen aikana on kerätty tietoa ja kokemuksia hankkeen toiminnasta ja asiakkaiden kokemuksista. Tähän tarpeeseen vastaa myös opinnäytetyö, jonka tarkoituksena oli selvittää hankkeen asiakkaiden kokemuksia palvelusta ja mahdollisia kehittämis ehdotuksia palvelun kehittämiseen.

Miles ja Huberman (1994, 10-12) kuvaavat laadullisen aineiston analyysia kolmivaiheisena prosessina, jonka Tuomi ja Sarajärvi (2018, 122) ovat suomentaneet seuraavasti: "1) aineiston redusointi

eli pelkistäminen, 2) aineiston klusterointi eli ryhmittely ja 3) abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen”. Opinnäytetyön analyysissa käytettiin Tuomen ja Sarajärven (2018, 122-127) aineistolähtöisen sisällönanalyysin etenemisen mallia. Seuraavaksi esitetään käytetty malli (Taulukko 2) ja kerrotaan, kuinka sitä on sovellettu käytännössä analyysissa.

TAULUKKO 2. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi (mukaillen Tuomi ja Sarajärvi 2018, 123).

1. Haastattelujen kuunteleminen ja litterointi.
2. Litteraattien lukeminen ja niiden sisältöön perehtyminen.
3. Pelkistettyjen ilmausten etsiminen ja alleviivaaminen.
4. Pelkistettyjen ilmausten listaaminen.
5. Samankaltaisuuksien ja erilaisuuksien etsiminen pelkistetyistä ilmauksista.
6. Pelkistettyjen ilmausten ryhmittely/yhdistäminen ja alaluokkien muodostaminen.
7. Alaluokkien yhdistäminen ja yläluokkien muodostaminen niistä.
8. Yläluokkien yhdistäminen yhdistäväksi luokaksi ja kokoavan käsitteen muodostaminen.

Kerätyn haastatteluaineiston analyysi alkaa nauhoitteiden litteroinnilla, eli niiden muuttamisella tekstimuotoon. Litteraateista muodostuu tutkimuksen tutkimusaineisto. Tämän vuoksi tutkimuskysymykset ja analyysitapa määrittävät sen, kuinka tarkkaan aineisto litteroidaan. (Ruusu vuori ja Nikander 2017, 427.) Opinnäytetyössä litteroinnin tasoksi valittiin peruslitterointi, koska tutkimuksessa kiinnosti pääasiassa puheen asiasisältö. Litteroinnin apuna sovellettiin Aineistonhallinnan käsikirjan (2017) ohjeistusta. Haastattelunauhoitteet litterointiin sanatarkasti jättäen pois täytesanoja, toistoja, keskenjääviä tavuja ja yksittäisiä äännähdyksiä. Merkitykselliset tunneilmait, kuten nauru, on litteroitu. (Aineistonhallinnan käsikirja 2017.)

Litteroinnin yhteydessä haastatteluaineisto anonymisoitiin. Anonymisoinnissa aineistosta poistetaan kaikki sellaiset tiedot, joista haastateltavat on mahdollista tunnistaa (Ruusu vuori ja Nikander 2017, 438). Näitä tietoja, joista henkilön voi joko suorasti tai epäsuorasti tunnistaa, kutsutaan henkilöiedoiksi (EU:n yleinen tietosuoja-asetus 2016, artikla 4, kohta 1). Anonymisoinnissa hyödynnettiin Aineistonhallinnan käsikirjan (2019) ohjeistusta kvalitatiivisen aineiston anonymisoinnista. Litteroidusta haastatteluaineistosta anonymisoitiin kaikki haastateltavaa henkilöä yksilöivät tiedot, kuten esimerkiksi opiskelu- ja työpaikkatiedot, asuinkunta- ja muut paikkakuntatiedot sekä keskustelussa esille nousseet sairauksien diagnoosit. Näillä tiedoilla ei ollut suoranaista merkitystä tutkittaviin asioihin, joten siksi esimerkiksi litteraattiin tarkka paikkakuntatieto anonymisoitiin ilmaisuksi [eräs paikkakunta]. Taustatietona haastattelussa kysyttiin esimerkiksi haastateltavien ikä. Ikätiedot luokiteltiin ikäryhmiin, koska tarkka ikätieto nähtiin liian yksilöivänä tietona haastateltavien määrän ollessa pieni.

Litteroitua aineistoa tuli yhteensä 31 sivua fonttina Calibri ja rivivälin ollessa 1. Aineistoa käsiteltiin huolellisesti ja tietoturvalisest vain opinnäytetyön tekijöiden omilla koneilla. Nauhoitetut haastattelut poistettiin tiedostoista heti haastattelujen litteroinnin jälkeen. Myös litteroidut haastatteluaineistot poistettiin tekijöiden tiedostoista opinnäytetyön valmistuttua. Litteroinnin ja anonymisoinnin jälkeen

litteraatit luettiin ja niiden sisältöihin perehdyttiin. Opinnäytetyön molemmat tekijät tutustuivat kaikkien haastattelujen litteraatteihin.

ASKEL-hankkeessa työskentelevä henkilö laatii opinnäytetyön kanssa samanaikaisesti pro gradu-tutkielmaa ASKEL-hankkeeseen liittyen. Hänellä on oikeus hyödyntää aineistonsa yhtenä osuutena tämän opinnäytetyön haastattelututkimuksen litteraatteja. Lisäksi Kuopion kaupungin työllisyyspalvelun ollessa opinnäytetyön toimeksiantaja, opinnäytetyön tulokset ovat toimeksiantajan omaisuutta. Toimeksiantaja pystyy hyödyntämään saatuja tuloksia ASKEL-hankkeen ja työllistämisen palvelujen kehittämiseen. Tulosten luovuttamisesta sovittiin toimeksiantajan kanssa opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa ja allekirjoitetuissa opinnäytetyön ohjaus- ja hankkeistamissopimuksissa. Litteroidut haastatteluaineistot luovutettiin tästä syystä myös toimeksiantajalle. Litteroitujen ja anonymisoitujen haastatteluaineistojen luovuttamisesta edellä mainituille tahoille kerrottiin haastateltaville henkilöille etukäteen ja pyydettiin siihen suostumus. Asiasta tiedotettiin haastateltaville henkilöille etukäteen lähetetyssä tietosuojailmoituksessa, jossa kerrottiin tarkemmin tietojen käsittelystä (LIITE 2).

Seuraavaksi vuorossa oli aineiston pelkistäminen, eli aineiston redusointi. Pelkistämisen tarkoituksena on karsia aineistosta tutkimuksen kannalta epäolennaiset asiat pois. Käytännössä se voi tarkoittaa joko käsiteltävän aineiston tiivistämistä tai pilkkomista. (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 123.) Ensin litteraateista etsittiin tutkimustehtävää ja haastattelulomakkeen kysymyksiä kuvaavia alkuperäisilmauksia ja korostettiin niitä eri väreillä, joista jokainen edusti tiettyä teemaa. Aineiston teemat olivat: taustatiedot, asiakkaiden kokemukset hankkeesta ja kehittämisajatukset. Tämän jälkeen alkuperäisilmaukset kerättiin yhteiseen Excel-taulukoon, ja niistä tehtiin pelkistetyt ilmaukset. Yhdestä alkuperäisilmauksesta saattoi pystyä muodostamaan useampia pelkistettyjä ilmauksia, sillä haastateltavien vastaukset olivat ilahduttavan kattavia. (ks. Tuomi ja Sarajärvi 2018, 123-124.)

Redusoinnin jälkeen oli aineiston klusteroinnin, eli ryhmittelyn vuoro. Klusterointi luo perustan tutkimuksen perusrakenteelle sekä alustavat kuvaukset tutkimuksen kohteesta. Ensin alkuperäisilmaukset käydään läpi huolellisuutta noudattaen ja etsitään niistä samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia. Samaa kuvaavat käsitteet yhdistetään omaksi ryhmäksi, ja niiden avulla muodostetaan alaluokat. Tämän ansiosta aineisto tiivistyy entisestään, kun alaluokilla voidaan esittää isompia kokonaisuuksia. (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 124.) Pelkistetyt ilmaukset järjesteltiin eli ryhmiteltiin niin, että samaan asiaan liittyvät ilmaukset olivat taulukossa omassa ryhmässään. Pelkistettyjen ilmauksien ryhmittelyn jälkeen siirryttiin luokitteluun. Pelkistetyille ilmauksille nimettiin koko ryhmää kuvaava otsikko, eli alaluokka.

Klusteroinnin jälkeen edettiin aineiston abstrahointiin, eli käsitteellistämiseen. Tässä vaiheessa aineistosta luodaan teoreettiset käsitteet ja johtopäätökset. Tämä tapahtuu edelleen yhdistelemällä luokituksia. Alaluokista tehdään yläluokkia ja yläluokista pääluokkia, jonka jälkeen niistä luodaan yksi yhdistävä luokka. (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 125-127.) Seuraavaksi vertailtiin, että mitkä alaluokat liittyvät samaan asiaan ja alaluokkia yhdisteltiin uusien nimettyjen yläluokkien alle. Lopulta yläluokat

vietiin yhdistäviin luokkiin, jotka toivat vastauksia asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Seuraavassa taulukossa on esimerkki toteutetusta aineiston analyysistä (Taulukko 3).

TAULUKKO 3. Esimerkki sisällönanalyysistä.

Alkuperäisilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka	Yhdistävä luokka
"Minun mielestä tosi hyvä on, ja varsinkin jos sulla on semmoinen, ja monestihan se onkin, kun työttömyys pitkittyy, niin siinä on jokin syy. Että sähän kuitenkin tarviit siinä ja monikin tarvii siinä apua. Että ehdottoman tärkeää kyllä."	<p>ASKEL-toiminta on tosi hyvä ja tärkeä palvelu.</p> <p>Saa apua pitkittyneessä työttömyystilanteessa.</p>	Yleiset ajatukset yhteispalvelumallista	ASKEL-yhteispalvelumalli	Asiakkaiden kokemuksia ASKEL-hankkeen palvelumallista

Aineistolähtöisen sisällönanalyysin rakentumista on havainnollistettu raportin lopussa esitetyssä aineiston analyysipolussa (LIITE 4). Lisää esimerkkejä analyysin toteutuksesta alkuperäisilmauksesta kohti yhdistävää luokkaa löytyy myös raportin lopussa (LIITE 5).

Analysimenetelmään tutustuttaessa ja analyysin edetessä pohdittiin, että olisiko aineiston ilmauksia tarpeen kvantifioida, eli laskea kuinka usein samaa kuvaava asia esiintyy tuloksissa. Luokittelun ja ryhmittelyjen jälkeen sisällönanalyysia on mahdollista jatkaa kvantifioimalla aineisto. Kvantifiointi kuuluu aineiston tilastollisen erittelyn menetelmiin, mutta sitä voidaan hyödyntää sisällönanalyysin apuna. (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 89, 100.) Kvantifioinnista luovuttiin, sillä haastatteluaineiston ollessa pieni, sen ei nähty tuovan lisäarvoa tai -tietoa tutkimustuloksista. Aineistoa pystyttiin analysoimaan ja tekemään johtopäätöksiä ilman tilastollisen menetelmän kvantifiointia. Kvantifiointi olisi voinut myös monimutkaistaa analyysin tekemistä.

## 7 TULOKSET

Tutkimustulokset koostuvat aineistosta, joka kerättiin teemahaastattelun avulla. Tulokset on jaettu haastattelun teemojen mukaisesti. Ensin tuloksissa käsitellään tutkimuksessa haastateltujen asiakkaiden taustatiedot. Seuraavaksi kuvaamme haastateltujen asiakaskokemuksia ASKEL-hankkeen toiminnasta sekä asiakaskokemuksiin vaikuttaneita tekijöitä. Lopuksi esittelemme haastateltujen kehittämissuhteet hankkeen toiminnalle.

### 7.1 Haastateltujen taustatiedot

Teemahaastatteluissa haluttiin ensimmäisenä selvittää haastateltavien taustatietoja. Toimeksiantaja halusi tietoonsa haastateltavien iän ja sukupuolen. Yksi kysymyksistä koski asiakkuuden kestoa ASKEL-hankkeessa. Edellisten lisäksi taustatietona haluttiin selvittää ovatko haastateltavat olleet aiemmin sellaisissa palveluissa tai sellaisessa toiminnassa, jonka tarkoitus on ollut edistää työ- tai opiskelupaikan löytämistä. Selvitettiin, että millaisista palveluista haastateltavilla asiakkailla oli ennestään kokemusta. Tutkimuksessa kiinnosti, että millaisia vertailukohtia haastateltavilla oli ASKEL-toimintamalliin.

Haastateltavien iät asettuivat ikäluokkiin väliltä 35-39-vuotta ja 55-59-vuotta. Haastateltavina oli miehiä sekä naisia. Haastateltavien asiakkuus ASKEL-hankkeessa oli kestänyt noin puolesta vuodesta reiluun vuoteen. ASKEL-toimintaan vaikutti maailmalla riehunut koronaepidemia, joka julistettiin maaliskuussa 2020 pandemiaksi (ks. esimerkiksi WHO 2020). Tämän koettiin hidastaneen palvelun käynnistymistä tiettyjen haastateltavien osalta.

Haastatelluilla oli kokemusta monipuolisesti työllistymistä edistävästä palveluista ennen ASKEL-toimintaa. Haastatelluilla oli aiempaa kokemusta TE-toimiston ja Kuopion kaupungin työllisyyspalvelun asiakkuudesta. Lisäksi kokemuksia oli vaihtelevasti kuntouttavasta työtoiminnasta, ammatinvalinnan ohjauksesta, ammatinvalintapsykologista, yritys yhteistyökoordinaattorin palveluista ja erilaisista os-topalveluina tuotettavista valmennuspalveluista, kuten työhönvalmennuksesta.

### 7.2 Asiakaskokemuksiin vaikuttaneet tekijät

Seuraavaksi teemahaastatteluissa haluttiin selvittää ASKEL-toimintaan osallistuneiden asiakkaiden kokemuksia ASKEL-toimintamallista. Tutkimuksessa oltiin kiinnostuneita siitä, millaiset asiat palvelumallissa vaikuttivat kokemusten syntyyn. Haastateltujen analyysissä korostui yhteispalvelumalliin liittyvät tekijät sekä asiakaslähtöinen ja osallisuutta tukeva palvelu, tapaamisten ja yhteydenpidon laatu ja sisältö, virkailijoiden toiminta ja pysyvyys, palvelusta saatu apu ja tuki, palvelun vaatimustaso, muutoksen ja motivaation tukeminen ja palvelussa muodostuneet jatkopolut. Haastatteluissa tehtiin myös vertailua toimintaan ennen ASKEL-hanketta.

### 7.2.1 ASKEL-yhteispalvelumalli

Kokemukset ASKEL-yhteispalvelumallista olivat hyvin positiivisia. Palvelumallia pidettiin hyvänä, toimivana ja tärkeänä. Eräs haastatelluista kertoi, että ASKEL-palvelumalli on ollut itselle paras malli tähänastisista palveluista. Palvelumallista oli koettu saavan apua pitkittyneessä työttömyystilanteessa. Yksi vastaaja koki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta olevan ehkä enemmän hyötyä, koska tuolloin prosessissa on mukana myös Kela ja sosiaalitoimi. ASKEL-palvelumallia keuhuttiin TE-toimiston ja työllisyyspalvelun toimintojen yhdistämisestä. Eräs haastateltu kommentoi asiaa seuraavasti; ”Kyllä, tosi paljon [tykännyt palvelumallista]. Harvemmin täällä julkisella puolella niin näitä toimintoja näin järkevästi yhdistellään, että tuo on kyllä ollut erittäin hyvä, hyvä uudistus.”

Yhteispalvelumallin etuina pidettiin muun muassa sitä, että jokaiselle asiakkaalle kootaan palvelut yksilöllisesti ja asetetun päämäärän mukaisesti. Asiakkaan ja työntekijöiden välistä tiivistä vuorovaikutusta ja yhteydenpitoa myös kiiteltiin.

*Tämä on tosi hyvä palvelumalli, koska se on yksilöllinen, siinä saadaan jokaiselle koottua se paketti ja sillä on selkeä päämäärä aina, se yksilötasolla se päämäärä. Se ei ole pelkkä kurssi, jossa laitetaan asiakirjat kuntoon, mutta kurssilla ei ole päämäärää. Askel-palvelulla taas on päämäärä ja se on se mikä asetetaan sun tiimin kanssa ja sitten sitä kohden mennään.*

Eduksi koettiin ASKEL-palvelumallin yhden luukun periaate. Hyvänä pidettiin sitä, että yhteispalvelumallissa TE-toimisto ja työllisyyspalvelu tulevat kerralla tietoiseksi asiakkaan tilanteesta. Yksi vastaajista mainitsi omien asioiden edenneen paremmin ASKEL-hankkeen kautta, kun asioita sai hoidettua kaupungin työllisyyspalvelun ja TE-toimiston kanssa yhdessä. Työparimallin myötä virkailijoiden nähtiin olevan tietoisia asiakkaan tilanteesta. Asioiden koettiin menevät yhdellä yhteydenotolla eteenpäin. Myös työntekijöiden sairaustapauksissa koettiin helpottavaksi, kun toisen työntekijän ollessa poissa, oli mahdollista ottaa yhteyttä toiseen tuttuun työntekijään. Yhteispalvelumallin mainittiin poistaneen päällekkäisyyksiä toiminnassa, kun ei tarvitse asioida kahdessa eri paikassa.

*Ei tarvii kahteen paikkaan, kahteen eri suuntaan olla hoitamassa, että se menee ihan yhdellä viestillä hoituu asiat molemmille puolille (--). Se helpottaa, kun ei tarvii muistella, että minne kaikkialle pitää mitäkin lähettää vaan ihan kerralla menee hommat eteenpäin.*

Työntekijöiden eri osaamisalueiden yhdistäminen yhteispalvelumallissa nähtiin vahvuutena. Virkailijoilla todettiin olevan tarkempi tieto oman osaamisalueen asioista. Näin eri mahdollisuuksien koettiin tulevan paremmin esille. Toisella virkailijalla koettiin olevan enemmän tietoa työpaikkamahdollisuuksista ja toinen puolestaan auttoi enemmän työhakemuksen ja ansioluettelon tekemisessä sekä työhaastatteluun valmistautumisessa. Virkailijoiden tiedon nähtiin näin tuplaantuvan, mikä on hyvä asia

asiakkaan kannalta. Kahden eri osaamisalueen työntekijöiden tuen yhdistämistä pidettiin tarpeellisenä.

*Kyllä, ehdottomasti [koin hyvänä yhteispalvelumallin]. Koska jos sulla on vaan se toinen elementti siinä, oli se sitten kumpi tahansa näistä, niin sehän ei toimi ollenkaan, sulta puuttuu joko yhteydet sinne yritysmaailmaan taikka sitten sulta puuttuu ne hyvät asiakirjat ja taidot.*

ASKEL-yhteispalvelumallin laajaa palveluvalikoimaa myös kehuttiin. Työparimallin myötä palvelussa koettiin olevan laajasti erilaisia verkostoja työelämään ja koulutusvaihtoehtoihin. Koettiin, että kaupungin työllisyyspalvelulla ja TE-toimistolla oli tiedossa erilaisia vaihtoehtoja, mikä on mahdollisuus asiakkaalle. Tarjolla oli myös asiakasta tiiviimmin tukevia palveluja. Koettiin, että on tärkeää tarjota niitä henkilöille, jotka tarvitsevat niitä.

*(--) siinä on ne verkostot sitten kumpaankin suuntaan, eliikkä tuonne yritysmaailmaan. Taikka sitten jos ollaan sitä mieltä, että sä olet koulutusta hakemassa, niin on myöskin, jolla on noihin koulutuksiin sitten verkostot on sinne ja sitten käytetään niitä. Että se on tässä ollut hyvää ja kun sen selkeästi tuntee, että tämä ei ole bulkkia, kaikille samaa tai jokaiselle jotakin, vaan tämä on enemmänkin just sitä mitä sinä tarvitset siitä valikoimasta mitä meillä on. Ja tässä Askeleessa on valikoimaa.*

### 7.2.2 Asiakslähtöinen ja osallisuutta tukeva palvelu

Haastatteluissa korostuivat kokemukset ASKEL-toiminnan asiakslähtöisyydestä ja yksilöllisyydestä. Yksilölliset tilanteet huomioitiin hyvin ja tämän koettiin lähtevän jo yhteisestä tavoitteenasettelusta. Tavoitteenasettelua tukevaa, esimerkiksi omaa osaamis pohjaa ja sitä tukevaa harrastustoimintaa, oli kartoitettu yhdessä monipuolisesti. Palvelussa käytiin yhdessä läpi erilaisia vaihtoehtoja ja itse sai vaikuttaa siihen, että mihin suuntaan palvelussa edetään. Palvelusta sai sellaista yksilöllistä faktatietoa, joka madalsi kynnystä esimerkiksi hakeutua itselle tarpeelliseen kuntoutukseen.

Koettiin, että omat toiveet oli otettu hyvin huomioon ja palvelua oli muokattu asiakkaan yksilöllisen tilanteen mukaisesti. Asiakkaan tuntemuksia ja mielipiteitä oli kuunneltu hyvin. Koettiin myös, että pystyi rehellisesti kertomaan kaiken ja sulkemaan pois itselle sopimattomia vaihtoehtoja. Oli voinut esimerkiksi kieltäytyä itselle sopimattomista työvoimakoulutuksista ja -kursseista. Kuvattiin, että oli tarjottu vain semmoista työtä mitä pystyi tekemään sekä tarjotut työtehtävät olivat olleet mielenkiintoisia. Virkailijoiden kanssa oli myös mietitty yhdessä, että millaiset työllistymisen ratkaisut olisivat parhaita huomioiden asiakkaan omat voimavarat. Haastateltavien mielestä oman polun suunnitteluun oli saanut osallistua tarpeeksi. Omia toiveita ei ollut tyrmätty vaan lähdetty yhdessä miettimään, että onko se järkevää ja suhtauduttu asiakkaan ajatuksiin kannustavasti.

*Se minkä mä ymmärsin tästä se nimenomaan, kun tämä on yksilöllinen niin tässä rakennetaan eri palikoista jokaiselle osallistujalle semmoinen oma kokonaisuus, joka*



*palvelee heitä. (--) se riippuu siitä nimenomaan mikä on asiakkaan tarve, minkä hän itse kokee tarpeelliseksi, ei että sieltä kerrotaan mitä sä tattet nyt. Niin se on tässä, kun se on asiakaslähtöinen ja siihen kasataan sitten se paletti yksilöllisesti jokaiselle asiakkaalle (--)*

### 7.2.3 Tapaamiset ja yhteydenpito

Yhteydenpidon tapoja olivat henkilökohtaiset tapaamiset kasvokkain, yhteiset puhelinpalaverit ja asiointi internetin välityksellä. Toteutuneiden tapaamisten määrässä oli eroja sen mukaan, milloin haastateltava oli aloittanut palvelussa. Pidempään palvelussa olleet kokivat tapaamisia olleen aiemmin tiiviisti, jopa viikoittain. Yksi vastaaja koki työskentelyn virkailijoiden kanssa olleen dynaamista juuri tiiviiden tapaamisten myötä. Koronapandemian aiheuttama poikkeusaika oli osittain vaikuttanut negatiivisesti tapaamisten toteutumiseen. Tapaamisten välillä oli saattanut olla esimerkiksi pitempiä taukoja koronan vuoksi. Virkailijat olivat pitäneet yhteyttä yllä myös poikkeusaikana puhelimitse ja sähköpostilla. ASKEL-toiminnan henkilökohtaisesta palvelusta pidettiin ja koettiin hyväksi asiaksi päästä kasvotusten kertomaan omasta tilanteestaan ja näkemään työntekijöitä. Koettiin, että työntekijöille jää näin asiakas mieleen ja siten he pystyvät paremmin välittämään tietoa esimerkiksi sopivista työpaikoista.

Haastateltavat olivat tyytyväisiä tapaamisiin sekä siihen kuinka usein ja kuinka nopeasti virkailijoita oli päässyt tapaamaan. Tapaamiset olivat vastanneet omia toiveita. Tapaamisten oli koettu olevan tehokkaita ja ammattitaitoisten työntekijöiden kanssa toimiminen oli ollut helppoa. Osa haastateltavista koki, että kasvotusten oli helpompi kertoa omista asioista. Ylipäätään koettiin, että tapaamisissa oli voinut keskustella avoimesti omasta tilanteesta eikä ollut tarvinnut salailla omaan henkilökohtaiseen tilanteeseen liittyviä asioita. Yksi vastaajista koki tapaamisten olleen positiivinen yllätys itselle, millä oli ollut vaikutusta omaan innostukseen ja motivoitumiseen palvelussa.

*No kyllä siellä niin kuin tosi aktiivisia ja on ollut helppo heidän kanssa niin kuin toimia, että on pitkän linjan niin kuin tekijöitä siellä, että on kyllä voinut olla ihan niin kuin oma itsensä eikä oo tarvinnut mitään salailla eikä. Että hyvin avoimesti on voinut keskustella omasta tilanteesta, että ei mulla todellakaan oo mitään negatiivista sanottavaa.*

*Mä olin positiivisesti yllättynyt. (--) kun tämä oli yksilöllistä, se oli ihan erilaista. Mä odotin, että se olisi just ollut sellaista vanhaa, missä palveluissa aikasemmin oon ollut. Sen takia tää oli niin hirveen positiivinen yllätys, ja ihan ekasta kerrasta asti. Ja siinä itelle tuli se innostuminen. Motivaatio oli heti korkeella.*

### 7.2.4 Virkailijoiden toiminta ja pysyvyys

Haastateltavat arvostivat ASKEL-toiminnassa työntekijöiden pysyvyyttä. Virkailijat eivät vaihtuneet koskaan yhtä aikaa, vaan toinen työntekijöistä oli tuttu, joka perehdytti uuden työntekijän asiakkaan

lähtötietoihin. Tuttu työntekijä muisti mitä asiakkaan kanssa on tehty ja käyty läpi. Tuttu työntekijä koettiin ylipäätään asiakkaan kannalta helpommaksi. Koettiin esimerkiksi, että tutulle työntekijälle on helpompi puhua omista asioista. Koettiin lisäksi, että työntekijät ovat tiedottaneet toisiaan hyvin, jos toinen ei päässyt mukaan asiakastapaamisiin. Tietokatkojen mainittiin vähentyneen, kun toisen virkailijan vaihtuessa edes toinen pysyy samana, jolloin hän voi välittää lähtötietoja asiakkaasta. Omien asioiden kertominen yhä uudestaan uusille työntekijöille koettiin raskaaksi.

*(--) se helpottaa sitä lähtötilannetta, että on jo asioita tiiossa ja se helpottaa minua, se on yllättävän rasittavaa kertoa elämäntarina joka käyntikerralla, kun on eri virkailija. (--) ne tietokatkot tavallaan vähenee siinä, että siinä on kuitenkin aina joku, joka on hoitanut asioita aikasemminkin niin paikalla.*

Työntekijöiden nopeaa reagoitua palveluntarpeeseen kiiteltiin. Yksi vastaajista mainitsi, että yleensä seuraavana päivänä työntekijä on ottanut yhteyttä, kun asiakas on jättänyt yhteydenottopyynnön. Virkailijoiden koettiin ymmärtävän asiakkaiden kuormittavia elämäntilanteita. Koettiin, että näistä on voinut kertoa virkailijoille. Myöskään omia rajoituksia työnhaun suhteen ei tarvinnut pelätä ottaa esille. Esille tuli kokemuksia siitä, että oli voinut olla todella avoin omasta tilanteestaan. Yhteensopiivat henkilökiemiat helpottivat puhumista työntekijöille.

#### 7.2.5 Palvelusta saatu apu ja tuki

Vastauksissa nousi esille haastateltavien kokemuksia työttömyydestä ja kuinka vaikeaa itsenäisen työnhaku voi olla pidemmän työttömyysjakson jälkeen. Koettiin, että pitkät työttömyysjaksot alentavat itsetuntoa ja passivoivat ihmistä, joten aktivoituminen työnhakuun voi olla hankalaa. Työttömänä ollessa voi kokea, että omasta elämästään ei saa otetta eikä pysty itse vaikuttamaan siihen. ASKEL-toiminnan tuen koettiin olevan hyvin tarpeellista pitkittyneen työttömyyden jälkeen.

*(--) kun työtön usein kokee, että hänellä ei ole minkäänlaista, niin tuota, omasta kohdalostaan tai omasta tekemisestään minkäänlaista otetta ja hän ei itse voi vaikuttaa siihen, sieltä tulee vaan sitä ei, ei, ei, ja sitten rupeaa tuntumaan, että ei ole mitään merkitystä loppujen lopuksi mitä minä teen, kun joka tapauksessa se on ei.*

*Minun mielestä tosi hyvä on [ASKEL-toimintamalli], ja varsinkin kun jos sulla on semmoinen, ja monestihan se onkin kun työttömyys pitkittyy, niin siinähan on jokin syy. Että sähän kuitenkin tarviit siinä ja monikin tarviit siinä apua. Että ehdottoman tärkeää kyllä.*

ASKEL-toiminnasta saatua apua, tukea ja kannustusta pidettiin erittäin hyvänä. Koettiin, että aina on saanut apua ja neuvoa, kun on ollut tarvetta. Haastateltavat kertoivat saadun tuen vastanneen omia tarpeita, ja että kaikki mahdollinen palvelusta on varmasti annettu. Konkreettisia avun keinoja olivat: palautteen saaminen ansioluettelosta, tiedon välittäminen työpaikkamahdollisuuksista sekä erilaisista

vaihtoehtoista ja työllistymisen tukimuodoista, harjoittelut omien vahvuuksien ja osaamisen kartoittamiseen sekä niiden esille tuomiseen, työpaikkatiedustelujen ja -haastattelujen harjoitukset sekä haastatteluja varten valmiiden vastausvaihtoehtojen miettiminen työntekijöiden kanssa. Yksi vastaaja koki kehittyneensä palvelun aikana järjestelmällisyydessä ja oli kohdistanut päivittäin säännöllistä työskentelyaikaa työnhakuun.

*(--) mä totesin, että tämä [työnhaku] on kovaa työtä ja se on tehtävä, niin mä otin myöskin sen sillä tavalla, että kello yhdeksästä kello kolmeen niin kun työajoilla. (--) tämä järjestelmällisyys ja tämä näin, ne oli oikeita askelia, koska niiden kautta tuli työllistyminen.*

Yksi vastaajista koki edelleen tarvitsevänsä apua ja tukea ASKEL-toiminnasta. Syynä tähän oli se, että työllisyyspalvelussa ja TE-toimistossa on sellaisia verkostoja ja työpaikkoja tiedossa, joista itse ei muuten tietäisi. Toinen vastaaja ei osannut enää eritellä tuen tarpeitaan, koska koki saaneensa ASKEL-toiminnasta vahvat valmiudet tulevaa työnhakua varten.

#### 7.2.6 Vaatimukset ja kontrolli asiakkuuden aikana

Haastateltavat toivat esille, että heihin kohdistui jonkin verran kontrollia ja vaatimuksia palvelun aikana. Kontrollia kuvattiin terveenä kontrollina ja sitä pidettiin hyvänä asiana. Kuvattiin, että kontrolli ei tuntunut kyttäämiselle. Tietynlaisen vaatimustason olemassaolon kuvattiin esimerkiksi estävän annettujen tehtävien unohtumista. Tehtävinä oli esimerkiksi ansioluettelon päivittäminen virkailijoiden kanssa yhdessä, tutustuminen netistä työnhaun kannalta sopivien yritysten toimintaan ja työhakemusten tekeminen. Tehtävien tekemistä ei koettu pakottavana tai ahdistavana, vaan niiden nähtiin olevan itseä varten. Pidettiin hyvänä, että palvelussa oli virkailijoiden puolelta kohtuullinen kontrolli ja vaatimustaso itsenäisten tehtävien tekemiseen.

*Kyllähän niitä tehtäviä on ollut, esimerkiksi ansioluetteloa on korjattu ja katsottu sitä. Ja sitten tietysti noihin rekrytointitoimistoihin on tehtävä hakemukset. (--) on käyty niitä työpaikkoja, että mitä vinkkejä heillä on ollut niin, läpi. (--) On mietitty joitakin yrityksiä ja sitten oon käynyt niitä läpi tuolla itsekseni netissä, että olisiko tämä mahdollisesti sellainen ja voi avointa hakemusta laittaa. Mutta ei siihen minkäänlaista pakkoa ole ollut, että en minä ainakaan ole kokenut sitä niin, että minua ahisteltaisiin, että olisi pitänyt miellyttää heitä. Että kyllä tämä on minua varten tämä palvelu.*

*Ainoot, että ne asiat on, hakemukset ja muut ja kaikki, kun ite halusin ne tehdä, että ne on ajoissa tehnyt, että semmonen terve kontrolli on ollut siellä, että ei siellä oo oltu kyttäämässä ja soittelemassa, mutta että sovittiin, että tiettyyn päivään mennessä hommat tekee.*

Yksi vastaaja mainitsi, että palvelussa oli vastavuoroinen työskentely, eli itse tuli tehdä oma vaadittava osuus ja työntekijät vastaavasti antoivat palautetta, neuvoivat ja tsemppasivat eteenpäin. Tehtäviä hän piti piristävänä ja motivoivina.

*Mä koin ne [tehtävät] piristävänä. Sen takia kun siinä heti niinkun rupes näkymään sitä jälkeä, ja siinä heti otattauduttiin just sun omiin toivomuksiin, niin se oli motivoivaa ja siinä sitten tavallaan se tsemppi oli päällä. (--) ja siinä kuitenkin tehtiin sitä yhdessä. (--) he oli niitä tsemppareita ja mahdollistajia, minä olin se tekijä, ja he tarjosi mulle työkaluja.*

### 7.2.7 Muutoksen ja motivaation tuki

Osa haastateltavista kertoi itsessään ja motivaatiossaan tapahtuneen muutosta ASKEL-toiminnan myötä. Positiivisen ajattelun ja ammatillisen itsetunnon koettiin lisääntyneen. Työntekijöiltä saadun kannustuksen myötä oma mieli oli ollut positiivisempi. Palvelun myötä ylpeys ja usko omaan osaamiseen oli vahvistunut. Koettiin, että palvelun jälkeen oli helpompaa tuoda esille hyviä puolia itsestään.

*Että ammatillinen itsetunto, ylpeys omasta osaamisesta (--) Semmoinen positiivinen itsensä kehuminen, niitten hyvien asioiden esille nostaminen. (--) Ne oli niitä mitä mä sain, ja ne on niitä mitä on olemassa ja mitkä kantaa, ja koska koko ajan sitten tulee niitä onnistumiselämyksiä. (--) mulla on ammattiosaamista, josta voin olla ylpeä ja sitä ylpeyttä ei tartte tiiätkö enää rakentaa, sitä itsetuntoa ei tartte enää rakentaa. Ei tartte, vaan mä voin alottaa jo siitä.*

*No ainakin silleen, että positiivisella mielellä oon ollut, että sieltä on kannustettu ja sieltä se ohjeistus ja tietyllä tavalla ne omat suunnitelmat ja ne toiveet oli yhteneväiset nii nii, silleen hyvällä mielellä oon, että sieltä oon saanu sen mitä oon tarvinnu sitten.*

Heillä, joilla motivaatiossa ei juuri syntynyt muutosta palvelun aikana kokivat, että sama vahva halu on edelleen töihin ASKEL-toiminnan jälkeenkin kuin ennen sitä. Kuitenkin koettiin, että esimerkiksi koulutusasioiden pohtimisesta on ollut apua tulevaisuuden suunnittelussa. Yksi haastateltavista kertoi, että oma aktiivisuus oli lisääntynyt olla yhteydessä suoraan työpaikkoihin.

### 7.2.8 Palvelussa muodostuneet jatkopolut

Osalla haastatelluista oli muodostunut erilaisia jatkopolkua ASKEL-toiminnan aikana. Koettiin, että omaa uskoa oli vahvistettu ja rohkaistu suuntautumaan uudelleen kohti työelämää pidemmän työtömyysjakson jälkeen. Palvelusta saatu faktatieto ja kannustus oli madaltanut erään vastaajan kynnystä hakeutua kuntoutukseen, johon oli ollut jo useamman vuoden ajan tavoitteena päästä. Kuntoutussuunnitelmat olivat edenneet nopeasti prosessin käynnistyttyä.

*(--) siellä sanottiin, että ihan varmasti pääset ja se anto itelle sen luottamuksen, että ei muuta kun paperit vetämään ja hyvinhän siinä kävi sitten. Tuntu vaan niin korkeelta kynnykseltä, että ei sinne kummiskaan pääse, niin hakee sillon aiemmin (--) faktat kun lyötiin pöytään, että ihan varmasti kannattaa hakee, niin hyvinhän siinä kävi sitten.*

Eräs haastateltava kertoi myös, että ASKEL-toiminnan aikana oli suunniteltu erilaisia palveluja tai toimintoja, joihin hän voisi lähteä mukaan. Hän oli myös ilahtunut, että ensimmäisen tapaamisen jälkeen häneen oli oltu yhteydessä ja ilmoitettu yhdestä mahdollisesta työpaikasta. Lopulta ASKEL-toiminnan kautta hänelle oli löytynyt eräs ostopalvelutoimija työnhaun tueksi, josta hän oli kokenut hyötyvänsä. Eräs haastateltavista oli siirtymässä ASKEL-toiminnan kautta rekrytointiyritysten tuen piiriin työnhakuun liittyen. Hänen työnhaun tilannettaan seurataan kuitenkin säännöllisesti myös ASKEL-toiminnan työntekijöiden toimesta. Eräs vastaaja ei osallistunut ASKEL-toiminnan aikana muihin palveluihin, vaan hän oli saanut kohdennettua tukea työnhakuun. Hän työllistyi puolen vuoden kuluttua ASKEL-palvelun alkamisesta.

### 7.2.9 Vertailu toimintaan ennen ASKEL-palvelumallia

Haastateltavat kokivat, että ASKEL-toiminta oli hyvin erilaista palvelua kuin missä he olivat aikaisemmin olleet. Useampi haastateltava toi esille, että tällaista toimintatapaa he eivät olleet kokeneet aiemmin työllistämisen palveluissa. Palvelun maltillisilla asiakasmäärillä nähtiin esimerkiksi olevan tähän vaikutusta. ASKEL-toiminnan koettiin olevan luksusta esimerkiksi TE-toimiston asiakkuuteen verrattuna. ASKEL-hankkeen koettiin voivan tarjota erilaista palvelua kuin esimerkiksi TE-toimistossa juuri asiakasmäärien vuoksi.

Haastateltavat toivat esiin, että ennen ASKEL-toimintaan osallistumista virkailijat vaihtuivat usein. Aiemmin oli ollut palvelusta toiseen ja henkilöltä toiseen siirtelyä. Haastateltavat eivät aina olleet ehtineet tavata omaa virkailijaa ennen kuin tämä vaihtui toiseen. Koettiin, että kaiken kaikkiaan ASKEL-toiminnan myötä tarjottu palvelu oli kehittynyt valtavasti. Yhden haastateltavan mukaan; "Kyllä ne [virkailijat] sillon aiemmin tahto aika usein vaihtua (--) henkilöltä ja luukulta toiselle pompottamista oli sillon aiemmin hommat, mutta nyt on kyllä mennä valtavasti eteenpäin." Toinen haastateltavista henkilöistä koki myös saaneensa palvelusta paljon; "(--) Vaikka en olisi työllistynyt, niin siltikin mä olisin saanut tästä paljon. Olisin saanut tästä niin paljon, että tämä olisi ollut paljon positiivisempi kokemus kuin mikään muu työllistymiseen liittyvä palvelu missä olen käynyt."

### 7.3 ASKEL-toiminnan kehittäminen

Viimeiseksi tutkimuksessa haluttiin selvittää ASKEL-toiminnassa mukana olleiden asiakkaiden kehittämishdotuksia toiminnan kehittämiseksi. Vastauksissa tuli esille erilaisia ASKEL-toimintamallin toimivuuteen vaikuttavia tekijöitä. Lisäksi keskustelua heräsi yleisistä organisaatiomuutoksista ja niiden vaikutuksista palvelukokemukseen. Haastatteluissa tuotiin myös esille erilaisia toiveita ASKEL-toiminnan jatkoa ajatellen. Haastateltavat antoivat lopuksi ASKEL-toiminnalle arvosanan asteikolla 0-10.

Kehittämisajatuksiin liittyen tuotiin esille positiiviseen asiakaskokemukseen vaikuttavia tekijöitä. ASKEL-toimintamallissa toimivina tekijöinä tuotiin esille toimivuus, yksilöllisyys, mukavat virkailijat, yhteydenpidon ja asioiden hoitamisen helppous. Lisäksi koettiin, että asiakkaat otettiin tosissaan ja kaikki mahdolliset vaihtoehdot katsottiin ja mietittiin yhdessä lävitse. Koulutusvaihtoehtoja ja työkokeilupaikkoja tarjottiin monipuolisesti. Asiakasta ei koettu tuupattavan vain johonkin palveluun. Työntekijöitä pidettiin helposti lähestyttävänä ja läsnä olevina. Työntekijät kuuntelivat mitä asiakkaalla oli sanottavaa ja mikä oli asiakkaan tilanne.

Yhteispalvelumalli nähtiin merkityksellisenä. Tärkeänä koettiin, että kahden työntekijän mallin kautta asiakas saa käyttöön kahden ihmisen osaamisen. Työntekijävaihdoissa pidettiin tärkeänä sitä, että työntekijät eivät vaihdu koskaan yhtä aikaa sekä toinen työntekijä perehdytti uuden työntekijän asiakkaan lähtötietoihin. Tämä vähensi negatiivisia tuntemuksia, joita syntyy oman tarinan läpikäymisestä jälleen uuden ihmisen kanssa. Yhteispalvelumallin koettiin vähentävän sen muistelemista, mitä mihinkin piti lähettää. Asioiden koettiin hoituvan kerralla eteenpäin molemmilta tahoilta yhden yhteydenoton kautta.

Kritiikkiä haastatteluisissa annettiin yleisistä organisaatiomuutoksista TE-palveluissa ja työllisyyspalveluissa, jotka eivät ole ASKEL-hankkeesta johtuvia. Nämä organisaatiomuutokset kuitenkin voivat vaikuttaa asiakkaan kokemukseen ASKEL-toiminnasta sekä esimerkiksi palveluvalikoimassa olevista ostopalveluista. Jatkuvaa muutosta pidettiin negatiivisena asiana. Organisaatiomuutoksien koettiin tulevan liian usein ja liian suurella käänöksellä. Muutoksien koettiin aiheuttavan epävarmuutta käytössä olevasta palveluvalikoimasta sekä oman työntekijän pysyvyydestä. Palveluiden nimien koettiin vaihtuvan jatkuvasti. Esille tuli toive siitä, että organisaatiomuutoksia tehdessä konsultoitaisi enemmän kenttää ja toimivat toimintamallit pidettäisi voimassa.

Haastateltavat kuvasivat olevansa tyytyväisiä ASKEL-toimintaan. Kahdessa haastattelussa haastateltavat toivat esille sitä, että eivät koe tarvetta muuttaa nykyistä ASKEL-toimintamallia. Toiveita tuotiin esille siitä, että ASKEL-toiminta jatkuisi ja ASKEL-toimintamallista tulisi jatkossa pysyvä malli. Yksi haastateltavista ei osannut sanoa onko toimintamallissa kehitettävää. Yhdessä haastattelussa tuotiin esille, että joku voisi hyötyä siitä, että entistä enemmän syvennyttäisiin työhaastatteluihin valmistautumiseen ja siihen saisi enemmän keskustelua.

*(--) työnhaku pohjautuu siihen, että sä soittelet, otat yhteyttä niin siinä jos sä olet puhelinujo, niin on hirveän vaikea lähteä soittamaan edes. Niin tällöinen joku pikku osa, työkalu. Me käytiin kanssa sitä mun tiimin kanssa, mutta ei käyty niin konkreettisesti vaan käytiin sillä tavalla, että muutamia kysymyksiä mitä työhaastattelussa tulee. Että sillä tavalla käytiin, mutta sille vois omistaa ihan isomman osan, yksi tapaminen kaksi tapaamista. Että jos nähdään, että on tällöistä tarvetta.*

ASKEL-toiminnalle annettiin arvosanoja väliltä 8 - 10. Yksi haastateltavista antoi ensikäynnin perusteella arvosanaksi kahdeksan. Toinen antoi yhdeksikön, johon vaikutti erityisesti oma onnistuminen työllistymisessä ja omien päämäärien saavuttaminen toiminnan aikana. Lisäksi annettiin arvosana

yhdeksän plus, jonka haastateltava olisi nostanut kymmeneen, mikäli toiminta jatkuisi tällaisena täysin varmasti. Tähän vaikutti ajatus siitä, että ASKEL-hanke on hanketoimintaa. Yksi täysi kymmenen annettiin myös arvostukseksi. Perusteluina tälle mainittiin se, että asiakas otetaan tosissaan, huomioidaan yksilöllinen tilanne, annetaan riittävän mittaisia jopa tunnin aikoja ja käydään läpi kaikki mahdollisuudet asiakkaan kohdalla.

## 8 POHDINTA

Opinnäytetyö tutki Työllistymisen yhteispalvelu ASKEL (ESR)-hankkeen asiakkaiden kokemuksia hankkeen palvelumallista sekä selvitti asiakkaiden kehittämisehdotuksia hankkeen toiminnalle. Tavoitteena oli tuoda kuuluviin asiakkaiden näkökulmaa hankkeen toiminnan kehittämiseksi. Seuraavaksi pohditaan tutkimuksen tuloksia sekä vertaillaan niitä aiempaan tutkimukseen. Myös tutkimuksen eettisyyttä ja luotettavuutta tarkastellaan. Raportti päätetään oman ammatillisen kasvun pohdintaan sekä tutkimuksen hyödynnettävyyden ja kehittämisideoiden tarkasteluun.

### 8.1 Tulosten tarkastelu

Tuloksissa esitetyt kategoriat vastaavat opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin. *Asiakaskokemuksiin vaikuttaneet tekijät* -kategoria kuvaa asiakkaiden kokemuksia ja niihin vaikuttaneita tekijöitä. Tämä kategoria vastaa ensimmäiseen tutkimuskysymykseen. Toiseen tutkimuskysymykseen vastaa *ASKEL-toiminnan kehittäminen* -kategoria, jossa kuvataan ASKEL-toiminnassa toimivia puolia sekä mahdollisia kehittämisehdotuksia ja toiveita jatkoa ajatellen.

#### 8.1.1 Asiakkaiden kokemukset ASKEL-toiminnasta

Tuloksista voidaan päätellä, että asiakaskokemukset Työllistymisen yhteispalvelu ASKEL-hankkeesta ovat olleet hyvin positiivisia. Asiakaskokemuksiin vaikuttavista tekijöistä nostettiin esille eri teemoja, joita olivat: yhteispalvelumalliin liittyvät tekijät sekä asiakaslähtöinen ja osallisuutta tukeva palvelu, tapaamisten ja yhteydenpidon laatu ja sisältö, virkailijoiden toiminta ja pysyvyys, palvelusta saatu apu ja tuki, palvelun vaatimustaso, muutoksen ja motivaation tukeminen sekä palvelussa muodostuneet jatkopolut.

Yhteispalvelumallissa keskeistä on tiimivalmentajuusmalli, joka yhdistää Kuopion kaupungin työllisyyspalvelun sekä TE-toimiston toiminnan. Asiakkaan omavalmentajat määräytyvät asiakkaan tarpeen mukaisesti. (Ojala 2021-02-10; Työllistymisen yhteispalvelu ASKEL s.a.b.) Näiden eri palvelujen yhdisteleminen näyttäytyi haastatelluille hyvänä, toimivana ja tärkeänä yhden luukun palvelumallina sekä hyvänä uudistuksena. Yhteispalvelumallin teema läpileikkasi kaikkia haastatteluita. Yhteispalvelumalli ja positiiviset kokemukset siitä nousivat esille useissa vastauksissa ja asiakaskokemusten eri osa-alueissa, mistä voidaan päätellä, että yhteispalvelumalli oli haastatelluille asiakkaille erityisen merkityksellinen kokemukseen vaikuttava tekijä.

Kuten aiemmin esiteltiin, asiakasnäkökulma on historiallisesti jäänyt vähemmälle huomiolle aiemmin sosiaalipalveluissa. Sitä on ryhdytty sittemmin pitämään tavoiteltavana toimintamallina. (Pohjola 2010, 19.) Asiakaslähtöisyydellä sosiaalipalveluissa tavoitellaan muun muassa asiakkaan osallisuuden parantamista (Kinnunen 2018, 179-180). Sosiaalihuollon asiakkaiden osallisuudelle ja palvelujen asiakaslähtöisyydelle löytyy nykyisin perusteet sosiaalipalveluja ohjaavassa lainsäädännössä sekä sosiaalialan ammattieettisistä ohjeista (ks. esimerkiksi Perustuslaki 1999, §2, §14; Sosiaalihuoltolaki



2014, §1; Kuntalaki 2015, §1; Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2002, §1; Talentia 2017, 16-18). Asiakaslähtöisyys on keskeinen ASKEL-hankkeen tavoite hankkeen pyrkiessä luomaan asiakaslähtöisen ja vaikuttavan työllistymisen yhteispalvelumallin rakennetyöttömien asiakasprosessien hoitoon (Työllistymisen yhteispalvelu ASKEL s.a.a). Asiakkaiden kokemukset asiakaslähtöisyydestä ja osallisuudesta resonoivat ASKEL-hankkeen tavoitteiden kanssa.

Haastatteluissa korostuivat vahvasti asiakkaiden kokemukset ASKEL-toiminnan asiakaslähtöisyydestä ja yksilöllisestä palvelusta. Haastateltavat kokivat, että esimerkiksi yksilölliset elämäntilanteet, voimavarat ja omat toiveet ja tuntemukset oli huomioitu hyvin läpi palvelun. Yksilöllisyys, osallisuus ja asiakaslähtöisyys tuli haastatteluissa esille esimerkiksi palvelun tavoitteen asettelussa, vaihtoehtojen ja mahdollisuuksien puntaroimisessa sekä jatkopolkujen suunnittelussa. Asiakkaat kokivat, että palvelua muokattiin aina oman yksilöllisen tilanteen mukaisesti. Koettiin, että apua ja tukea sai juuri omiin tarpeisiin nähden, sekä tarjotut tukitoimet vastasivat omia tarpeita ja olivat oikea-aikaisia.

Tapaamiset ja yhteydenpito virkailijoiden kanssa olivat vastanneet hyvin haastateltujen asiakkaiden toiveita. Virkailijoiden tuttuuden kuvattiin useissa haastatteluissa helpottavan omien henkilökohtaisten asioiden kertomista ja mahdollistavan avoimuutta. Virkailijoiden tiivis yhteydenpito näyttäytyi merkityksellisenä asiakkaille, joskin koronatilanne oli vaikuttanut yhteydenpidon tiiviyteen ja tapaamisten määrään joidenkin haastateltavien osalta. Pohdimme tutkijoina sitä, että tiivis yhteydenpito voidaan nähdä myös tietynlaisena positiivisena kiinni pitämisenä, jonka avulla voidaan ehkäistä syrjäytymistä.

Virkailijoiden toimintaa, ymmärtävää suhtautumista ja pysyvyyttä kuvattiin positiivisesti. Virkailijoita kuvattiin ammattitaitoisiksi ja nopeaa reagoitua palveluntarpeisiin ja tilanteisiin kiiteltiin. Varsinkin virkailijoiden pysyvyys nousi esille haastatteluissa useita kertoja. Tuttujen työntekijöiden kanssa oli muodostunut luottamussuhde ja heille oli helpompaa puhua avoimesti omista asioista. Aiemmin työttömien palveluissa virkailijoiden tiuhaankin vaihtumiseen kuvattiin liittyvän turhautumista ja harmia. Asiakkaille oli näyttäytynyt, että ASKEL-työparimallissa mahdollisten virkailijavaihdoksien yhteydessä toinen virkailijoista perehdyttää uuden asiakkaan tilanteeseen. Tämän seurauksena asiakkaat kokivat välttyvänsä raskaaltakin oman tilanteen kuvaamiselta yhä uudelleen ja työskentely tuntui sujuvammalta. Asiakkaan näkökulmasta tämä helpottaa asiointia ja näin ollen voimavaroja voi vapautua oman työllistymisen prosessin edistämiseksi. Tämä voi lisätä palvelun vaikuttavuutta.

Vaatimukset ja kontrolli palvelun aikana kuvautuivat asiakkaille terveenä kontrollina. Vaatimustaso ei tuntunut haastateltavista pakottavalta tai ahdistavalta, vaan sen koettiin pikemminkin tukevan yhdessä sovittujen tavoitteiden ja asioiden toteuttamista sekä muistamista. Palvelussa annettujen tehtävien kuvattiin olevan itseä varten. Kuvaukset vaatimustasosta ja kontrollista ilmentävät edelleen palvelun asiakaslähtöistä ja osallisuutta tukevaa toimintamallia.

Haastatteluissa tuotiin esille asiakkaiden kokemia muutoksia niin omassa toiminnassaan kuin motivaatiossaan ASKEL-toiminnan myötä. Positiivisen ajattelun sekä ylpeyden ja uskon omaan osaamiseen mainittiin lisääntyneen. ASKEL-toiminnasta oli ollut apua myös tulevaisuuden suunnitteluun ja

oman aktiivisuuden lisääntymiseen. Ammatillinen itsetunto oli vahvistunut ja oman osaamisen esille tuominen oli helpompaa. Työntekijöiden kannustuksella oli merkitystä muutosten syntymiseen. ASKEL-toiminnan myötä kaikille vastaajille oli löytynyt omia tarpeellisia tukitoimia ja jatkopolkuja kohti työllistymistä. Vastaajat olivat optimistisia tulevaisuuden ja oman tilanteensa suhteen. ASKEL-toiminnasta saadulla avulla vaikutti haastatteluiden mukaan olevan merkitystä elämäntilanteen kohentamiselle.

ASKEL-toiminnan menettelytavan nähtiin olevan erilainen ja työllisyyden hoidon palvelujen mainittiin kehittyneen asiakasnäkökulmasta valtavasti. Osa haastatelluista näki ASKEL-hankkeen kohtuullisten asiakasmäärien vaikuttavan siihen, että kokemus oli positiivisempi kuin aiemmin esimerkiksi TE-toimiston asiakkaana. ASKEL-toiminnan myötä koettiin tarjotun palvelun kehittyneen. Tämän tutkimuksen asiakaskokemuksien perusteella voidaan todeta, että ASKEL-toimintamalli vaikuttaa toimivalta rakennetyöttömille suunnatuissa palveluissa.

Myös rakennetyöttömyyden hoidon teorian valossa ASKEL-toimintamalli kuvautuu toimivana. Työ- ja elinkeinoministeriö (2011, 10-11) kuvasi, että rakennetyöttömyyden hoidossa tarvitaan muun muassa asiakkaille tarjottavaa henkilökohtaista tukea, osaamisen päivittämistä sekä erilaisia työmarkkinoille kuntouttavia palveluita. ASKEL-toimintamalli pyrkii vastaamaan näihin tarpeisiin. Kyseiset elementit ovat nähtävillä ASKEL-toimintamallissa sekä asiakkaiden kokemuksissa siitä. Haastatteluissa kin tuli esille, että asiakkaat arvostivat ASKEL-toiminnan tarjoamaa tukea pitkittyneen työttömyyden jälkeen.

### 8.1.2 Asiakkaiden kehittämisajatukset ASKEL-toiminnasta

Asiakkaiden kehittämisehdotuksia tutkiessa esille nostettiin tiettyjä erityisen toimivia tekijöitä ASKEL-toiminnassa, joita on hyvä pitää ennallaan tai vahvistaa. Erityisen toimivina asioina ASKEL-toiminnassa mainittiin yhteispalvelumallin toimivuus, yksilöllinen palvelu, mukavat ja läsnä olevat sekä helposti lähestyttävät virkailijat, yhteydenpidon ja asioiden hoitamisen helppous. Tärkeänä seikkana nostettiin myös se, että asiakas otettiin tosissaan sekä hänen kanssaan käytiin läpi kaikki mahdolliset tuki- ja palveluvaihtoehdot lävitse työllistymisen tukemiseksi.

Asiakkaat kokivat saavansa yhteispalvelumallin myötä kahden ihmisen osaamisen käyttöönsä. Asiakkaan käytössä oleva tieto ikään kuin tuplaantui. Myös työntekijävaihdokset olivat sujuvampia ja helpompia asiakkaan kannalta. Asiat hoituivat yhteispalvelumallin myötä eteenpäin yhdellä yhteydenotolla. Myös muistelemisen siitä, mitä tietoja tai dokumentteja piti minnekin lähettää, väheni yhteispalvelumallin myötä. Tämä vapauttaa asiakkaan resursseja muuhun käyttöön ja voi osaltaan lisätä palvelun vaikuttavuutta.

Keskustelua heräsi myös ASKEL-hankkeen ulkopuolisista organisaatiomuutoksista, jotka ainakin välillisesti voivat vaikuttaa myös hankkeen asiakkaisiin. Poliittiset linjaukset sekä TE-toimiston sekä työllisyyspalvelun organisaatiomuutokset vaikuttavat esimerkiksi oman työntekijän pysyvyyteen ja tarjolla

olevaan palveluvalikoimaan. Pitkään työttömänä olleet ovat ehtineet usein olemaan mukana esimerkiksi useammassa työllisyiden kuntakokeilussa ja kokea useamman työntekijävaihdoksen. Jatkuvassa muutoksessa elämistä kuvattiin haastatteluissa negatiivisena. Jatkuva muutos korostuu etenkin pitkään työttömillä olleilla, joilla on pitkäaikaista palvelujen tarvetta. Tämä asettaa heidät eriarvoiseen asemaan heihin nähden, jotka työllistyvät ripeästi. Rakennetyöttömät ja pitkäaikaistyöttömät ovat haavoittuvassa asemassa oleva ihmisryhmä, joten poliittisen päätöksenteon ja organisatiomuutosten vaikutusta asiakkaisiin tulisi arvioida jo suunnitteluvaiheessa.

Tutkimuksessa havaittiin, kuinka tärkeää on mahdollistaa rakennetyöttömien palveluissa katkeamattomat ja sujuvat prosessit. Tämän avulla voidaan estää asiakkaiden eriarvoistumista ja tukea osallisuutta, kun syntyneitä luottamussuhteita ja kiinnittymistä palveluun ei katkaista. Tämä havainto myötäilee myös ASKEL-hankkeen tavoitetta sujuvoittaa palveluprosesseja (ks. esimerkiksi EURA s.a).

Varsinaisia kehittämistoiveita haastatteluissa tuotiin esille vähän. Vain yhdessä haastattelussa tuli esille kehittämistoive ASKEL-malliin liittyen. Kehittämisajatus koski toivetta mahdollisuuteen syventyä enemmän työhaastatteluihin valmistautumiseen virkailijan kanssa. Toivottiin, että tähän voisi käyttää yhden tai kaksi tapaamista tarpeen mukaan. Jatkossa on hyvä tarkastella mahdollisuutta vastata tällaiseen toiveeseen myös ASKEL-toiminnassa. ASKEL-hanke hankkii tällä hetkellä laajennettua työhaastatteluvalmennusta palveluntuottajilta (ks. esimerkiksi Kuopion kaupunki s.a.a).

## 8.2 Vertailu aiempaan tutkimukseen

Opinnäytetyön luvussa 2.2. kerrottiin keväällä 2020 toteutetusta erillisestä puhelinhaastattelusta ASKEL-hankkeen asiakkaille. Kyselyyn vastasi tuolloin 21 asiakasta. Kyseisen haastattelun kyselylomaketta on hyödynnetty opinnäytetyön teemahaastattelulomakkeen rakentamisessa. Kysymyksiä oli muokattu ja syvennetty opinnäytetyön haastattelua varten, sekä tarpeen oli lisätä uusia kysymyksiä.

Vertailtaessa aiemman puhelinhaastattelun tuloksia opinnäytetyön tuloksiin huomattiin, että asiakkaiden kokemukset ovat olleet yhtäläisiä. Asiakkaat olivat molemmissa haastatteluissa tyytyväisiä siihen, miten helposti ja nopeasti tapaamiset olivat toteutuneet. He pitivät palvelua yksilöllisenä ja palveluja heille kohdennettuina. Asiakkaat kokivat tullessa kuulluksi ja heidän tilanteensa oli huomioitu kokonaisvaltaisesti. Heille oli tarjottu laajasti erilaisia palveluita ja mahdollisuuksia. Työparimietelmää kiiteltiin asioinnin helppouden kannalta eikä asiointia tarvinnut hoitaa usean eri tahon kanssa. Molemmissa haastatteluissa asiakkaat mainitsivat oman motivaation ja aktiivisuuden nousseen ASKEL-toiminnan myötä. Kokemukset olivat kokonaisuutena positiivisia molemmissa haastatteluissa. Verrattuna aiempiin työllistämisen palveluihin ASKEL-toiminta nähtiin parempana ja toimivampana.

Haastattelujen samankaltaiset tulokset vahvistavat edelleen käsitystä siitä, että miten hyviä asiakkaiden kokemukset ASKEL-toiminnasta ovat ja mikä vaikuttavuus uudella toimintamallilla on asiakkaiden työllistämisen prosessissa. Opinnäytetyön tutkimuksessa pyrittiin syventämään asiakkaiden

haastatteluja verraten aiemmin tehtyihin puhelinhaastatteluihin. Opinnäytetyön tutkimuksessa nousikin tarkemmin asioita esille esimerkiksi asiakkaiden arvostuksesta työparitoiminnan virkailijoiden vahvuuksiin eri osaamisalueilla, virkailijoiden toiminnasta ja pysyvyydestä, millaista apua ja tukea palvelusta oli konkreettisesti saatu sekä asiakkaiden jatkopoluista työllistymisen prosessissa.

### 8.3 Eettisyys ja luotettavuus

Tutkimusetiikkaa tulee pohtia tarkasti opinnäytetyön prosessin aikana, ja se kulkee mukana työskentelyssä tutkimuksen ideoinnista tutkimustulosten raportointiin. Tutkimusetiikka sisältää yleisesti sovitut sääntöjä koskien esimerkiksi tutkittavaa kohdetta ja toimeksiantajaa. Tutkijan tulee hallita koko prosessin ajan johdonmukaisesti tutkimusmenetelmiä, tiedonhankintaa ja tutkimustuloksia. Tutkimuksen on tuotettava uutta tietoa tai sen on esitettävä, miten vanhaa tietoa voidaan hyödyntää uusin keinoin. (Vilkkä 2015, 26-27.)

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeistuksen (2013) mukaisesti tieteellinen tutkimus on eettisesti hyväksyttävä ja luotettava, ja sen tuloksia voidaan pitää uskottavina vain siinä tapauksessa, kun tutkimus on tehty hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti. Hyvään tieteelliseen käytäntöön liittyviä asioita ovat:

- 1) Tutkimuksen tekemisessä, tulosten tallentamisessa, esittelyssä ja arvioinnissa noudatetaan rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta,
  - 2) tutkimuksessa sovelletaan tieteellisiä ja eettisiä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä, sekä tutkimuksen tulosten esittelyssä noudatetaan avoimuutta ja vastuullista viestintää,
  - 3) tutkijat huomioivat muiden tutkijoiden työn asianmukaisesti ja kunnioittaen sekä huolehtivat asianmukaisista lähdeviittauksista,
  - 4) tutkimuksen suunnittelussa, toteutuksessa ja raportoinnissa tiedot tallennetaan tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten mukaisesti,
  - 5) tutkimukseen edellytetyt tutkimusluvut on hankittu,
  - 6) tutkimusryhmässä on sovittu ennen tutkimuksen aloittamista tutkijoiden ja esimerkiksi toimeksiantajan kanssa tutkimukseen liittyvät oikeudet, tekijyyttä koskevat periaatteet, vastuut ja velvollisuudet sekä aineistojen säilyttämistä ja käyttöoikeuksia koskevat asiat sekä
  - 7) sidonnaisuudet ilmoitetaan asianosaisille sekä raportoidaan tutkimuksen tuloksien yhteydessä.
- (TENK 2013, 6.)

Hyvän tieteellisen käytännön kriteerien toteutumista arvioitiin läpi koko opinnäytetyö- ja tutkimusprosessin. Opinnäytetyön aiheeseen tutustuttiin tarkkaan ja aiheeseen tehtiin tutkimuskysymysten mukaisia rajauksia. Tutkimuksen aihe koski ainutlaatuista Työllistymisen yhteispalvelu ASKEL-hanketta, joten edeltävää teoriapohjaa aiheesta ei ollut saatavilla. Aiheeseen liittyvästä teoreettisesta viitekehystä pohdittiin tarkasti mikä on olennaista ja mikä tuottaa lisää ymmärrystä tutkimukseen liittyen. Teoriatiedon keräämisessä huomioitiin lähdekriittisyys ja tietoa pyrittiin etsimään vain luotettavista ja mahdollisimman tuoreista lähteistä. Lähdeviittausten merkinnät ja lähdeluettelon tekeminen tehtiin huolella, jatkuvasti lähdeviittausten ohjeistuksia tarkistaen.

Hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti kaikki tutkimukset on suunniteltava, toteutettava ja raportoitava laadukkaasti. Huolellisesti ja tarkkaan tehty tutkimussuunnitelma kuuluu myös hyvän tieteellisen käytännön piiriin. (Vilka 2015, 30.) Opinnäytetyön tutkimussuunnitelmaan panostettiin ja suunnitelmasta pyrittiin tekemään niin yksityiskohtainen kuin tuossa vaiheessa tutkimusprosessia oli mahdollista. Tutkimusprosessiin vaikuttavia asioita pohdittiin mahdollisimman laajasti. Hyvin tehdyn tutkimussuunnitelman pohjalta oli helpompaa jatkaa tutkimuksen tekemistä ja suunnitelman pariin tulikin palattua useaan otteeseen. Tutkimussuunnitelman yhteydessä tutustuttiin tutkimuseettisiin ja hyvän tieteellisen käytännön periaatteisiin, joka auttoi aloittamaan vastuullisen ja luotettavan tutkimusprosessin.

Tutkimus-, aineistonkeruu- ja analyysimenetelmiin tutustuttiin ennalta ja pohdittiin, että millaiset ratkaisut soveltuisivat parhaiten opinnäytetyön tutkimukseen. Tutkimusprosessiin valitut menetelmät osoittautuivat soveltuviksi ratkaisuksi, joiden avulla tehty tutkimus tuotti uutta ja tärkeää tietoa ASKEL-hankkeen kokemuksista sekä toi vastauksia asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Vaikka tehtyjä haastatteluja oli lukumäärältään vain neljä, haastattelut olivat pitkäkestoisia ja niistä saatiin kattavasti tietoa kysytyihin kysymyksiin. Tutkimus lisäsi ymmärrystä asiakkaiden kokemuksista ASKEL-hankkeesta, vaikka tuloksia ei voidakaan pitää tilastollisesti luotettavina tai niitä ei voida yhdistää ASKEL-hankkeen koko asiakasryhmään. Tutkimuksen tavoitteena oli tuoda yksittäisten asiakkaiden kokemuksia syvällisemmin esille, ja niiden kautta tunnistaa mikä hankkeessa on toimivaa ja mitä voitaisiin kehittää. Opinnäytetyön tekijöiden omat näkemykset ja ennako-oletukset pidettiin erillään tutkimuksesta, ja tutkimusprosessi pyrittiin toteuttamaan mahdollisimman objektiivisesti.

Tutkimusprosessin aikana on aina kunnioitettava ja huomioitava kaikkia osapuolia, kuten tutkittavia henkilöitä ja toimeksiantajia (Vilka 2015, 30). Opinnäytetyöprosessin aikana tekijät suhtautuivat arvostavasti ja rehellisesti niin toisiaan kuin muitakin osapuolia kohtaan. Tutkimukseen osallistuville henkilöille tiedotettiin kattavasti ja avoimesti tutkimuksen tarkoituksesta ja sisällöstä. Heille selvitettiin heidän oikeutensa tietosuojailmoituksen muodossa ennen tutkimukseen osallistumista. Heille myös selvitettiin tarkasti henkilötietojen keräämisestä ja kuinka huolehditaan aineiston turvallisesta käsittelystä. Myös toimeksiantajan edustajien kanssa yhteydenpito ja lisätietojen hankkiminen opinnäytetyön toteutukseen toimi luontevasti.

Tutkimusetiikka edellyttää tutkimusaineistojen turvallisen säilyttämisen. Tutkimuksen tekijöillä on vastuu varmistaa aineiston oikeanlainen säilyminen ja näin ollen myös varmistaa tutkittavien anonymiteetti. Tutkimusaineisto ei saa joutua väärin käsiin missään vaiheessa tutkimusprosessia tai sen jälkeen. (Vilka 2015, 31.) Tutkimusaineistoa käsiteltiin huolellisesti ja tietoturvallisesti opinnäytetyön tekijöiden omilla, salasanoilla turvatuilla koneilla. Haastattelunauhoitteet poistettiin heti tiedostoista, kun nauhoitteet oli saatu litteroitua. Litteroidut aineistot sekä muut opinnäytetyön analyysiin ja prosessiin liittyvät aineistot poistetaan tekijöiden tiedostoista, kun opinnäytetyö on saatu julkaistua. Tutkimukseen osallistuville henkilöille tiedotettiin, että miten tutkimuksen aineistoa tullaan käsittelemään. Tutkittavien henkilöiden anonymiteetistä huolehdittiin ja kaikki yksilöivät tiedot ovat anonymisoitiin aineiston käsittelyn yhteydessä.

Tutkimuksessa tulee sopia myös tutkimustulosten omistajuuteen liittyvät kysymykset hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti. Tutkimuksen tekijät eivät välttämättä omista tutkimustuloksia, vaan nykyisin tulosten omistajaksi sovitaan yhä useammin tutkimuksen osapuolina toimivat organisaatiot ja yritykset. (Vilka 2015, 31.) Koska opinnäytetyön aihe koskettaa toimeksiantajan, eli Kuopion kaupungin työllisyyspalvelun hanketta, tutkimuksesta saatavat tulokset ovat toimeksiantajan omaisuutta ja hyödynnettävissä toimeksiantajan kehittämistoimintaan. Tulosten omistajuudesta sovittiin toimeksiantajan kanssa ohjaus- ja hankkeistamissopimuksessa, jonka opinnäytetyön ohjaava opettaja on myös vahvistanut. Tutkimuksessa haastateltiin hankkeen asiakkaita, joten tutkimuslupahakemus tehtiin työsuunnitelman yhteydessä toimeksiantajalle.

Opinnäytetyön tekijät pohtivat tutkimuksen eettisyyttä ja luotettavuutta läpi koko opinnäytetyöprosessin. Kaikkia tehtyjä ratkaisuja ja valintoja pohdittiin yhdessä tarkkaan ja molempien mielipiteet huomioitiin hyvässä yhteistyössä. Opinnäytetyön tekijöille oli tärkeää, että tutkimus toteutetaan eettisesti oikein ja kaikkia hyvään tieteelliseen käytäntöön liittyviä ohjeistuksia noudatetaan huolellisesti. Tekijät olivat koko tutkimusprosessille avoimia ja rehellisiä, ja kokivat tärkeäksi tuottaa tietoa asiakkaiden työllistymistä parantavan palvelumallin vaikuttavuudesta. Tutkimuksen luotettavuutta vahvistaa myös se, että opinnäytetyön haastattelututkimuksessa saatiin samankaltaisia tuloksia asiakkaiden kokemuksista kuin hankkeessa aiemmin asiakkaille tehdyssä puhelinhaastattelussa.

Luotettavuudessa on huomioitavaa, että haastattelut toteutettiin pienelle joukolle ASKEL-hankkeen asiakkaita. Tutkimuksesta saatuihin tuloksiin voi vaikuttaa se, että asiakkaat valikoituivat haastatteluun siten, että heiltä kysyttiin halukkuutta osallistua tutkimukseen. Vastaukset olisivat voineet olla toisenlaisia, mikäli olisimme haastatelleet eri henkilöitä. Opinnäytetyössä tuotiin yksittäisten asiakkaiden kokemuksia ja kehittämisajatuksia esille.

#### 8.4 Ammatillinen kasvu

Opinnäytetyön laatiminen oli pitkä, noin vuoden kestävä prosessi, jonka aikana perehdyimme toimeksiantajaamme, Työllistymisen yhteispalvelu ASKEL-hankkeen toimintamalliin, opinnäytetyön teoreettiseen viitekehykseen sekä tutkimuksen tekemiseen, laadullisen tutkimukseen ja teemahaastatteluun. Prosessin aikana olemme vahvistaneet ja syventäneet opintojen aikana karttunutta osaamista työttömyysilmiöstä, työllisyyden hoidosta sekä asiakaslähtöisestä ja osallistavasta toiminnasta sosiaalialalla. Olemme myös oppineet uutta esimerkiksi yhteiskehittämisestä, laadullisen tutkimuksen tekemisestä sekä teemahaastatteluista.

Sosionomin kompetensseihin kuuluvat: sosiaalialan eettinen osaaminen, asiakastyön osaaminen, sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen, kriittinen ja osallistava yhteiskuntaosaaminen, tutkimuksellinen kehittämis- ja innovaatio-osaaminen sekä työyhteisö-, johtamis- ja yrittäjyysosaaminen. (Arene 2017, 10.) Opinnäytetyöprosessissamme keskeisiksi kompetensseiksi nousivat varsinkin kriittinen ja osallistava yhteiskuntaosaaminen sekä tutkimuksellinen kehittämis- ja innovaatio-osaaminen. Yhteiskehittäminen opinnäytetyön keskeisenä teoreettisena viitekehyksenä ja lähtökohtana piti sisällään asiakasprosessien ja palvelurakenteiden analysointia palveluita käyttävien asiakkaiden

kanssa. Asiakasnäkökulman näkyväksi tekeminen oli tärkeä ja merkityksellinen asia meille sosiaalialan ammattilaisina. Käytäntöpainotteisia tutkimusmenetelmiä hyödyntäen tuotimme asiakkaiden avulla opinnäytetyössä tietoa palveluiden kehittämistyötä varten. Tällaisen osaamisen vahvistumista pidämme ensiarvoisen tärkeänä ajatellen työtä sosionomina. Saimme kipinää tehdä vastaavanlaista kehittämis-, vaikuttamis- ja tutkimustyötä jatkossakin.

Laadullisen tutkimuksen tekeminen oli meille uutta, joten opinnäytetyöprosessi oli hyvin opettavainen. Koko tutkimusprosessi oli monivaiheinen ja perehdyimme ennalta huolella kaikkiin vaiheisiin, jotta pystyimme tekemään opinnäytetyöhömmä sopivia valintoja. Työsuunnitelman merkitys korostui laadullisessa tutkimuksessa. Työsuunnitelman teimme tarkasti ja kattavasti. Tutkimukseen vaikuttavat valinnat teimme jo työsuunnitelmavaiheessa, koska tuossa vaiheessa haimme myös tutkimuslupaa toimeksiantajalta. Tarkkaan tehty suunnitelma tuki tutkimuksen tekemistä ja huolehdimme työn aikataulutuksesta. Opinnäytetyön ollessa pitkä prosessi, työskentelymme oli pitkäjänteistä ja ja-oimme työskentelyä pienempiin välitavoitteisiin. Opinnäytetyötä tehdessä opimme paljon uutta myös tutkimuksen eettisyydestä ja vastuullisesta toiminnasta. Huolehdimme tarkasti haastateltavien tietosuojasta ja tiedonsaantioikeudesta opinnäytetyön tutkimukseen liittyen.

Sopivan aineistonkeruumenetelmän valinta oli tärkeää opinnäytetyön tulosten kannalta. Aineistonkeruumenetelmää suunniteltaessa pohdimme, mitä haluamme tutkimuksella selvittää ja saammeko valitulla menetelmällä vastauksia tutkimuskysymyksiimme. Tutustuimme myös aineiston käsittelyyn ja analysointimenetelmiin sekä arvioimme eri menetelmien soveltuvuutta työhömmä. Laadullisen tutkimuksen menetelmäpajoilta saimme apua etenkin aineiston käsittely- ja analysointivaiheeseen, kuten esimerkiksi perusteita aineistolähtöisen sisällönanalyysin valinnalle. Menetelmäpajoilta saimme myös apua analyysivaiheen toteutukseen parityönä, jotta tutkimuksen luotettavuus säilyisi kahden henkilön käsitellessä aineistoa. Tämän takia päädyimme analysoimaan aineistot yhdessä yhteisen Excel-taulukon avulla. Päätös osoittautui lopputuloksen kannalta hyväksi ja saimme yhdistettyä opinnäytetyön tulokset järkevästi.

Yksilöhaastattelut olivat mielestämme oikea valinta haastattelumenetelmäksi. Ryhmähaastattelussa tai kyselylomakkeen avulla emme välttämättä olisi saaneet näin yksityiskohtaisia ja laajoja vastauksia. Yksilöhaastattelut myös mahdollistivat jokaisen äänen kuulumisen tasapuolisesti. Koimme, että opinnäytetyön laajuuden huomioiden haastateltavien määrä oli sopiva. Tämän tyyppinen tutkimus olisi kuitenkin ollut mielenkiintoista toteuttaa suuremmallekin joukolla tai eri kulttuuritaustoista oleville henkilöille. Tutkimuksessa jäi useiden ASKEL-hankkeen asiakkaiden ääni vielä kuulumatta. Pohdimme, olisimmeko saaneet tuolloin lisää monipuolisuutta asiakasnäkökulmaan.

Lopputuloksen kannalta pidimme merkityksellisenä sitä, että hyödynsimme ohjausta aktiivisesti läpi prosessin. Ohjaavan opettajan tuki sekä laadullisen tutkimuksen menetelmäpajat antoivat meille runsaasti uusia näkökulmia tutkimukseen. Hyödynsimme myös toimeksiantajan ja ASKEL-hankkeen tietämystä ja osaamista. Lisäksi lukuisat kahdenkeskiset puhelut ja tapaamiset meidän opinnäytetyön tekijöiden kesken olivat tarpeellisia rakentaessamme opinnäytetyötä ideasta valmiiksi raportiksi.

Opinnäytetyön ollessa parityö, tuli myös huomioida parin erilaiset työtavat ja aikataulut työn tekemiselle. Avoin keskustelu ja mielipiteiden vaihtaminen yhdessä koko opinnäytetyön prosessin aikana mahdollisti työn joustavan etenemisen. Ilman tutkimukseen mukaan lähteneitä asiakkaita koko tutkimus ei olisi myöskään ollut mahdollinen. Opinnäytetyöprosessissa konkretisoitui vahvasti yhteisen reflektion ja muiden asiantuntijoiden tiedon ja ohjauksen merkitys. Täysin itsenäisesti ei meistä kumpikaan olisi tällaiseen lopputulokseen päässyt. Pidämme tärkeänä muistaa tämän aina ammatillisessa toiminnassa.

## 8.5 Hyödynnettävyys ja kehittämisideat

Opinnäytetyön tulokset ovat hyödynnettävissä Työllistymisen yhteispalvelu ASKEL-hankkeen kehittämissuunnitelmassa. Tutkimuksen tulokset voivat olla kiinnostavia myös muille rakennetyöttömien palveluita suunnitteleville ja tuottaville tahoille. Tutkimuksessa tunnistettiin useita positiivisia asiakaskokemuksia luovia tekijöitä, joita ASKEL-toiminnassa on tärkeää pitää ennallaan tai vahvistaa. Asiakaskokemukset ASKEL-toimintamallista olivat hyvin positiivisia ja palvelumalli koettiin hyväksi ja toimivaksi. Lisäksi tunnistettiin kehittämisen kohteita. Näiden tekijöiden ollessa tiedossa, voidaan niihin myös vaikuttaa esimerkiksi pyrkimällä muuttamaan tai poistamaan niitä tai lieventämällä niiden vaikutuksia. Tutkimushaastattelussa tuli esille myös konkreettisia toiveita palvelua kohtaan, jotka ovat ASKEL-hankkeen hyödynnettävissä.

Haastatelluilla oli erimittaisia työttömyysjaksoja sekä erilaisia taustatekijöitä työttömyysjaksojen taustalla. Jatkossa olisi hyvä tarkastella onko työttömyyden kestolla tai työttömyyteen johtaneilla tekijöillä vaikutusta asiakaskokemuksiin tai koettuihin kehittämistarpeisiin. Olisi mielenkiintoista tarkastella vaikuttaako työttömyyden kesto esimerkiksi siihen millaista palveluvalikoimaa tai apua ja tukea ASKEL-hankkeen asiakkaat kokevat tarpeelliseksi. Haastattelussa sivuttiin hieman palveluvalikoimaa, mutta syvemmän tason kokemukset palveluvalikoimasta rajattiin tässä tutkimuksessa ulkopuolelle.

Tutkimuksen perusteella voidaan ajatella, että Työllistymisen yhteispalvelu ASKEL-toimintamalli soveltuu rakennetyöttömien asiakasprosessien hoitoon. Olisi ilahduttavaa nähdä ASKEL-toimintamallin kokeilua, käyttöönottoa ja soveltamista Suomessa sen tämänhetkisen toiminta-alueen ulkopuolella. Uskomme, että ASKEL-toimintamallissa on potentiaalia, jota ei kannata jättää hyödyntämättä. Tutkimuksessa haastateltujen asiakkaiden viesti oli se, että malli on paras tähän asti koetuista.



## LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

- AINEISTONHALLINNAN KÄSIKIRJA 2017. Kvalitatiivisen datatiedoston käsittely [verkkajulkaisu]. Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. [Viitattu 2020-08-07.] Saatavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/aineistonhallinta/fi/kvalitatiivisen-datan-kasittely.html>
- AINEISTONHALLINNAN KÄSIKIRJA 2019. Tunnisteellisuus ja anonymisointi [verkkajulkaisu]. Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. [Viitattu 2020-08-10.] Saatavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/aineistonhallinta/fi/tunnisteellisuus-ja-anonymisointi.html>
- ALASALMI, Juho, ALIMOV, Naufal, ANSALA, Laura, BUSK, Henna, HUHTALA, Ville-Valtteri, KEKÄLÄINEN, Antti, KESKINEN, Peetu, RUUSKANEN, Olli-Pekka ja VUORI, Lauri 2019. Työttömyyden laajat kustannukset yhteiskunnalle [verkkodokumentti]. Valtioneuvon kanslia. [Viitattu 2021-01-10.] Saatavissa: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161296/16-2019-Tyottomyysden%20laajat%20kustannukset%20yhteiskunnalle.pdf>
- ARENE 2017. Sosionomi tuottaa hyvinvointia läpi elämänkaaren - Ammattikorkeakoulutus sosiaalialan muutoksen edistäjänä [verkkodokumentti]. Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto. [Viitattu 2021-02-26.] Saatavissa: [http://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2018/arene\\_sosionomiselvitys\\_pitka\\_raportti\\_fin.pdf?t=1526901428](http://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2018/arene_sosionomiselvitys_pitka_raportti_fin.pdf?t=1526901428)
- ARENE 2019. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset [verkkodokumentti]. Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry. [Viitattu 2021-02-12.] Saatavissa: <http://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTIKORKEAKOULUJEN%20OPINNÄYTETÖIDEN%20EETTISET%20SUOSITUKSET%202020.pdf?t=1578480382>
- EU:N YLEINEN TIETOSUOJA-ASETUS 2016. EUR-Lex. Lainsäädäntö. Saatavissa: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=CELEX:32016R0679>
- EURA s.a. Euroopan sosiaalirahaston (ESR) rahoittaman hankkeen kuvaus [verkkajulkaisu]. Euroopan unioni. [Viitattu 2020-08-18]. Saatavissa: <https://www.eura2014.fi/rrtiepa/projekti.php?projekti-koodi=S21697>
- FINDIKAATTORI 2020a. Pitkäaikaistyöttömät, taulukko [verkkajulkaisu]. Tilastokeskus. [Viitattu 2020-12-10.] Saatavissa: <https://findikaattori.fi/fi/table/37>
- FINDIKAATTORI 2020b. Vaikeasti työllistyvät eli rakennetyöttömyys [verkkajulkaisu]. Tilastokeskus. [Viitattu 2020-12-09.] Saatavissa: <https://findikaattori.fi/fi/37>
- GRÖNFORS, Martti ja VILKKA, Hanna 2011. Laadullisen tutkimuksen kenttätyömenetelmät [verkkodokumentti]. SoFia-Sosiologi-Filosofiapu Viikka. [Viitattu 2020-08-05.] Saatavissa: [http://vilkka.fi/books/Laadullisen\\_tutkimuksen.pdf](http://vilkka.fi/books/Laadullisen_tutkimuksen.pdf)
- HELSINGIN KAUPUNKI 2019. Osallisuus- ja vuorovaikutusmallin väliarvioiraportti [verkkodokumentti]. Helsingin kaupunki. [Viitattu 2020-04-23.] Saatavissa: <https://www.hel.fi/hel2/kanslia/valtuustoseminaari/osallisuus-ja-vuorovaikutusmallin-valiarviointiraportti.pdf>
- HIRSJÄRVI, Sirkka ja HURME, Helena 2009. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- HYTÖNEN, Jukka 2020-12-22. Valtionvarainministeriön kansantalouselosasto. Tietopyyntö tasapainotyöttömyydestä [sähköpostiviesti]. Vastaanottaja Jutta Wilander. [Tulostettu 2021-01-12.]
- IHALAINEN, Jarmo ja KETTUNEN, Terttu 2017. Turvaverkko vai trampoliini – sosiaaliturvan mahdollisuudet. 10.-11. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy
- ILO 1982. Resolution concerning statistics of the economically active population, employment, unemployment and underemployment, adopted by the Thirteenth International Conference of Labour Statisticians (October 1982) [verkkodokumentti]. International Labour Organization. [Viitattu 2020-04-29.] Saatavissa: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---stat/documents/normativeinstrument/wcms\\_087481.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---stat/documents/normativeinstrument/wcms_087481.pdf)

- IMPPOLA, Nelli, LINTUNEN, Tiina ja OJALA Annika 2021-03-26. Työllistymisen yhteispalvelu ASKEL-hanke. [sähköpostiviesti]. Vastaanottaja Jutta Wilander. [Tulostettu 2021-03-30.]
- KANTOJÄRVI, Piritta 2012. Fasilitointi luo uutta. Menesty ryhmän vetäjänä. Helsinki: Talentum Media Oy.
- KESÄ, Mikko ja YLIKOJOLA, Pekka 2020. Kuopion Askel-hanke - Asiakashaastattelujen ja virkailijakyselyn tulokset. Raportti 20.5.2020. Mikko Kesä Oy.
- KIELITOIMISTON SANAKIRJA 2020. Työtön [verkkojulkaisu]. Kotimaisten kielten keskus. [Viitattu 2020-09-28.] Saatavissa: <https://www.kielitoimistonsanakirja.fi/#/ty%C3%B6t%C3%B6n>
- KINNUNEN, Seija 2018. Osaksi yhteisöjä yhdessä kehittämällä – aikuissosiaalityön uusi suunta. Julkaisussa: KOSTILAINEN, Harri ja NIEMINEN, Ari (toim.) Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia. Tampere: Juvenes Print Oy, 177-198.
- KUNTALAKI 2015. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2020-04-22.] Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150410>
- KUNTALIITTO 2016. Työllisyyden kuntakokeilu – miten työ ja tekijät saatiin kohtaamaan [verkkodokumentti]. Suomen kuntaliitto. [Viitattu 2020-12-28.] Saatavissa: [https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Kuntakokeilu\\_loppuraportti\\_3.pdf](https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Kuntakokeilu_loppuraportti_3.pdf)
- KUOPION KAUPUNKI s.a.a. Työnhakijalle [verkkojulkaisu]. Kuopion kaupunki. [Viitattu 2021-03-31.] Saatavissa: <https://www.kuopio.fi/tyonhakijat>
- KUOPION KAUPUNKI s.a.b. Työllisyyspalvelu [verkkojulkaisu]. Kuopion kaupunki. [Viitattu 2021-02-12.] Saatavissa: <https://www.kuopio.fi/tyollisyyspalvelu>
- KYNGÄS, Helvi 2020. Qualitive Research and Content Analysis. Julkaisussa: KYNGÄS, Helvi, MIKKONEN, Kristiina ja KÄÄRIÄINEN, Maria (toim.) The Application of Content Analysis in Nursing Science Research. Springer Nature Switzerland AG, 3-12.
- LAKI JULKISESTA TYÖVOIMA- JA YRITYSPALVELUSTA 2012. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2020-12-29.] Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120916>
- LAKI SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAAN ASEMESTA JA OIKEUKSISTA 2002. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2020-04-22.] Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>
- MILES, Matthew ja HUBERMAN, Michael 1994. Qualitative data analysis: An expanded sourcebook. 2. painos. California: SAGE Publications.
- NISKALA, Asta, KAIRALA, Maarit ja POHJOLA, Anneli 2017. Asiakkaan aseman ja toimijaroolin muutos. Julkaisussa: POHJOLA, Anneli, KAIRALA, Maarit, NISKALA, Asta ja LYLY, Hannu (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Tampere: Vastapaino, 7-12
- NÄRHI, Kati, KOKKONEN, Tuomo ja MATTHIES, Aila-Leena. Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehdot sosiaali- ja työvoimapaaluissa. Julkaisussa: LAITINEN, Merja ja NISKALA Asta (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 113-145
- OBSTBAUM, Meri ja TUOMALA Juha 2015. Rakenteellisen työttömyyden riski kasvaa [verkkodokumentti]. VATT Policy Brief. [Viitattu 2020-12-14.] Saatavissa: [https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/148954/vatt\\_policybrief\\_22015.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/148954/vatt_policybrief_22015.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- OECD 2021. Economic Outlook No 108 - December 2020 - Equilibrium unemployment rate, as a percentage of labour force [verkkojulkaisu]. Organisation for Economic Co-operation and Development. [Viitattu 2021-01-12.] Saatavissa: [https://stats.oecd.org/Index.aspx?DataSetCode=EO108\\_INTERNET#](https://stats.oecd.org/Index.aspx?DataSetCode=EO108_INTERNET#)
- OJALA, Annika 2020-03-31. Kehittämiskoordinaattori. Kuopion kaupunki. Hankesuunnitelma [sähköpostiviesti]. Vastaanottaja Jutta Wilander ja Sanna Tuikka. [Tulostettu 2021-01-11.]
- OJALA, Annika 2021-02-10. Kehittämiskoordinaattori. Kuopion kaupunki. Prosessikaavio [sähköpostiviesti]. Vastaanottaja Jutta Wilander. [Tulostettu 2021-02-10.]

- PEKKARINEN, Jukka ja SUTELA, Pekka 2002. Kansantaloustiede. 9. uudistettu painos. Juva: WS Bookwell Oy.
- PERUSTUSLAKI 1999. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2020-12-30.] Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731#L2P18>
- POHJOLA, Anneli 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Julkaisussa: LAITINEN, Merja ja POHJOLA, Anneli (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 19-74.
- PYYKKÖNEN, Topias ja PYYKKÖNEN, Jussi 2014. Nousukausikaan ei ratkaisisi rakennetyöttömyyttä [verkkojulkaisu]. Tilastokeskus. [Viitattu 2020-03-29.] Saatavissa: <https://www.stat.fi/tietotrendit/artikkelit/2014/nousukausikaan-ei-ratkaisisi-rakennetyottomyytta/>
- RAIVIO, Helka 2018. Sosiaalisen kuntoutuksen kehittämishankkeen (SOSKU) 2015-2018 loppuraportti [verkkodokumentti]. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 2020-03-30.] Saatavissa: [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136144/URN\\_ISBN\\_978-952-343-070-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136144/URN_ISBN_978-952-343-070-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- RUUSUVUORI, Johanna ja NIKANDER, Pirjo 2017. Haastatteluaineiston litterointi. Julkaisussa: HYVÄRINEN, Matti, NIKANDER, Pirjo ja RUUSUVUORI, Johanna (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 427-444
- RÄSÄNEN, Heikki 2018. Miksi rakennetyöttömyyttä on hankala ymmärtää? [verkkodokumentti]. Julkaisussa: Työ- ja elinkeinoministeriö (toim.) Työvoimapolitiittinen aikakausikirja 3/2018. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö, 57-63
- SEITAMAA-HAKKARAINEN, Piritta s.a. Kvalitatiivinen sisällönanalyysi [verkkojulkaisu]. Metodix. [Viitattu 2021-02-15.] Saatavissa: <https://metodix.fi/2014/05/19/seitamaa-hakkarainen-kvalitatiivinen-sisallon-analyysi/>
- SINERVO, Leini 2019. Asiakaskin on asiantuntija – kaikki osapuolet voivat oppia toisiltaan [verkkojulkaisu]. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 2020-04-23.] Saatavissa: <https://blogi.thl.fi/asiakaskin-on-asiantuntija-kaikki-osapuolet-voivat-oppia-toisiltaan/>
- SOSIAALIHUOLTOLAKI 2014. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2020-04-22.] Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>
- TALENTIA 2017. Arki, arvot ja etiikka - sosiaalialan ammattihenkilön ammattieettiset ohjeet [verkkodokumentti]. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. [Viitattu 2020-04-24.] Saatavissa: <https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>
- TENK 2013. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012 [verkkodokumentti]. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. [Viitattu 2021-02-23.] Saatavissa: [https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf?\\_ga=2.203086104.809755794.1614068001-823332978.1587030068](https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf?_ga=2.203086104.809755794.1614068001-823332978.1587030068)
- TENK 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakkoarviointi Suomessa [verkkodokumentti]. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. [Viitattu 2021-02-12.] Saatavissa: [https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden\\_eettisen\\_ennakkoarvioinnin\\_ohje\\_2019.pdf](https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakkoarvioinnin_ohje_2019.pdf)
- THL 2019a. Asiakkaat ja osallisuus [verkkojulkaisu]. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 2020-04-22.] Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/asiakkaat-ja-osallisuus>
- THL 2019b. Eriarvoisuus [verkkojulkaisu]. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 2020-12-30.] Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus>
- THL 2019c. Osallisuuden edistäminen [verkkojulkaisu]. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 2020-04-30.] Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen>
- THL 2019d. Työllisyys [verkkojulkaisu]. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 2020-12-30.] Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/tyollisyys>

- THL 2020a. Keskitetty neuvonta ja asiakasohjaus [verkkajulkaisu]. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 2020-12-12.] Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/ikaantyminen/muuttuvat-vanhuspalvelut/keskitetty-neuvonta-ja-asiakasohjaus>
- THL 2020b. Työkäiset [verkkajulkaisu]. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 2020-12-30.] Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/elamankulku/tyoikaiset>
- TILASTOKESKUS 2012. Tilastokeskuksen ja Työ- ja elinkeinoministeriön tilastojen vertailu [verkkajulkaisu]. Tilastokeskus. [Viitattu 2020-04-29.] Saatavissa: [http://tilastokeskus.fi/til/tyti/tyti\\_2012-11-05\\_men\\_002.html](http://tilastokeskus.fi/til/tyti/tyti_2012-11-05_men_002.html)
- TILASTOKESKUS 2020a. Liitetaulukko 15. Työttömät sukupuolen ja iän mukaan 2019/10 - 2020/10 [verkkajulkaisu]. Tilastokeskus. [Viitattu 2020-12-09.] Saatavissa: [http://www.stat.fi/til/tyti/2020/10/tyti\\_2020\\_10\\_2020-11-24\\_tau\\_015\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/tyti/2020/10/tyti_2020_10_2020-11-24_tau_015_fi.html)
- TILASTOKESKUS 2020b. Työllisiä vähemmän ja työttömiä enemmän lokakuussa vuoden takaiseen verrattuna [verkkajulkaisu]. Tilastokeskus. [Viitattu 2020-12-09.] Saatavissa: [http://www.stat.fi/til/tyti/2020/10/tyti\\_2020\\_10\\_2020-11-24\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/tyti/2020/10/tyti_2020_10_2020-11-24_tie_001_fi.html)
- TILASTOKESKUS 2021. Työllisyys kääntyi laskuun vuonna 2020 [verkkajulkaisu]. Tilastokeskus. [Viitattu 2021-03-29.] Saatavissa: [https://www.stat.fi/til/tyti/2020/13/tyti\\_2020\\_13\\_2021-03-04\\_tie\\_001\\_fi.html](https://www.stat.fi/til/tyti/2020/13/tyti_2020_13_2021-03-04_tie_001_fi.html)
- TILASTOKESKUS s.a. Rakenteellinen työttömyys [verkkajulkaisu]. Tilastokeskus. [Viitattu 2020-12-09.] Saatavissa: [https://tilastokoulu.stat.fi/verkkokoulu\\_v2.xql?course\\_id=tkoulu\\_tmt&lesson\\_id=5&subject\\_id=6&page\\_type=sisalto](https://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. 2. uudistettu painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- TYÖ- JA ELINKEINOMINISTERIÖ 2011. Pitkäaikaistyöttömyyden hoitamisesta työvoimavarojen turvaamiseen – Rakennetyöttömyyttä koskevat kehittämislinjaukset. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö
- TYÖ- JA ELINKEINOMINISTERIÖ 2019. Työllisyyskatsaus – lokakuu 2019 [verkkodokumentti]. Työ- ja elinkeinoministeriö. [2020-12-09.] Saatavissa: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161900/TKAT\\_Loka\\_2019.pdf](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161900/TKAT_Loka_2019.pdf)
- TYÖ- JA ELINKEINOMINISTERIÖ 2020. Työllisyyskatsaus – lokakuu 2020 [verkkodokumentti]. Työ- ja elinkeinoministeriö. [2020-12-09.] Saatavissa: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162549/TKAT\\_Loka\\_2020.pdf](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162549/TKAT_Loka_2020.pdf)
- TYÖLLISTYMISEN YHTEISPALVELU ASKEL s.a.a Sidosryhmämateriaali. Työllistymisen yhteispalvelu ASKEL.
- TYÖLLISTYMISEN YHTEISPALVELU ASKEL s.a.b. Ratkaisukeskeinen valmennus. Työllistymisen yhteispalvelu ASKEL.
- TYÖTERVEYSLAITOS 2019. Miksi työtön ei ole työssä? [verkkajulkaisu]. Työterveyslaitos. [Viitattu 2020-01-08.] Saatavissa: <https://www.ttl.fi/blogi/miksi-tyoton-ei-ole-tyossa/>
- VALTIONEUVOSTO 2013. Rakennepoliittinen ohjelma [verkkodokumentti]. Suomen valtioneuvosto. [Viitattu 2020-12-10.] Saatavissa: <https://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1043920/rakennepoliittinen-ohjelma.pdf/80a7dcb0-98f0-4853-974f-1d25f4be5f3a/rakennepoliittinen-ohjelma.pdf>
- VALTIONEUVOSTO 2019. Pääministeri Sanna Marinin hallituksen ohjelma [verkkodokumentti]. Suomen valtioneuvosto. [Viitattu 2021-01-11.] Saatavissa: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161931/VN\\_2019\\_31.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161931/VN_2019_31.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- VALTIONEUVOSTON KANSLIA 2011. Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma [verkkodokumentti]. Suomen valtioneuvosto. [Viitattu 2020-12-28.] Saatavissa: <https://valtioneuvosto.fi/documents/10184/147449/Kataisen+hallituksen+ohjelma/81f1c20f-e353-47a8-8b8f-52ead83e5f1a/Kataisen+hallituksen+ohjelma.pdf>

VILKKA, Hanna 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus

WHO 2020. Archived: WHO Timeline - COVID-19 [verkkajulkaisu]. World Health Organization. [Viitattu 2021-02-24.] Saatavissa: <https://www.who.int/news/item/27-04-2020-who-timeline---covid-19>

## LIITE 1: SAATEKIRJE HAASTATTELUUN

Hei!

Olet ollut mukana Kuopion kaupungin työllisyyspalvelun ja Pohjois-Savon TE-toimiston yhteisessä Työllistymisen yhteispalvelu ASKEL (ESR)-hankkeessa (2019-2022), jonka tavoitteena on ottaa ASKEL kohti tulevaisuuden työllisyyden palveluita.

Olemme kaksi sosionomiopiskelijaa Savonia-ammattikorkeakoulusta ja etsimme vapaaehtoisia hankkeen toimintaan osallistuneita haastateltavaksi tutkimustamme varten. Tutkimuksemme on sosionomitutkintoon sisältyvä opinnäytetyö, jossa selvitämme Työllistymisen yhteispalvelu ASKEL-hankkeeseen osallistuneiden asiakkaiden kokemuksia hankkeen toiminnasta, sekä sitä mitä siinä voisi asiakaskokemusten pohjalta kehittää. Voit näin päästä osaksi tärkeää ja arvokasta kehittämistyötä.

Haastattelun kesto on noin 30-60 minuuttia. Haastattelu voidaan toteuttaa puhelinhaastatteluna, videohaastatteluna, tai tilanteen salliessa myös kasvotusten Kuopion kaupungin työllisyyspalvelun tiloissa. Sovimme haastatteluajan- ja tavan kanssasi etukäteen. Haastattelut on suunniteltu toteutettavaksi kesän 2020 aikana.

Nauhoitamme haastattelun, jotta voimme tarkastella sen sisältöä haastattelun jälkeen opinnäytetyön kirjoitusprosessissa. Kaikkea haastateltavilta kerättyä tietoa käsittelemme ehdottoman luottamuksellisesti lakeja ja salassapitovelvollisuutta noudattaen. Tarkemmin tietojen käsittelystä kerrotaan haastatteluun osallistuville tietosuojailmoituksessa. Haastateltavat eivät ole tunnistettavissa opinnäytetyöstä.

Haastatteluaineistoa tullaan käyttämään opinnäytetyössämme, sekä mahdollisesti myös osana ASKEL-hankkeen työntekijän pro gradu- tutkimusta.

Lisätietoja haastattelusta: Jutta Wilander [sähköpostiosoite], sekä Sanna Tuikka [sähköpostiosoite]

Ystävällisin terveisin,

Jutta Wilander ja Sanna Tuikka

## LIITE 2: TIETOSUOJAILMOITUS TUTKIMUKSEEN OSALLISTUVILLE HENKILÖILLE



**OPINNÄYTETYÖHÖN LIITETTÄVÄ  
TIETOSUOJASELOSTE/-ILMOITUS  
EU:n yleinen tietosuoja-asetus  
13 ja 14 artiklat  
Laatimispäivä: [22.6.2020]**

## **Tietoa tutkimukseen osallistuvalla**

Olet osallistumassa Savonia-ammattikorkeakoulussa tehtävään opinnäytetyöhön liittyvään tutkimukseen. Tässä selosteessa kuvataan, miten henkilötietojasi käsitellään tutkimuksessa.

Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Sinuun ei kohdistu mitään negatiivista seuraamusta, jos et osallistu tutkimukseen tai jos keskeytät osallistumisesi tutkimukseen. Jos keskeytät osallistumisesi tutkimukseen, ennen keskeytystä kerättyä aineistoa voidaan kuitenkin käyttää tutkimuksessa. Tämän selosteen kohdassa 14 kerrotaan tarkemmin, mitä oikeuksia sinulla on ja miten voit vaikuttaa tietojesi käsittelyyn.

### **1. Tutkimuksen rekisterinpitäjä(t)**

**Nimi:** Sanna Tuikka

**Sähköpostiosoite:** [sähköpostiosoite]

**Nimi:** Jutta Wilander

**Sähköpostiosoite:** [sähköpostiosoite]

### **2. Kuvaus tutkimushankkeesta ja henkilötietojen käsittelyn tarkoitus**

Tutkimuksemme on sosionomi (AMK)-tutkintoon sisältyvä opinnäytetyö, jossa selvitämme Työllistymisen yhteispalvelu ASKEL-hankkeeseen osallistuneiden asiakkaiden kokemuksia hankkeen palvelumallista, sekä sitä mitä palvelumallissa voisi asiakaskokemuksien pohjalta kehittää. Asiakaskokemuksia selvitämme haastattelun avulla.

Tutkimuksen suorittajat käsittelevät henkilötietoja vain tutkimuksen tarkoituksia varten.

### **3. Tutkimuksen suorittajat**

Savonia-ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelijat Sanna Tuikka ja Jutta Wilander.

### **4. Tutkimuksen nimi ja tutkimuksen kestoaika**

**Tutkimuksen nimi:** Asiakkaiden kokemuksia Työllistymisen yhteispalvelu ASKEL (ESR)-hankkeesta.

**Henkilötietojen käsittelyn kesto:** Henkilötietoja käsitellään tutkimuksessa vain niin pitkään ja siltä osin kuin on tutkimuksen kannalta välttämätöntä. Opinnäytetyö on suunniteltu valmistuvaksi keväällä 2021. Kaikki henkilötietojen käsittely päättyy viimeistään opinnäytetyön valmistuttua.

Haastattelua varten saatu haastateltavan nimi, puhelinnumero ja sähköposti hävitetään, kun haastattelu on suoritettu. Haastatteluäänitteet hävitetään, kun teksti on litteroitu, eli muutettu kirjoitettuun muotoon. Lopuksi hävitämme litteroidun aineiston, kun tulokset on siirretty opinnäytetyöhön ja litteroitu aineisto on välitetty tahoille, jotka on ilmoitettu kohdassa 9.

## 5. Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste

Henkilötietoja käsitellään yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan mukaisella perusteella.

Henkilötietojen käsittelyperusta tässä tutkimuksessa on:

- tutkittavan suostumus
- tieteellinen tai historiallinen tutkimus tai tilastointi

## 6. Mitä henkilötietoja tutkimusaineisto sisältää

Haastateltavien nimi, puhelinnumero ja sähköposti saadaan Työllistymisen yhteispalvelu ASKEL-hankkeen yhteyshenkilöiltä.

Lisäksi tutkimusaineisto sisältää haastateltavien iän, sukupuolen ja äänen. Nämä tiedot kerätään haastattelussa.

## 7. Arkaluonteiset henkilötiedot

Tutkimuksessa käsitellään seuraavia arkaluonteisia henkilötietoja:

- Rotu tai etninen alkuperä
- Poliittiset mielipiteet
- Uskonnollinen tai filosofinen vakaumus
- Ammattiliiton jäsenyys
- Geneettiset tiedot
- Biometristen tietojen käsittely henkilön yksiselitteistä tunnistamista varten (ääni)
- Terveys
- Luonnollisen henkilön seksuaalinen käyttäytyminen tai suuntautuminen

Arkaluonteisten tietojen käsittely perustuu seuraavaan tietosuoja-asetuksen 9 artiklan 2 kohdan mukaiseen oikeusperusteeseen:

- Tutkittavan suostumus
- Tieteellinen tai historiallinen tutkimustarkoitus tai tilastollinen tarkoitus

## 8. Mistä lähteistä henkilötietoja kerätään



Haastateltavien yhteystiedot meille välittää Työllistymisen yhteispalvelu ASKEL-hanke.

Haastateltavien taustatiedot, eli ikä ja sukupuoli, kysytään haastateltavalta haastattelussa.

Haastateltavien ääni tallentuu haastattelutilanteessa, kun haastattelu nauhoitetaan nauhurilla.

## 9. Tietojen siirto tai luovuttaminen edelleen

Haastatteluaineisto luovutetaan litteroidussa muodossa, eli tekstimuodossa Kuopion kaupungin työllisyyspalvelulle, joka on opinnäytetyömme toimeksiantaja. Opinnäytetyön tulokset ovat Kuopion kaupungin työllisyyspalvelun omaisuutta. Haastatteluaineiston luovuttaminen perustuu myös siihen, että aineistojen avulla työllisyyspalveluita voidaan kehittää. Luovutettavasta aineistosta tulee ilmi vain haastatellun ikä ja sukupuoli. Luovutettavasta aineistosta on hävitetty haastateltavan nimi, puhelinnumero, sähköposti ja ääni.

ASKEL-hankkeen [työntekijän nimi] tekee samanaikaisesti opinnäytetyömme kanssa Helsingin yliopiston valtiotieteiden maisterityön tutkimuksen, jossa hänellä on oikeus tutkimusaineistonsa osana hyödyntää tämän haastattelututkimuksen tuloksia. Luovutamme myös hänelle tätä tieteellistä tutkimustarkoitusta varten haastatteluaineiston litteroidussa muodossa kuten Kuopion kaupungin työllisyyspalvelulle.

## 10. Tietojen siirto tai luovuttaminen EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle

Tietoja ei luovuteta EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle.

## 11. Henkilötietojen suojaamisen periaatteet

Tiedot ovat salassa pidettäviä.

Manuaalisen aineiston suojaaminen:

Tietojärjestelmissä käsiteltävät tiedot:

käyttäjätunnus  salasana  käytön rekisteröinti  kulunvalvonta

muu, mikä:

Suorien tunnistetietojen käsittely:

Suorat tunnistetiedot poistetaan analysointivaiheessa

Aineisto analysoidaan suoraan tunnistetiedoin, koska (peruste suorien tunnistetietojen säilyttämiselle):

## 12. Henkilötietojen käsittely tutkimuksen päättymisen jälkeen

Tutkimusrekisteri hävitetään

Tutkimusrekisteri arkistoidaan:

ilman tunnistetietoja  tunnistetiedoin

Mihin aineisto arkistoidaan ja miten pitkäksi aikaa:

### 13. Savonia-ammattikorkeakoulun tietosuojavastaavan yhteystiedot

Savonia-ammattikorkeakoulun tietosuojavastaava on tietohallintopäällikkö Matti Kuosmanen. Häneen saa yhteyden sähköpostiosoitteesta [tietosuoja@savonia.fi](mailto:tietosuoja@savonia.fi)

### 14. Mitä oikeuksia sinulla on ja oikeuksista poikkeaminen

Yhteyshenkilö tutkittavan oikeuksiin liittyvissä asioissa on tämän ilmoituksen kohdassa 1 mainittu henkilö.

#### Suostumuksen peruuttaminen (tietosuoja-asetuksen 7 artikla)

Sinulla on oikeus peruuttaa antamasi suostumus, mikäli henkilötietojen käsittely perustuu suostumukseen. Suostumuksen peruuttaminen ei vaikuta suostumuksen perusteella ennen sen peruuttamista suoritetun käsittelyn lainmukaisuuteen.

#### Oikeus saada pääsy tietoihin (tietosuoja-asetuksen 15 artikla)

Sinulla on oikeus saada tieto siitä, käsitelläänkö henkilötietojasi tutkimuksessa ja mitä henkilötietojasi tutkimuksessa käsitellään. Voit myös halutessasi pyytää jäljennöksen käsiteltävistä henkilötiedoista.

#### Oikeus tietojen oikaisemiseen (tietosuoja-asetuksen 16 artikla)

Jos käsiteltävissä henkilötiedoissasi on epätarkkuuksia tai virheitä, sinulla on oikeus pyytää niiden oikaisua tai täydennystä.

#### Oikeus tietojen poistamiseen (tietosuoja-asetuksen 17 artikla)

Sinulla on oikeus vaatia henkilötietojesi poistamista seuraavissa tapauksissa:

- a) henkilötietoja ei enää tarvita niihin tarkoituksiin, joita varten ne kerättiin tai joita varten niitä muutoin käsiteltiin
- b) peruutat suostumuksen, johon käsittely on perustunut, eikä käsittelyyn ole muuta laillista perustetta
- c) vastustat käsittelyä (kuvaus vastustamisoikeudesta on alempana) eikä käsittelyyn ole olemassa perusteltua syytä
- d) henkilötietoja on käsitelty lainvastaisesti; tai
- e) henkilötiedot on poistettava unionin oikeuteen tai jäsenvaltion lainsäädäntöön perustuvan rekisterinpitäjään sovellettavan lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi.

Oikeutta tietojen poistamiseen ei kuitenkaan ole, jos tietojen poistaminen estää tai vaikeuttaa suuresti käsittelyn tarkoituksen toteutumista tieteellisessä tutkimuksessa.

#### Oikeus käsittelyn rajoittamiseen (tietosuoja-asetuksen 18 artikla)

Sinulla on oikeus henkilötietojesi käsittelyn rajoittamiseen, jos kyseessä on jokin seuraavista olosuhteista:

- a) kiistät henkilötietojen paikkansapitävyyden, jolloin käsittelyä rajoitetaan ajaksi, jonka kuluessa tutkija voi varmistaa niiden paikkansapitävyyden
- b) käsittely on lainvastaista ja vastustat henkilötietojen poistamista ja vaadit sen sijaan niiden käytön rajoittamista
- c) tutkija ei enää tarvitse kyseisiä henkilötietoja käsittelyn tarkoituksiin, mutta sinä tarvitset niitä oikeudellisen vaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi

- d) olet vastustanut henkilötietojen käsittelyä (ks. tarkemmin alla) odottaessa sen todentamista, syrjäyttävätkö rekisterinpitäjän oikeutetut perusteet rekisteröidyn perusteet.

#### Oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen (tietosuoja-asetuksen 20 artikla)

Sinulla on oikeus saada tutkijalle toimittamasi henkilötiedot jäsennellyssä, yleisesti käytetyssä ja koneellisesti luettavassa muodossa, ja oikeus siirtää kyseiset tiedot toiselle rekisterinpitäjälle, jos käsittelyn oikeusperuste on suostumus tai sopimus, ja käsittely suoritetaan automaattisesti.

Kun käytät oikeuttasi siirtää tiedot järjestelmästä toiseen, sinulla on oikeus saada henkilötiedot siirrettyä suoraan rekisterinpitäjältä toiselle, jos se on teknisesti mahdollista.

#### Vastustamisoikeus (tietosuoja-asetuksen 21 artikla)

Sinulla on oikeus vastustaa henkilötietojesi käsittelyä, jos käsittely perustuu yleiseen etuun tai oikeutettuun etuun. Tällöin tutkija ei voi käsitellä henkilötietojasi, paitsi jos se voi osoittaa, että käsittelyyn on olemassa huomattavan tärkeä ja perusteltu syy, joka syrjäyttää rekisteröidyn edut, oikeudet ja vapaudet tai jos se on tarpeen oikeusvaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi. Tutkija voi jatkaa henkilötietojesi käsittelyä myös silloin, kun sen on tarpeellista yleistä etua koskevan tehtävän suorittamiseksi.

#### Oikeuksista poikkeaminen

Tässä kohdassa kuvatuista oikeuksista saatetaan tietyissä yksittäistapauksissa poiketa tietosuoja-asetuksessa ja Suomen tietosuojalainsäädätyillä perusteilla siltä osin, kuin oikeudet estävät tieteellisen tai historiallisen tutkimustarkoituksen tai tilastollisen tarkoituksen saavuttamisen tai vaikeuttavat sitä suuresti. Tarvetta poiketa oikeuksista arvioidaan aina tapauskohtaisesti.

#### Valitusoikeus

Sinulla on oikeus tehdä valitus tietosuojavaltuutetun toimistoon, mikäli katsot, että henkilötietojesi käsittelyssä on rikottu voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä.

#### Yhteystiedot:

Tietosuojavaltuutetun toimisto

Käyntiosoite: Ratapihantie 9, 6. krs, 00520 Helsinki

Postiosoite: PL 800, 00521 Helsinki

Vaihde: 029 56 66700

Faksi: 029 56 66735

Sähköposti: tietosuoja(at)om.fi

### LIITE 3: TEEMAHAASTATTELURUNKO

#### **Teema 1: Taustatiedot**

- Ikä ja sukupuoli (mies/nainen/muu/en halua sanoa).
- Kuinka kauan olet ollut mukana ASKEL -toiminnassa?
- Oletko ollut ennen ASKEL -toimintaa mukana sellaisissa palveluissa tai sellaisessa toiminnassa, jonka tarkoitus on ollut edistää työ- tai opiskelupaikan löytämistä? Millaisissa?

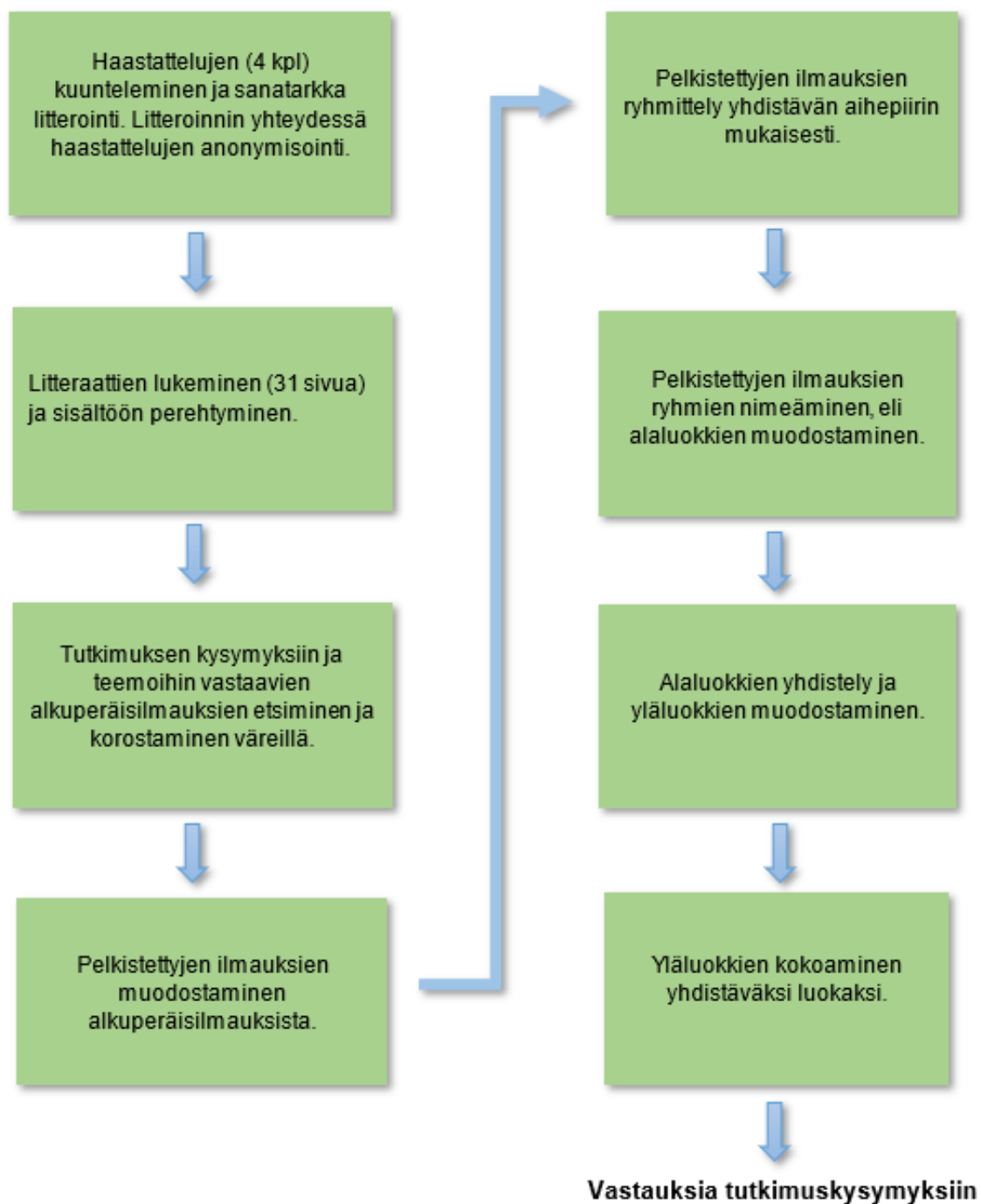
#### **Teema 2: Kokemukset asiakkuudesta**

- Oletko tyytyväinen siihen, kuinka nopeasti ja kuinka usein virkailijaa pääsi tapaamaan? Miten tiiviisti olette nähneet virkailijan kanssa? Ovatko tapaamiset vastanneet omia toiveitasi?
- Oletko saanut apua ja tukea ASKEL:sta? Millaista?
- Oliko apua ja tukea riittävästi ja vastasiko se tarpeitasi? Tarvitsetko vielä jonkinlaista apua ja tukea?
- Onko saamasi apu ja tuki vaikuttanut motivaatioosi tai tulevaisuuden suunnitteluun? Miten?
- Onko ASKEL edesauttanut jonkinlaisen muutoksen syntymistä sinussa itsessäsi?
- Oletko ASKEL:n kautta päässyt johonkin palveluun tai toimintaan? Mihin? Pääsitkö palveluun tai toimintaan riittävän nopeasti ja helposti? Vastasiko se tarpeitasi?
- Miten sait osallistua oman polkusi suunnitteluun? Tuntuiko siltä, että sinulla on mahdollisuus vaikuttaa siihen?
- Kohdistuiko sinuun asiakkaana joitakin vaatimuksia ASKEL -toiminnassa? Mitä ajattelet niistä?
- Miten ASKEL -toiminnan yhteispalvelumalli näkyi asiakkuudessasi? Mitä ajattelet yhteispalvelumalista?
- Mitä ajattelet ASKEL -toiminnasta?

#### **Teema 3: Kehittämisajatukset**

- Mikä on ASKEL -toiminnassa mielestäsi erityisen toimivaa? Mistä pidit tai mikä oli merkittävää?
- Mitä mielestäsi voisi vielä kehittää? Mitä jäi puuttumaan tai mitä toivoisit lisää?
- Minkä kokonaisarvosanan antaisit ASKEL -toiminnalle (0 - 10)? Miksi?

## LIITE 4: AINEISTON ANALYYSIPOLKU



Aineistolähtöinen sisällönanalyysi (mukaillen Tuomi ja Sarajärvi 2018, 123).

## LIITE 5: ESIMERKKEJÄ AINEISTON ANALYYSISTA

Alkuperäisilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka	Yhdistävä luokka
On [riittävän nopeasti reagoitu palveluntarpeeseen], ja se, että just yhen käynnin perusteella niin virkailijoille syttyi lamppu pään päälle, että hetken hän tietää paikan mikä olisi, mikä oli näitä työkkärin sisäisiä, ei ollut julkisessa haussa. Niin, että tietää mulle täysin sopivan paikan.	Riittävän nopeasti on reagoitu palveluntarpeeseen.  Virkailija tiesi ensimmäisen tapaamisen perusteella asiakkaalle sopivan työpaikan.	Työntekijöiden toiminta  Työntekijöiden tietämys	Kokemukset työntekijöistä	Asiakkaiden kokemuksia ASKEL-hankkeen palvelumallista
Se on hyvä, kun siellä on te-toimisto ja tuo kaupungin Työllisyyspalvelu samalla kertaa, että sitte molemmista on virkailija paikalla, niin voi yhdellä luukulla kahdet eri asiat sitte, ja ovat samantien tietosia tilanteesta sitte.	Hyvä yhden luukun periaate.  TE-toimisto ja työllisyyspalvelu tulevat kerralla tietoiseksi asiakkaan tilanteesta.	Yhteispalvelumallin edut	ASKEL-yhteispalvelumalli	Asiakkaiden kokemuksia ASKEL-hankkeen palvelumallista
(--) mikä voisi olla lisätyökalu tähän tai hyödyntää joitakin, niin mä uskon, että moni voi olla puhelinujo, monella voi työhaastattelut olla haasteellisia. (--) onko tällöinen tietty palikka tai työkalu olis tarjolla, jos nähdään, että tämä on just se mikä krakaa tai mikä voi nousta, niin että olis semmonen sitten ihan erillinen harjoittelu, erillinen yksilövalmennus niitä tilanteita varten. (--) sille vois omistaa ihan isomman osan, yksi tapaaminen, kaksi tapaamista. Että jos nähdään, että on tällöistä tarvetta.	Kehittämisehdotuksena lisätuen tarjoaminen esimerkiksi työhaastatteluihin valmistumisessa.	Kehittämisehdotukset	Toiveet	Asiakkaiden kehittämisajatuk- sia ASKEL-hank- keen palvelu- malliin