

Ulla Löytynoja

## ASIAKKAAT KEHITTÄMÄSSÄ TYÖLLISYYSPALVELUITA

Opinnäytetyö

**CENTRIA-AMMATTIKORKEAKOULU**

Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtaminen, YAMK

Huhtikuu 2021



## TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ

<b>Centria-ammattikorkeakoulu</b>	<b>Aika</b> Huhtikuu 2021	<b>Tekijä/tekijät</b> Ulla Löytynoja
<b>Koulutus</b> Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen	<input type="checkbox"/> AMK <input checked="" type="checkbox"/> YAMK	
<b>Työn nimi</b> ASIAKKAAT KEHITTÄMÄSSÄ TYÖLLISYYSPALVELUITA.		
<b>Työn ohjaaja</b> Yliopettaja Leena Raudaskoski	<b>Sivumäärä</b> 43 + 3	
<b>Työelämäohjaaja</b> Perusturvajohtaja Päivi Rautio		
<p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää asiakkaiden kokemuksia palveluiden saatavuudesta Oulaisissa sekä työllistymistä ja elämänhallintaa tukevista toiminnoista. Opinnäytetyön tavoite oli koota asiakastyöryhmä, joka saadun tutkimustiedon pohjalta kehittää ja ideoi työllistymistä ja elämänhallintaa tukevia toimintoja. Asiakastyöryhmän kanssa luotiin toimintasuunnitelma työllistymistä tukevista toiminnoista. Opinnäytetyön tavoite oli kokonaisuudessaan olla pohja asiakaskehittämiselle Oulaisten työllisyyspalveluissa.</p> <p>Opinnäytetyön tietoperusta koostuu työllisyydenhoidosta, työttömän palveluista ja asiakaskehittämisestä. Lähteinä opinnäytetyössä on käytetty tutkimuksia, ohjeistuksia, lakeja ja erilaista kirjallisuutta. Opinnäytetyön lähestymistapa on konstrukttiivinen. Opinnäytetyön aineisto kerättiin kyselylomakkeella kvantitatiivisena menetelmänä ja kyselyssä hyödynnettiin Webropol-ohjelmaa. Kysely toteutettiin Oulaisten työpajalla ja Oulaisten työllisyys Hankkeen asiakastapaamisissa yhden viikon aikana. Kyselyyn vastaajia oli 20, eli vastausprosentiksi muodostui sen hetken asiakasmäärään suhteutettuna 43 %. Kyselyn vastauksista muodostettiin prosentti- ja frekvenssijakaumia.</p> <p>Tutkimuksen perusteella eniten käytetyt palvelut viimeisen vuoden aikana olivat Kela ja TE-toimisto. Palvelut koettiin yleisesti pääsääntöisesti hyvin tavoitettaviksi, mutta kasvokkain tapahtuvaa palvelua kaivattiin. Työllistymisessä kaivattiin apua ja tukea erityisesti työkokeilupaikkojen etsintään sekä oman osaamisen ja vahvuuksien tunnistamiseen. Työllistymistä ja elämänhallintaa tukevista toiminnoista tärkeimmäksi nousi avoin kahvila. Seuraavaksi eniten toivottiin liikuntaryhmää ja iltatoimintaa. Työllistymistä ja elämänhallintaa tukevien asioiden tutkimustuloksista välittyi tarve yhteisölliselle toiminnalle, yhdessä olemiselle ja tekemiselle. Kehittämistyössä nousi vielä uusia toimintamuotoja tukemaan työllistymistä ja elämänhallintaa. Kehittämistyön tuloksena syntyi toimintasuunnitelma sekä tarkempia sisältöjä uusiin toimintoihin. Kehittämistyössä luotiin pohja asiakaskehittäjäryhmälle, joka aloitti toiminnan opinnäytetyön myötä.</p>		
<b>Asiasanat</b> Työttömyys, työllisyydenhoito, työttömän palvelut, asiakaskehittäminen, matalankynnyksen palvelut		

## ABSTRACT

<b>Centria University of Applied Sciences</b>	<b>Date</b> April 2021	<b>Author</b> Ulla Löytynoja
<b>Degree programme</b> Master of Social Services, Development and Leadership in Social Services and Health Care		
<b>Name of thesis</b> CUSTOMERS DEVELOPING EMPLOYMENT SERVICES		
<b>Instructor</b> Director of social services Päivi Rautio	<b>Pages</b> 43 + 3	
<b>Supervisor</b> Principal Lecturer Leena Raudaskoski		
<p>The purpose of the thesis was to clarify the availability of services in the City of Oulainen from the customer's point of view as well as the activities supporting employment and life management. The aim of the thesis was to set up a customer workgroup which, on the basis of the research data obtained, develops and initiates employment and life management support functions. An action plan was created alongside the customer workgroup concerning the employment support activities. The aim of the thesis as a whole was to be the basis for the customer development in the employment services of the City of Oulainen.</p> <p>The theoretical framework of the thesis consists of employment management, services for the unemployed and customer development. The sources used in the thesis are studies, guidelines, laws and different literature. The approach of the thesis is constructive. The material for the thesis was collected by a questionnaire as a quantitative method, the survey utilised the Webropol program. The survey was conducted at a workshop organized by the City of Oulainen and the customer meetings of the employment project of the City of Oulainen during one week. There were 20 respondents in the survey, ie. the response rate in relation to the number of customers at that time was 43%. The percentage and frequency distributions were formed from the responses to the survey.</p> <p>Based on the survey, the most used services during the past year were Kela and TE – Public Employment and Business Services. The services were generally perceived as well-accessible, but face-to-face services were missed. There was a need for help in finding employment and a need for support especially in the search for work placements and identifying one's own skills and strengths. Open cafe became the most important activity of the activities that supported employment and life management. An exercise group and evening activities were the next most wished for. Based on research on the issues surrounding employment and life management support it came across that there was a need for community action, being and doing things together. New types of activities emerged in the development work to support employment and life management. As a result of the development work an action plan was formed as well as more detailed content for new activities. The foundation for the development work was created for a customer development team who started operations along the thesis.</p>		
<b>Key words</b> customer development, employment management, services for the unemployed, unemployment		



**TIIVISTELMÄ**  
**ABSTRACT**  
**SISÄLLYS**

<b>1 JOHDANTO .....</b>	<b>1</b>
<b>2 TYÖLLISYYDEN HOITO, TYÖTTÖMÄN PALVELUT JA ASIAKASKEHITTÄMINEN ....</b>	<b>3</b>
2.1 Työllisyydenhoito .....	3
2.2 Työttömän palvelut .....	5
2.2.1 Työttömän palveluviidakko.....	6
2.2.2 Matalankynnyksen palvelut .....	8
2.2.3 Työllistymistä ja elämänhallintaa tukeva toiminta.....	9
2.3 Asiakaskehittäminen.....	10
<b>3 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TUTKIMUSONGELMAT .....</b>	<b>13</b>
<b>4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN .....</b>	<b>14</b>
4.1 Opinnäytetyön kohderyhmä ja toimintaympäristö .....	14
4.2 Opinnäytetyön lähestymistapa.....	15
4.3 Opinnäytetyöprosessin eteneminen .....	15
4.4 Aineiston keruu ja analysointi .....	17
<b>5 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET .....</b>	<b>19</b>
5.1 Palveluiden saatavuus.....	20
5.2 Työllistymistä ja elämänhallintaa tukeva toiminta.....	24
<b>6 ASIAKASKEHITTÄMINEN TYÖLLISYYSPALVELUISSA.....</b>	<b>27</b>
<b>7 POHDINTA .....</b>	<b>31</b>
7.1 Pohdintaa keskeisistä opinnäytetyön tuloksista ja kehittämisestä .....	31
7.2 Oman osaamisen kehittyminen opinnäytetyöprosessin myötä .....	33
7.3 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus .....	34
7.4 Johtopäätökset ja jatkotutkimusaiheet .....	36
<b>LÄHTEET .....</b>	<b>38</b>
<b>LIITTEET</b>	
<b>KUVIOT</b>	
KUVIO 1. Työttömän palveluviidakko .....	6
KUVIO 2. Asiakaslähtöisyyden rakennuspuut .....	12
KUVIO 3. Opinnäytetyöprosessi .....	16
KUVIO 4. Työttömyydenkesto .....	19
KUVIO 5. Viimeisen vuoden aikana käytetyt palvelut .....	20
KUVIO 6. Kasvokkain toivottavat palvelut .....	22
KUVIO 7. Toiveet ryhmätoiminnoista .....	26
KUVIO 8. Työllisyyspalveluiden viikko-ohjelma .....	28
KUVIO 9. Työllisyyspalveluiden kuukausiohjelma .....	29
<b>TAULUKOT</b>	
TAULUKKO 1. Palveluiden saatavuus .....	21

TAULUKKO 2. Sähköisten palveluiden käyttö .....	22
TAULUKKO 3. Sampsankadun matalankynnyksen palvelukeskus .....	23
TAULUKKO 4. Lisätietoa työllistymiseen liittyvistä asioista .....	24
TAULUKKO 5. Avun ja tuen tarve työllistymiseen ja elämänhallintaan liittyen .....	25

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Oulaisten työllisyshankkeen ja työpajan asiakkaiden kokemuksia palveluiden saatavuudesta Oulaisissa sekä työllistymistä ja elämänhallintaa tukevista toiminnoista. Tutkimuksen myötä saatiin tärkeää tietoa palveluiden käyttäjiltä heidän kokemuksistaan palveluiden saatavuudesta, tietoa siitä mitä palveluita toivotaan kasvokkain tapahtuvaksi sekä heidän ajatuksiaan ja tarpeitaan työllistymistä ja elämänhallintaa tukevista toiminnoista.

Opinnäytetyön tavoite oli koota asiakastyöryhmä, joka saadun tutkimustiedon pohjalta kehittää ja ideoi työllisyyttä ja elämänhallintaa tukevia toimintoja. Asiakastyöryhmän kanssa luotiin toimintasuunnitelma työllistymistä tukevista toiminnoista. Tämän opinnäytetyön tavoite on olla kokonaisuudessaan pohja asiakaskehittämiselle Oulaisten työllisyyspalveluissa.

Työllisyydenhoito on hyvin laaja ja poikkihallinnollinen toimiala. Työllisyyspalveluita määritellään työ- ja elinkeinoministeriössä sekä sosiaali- ja terveystieteiden ministeriössä. Kuntaorganisaatiossa niitä voidaan hoitaa monen eri hallintokunnan alla ja osa palveluista saatetaan myös ostaa ostopalveluna kolmannen sektorin toimijoilta. Oulaisissa työllisyydenhoito on ollut hyvin pirstaleista ja sitä on tehty monissa hallintokunnissa, kuten perusturvassa, keskushallinnossa sekä osaltaan nuorisotoimessa. Oulaisten työllisyydenhoitoa on lähdetty kehittämään laajasti vuonna 2020 hakemalla sekä hankerahoitusta että hakeutumalla valtakunnalliseen työllisyyden kuntakokeiluun. Näistä hanke oli käynnissä ja työllisyyden kuntakokeilu alkoi opinnäytetyötä tehdessä. Itse työskentelen Euroopan Sosiaalirahaston rahoittaman kehittämishankkeen projektipäällikkönä, jonka yhtenä tavoitteena on kehittää kokonaisuudessaan Oulaisten työllisyyspalveluita. Asiakasosallisuus ja asiakkaan tukeminen osallisuuteen ovat olleet aina minulle tärkeitä asioita työskennellessäni työllisyydenhoidon parissa, joten opinnäytetyön aihe löytyi helposti. Halusin ottaa asiakkaat mukaan kehittämään Oulaisten työllisyyspalveluita. Työllisyyspalveluiden kehittäminen Oulaisissa on vielä alussa ja haluan omalta osaltani olla juurruttamassa asiakaskehittämisen mallia pysyväksi toimintatavaksi.

Opinnäytetyö toteutettiin konstruktiivisen tutkimuksena, sillä tavoitteena oli tutkimustietoa hyödyntäen kehittää yhdessä asiakkaiden kanssa työllisyyspalveluita ja luoda toimintasuunnitelma työllistymistä ja elämänhallintaa tukevista toiminnoista. Aineisto kerättiin strukturoidulla kyselylomakkeella Webropol-ohjelmaa hyödyntäen. Tuloksista muodostettiin prosentti- ja frekvenssijakaumia.

Opinnäytetyössä kyselyn tuloksia hyödynnettiin toimintasuunnitelman kehittämisessä. Toimintasuunnitelma sisältää viikoittain tapahtuvat toiminnot sekä joka kuukausi vaihtelevat osiot eri teemoista. Teemojen osat vaihtelevat ajankohtaisuuden, vuodenajan ja asiantuntijoiden saatavuuden mukaan. Toimintasuunnitelman lisäksi kehitettiin sisältöjä näihin teemoihin ja uusia toimintamuotoja. Lisäksi aloitettiin asiakaskehittäjäryhmän toiminta, johon luotiin periaatteita ja tapaamisaikataulu.



## 2 TYÖLLISYYDEN HOITO, TYÖTTÖMÄN PALVELUT JA ASIAKASKEHITTÄMINEN

Käsittelen opinnäytetyön teoriaosuudessa työllisyydenhoitoa rakenteellisena kokonaisuutena, työttömän tarvitsemia erilaisia palveluita ja asiakaskehittämistä. Työllisyydenhoito on hyvin laaja käsite ja sitä määrittelee useampi eri laki ja kahden eri ministeriön toiminta. Käytännön tasolla se on hyvin poikkihallinnollista, kuntaorganisaatiossa siihen liittyviä asioita saatetaan hoitaa hyvinkin monella eri toimialalla. Työttömän henkilön palveluiden kirjo on hyvin moninainen. Jokainen työtön tarvitsee erilaisia palveluita. Palveluiden tarpeeseen vaikuttaa muun muassa työttömyyden kesto, työhistoria ja se onko kuulunut työttömyyskassaan, terveydentila, kuntoutuksen tarve ja taloudellinen tilanne. Osa näistä palveluista on valtion, osa kunnan ja osa voi olla yksityisenkin tuottamia. Digitalisoituminen ja palveluiden keskittäminen on myös muuttanut palveluiden tarjontaa ja vienyt ne osittain kauemmaksi asiakkaasta, osa kokee niiden olevan jopa saavuttamattomissa. Käyttäjäkokeemukset ja asiakkaiden mukana oleminen palveluiden suunnittelussa on tätä päivää ja asiaa tukee muun muassa kuntalaki. Sosiaalityössä asiakasosallisuus on ollut lähtökohta jo muutaman vuosikymmenen ajan. 2000-luvulla kokemusasiantuntijuuden myötä asiakkaiden kokemukset alettiin ottaa vahvemmin huomioon heitä koskevassa päätöksen teossa. Ajan myötä asiakkaiden ja ammattilaisten välinen suhde on muodostunut parhaillaan tasa-arvoiseksi kumppanuudeksi palveluita kehittäessä.

### 2.1 Työllisyydenhoito

Työllisyydenhoidon aktivointipolitiikka on lähtöisin 1980-luvun Iso-Britanniasta ja Yhdysvalloista. Yhdysvalloissa yleistyi tuolloin niin sanottu workfare-malli, jossa sosiaaliavun vastineeksi tuli tehdä työtä. Suomessa pitkäaikaistyöttömiä aktivoiva työllisyydenhoito käynnistyi kunnolla 1990-luvun laman viimeisinä vuosina. (Ylirönni 2019, 45–46.) Suomen aktivointipolitiikka on tasapainoilua yksilön oikeuksien ja velvollisuuksien välillä. Työvoimapolitiittisia sanktioita määritellään kannustimiksi ja niillä pyritään ohjaamaan ihmisen käytöstä, kannustamaan työelämään tai koulutukseen. (Uusikangas & Hiilamo 2020, 121–122.)

Työllisyydenhoidon vastuunjaossa ja palveluiden tarjoamisessa kunnan ja valtion kesken on oltu tienhaarassa jo pitkään. Vuosien aikana on ollut erilaisia työllisyyskokeiluita ja sosiaali- ja terveystalouden uudistussuunnitelmia. Valtion työllisyyspolitiikan ja kunnallisen sosiaalityön tavoitteet voivat olla eri-

laiset ja tämä luoda haasteita sekä jännitteitä työllisyydenhoitoon. (Niemi 2018, 7-9.) Kuntien lakisääteiset palvelut ja velvoitteet työllistämässä ovat kuntouttava työtoiminta, velvoitetyöllistäminen, vammaisten työllistämistä tukeva toiminta ja työtoiminta, työmarkkinatuen omarahoitusta sekä TYP eli työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu. Vuonna 2015 tehdyn tutkimuksen mukaan joka toisessa kunnassa on yksikkö, joka vastaa työllisyyden hoidosta. Yleisesti työllistäminen kuuluu keskushallintoon, mutta voi kuulua myös perusturvaan, sosiaalitoimeen tai hyvinvointipalveluihin. (Blomgren, Karjalainen, Karjalainen, Kivipelto, Saikkonen & Saikku 2016, 75, 77.)

Vuonna 2015 suuri työllisyydenhoitoa koskeva muutos oli kuntien osuuden kasvu työmarkkinatukien kuntaosuuksista. Yli 300 päivää työttömänä olleiden työmarkkinatuesta kunnat maksavat 50 % ja yli 1000 päivää työttömänä olleiden työmarkkinatuesta 70 %. Tämä on lisännyt erityisesti päättäjien kiinnostusta työllisyystoimia ja sosiaalipalveluiden merkitystä kohtaan. (Blomgren ym., 2016, 80,133.) Hallitusohjelmien tavoite on työllisyysasteen nosto 72,4 %:sta 75 %:iin sekä työllisyyspalveluiden kehittäminen kokonaisuudessaan yksilöllisemmäksi ja kannustavammaksi opintomahdollisuuksia, palkkatukea ja välityömarkkinoita hyödyntäen. Tavoitteena ovat pidemmät työurat. Työllisyysasteen lisäämisen tavoite edellyttää osatyökykyisten, vaikeasti työllistyvien, nuorten, ikääntyvien ja maahanmuuttajataustaisten työllisyyden lisäämistä. (Valtioneuvosto 2020.) Työllisyyspalvelut ovat hyvin monialaista ja poikkihallinnollista yhteistyötä. Osa työllistymiseen liittyvistä asioista kuuluu työ- ja elinkeinoministeriön ja osa sosiaali- ja terveysministeriön alaisuuteen. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2020a; Sosiaali- ja terveysministeriö 2020.)

Lähes puolet Euroopan Union alueen työttömistä ovat pitkäaikaistyöttömiä, eli työttömyys on kestänyt yli 12 kuukautta. Pitkäaikaistyöttömyydellä on vakavia sosiaalisia seurauksia ja on yksi syy jatkuvaan köyhyyteen. Pitkäaikaistyöttömyydellä on vaikutuksia myös koko yhteiskuntaan ja talouden kasvuun. Pitkäaikaistyöttömyyden torjuminen on EU-komission työllisyys- ja kasvustrategian keskeinen asia. Neuvosto on tehnyt jäsenmailleen suositukset pitkäaikaistyöttömyyden hoidosta. Tämä sisältää räätälöidyn työllistymissuunnitelman, joka sisältää jäsenvaltion nykyisistä palveluista koottuna tarvittavaa ohjausta ja tukea muun muassa työnhakuun ja koulutustarpeisiin. Jäsenmaat ovat myös sitoutuneet aktiiviseen kumppanuuteen työnantajien kanssa ja kannustamaan heitä työllistämään enemmän pitkäaikaistyöttömiä. (European Commission 2021.)

Työllisyyden kuntakokeilut alkoivat hallitusohjelman työllisyyden lisäämisen toimenpiteenä Suomessa 1.3.2021. Kuntakokeilujen tavoitteena on erityisesti parantaa pidempään työttömänä olleiden ja heikossa työmarkkina-asemassa olevien pääsyä työmarkkinoille kehittämällä uusia palveluita ja palvelu-

malleja sekä tuomalla palvelut lähemmäksi asiakasta, takaisin omaan kuntaan. Kuntakokeilun kohde-ryhmää ovat kaikki alle 30-vuotiaat, kaikki maahanmuuttajan ja vieraskieliset sekä yli 30-vuotiaista työttömistä ne, jotka eivät ole oikeutettuja ansiosidonnaiseen päivärahaan. Kuntakokeilussa kunnat itse ottavat vastuun työvoimapalveluista, saaden TE-hallinnosta tarvittavan resurssin kuntaan. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021b; TE-palvelut 2021d.)

NEET-nuori on lyhenne sanoista ”Not in employment, education or training” eli nuoret, jotka eivät ole töissä, koulutuksessa tai harjoittelussa. Termi otettiin käyttöön 2010-luvulla kuvaamaan 15 – 29-vuotiaita nuoria, jotka eivät ole missään edellä mainitusta palvelusta. Vuonna 2020 EU:n alueen 15 – 29-vuotiaista 14,2 % oli NEET-nuoria. (European Foundation for the improvement of living and working conditions, 2021.) Suomessa huoli NEET-nuorista on ollut suuri ja hallitus on linjannut monia heille suunnattuja palveluita, joita ovat muun muassa Ohjaamot eli alle 29-vuotiaille tarkoitettut matalan kynnyksen palvelut. Lisäksi tarjotaan erilaisia opiskeluvalmiuksia tukevia toimintoja ja valmentavaa koulutusta. Suomessa 20–24-vuotiaiden NEET-nuorten määrä on laskenut viime vuosina. Vuonna 2015 heitä oli 15,1 % ja vuonna 2018 11,8 %. (Koulutuksen ja työn ulkopuolella olevat (NEET) nuoret, katsaus tilanteeseen ja toimenpiteisiin 2019.)

Työllisyystilanteeseen vaikuttaa herkästi talouden näkymät, kausivaihtelut ja erilaiset maailmantilanteet. Sosaalibarometrin 2020 (Eronen, Hiilamo, Ilmarinen, Jokela, Karjalainen, Karvonen, Kivipelto, Koponen, Leemann, Londen & Saikku 2020, 39, 49) mukaan Covid-19-pandemian tuoma poikkeustila keväällä 2020 johti ennennäkemättömän rajuun lomautusaaltoon. Huhtikuussa 2020 työttöminä työnhakijoina oli TE-toimistossa 433 100 henkilöä, yli 200 000 henkilöä enemmän kuin vuotta aiemmin samana aikana. Palveluiden kysynnän tarve näkyi kasvaneena ohjauksen ja neuvonnan tarpeena sekä pidentyneinä työttömyysturvan käsittelyaikoina. Eniten koronaepidemia vaikutti jo valmiiksi heikossa työmarkkina-asemassa oleviin henkilöihin eli vastavalmistuneisiin ja ilman ammatillista koulutusta oleviin nuoriin, pitkäaikaistyöttömiin, osatyökykyisiin ja maahanmuuttajataustaisiin työttömiin.

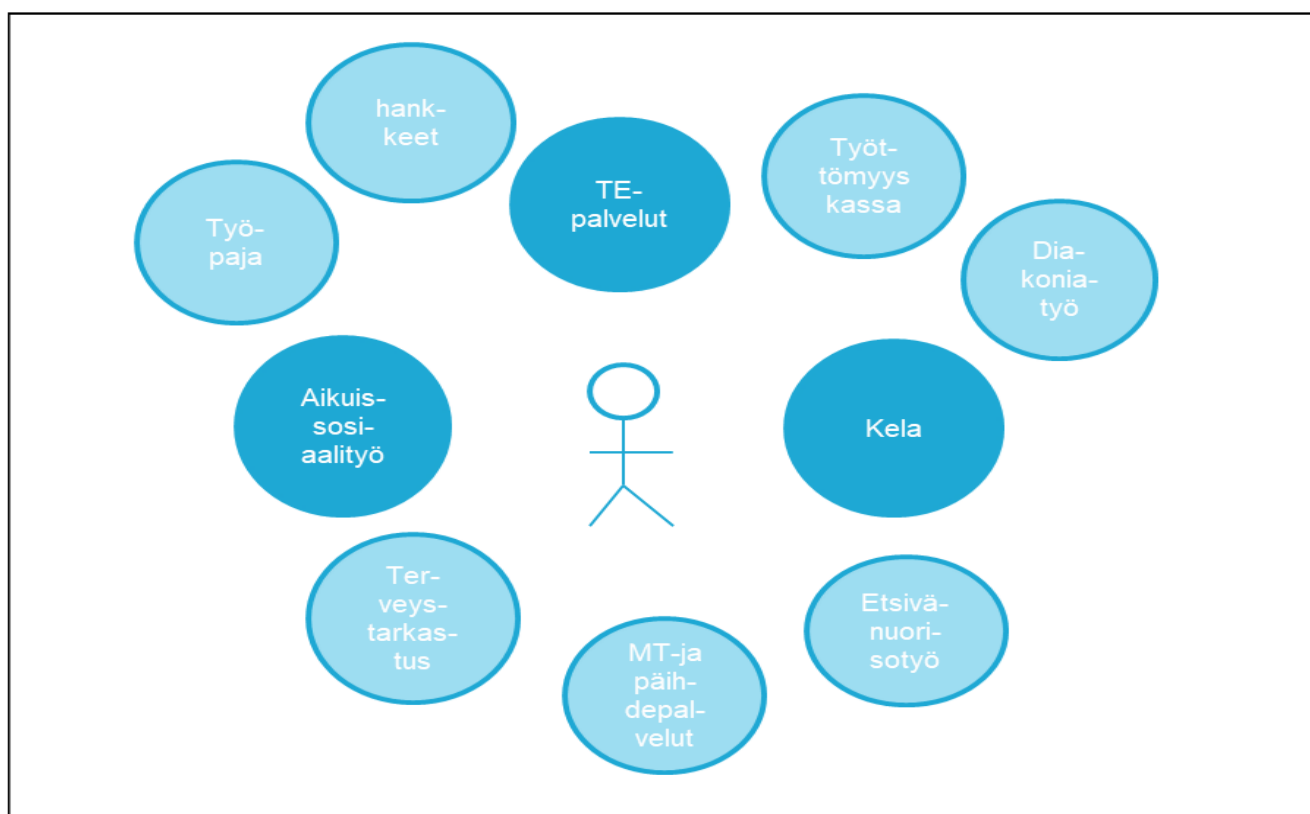
## 2.2 Työttömän palvelut

Työttömälle on olemassa hyvin monenlaisia palveluita. Usein palveluiden määrä laajenee, mitä kauemmin työttömyys kestää. Lyhyt, muutamien kuukausien väliaikainen työttömyys, ei yleensä näy laajempina palveluiden tarpeena, mutta pitkäaikaistyöttömällä saattaa olla hyvin laaja palveluiden tarve. Työttömyys on usein myös muutakin kuin se, että ei ole työpaikkaa. Erityisesti pitkään jatkunut työt-

tömyys vaikuttaa myös kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin. Arjenhallinta voi heikentyä, kun ei ole työn tuomaa aikataulua arjessa, velkaannutaan taloustilanteen heikennyttyä ja nämä heijastuvat usein myös terveydentilaan, erityisesti mielenterveyteen. Niinpä elämänhallinnan tukeminen on tärkeä osa työllisydenhoitoa ja tulisi sisältyä erityisesti pitkäaikaistyöttömien palveluihin.

### 2.2.1 Työttömän palveluviidakko

Työttömällä henkilöllä tarjotaan useita palveluita. Osaa työttömistä koskettaa seuraavan kuvion useampi palvelu, osaa vain esimerkiksi TE-toimisto ja Kela tai TE-toimisto ja työttömyyskassa. Aikuis-sosiaalityö tulee osaksi palveluita siinä vaiheessa, kun tehdään aktivointisuunnitelma. Yleensä palveluiden tarve kasvaa, mitä pidempään työttömyys jatkuu. Pitkäaikaistyöttömillä on tarve laajempiin palveluihin ja heitä saattaa koskettaa hyvinkin moni seuraavista palveluista. Olen kuvannut alla olevalla kuviolla työttömien palveluiden määrää ja moninaisuutta. Palveluiden määrästä ja moninaisuudesta johtuen palveluohjaus on keskeinen osa työllisydenhoitoa. (KUVIO 1.)



KUVIO 1. Työttömän palveluviidakko

Työttömäksi jäätyään henkilön tulee laittaa työnhaku voimaan TE-palveluissa. Tämä on edellytys niin työmarkkinatuen kuin ansiosidonnaisen päivärahan saannille. Ilmoittauduttua työttömäksi työnhaki-

jaksi henkilöllä on sekä oikeuksia että velvollisuuksia. Oikeuksina on muun muassa saada työttömyysturvaa, saada apua työllistymiseen ja osallistua TE-toimiston järjestämiin koulutuksiin. Työnhakijan velvollisuuksia on muun muassa hakea kokoaikatyötä ja pitää työnhaku voimassa sekä olla TE-toimiston tavoitettavissa. (TE-palvelut 2021e.) Jos työttömällä henkilöllä ei ole oikeutta ansiosidonnaiseen päivärahaan työttömänä ollessaan, hän voi saada työmarkkinatukea tai peruspäivärahaa Kelasta. Tämä edellyttää ensin työnhaun voimaan laittamista TE-palveluissa. Työtön henkilö voi olla oikeutettu myös asumistukeen tai viimesijaisena etuutena toimeentulotukeen. Työllistymistä edistävinä toimenpiteinä on muun muassa omaehtoinen opiskelu, työkokeilu, työhönvalmennus sekä maahanmuuttajille suunnattuja palveluita. (Kansaneläkelaitos 2021.)

Kuntouttava työtoiminta on tarkoitettu pidempään työttömänä olleille ja sen tarkoitus on parantaa elämänhallintaa ja edistää työllistymistä. Kuntouttavaa työtoimintaa järjestää kunta tai 3. sektori. Kuntouttava työtoiminta tapahtuu 1–4 päivänä viikossa, 4–8 tuntia kerrallaan. Työtön on oikeutettu tältä ajalta työttömyysetuuteen, sekä kulukorvaukseen osallistumispäiviltä. (TE-palvelut 2021a.) Työkokeilu toteutetaan yleensä yrityksessä ja on hyvä mahdollisuus saada jalka yrityksen oven väliin. Työkokeilu on myös TE-palveluiden työllistymistä tukevaa toimintaa, joka oikeuttaa työttömyysetuuteen ja kulukorvaukseen. (TE-palvelut 2021c.) Työttömän työnhakijan on mahdollisuus työllistyä palkkatuen avulla. Palkkatukiprosentti määräytyy henkilökohtaisesti jokaisen työttömän työttömyyden keston perusteella ja se voi olla 30 %, 40 % tai 50 %. Työllistäessään palkkatuella henkilön, työnantaja saa hänen palkkaansa ja sivukuluihin kyseisen prosentin mukaisen tuen. Oppisopimus on työelämälähtöinen tapa opiskella uusi ammatti tai täydentää aikaisempaa osaamista. Oppisopimukseen on mahdollista saada myös palkkatukea. (TE-palvelut 2021b; Oppisopimus 2021.)

Näiden keskeisimpien työllistymistä edistävien palveluiden lisäksi on useita palveluita, joita osa työttömistä käyttää ja tarvitsee. Näistä terveyspalvelut ovat suuressa roolissa erityisesti pidempään työttömänä olleiden elämässä. Työttömien terveystarkastus on työttömälle maksuton ja vapaaehtoinen palvelu, jossa kartoitetaan laajasti terveystilanne, työ- ja toimintakykyä sekä mahdolliset kuntoutustarpeet. (Terveys- ja hyvinvoinninlaitos 2021b.) Kansallinen mielenterveysstrategia ja itsemurhien ehkäisyohjelma 2020–2030 painottaa erityisesti työelämään kuntouttavien mielenterveyspalveluiden merkitystä (Vorma, Rotko, Larivaara & Kosloff 2020). Mielenterveys- ja päihdepalvelut ovat tärkeitä palveluita työttömälle muiden terveyspalveluiden ohella.

Useissa kunnissa työllisyydenhoidon kehittämiseen tai kunnan perustyöllisyydenhoidon lisänä on erilaisia työllisyshankkeita. Nämä keskittyvät usein rajattuihin kohderyhmiin tai tiettyjen asioiden kehit-

tämiseen. Hankkeet pystyvät usein tarjoamaan hyvin monipuolista ja erilaista työllistymistä tukevaa toimintaa täydentämään kunnan työllisyydenhoitoa, näistä ehkä tunnetuimpana toimintamuotona on hankkeilla erilaiset työllistymistä edistävät ryhmätoiminnot ja tapahtumien järjestäminen.

## 2.2.2 Matalankynnyksen palvelut

Matalan kynnyksen palveluissa palveluiden hakeutumisen kynnystä on madallettu. Matalan kynnyksen palveluilla pyritään saavuttamaan asiakkaita, jotka ovat jostain syystä palvelujärjestelmän ulkopuolella. Matalankynnyksen palveluita on tarjottu muun muassa opiskeluiden ja työelämänulkopuolella oleville nuorille sekä päihde- ja mielenterveysasiakkaille. Matalankynnyksen palveluilla pyritään lisäämään asiakkaiden osallisuutta. Matalankynnyksen palvelut ovat subjektiivinen kokemus, sillä asiakkaan ja palveluntarjoajan kokemus matalasta kynnyksen palvelusta voi olla hyvin erilainen. Matalan kynnyksen palvelut muotoutuvat hyvin asiakaskunnan ja toimijoiden mukaan. Yleisesti matalankynnyksen palveluita määrittää palveluiden tuominen virallisista virastoista lähemmäksi asiakasta, ajanvarauksettomuus, maksuttomuus ja pääseminen palveluihin ilman lähetettä tai palveluseteliä. (Leeman & Hämäläinen 2015, 5–6)

Nuorten pitkäaikaistyöttömyyteen liittyy usein masennus, eristäytyneisyys, itseluottamuksen menetys ja köyhyys. Nuoren pitkäaikaistyöttömyydellä on pitkäkantoiset vaikutuksen myöhempään tulevaisuuteen. (Mascherini 2015, 29.) Tutkiessa nuorten aikuisten syrjäytymistä, hyvinvointiongelmien ylisukupolvisuus korostui, kouluttautumattomuus ja pitkäaikaistyöttömyys näkyivät vahvasti. Näihin haasteisiin tarvitaan kokonaisvaltaista puuttumista ja isoja muutoksia palvelujärjestelmässä. (Paananen, Surakka, Kainulainen, Ristikari & Gissler 2019, 124,126.) Alle 30-vuotiaille tarkoitetut Ohjaamot ovat hyvä esimerkki ilman ajanvarausta tapahtuvista matalankynnyksen palveluista, joiden tarkoitus on ollut tuoda palvelut aiempaa helpommin saavutettaviksi ja saumattomiksi. Monialaisena ja poikkihallinnollisena toimintana Ohjaamoiden tarkoitus on edistää hyvinvointia, koulutusta ja työllistymismahdollisuuksia sekä ohjata asiakkaat oikeisiin palveluihin. (Määttä & Souto 2020, 6.)

Yksi kansallinen mielenterveysstrategia ja itsemurhien ehkäisyohjelman viidestä painopisteestä on palveluiden saatavuus ja erityisesti työelämään kuntouttavien mielenterveyspalveluiden parantaminen. Kokonaisuudessaan kansallisen strategian lähtökohtana on mielenterveyspalveluiden kokonaisvaltaisen huomioiminen yhteiskunnassa sekä palveluiden saattaminen muiden sosiaali- ja terveyspalveluiden tasolle. (Vorma ym. 2020.) Mielenterveyspalveluiden tulee olla asiakkaan oman arvion mukaan ja

myös lievissä tapauksissa saatavissa. Palveluita tulee tarjota matalalla kynnyksellä ihmisten arkiympäristöön, sillä osalle kynnys hakeutua varsinaiseen hoitoyksikköön on korkea. (Wahlbeck, Hietala, Kuosmanen, McDaid, Mikonen, Parkkonen, Reini, Salovuori & Tourunen 2018, 27.)

### 2.2.3 Työllistymistä ja elämänhallintaa tukeva toiminta

Työllistymistä ja elämänhallintaa tukevilla toiminnoilla voidaan edistää työttömän työllistymistä. Työllistymistä tukeva toimintaa ovat esimerkiksi erilaiset korttikoulutukset, yritys- ja oppilaitosvierailut, erilaiset asiantuntijoiden vierailut ja tapahtumat. Korttikoulutukset täydentävät ammattitaitoa ja ovat vaatimuksina tietyille ammattialoille. Yritys- ja oppilaitosvierailut antavat kuvan eri aloista ja työpaikoissa. Yritysvierailut voivat toimia myös hyvinä rekrytoinnin välineinä puolin ja toisin, sillä työnantaja voi löytää työntekijän ja taas työntekijä tehdä vaikutuksen työnantajaan tai löytää itselleen kiinnostavan ammattialan. Elämänhallintaa tukeva toimintaa ovat kaikki ryhmätoiminta sekä sosiaalinen aktiivisuus ja osallisuus, mitä yhdessä tekeminen tuo. Esimerkiksi liikuntaryhmä tuo liikunnan terveyshyötyjen lisäksi arkeen tekemistä ja aikataulua, osallisuuden tunnetta ja sosiaalisia suhteita. Osallisuudella ja tunteella, että kokee olevansa tarpeellinen, on vahva yhteys hyvinvointiin.

Vuonna 2018 työelämän ulkopuolella oleville työikäisille henkilöille tehdyn tutkimuksen mukaan moni koki elämänlaatunsa heikoksi ja neljäs osa vastaajista koki olonsa yksinäiseksi. Yli puolet vastaajista koki terveytensä heikoksi ja kaksi kolmas osaa vastaajista kertoi, että heillä oli joku pitkäaikainen terveydellinen ongelma. Suurin osa vastaajista kertoi riittämättömästä toimeentulosta. Taloudelliset haasteet ja epävarmuus toivat tunteen, että tulevaisuutta ei voi suunnitella. (Leeman, Isola, Kukkonen, Puromäki, Valtari & Keto-Tokoi 2018, 5.) Työttömyys vaikuttaa sekä fyysiseen että psyykkiseen terveyteen. Sydän- ja verisuonisairaudet sekä päihdeongelmat ovat yleisempiä työttömillä kuin työssä käyvillä. Tähän vaikuttaa myös taloudellinen tilanne, sillä lääkkeistä ja terveellisestä ruuasta on usein tingittävä. (Soste 2021.) Työttömyys näkyy monenlaisina terveysongelmina, myös suun terveydessä. Tähän syynä on muun muassa epäsäännöllinen hammaslääkärissä käynti, työssä käyviä useammin säännöllinen tupakointi ja tiheä alkoholin käyttö. (Al-Sudani 2017, 5.)

Moni työtön kokee olevansa hyödytön ja arvoton yhteiskunnan jäsen, koska meidän kulttuurissa hyödyllisyys liittyy vahvasti palkkatyöhön (Sarkkinen 2017). Osallisuuden kokemuksella on suuri merkitys yleiseen hyvinvointiin lisäämällä uskoa itseensä ja tulevaisuuteen sekä tuomalla turvallisuuden tunnetta. Matalan osallisuuden kokemus lisää negatiivisia tunteita liittyen muun muassa yksinäi-

syyteen ja huonoksi koettuun työkykyyn. (Terveys- ja hyvinvoinninlaitos 2021a.) Erityisesti nuorten kohdalla pelkkä työ- tai opiskelupaikan tarjoaminen ei riitä, vaan tarvitaan kokonaisvaltaista ja yksilöllistä tukea. Osallisuuden ja toimijuuden vahvistaminen on tärkeässä osassa nuorten syrjäytymisen vähentämiseksi. (Surakka, Kuvaja-Köllner & Paajanen 2017, 40.)

Sosiaalisen kuntoutuksen elementtejä sisältävä ryhmätoiminta tarjoaa osallistujille mielekästä tekemistä arkeen, sosiaalisia suhteita, osallisuuden tunteen, vertaistukea, yhteisön johon kuulua ja mahdollisuuksia vahvistaa erilaisia sosiaalisia taitoja. Toiminnan tavoitteena on sosiaalinen vahvistuminen, vertaistuki ja osallisuuden lisääntyminen. Asiakkaiden on hyvä olla mukana toiminnan suunnittelussa alusta saakka. (Terveys- ja hyvinvoinninlaitos 2020.) Työllistymistä ja elämäntilannetta tukevalla ryhmätoiminnalla voimme tukea työttömien elämän eri osa-alueita. Osallisuus tukee mielenterveyttä ja tärkeiden tunteiden ihmisenä. Erilaisilla ryhmätoiminnoilla kuten liikuntaryhmällä ja hyvinvointiryhmällä voimme tukea terveyttä liikkumalla yhdessä ja tekemällä yhdessä terveellisen lämpimän ruuan. Erilaisiin ryhmätoimintoihin voimme kutsua vierailijan kertomaan hyvinvointiin liittyvistä asioista tai jopa järjestää matalankynnyksen terveydenhoitajan vastaanottoja. Työllisyyspalveluissa tapahtuvalla työllistymistä ja elämäntilannetta tukevalla ryhmätoiminnoilla on erittäin tärkeä rooli työttömän kokonaisvaltaisessa hyvinvoinnissa.

### **2.3 Asiakaskehittäminen**

Asiakaskehittämisen juuret ovat asiakaslähtöisyydessä. Asiakaslähtöisyyden käsite, eli asiakkaan tarpeet ja toiveet huomioiva ajatusmalli, rantautui sosiaali- ja terveystieteisiin vasta 2000-luvulla. Tällöin asiakkaasta tuli toimiva subjekti palvelusuhteessa. (Häyhtiö 2017, 6.) Asiakaskehittämisestä käytetään useita nimityksiä, muun muassa kokemusasiantuntija, -toimija, -osaaja, -neuvoja ja -kouluttaja. Erilaiset nimikkeet kertovat kokemusasiantuntijakokemuksen monista rooleista. (Pohjola 2017, 312.) Palvelumuotoilulla parempia palveluita riskiryhmille -hanke 2013–2015 oli ensimmäisiä hankkeita Suomessa, jossa käytettiin palvelumuotoilua osana yhteiskehittämistä. Hankkeessa asiakkaat otettiin mukaan tiedon tuottamiseen, palvelun kehittämiseen ja toiminnan arviointiin. (Häyhtiö, Kyhä & Raikisto 2017, 92.)

Lainsäädäntö tukee asiakasosallisuutta ja tästä säädetään useassa eri laissa. Perustuslain mukaan yksilöllä on oikeus osallistua ja vaikuttaa yhteiskunnan sekä elinympäristönsä kehittämiseen. Julkisen vallan tulee edistää yksilön mahdollisuuksia osallistua toimintaan ja vaikuttaa häntä itseään koskevaan



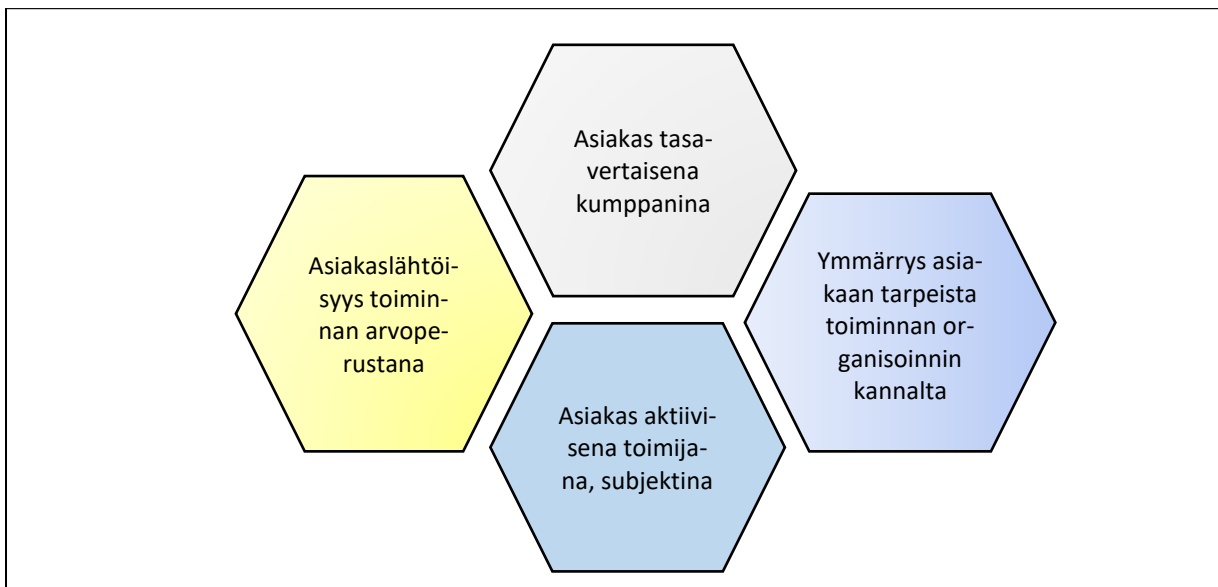
päätöksentekoon. (Perustuslaki 731/1999, 2§ & 14§.) Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista korostaa palvelun käyttäjän osallisuutta omaan palveluunsa. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palveluiden suunnitteluun ja toteutumiseen. Asiakkaan mielipide on otettava huomioon ja kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.) Kuntalain mukaan asukkailla ja palveluiden käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Kuntalaki kannustaa käyttämään lakisääteisiä neuvostoja kuten vanhus-, vammais- ja nuorisovaltuustoa päätöksenteossa. (Kuntalaki 410/2015, 22§.)

Asiakaskehittämisessä asiakasta koskeva ihmiskäsitys on muututtava. Historiallisesti asiakas ajatellaan palveluiden kohteeksi ja avun tarvitsijaksi. Lähdettyä kehittämään yhdessä asiakkaiden kanssa palveluita, tulee asiakas ymmärtää oman elämänsä ja palveluiden subjektina eli toimijana sekä oman elämänsä asiantuntijana. Toinen muutos tulee tapahtua organisaatio tasolla. Palvelut eivät ole järjestelmä, joka on olemassa organisaatiota tai ammattilaisia varten, vaan palvelut ovat apua ja tukea tarvitsevan ihmisen oikeus. (Pohjola 2017, 310.) Kehittäjäkumppanuuden toteutuminen hyvinvointipalveluissa vaatii, että palveluiden käyttäjällä on pääsy palveluiden kehittämiseen. Palveluiden käyttäjällä tulee olla osallistumismahdollisuuksia kehittämistä koskeviin keskustelu-, suunnittelu- ja päätöksentekotilaisuuksiin. Palveluiden kokonaisprosessin on oltava myös läpinäkyvä. (Harra, Sipari & Mäkinen 2016, 156.) Yhteiskehittäminen vastaa hyvin sosiaalihuoltolain 1301/2014 vaatimuksiin asiakaslähtöisyyteen ja osallisuuden tukemiseen. Yhteiskehittämisessä asiakkaat eli palveluiden käyttäjät ovat mukana palveluiden suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Parhaimmillaan yhteiskehittäminen toteutuu kaikilla toiminnan tasoilla yksilötasolta strategiseen johtoon saakka. (Terveystieteiden ja hyvinvoinninlaitos 2018.)

Tärkeintä yhteiskehittämisessä on yhteistoiminnallinen prosessi, jossa asiakkaiden kokemustieto ja asiantuntemus yhdessä jalostuvat ja jäsentyvät ammattilaisten ja asiakkaiden kesken. Tämä vaatii kaikkien osapuolten luottamusta, rohkeutta ilmaista itseään sekä herkkää kohtaamista, sillä tilanne on yleensä kaikille uusi. (Pohjola 2017, 316, 319.) Asiakaslähtöisten palveluiden kehittämisessä ei riitä, että ylin johto on sitä mieltä, vaan sen täytyy olla yhteinen tahtotila koko organisaatiossa. Palveluiden käyttäjien osallistuminen palveluiden suunnitteluun ja toteutukseen mahdollistuu avoimessa ja vastavuoroisessa vuorovaikutuksessa. Se vaatii organisaatiolta avoimuutta sekä kykyä ottaa vastaan myös kritiikkiä. Asiakaslähtöinen kehittäminen perustuu siihen, että asiakkaan asiantuntijuutta oman elämänsä asiantuntijana tulee hyödyntää ja nähdä voimavarana, kun palveluita kehitetään. Ammattilaisen rooli asiakaskehittämisen prosessissa on vahvistaa asiakkaiden palveluiden käyttöön liittyvää ymmärrystä ja tietoisuutta. (Stenvall & Virtanen 2012, 159, 163 & 178.) Asiakaskehittämisen prosessissa on eri asia kuulla kuin kuunnella asiakkaita. Kuuleminen tarkoittaa sitä, että on asiakkaiden mielipide

palveluista, jonka organisaatio ottaa huomioon, jos ottaa. Kuunteleminen tarkoittaa sitä, että asiakkaan mielipiteellä on todellinen painoarvo organisaation päätöksen teossa. Tämä näkyy erityisesti yksityisellä sektorilla, jossa asiakkaiden tyytyväisyydellä on iso merkitys. (Stenvall ym. 2012, 162.)

Virtanen, Suonheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas (2011, 19) toteavat, että asiakkaan ja palveluntarjoajan kumppanuus yhteiskehittämisessä edellyttää asiakkaan ja työntekijän hyvää vuorovaikutusta ja luottamusta. Asiakaslähtöisyys on toiminnan arvoperusta, jolloin toiminta organisoidaan asiakkaan, ei pelkästään palvelun tuottajan tarpeista käsin. Asiakas tulee nähdä aktiivisena toimijana ja asiakkaan omanelämän asiantuntemus tekee hänestä palveluprosessissa yhdenvertaisen toimijan ja tasavertaisen kumppanin työntekijän kanssa. (KUVIO 2)



KUVIO 2. Asiakaslähtöisyyden rakennuspuu (Kuvio mukaillen Virtanen, Suonheimo, Lamminmäki, Ahonen ja Suokas, 2011)

### 3 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TUTKIMUSONGELMAT

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää Oulaisten työllisyshankkeen ja työpajan asiakkaiden kokemuksia palveluiden saatavuudesta Oulaisissa sekä työllistymistä ja elämänhallintaa tukevista toiminnoista. Tutkimuksen myötä saadaan tärkeää tietoa palveluiden käyttäjiltä heidän kokemuksistaan palveluiden saatavuudesta, samalla saadaan tietoa siitä mitä palveluita toivotaan kasvokkain tapahtuvaksi sekä heidän ajatuksiaan ja tarpeitaan työllistymistä ja elämänhallintaa tukevista toiminnoista.

Opinnäytetyön tavoite on koota asiakastyöryhmä, joka saadun tutkimustiedon pohjalta kehittää ja ideoi työllisyyttä ja elämänhallintaa tukevia toimintoja. Asiakastyöryhmän kanssa luodaan toimintasuunnitelma työllistymistä tukevista toiminnoista. Tämän opinnäytetyön tavoite on kokonaisuudessaan olla pohja asiakaskehittämiselle Oulaisten työllisyyspalveluissa ja asiakaskehittämisestä on tarkoitus tulla pysyvä osa Oulaisten työllisyyspalveluita.

Opinnäytetyön tutkimusongelmat ovat:

1. Mitkä palvelut ovat hyvin saatavissa Oulaisissa?
2. Millä palveluilla ja toiminnoilla työttömän työllistymistä voitaisiin edistää?

## 4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN

Toteutin opinnäytetyön Oulaisten kaupungin työllisyyspalveluissa. Opinnäytetyön tilaajana toimii Oulaisten kaupunki, mutta sain hyvin vapaat kädet aiheen valintaan. Ajatuksena oli vain se, että se hyödyntää työllisyyspalveluiden kehittämistä. Opinnäytetyön idea lähti siitä, että halusin saada asiakkailta tietoa siitä, miten he kokevat tämän hetkiset palvelut ja millaisia palveluita me voisimme järjestää heidän työllistymisen tai elämänhallinnan tueksi. Keskustelin aiheesta oman työparini, esimieheni, perusturvajohtajan ja pajan yksilövalmentajan kanssa ja kaikki pitivät aihetta erittäin tärkeänä ja hyödyllisenä kokonaisuuteen nähden ja näin ollen päädyin aiheeseen.

Valitsin opinnäytetyöhöni konstruktivisen lähestymistavan, koska se sopi parhaiten työni tarkoitukseen ja tavoitteeseen. Aineistonkeruu toteutettiin kyselylomakkeella eli kvantitatiivista menetelmää käyttäen. Valitsin kvantitatiivisen lähestymistavan, koska halusin saada vastauksia useaan asiaan ja isommalta joukolta. Kehittämisosiossa paneudumme asiakastyöryhmän kanssa kehittämään ja ideoimaan kyselyn pohjalta työllistymistä ja elämänhallintaa tukevia palveluita. Asiakaskehittämisestä on tarkoitus tulla pysyvä osa Oulaisten työllisyyspalveluita.

### 4.1 Opinnäytetyön kohderyhmä ja toimintaympäristö

Opinnäytetyön toimintaympäristö on Oulaisten kaupungin työllisyyspalvelut ja siellä Oulaisten työpaja sekä Oulaisten työllisyysshanke. Kesäkuussa 2020 alkanut ESR-rahoitteinen Oulaisten Työllisyysshankeen yhtenä kehittämiskohteena on ollut kokonaisuudessaan Oulaisten työllisyyspalveluiden kehittäminen. Oulaisten työllisyysshanke tekee asiakastyössä sekä yksilötyöskentelyä että erilaista työllistymistä ja elämänhallintaa tukevaa toimintaa. Työllistymistä ja elämänhallintaa tukeva toiminta voi olla erilaisia asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden mukaista ryhmätoimintaa, korttikoulutuksia, tapahtumia, retkiä ja asiantuntijoiden vierailuja. Hankkeessa työskentelee kaksi työntekijää. (Oulaisten kaupunki 2020.) Oulaisten työpajan tavoitteena on parantaa asiakkaiden työllistymismahdollisuuksia ja elämänhallintaa. Oulaisten työpajalla on puutyö-, metalli-, polkupyörä- ja kädentaitojenpaja. Pääasiassa pajalle tullaan kuntouttavan työtoiminnan sopimuksella, mutta myös työkokeilu ja opintoihin liittyvät harjoittelut ovat mahdollisia. Pajalla työskentelee kolme työtoiminnanohjaajaa sekä yksilövalmentaja. (Oulaisten kaupunki 2019.) Opinnäytetyön kohderyhmää ovat Oulaisten työllisyysshankeen ja työpaja-

jan asiakkaina kevättalvella 2020 olleet henkilöt. Heistä halukkaat ovat voineet osallistua tutkimukseen ja kehittämistyöhön, tai toiseen näistä osioista.

Opinnäytetyön ohjaajana toimi Centria Ammattikorkeakoulun yliopettaja Leena Raudaskoski ja työelämänohjaajana Oulaisten kaupungilta perusturvajohtaja Päivi Rautio. Opinnäytetyön ohjausryhmään kuuluu työelämästä Oulaisten työllisyys Hankkeen projektityöntekijä, kaupungin hallintopäällikkö sekä perusturvajohtaja.

## 4.2 Opinnäytetyön lähestymistapa

Valitsin opinnäytetyöhöni konstruktivisen lähestymistavan, koska se sopi mielestäni parhaiten opinnäytetyöni tavoitteisiin ja tarkoitukseen. Lukan (2001) mukaan konstruktio on abstrakti käsite, jolla on mahdoton määrä toteutuksia. Konstruktioita ovat kehityksen tuloksena syntyneet mallinnukset, kuviot, suunnitelmat, organisaatorakenteet ja kaupalliset tuotteet. Konstruktioille on tyypillistä se, että se ei ole löydetty, vaan keksitty tai kehitetty uusi innovaatio. Alun perin konstruktivinen lähestymistapa on kehitetty erityisesti liiketaloustieteisiin, mutta soveltuu hyvin laaja-alaiseen käyttöön. (Lukka 2001.) Konstruktivistisesta tutkimusotteesta käytetään, kun kehitetään jotain uutta ja innovatiivista organisaation tarpeisiin. Usein konstruktivisen tutkimusotteen on tarkoitus kehittää uusi toimintamalli, järjestelmä, työkalu tai menetelmä ja niinpä on tärkeää tuntea organisaatio hyvin. Jo kehittämistyön alkuvaiheessa otetaan siihen mukaan tuotoksen käyttäjiä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 66–68.)

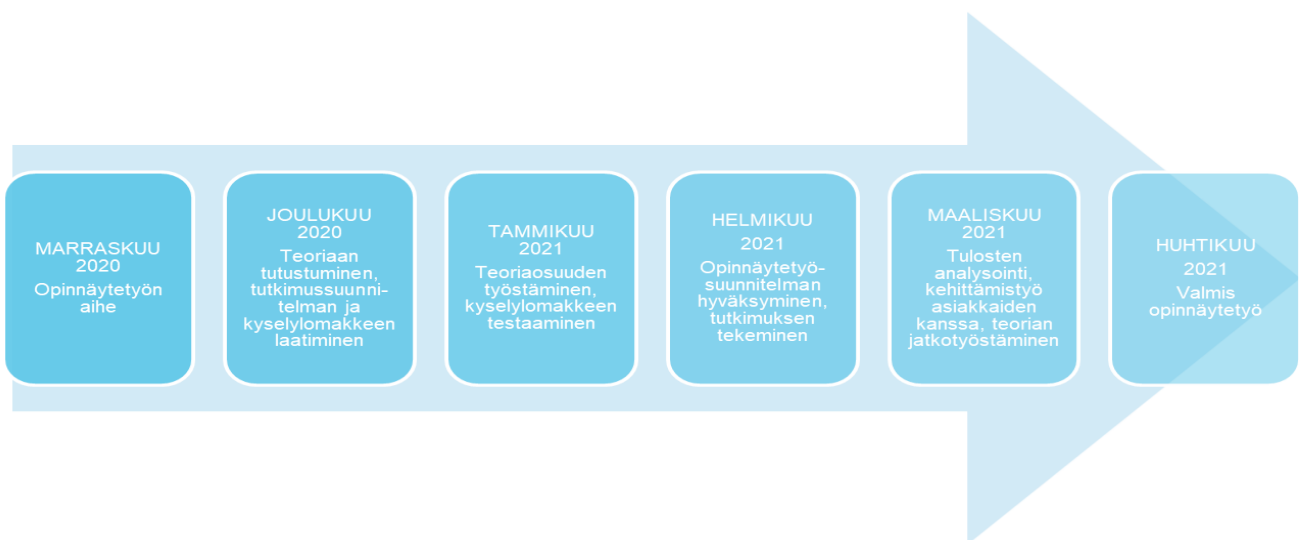
Konstruktivinen lähestymistapa sopi opinnäytetyöhöni erittäin hyvin, sillä opinnäytetyön tavoitteena on yhdessä asiakkaiden kanssa kehittää kyselyllä kerätyn tutkimustiedon pohjalta työllistymistä ja elämänhallintaa tukevia toimintoja ja tämän kehittämisen tuloksena toteuttaa konstruktio eli toimintasuunnitelma. Opinnäytetyön on tarkoitus olla kokonaisuudessaan pohja asiakaskehittämiseksi Oulaisten työllisyyspalveluissa. Lukan (2001) mukaan konstruktivinen tutkimus pohjautuu teoretiseen, konstruktioita tehdessä tutkija ja käytännön edustajat tekevät hyvin tiivistä ja läheistä yhteistyötä, jossa tapahtuu kokemuksellista oppimista.

## 4.3 Opinnäytetyöprosessin eteneminen

Opinnäytetyöprosessi lähti liikkeelle marraskuussa 2020. Olin aloittanut Oulaisten työllisyys Hankkeen projektipäällikkönä lokakuussa. Työllisyystiimissä pohdimme, mitä osiota työllisyyspalveluissa voisin

lähteä opinnäytetyössäni kehittämään. Kävimme keskustelua ja ideoimme muutamaa eri aihetta, mutta lopulta päädyimme ”Asiakkaat kehittämässä työllisyyspalveluita”-aiheeseen. Työllisyyspalveluiden kehittäminen Oulaisissa on vielä hyvin alussa ja haluamme heti alusta saakka saada tietoa siitä, miten asiakkaat ovat kokeneet palveluiden saatavuuden ja saada heidät yhdessä kehittämään palvelukokonaisuutta meidän kanssamme. Päädyttyämme aiheeseen ja rajattuani sen, kävin siitä keskustelun ohjaavan opettajani kanssa ja laadimme alustavan aikataulun. Joulukuussa 2020 aloin konstruktivisen tutkimusprosessin mukaisesti tutustumaan kirjallisuuteen ja aikaisempiin tutkimuksiin sekä sitä kautta määrittelemään käsitteitä ja suunnittelemaan kyselylomaketta. Tein Webropolilla toteutettavan strukturoidun kyselylomakkeen, jonka testautin yhdellä asiakkaalla ja kolmella työyhteisöni jäsenellä. Tutkimusluvan ja kyselylomakkeen hyväksyi ohjaava opettajani helmikuun alussa 2021, sen jälkeen sain Oulaisen kaupungilta tutkimusluvan. Tämän jälkeen pääsin toteuttamaan kyselyä. Tutkimus toteutettiin yhden viikon aikana työpaja ympäristössä sekä työllisyys Hankkeen omassa ryhmätoiminnassa työllisyyspalveluiden tietokoneita ja verkkoyhteyksiä käyttäen.

Nähtävillä oli aina saatekirje, jossa kerrottiin tarkemmin työn tarkoituksesta ja tavoitteista. Kyselyn jälkeen analysoin tuloksia ja kirjoitin lisää teoriaa. Kokosin tutkimustuloksista yhteenvedon asiakkaiden kehittämistä varten ja suunnittelin kehittämistoiminnot eli kehittämispalaverit ja ”ideariihi”-seinän. Kaikkien kehittämistoimintojen pohjana oli tutkimustulosten yhteenveto. Kehittämistoimintojen jälkeen kokosin kehittämistyön tuloksena työllistymistä ja elämänhallintaa tukevista toiminnoista konstruktion eli tässä tapauksessa toimintasuunnitelman. Tämän toimintasuunnitelman lähetin kehittämispäivässä oleville asiakkaille kommentoitavaksi sekä työpajan seinälle nähtäville. Tämän jälkeen viimeistelin opinnäytetyön kokonaisuudessaan. Työ valmistui huhtikuussa 2020. (KUVIO 3.)



KUVIO 3. Opinnäytetyöprosessi

#### 4.4 Aineiston keruu ja analysointi

Valitsin kyselylomaketutkimuksen siksi, että saan tutkimuksen kautta tietoa laajemmalta joukolta ja kvantitatiivisessa tutkimuksessa pystyn kysymään asioita myös laajemmin. Kohderyhmän mahdolliset haasteet sosiaalisissa tilanteissa on otettu huomioon tutkimusta suunnitellessa. Kyselylomaketutkimuksessa on helpompi tuoda esiin omat mielipiteet ja ajatukset kuin haastatteluissa, joten siksi päädyin kvantitatiiviseen tutkimukseen ja strukturoituun kyselylomakkeeseen. Aineiston keruun toteutin strukturoidulla kyselylomakkeella Webropol-ohjelmaa käyttäen. Vallin (2018) mukaan kyselylomake on perinteinen tapa kerätä tutkimustietoa. Se yleistyi 1930-luvulla, sen jälkeen kun 1920-luvulla alettiin analysoida tutkimustuloksia tilastollisia menetelmiä hyödyntäen. Kyselylomakkeen muotoilu on erityisen huolellisuutta vaativaa työtä, jotta saadaan vastaukset tutkimuskysymyksiin. Kyselylomakkeen mittariston rakentaminen alkaa teoriasta eli siitä, että tutkija tutustuu aiempiin tutkimuksiin ja lähtee rakentamaan tutkimusta aiemman tutkimustiedon pohjalta. (Valli 2018, 92, 93.)

Kyselylomakkeen suunnittelu perustuu tutkimussuunnitelmaan ja siellä määritettyihin tutkimusongelmiin. Kyselylomakkeessa voi olla strukturoituja monivalintakysymyksiä tai avoimia kysymyksiä. Näiden järjestystä ja aiheen teemoittelua tulee miettiä tarkkaan kyselylomaketta tehdessä, jotta se olisi johdonmukainen ja selkeä. Kyselylomakkeen suunnittelussa kohderyhmän tunteminen on erittäin tärkeää, sillä kysymysten asettelulla, oikeilla ilmaisuilla ja sanavalinnoilla on iso merkitys kyselylomakkeessa. Turhia kysymyksiä tulee välttää. Kyselylomaketutkimuksessa lomakkeen kysymysten tuloksista tulee pystyä muodostamaan vastaus tutkimusongelmiin. Tämä on tärkeässä osassa tutkimuksen pätevyuden eli validiteetin kannalta. (Vilkkä 2015, 10–17.) Tein kyselylomakkeesta mahdollisimman selkeän ja napakan, jotta vastaajien mielenkiinto pysyisi yllä loppuun saakka. Kyselylomake on selkeästi kahteen eri teemaan jaoteltu. Ensimmäisessä teemassa (kysymykset 1–6) käsitellään palveluiden saatavuutta ja toisessa teemassa (kysymykset 7–10) työllistymistä ja elämänhallintaa tukevia toimintoja. Taustatiedot kysyttiin kahdella kysymyksellä (kysymykset 11–12).

Vallin (2018, 107, 114.) mukaan Likertin asteikko perustuu Rensis Likertin vuonna 1932 esittelemään mittariin. Likertin asteikko oli alun perin seitsemän asteinen, nykyään käytetään myös viisi tai yhdeksän asteista. Yleensä parittomana käytettävien Likertin asteikon keskimääräinen arvo on ”en osaa sanoa”, jolla annetaan vastaajalle mahdollisuus ilmaista, ettei tiedä tai ettei halua vastata kysymyksen. Kyselylomakkeessa voi olla myös avoimia kysymyksiä. Avoimien kysymyksien etuja ovat se, että siinä voi vastata laajemmin ja perusteellisemmin, mitä strukturoiduissa kysymyksissä sekä sieltä voi nousta hy-

viä ideoita. Avoimien kysymyksien huono puoli on se, että niihin on helppo jättää kokonaan vastamatta. Avoimet kysymykset analysoidaan joko tilastollisin menetelmin luokittelemalla ne ryhmiin tai laadullisesti teemoittelemalla ne. Tutkimukseni kyselylomake koostui monivalintakysymyksistä Likertin asteikkoa käyttäen ja yhdestä kokonaan avoimesta kysymyksestä. Muutamissa monivalintakysymyksissä pystyi vastausta täydentämään avoimella vastauksella. Taustatietoina tutkimuksessa kysyttiin sukupuoli ja työttömyyden kesto. Taustatieto kysymykset sijoitin kyselyn tietoisesti kyselyn viimeisiksi kysymyksiksi. Aineiston analysoin Webropol-ohjelmalla käyttäen suoria prosenttijakaumia sekä frekvenssejä. Tulosten kuvaamisessa käytettiin erilaisia graafisia kuvioita, taulukoita ja kuvantamisen mahdollisuuksia.



## 5 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET

Kyselytutkimus toteutettiin helmikuussa yhden viikon aikana Oulaisten työpajalla sekä Oulaisten työllisyshankkeen asiakastapaamisissa ja järjestetyillä iltapäiväkahveilla. Kohderyhmän kokonaismäärä tuolla viikolla oli yhteensä 47 henkilöä. Kyselytutkimukseen vastasi 20 henkilöä eli 43 % kohderyhmästä. Näin ollen vastausprosentiksi muodostui 43 %. Vastaajista naisia oli 30 %, miehiä 65 % ja sukupuolta ei halunnut kertoa 5 %. Työttöminä heistä oli ollut alle 6kk 10 %, 6-12kk 15 %, 1-2 vuotta 20 %, 2-5 vuotta 40 % ja yli 5 vuotta 15 %. (KUVIO 4.)



KUVIO 4. Työttömyyden kesto

## 5.1 Palveluiden saatavuus

Kysely oli jaettu kahteen teemaan ja ensimmäinen teema käsitteli palveluiden saatavuutta ja toiveita palveluiden toteuttamisesta. Vastaajista viimeisen vuoden aikana Kelan ja TE-toimiston palveluita oli käyttänyt lähes kaikki vastaajista (95 %). Oulaisten työpaja/kuntouttava työtoimintaan oli osallistunut 75 % ja Oulaisten Työllisyys Hankkeen palveluita oli käyttänyt 65 % vastaajista. Mielenterveyspalveluita/A-klinikan palveluita oli käyttänyt 35 %, työttömien terveystarkastusta 25 % ja aikuissosiaalityötä 20 % vastaajista. Jelpiverkon palveluita oli käyttänyt viidesosa vastaajista eli 20 %, seurakunnan diakoniatyötä 15 %, velkaneuvojaa 10 %, liikuntaneuvojaa 10 %, Jedun palveluita 5 % ja alueen muita hankkeita 5 %. (KUVIO 5.)



KUVIO 5. Viimeisen vuoden aikana käytetyt palvelut

Kyselyssä haluttiin selvittää, miten käytetyt palvelut olivat vastaajien mielestä saatavissa. Määrittelin kysymyksessä saatavuuden siten, että yhteystiedot palveluun on löydettävissä, tavoittaa henkilöt, saa sovittua ajan tai hoidettua asian. Eniten käytetty palvelu oli Kela, joka koettiin vastaajien mielestä hyvin saatavaksi 37 % tai melko hyvin saatavaksi 47 %. Lähes puolet vastaajista koki, että TE-palvelut ovat hyvin saatavissa 45 % ja melko hyvin 39 %. Kaikkineen palvelut koettiin melko hyvin tai hyvin saataviksi. Suurin hajonta oli aikuissosiaalityön kohdalla, jossa hyvin tai melko hyvin saatavaksi koki

palvelun 56 % ja melko huonosti saatavaksi 45 %. Vähemmän käytetyt palvelut Jelppiverkko ja Jedu (molemmat N=5) koettiin parhaiten saatavaksi, sillä 100% näitä käyttäneistä vastaajista koki, että palvelut olivat hyvin saatavissa. (TAULUKKO 1.)

TAULUKKO 1. Palveluiden saatavuus

	huonosti	melko huonosti	melko hyvin	hyvin	yhteensä
Kela	11 %	5%	47 %	37%	19
TE-palvelut	6 %	11%	39 %	45%	18
aikuissosiaalityö	0%	45%	22 %	33%	9
mielenterveyspalvelut/A-klinikka	0%	13%	13 %	75%	8
seurakunnan diakoniatyö	0%	25%	25 %	50%	4
Jelppiverkko	0%	0%	0 %	100%	5
Työttömien terveystarkastus	14%	0%	29 %	57%	7
Työpaja/kuntouttava työtointa	0%	0%	25 %	75%	16
Oulaisten työllisyysshanke	0%	0%	33 %	67%	12
velkaneuvoja	20%	0%	40 %	40%	5
liikuntaneuvoja	0%	0%	50 %	50%	2
Jedu	0%	0%	0%	100%	3
Oulaisten hankkeet	0%	0%	50%	50%	2
Muu, mikä?	-	-	-	-	

Kyselyssä haluttiin selvittää, mitä palveluita toivottiin Oulaisiin kasvokkain tapahtuviksi palveluiksi. TE-toimiston (89 %) ja Kelan (78 %) palveluita toivoivat lähes kaikki vastaajista kasvokkain tapahtuviksi. Noin puolet vastaajista toivoivat työpajaa (56 %), mielenterveyspalveluita/A-klinikkaa (50 %), velkaneuvojaa (50%), aikuissosiaalityötä (44 %), työttömien terveystarkastusta (44 %) ja Oulaisten työllisyysshanketta (44%) kasvokkain tapahtuviksi. Seurakunnan diakoniatyötä toivoi 33 %, liikuntaneuvojaa 33 %, Jelppiverkkoa 28 % ja muita hankkeita 6 % kasvokkain tapahtuvaksi. Avoimeen kohtaan, ”muuta, mitä?”, tuli yksi vastaus: ”Kaikki eivät osaa käyttää, tai eivät omista edes tietokonetta, joten kaikki perustarpeet, jotka tehdään koneella pitäisi pystyä tekemään kasvotusten.” (KUVIO 6.)



KUVIO 6. Kasvokkain toivottavat palvelut

Tutkimuksessa kysyttiin myös sähköisten palveluiden käytöstä. Sähköisten palveluiden käytössä koettiin suurta hajontaa vastaajien kesken. Sähköisten palveluiden käyttö kokonaisuudessaan koettiin helpoksi tai melko helpoksi yhteensä 61 % ja vaikeaksi tai melko vaikeaksi 39 %. Sähköisen ajanvarauksen koko helpoksi tai melko helpoksi 79 %, vaikeaksi tai melko vaikeaksi sen koki 21 %. Sähköisten hakemusten tekemisen koki helpoksi tai melko helpoksi 58 % ja vaikeaksi tai melko vaikeaksi 42 %. Liitteiden lisäämisen sähköiseen hakemukseen koki helpoksi tai melko helpoksi vastaajista 63 % ja melko vaikeaksi tai vaikeaksi 37 %. (TAULUKKO 2.)

TAULUKKO 2. Sähköisten palveluiden käyttö

	<b>vaikea</b>	<b>melko vaikea</b>	<b>melko helppo</b>	<b>helppo</b>	<b>vastaajia yht.</b>
1. Millaiseksi koet sähköisten palveluiden käytön kokonaisuudessaan?	6 %	33 %	39 %	22 %	18
2. Millaiseksi koet ajanvarauksen sähköisesti?	5 %	16 %	63 %	16 %	19
3. Millaiseksi koet sähköisten hakemusten täyttämisen?	11 %	31 %	42 %	16 %	19
4. Millaiseksi koet liitteiden lisäämisen sähköiseen hakemukseen?	5 %	32 %	42 %	21 %	19

Tutkimuksessa kysyttiin toiveita rakenteella olevaan matalankynnyksen palvelukeskuksen kasvokkain tapahtuvasta palvelusta. Toiveet Sampsankadun matalankynnyksen kasvokkain tapahtuvasta palvelusta koettiin hyvin eri tavoin ja hajonta oli aika suurta. Sampsankadulle rakennettavaan matalankynnyksen palvelupisteeseen koettiin kasvokkain tapahtuvaksi toiminnaksi tärkeimpinä Kela (erittäin tärkeää 50 % ja melko tärkeää 20 %), TE-toimisto (erittäin tärkeä 40 % tai melko tärkeä 40 %) ja Oulaisten Työllisyshanke (erittäin tärkeää 40 % ja melko tärkeää 33 %). Suurinta hajontaa oli kokemuksessa mielen-terveyspalveluiden/A-klinikan tärkeydestä kasvokkain tapahtuvana matalankynnyksen palveluna, yli puolet (54 %) koki, että se on erittäin tärkeää tai tärkeää, kun taas 31 % koki, ettei palvelu ole ollenkaan tärkeää. ”Muu, mikä?” kohdassa oli kaksi vastausta, toinen oli vastannut kohdan ”ei lainkaan tärkeää” ja toinen ”erittäin tärkeää” Avoimeen kohtaan oli täydennetty vastausta seuraavasti: ”Henkilö, joka opastaa kaikkien tietokoneella tapahtuvien lomakkeiden jne. käytössä.” (TAULUKKO 3.)

TAULUKKO 3. Sampsankadun matalankynnyksen palvelukeskus

	ei tärkeää	jonkin verran tärkeää	melko tärkeää	erittäin tärkeää	vastaajia yht.
Kela	5%	25%	20%	50%	20
TE-toimisto	10%	10%	40%	40%	20
aikuissosiaalityö	18%	18%	27%	36%	11
Mielenterveyspalvelut/A-klinikka	31%	15%	39%	15%	13
seurakunnan diakoniatyö	21%	29%	36%	14%	14
terveydenhoitaja	18%	24%	29%	29%	17
oppilaitokset	8%	42%	25%	25%	12
Jelppiverkko	17%	33%	17%	33%	12
Oulaisten työllisyshanke	7%	20%	33%	40%	15
Velkaneuvoja	17%	17%	42%	25%	12
Liikuntaneuvoja	18%	36%	46%	0%	11
Muut Oulaisten hankkeet	10%	30%	40%	20%	10
Muu, mikä?	50%	0%	0%	50%	2

## 5.2 Työllistymistä ja elämänhallintaa tukeva toiminta

Tutkimus oli jaettu kahteen teemaan, joista toinen teema käsitteli työllistymistä ja elämänhallintaa tukevaa toimintaa. Tässä teemassa kyseltiin millaisille työllistymistä ja elämänhallintaa edistäville toiminnoille olisi tarvetta ja millaisiin asioihin tarvittaisiin tukea tai apua. Teeman ensimmäisessä kysymyksessä selvitettiin millaisiin työllistymiseen liittyviin asioista toivottiin lisätietoa. Hajonta vastauksien kesken oli suurta. Eniten lisätietoa toivottiin osa-aikatyöstä (paljon 16 % ja jonkin verran 42 %), palkkatuesta (paljon 11 % ja jonkin verran 47 %) ja opiskelumahdollisuuksista (paljon 6 % ja jonkin verran 53 %). Kolme neljäsosaa vastaajista (75 %) kokivat, etteivät tarvitse lisätietoa yrittäjyydestä. Lähes puolet vastaajista koki, etteivät he tarvitse lisätietoa kuntouttavasta työtoiminnasta 44 % ja oppisopimuksesta 44 %. (TAULUKKO 4.)

TAULUKKO 4. Lisätietoa työllistymiseen liittyvistä asioista

	en lain- kaan	vähän	jonkin ver- ran	paljon	yhteensä
kuntouttavasta työ- toiminnasta	44%	28%	17%	11%	18
työkokeilusta	24%	29%	35%	12%	17
oppisopimuksesta	44%	19%	19%	19%	16
palkkatuesta	16%	26%	47%	11%	19
osa-aikatyöstä	21%	21%	42%	16%	19
opiskelu mahdolli- suuksista	18%	24%	53%	6%	17
yrittäjyydestä	75%	6%	13%	6%	16
etuuksista	22%	33%	22%	22%	18
Kelan palveluista	29%	24%	24%	24%	17

Kyselyssä selvitettiin vastaajien kokemaa tuen ja avun tarvetta työllistymiseen tai elämänhallintaan liittyen. Tuen ja avun tarpeessa koettiin hyvin paljon hajontaa, kaikissa kysymyksen osissa tuli vastauksia kaikkiin vaihtoehtoihin. Kysymykseen vastaaminen oli aktiivista, sillä vähintään 18 vastaajaa kokonaisvastaajien määrästä (20) oli arvioinut joka kohtaan tuen ja avun tarvetta. Yli puolet vastaajista koki tarvitsevänsä apua tai tukea paljon tai jonkin verran työkokeilupaikkojen etsimisessä (61 %), oman osaamisen ja vahvuuksien tunnistamisessa (53 %) sekä työhakemuksien tai CV:n tekemisessä

(50%). Sosiaaliseen mediaan liittyvissä asioissa puolet (50 %) vastaajista koki, ettei tarvitse apua tai tukea. (TAULUKKO 5.)

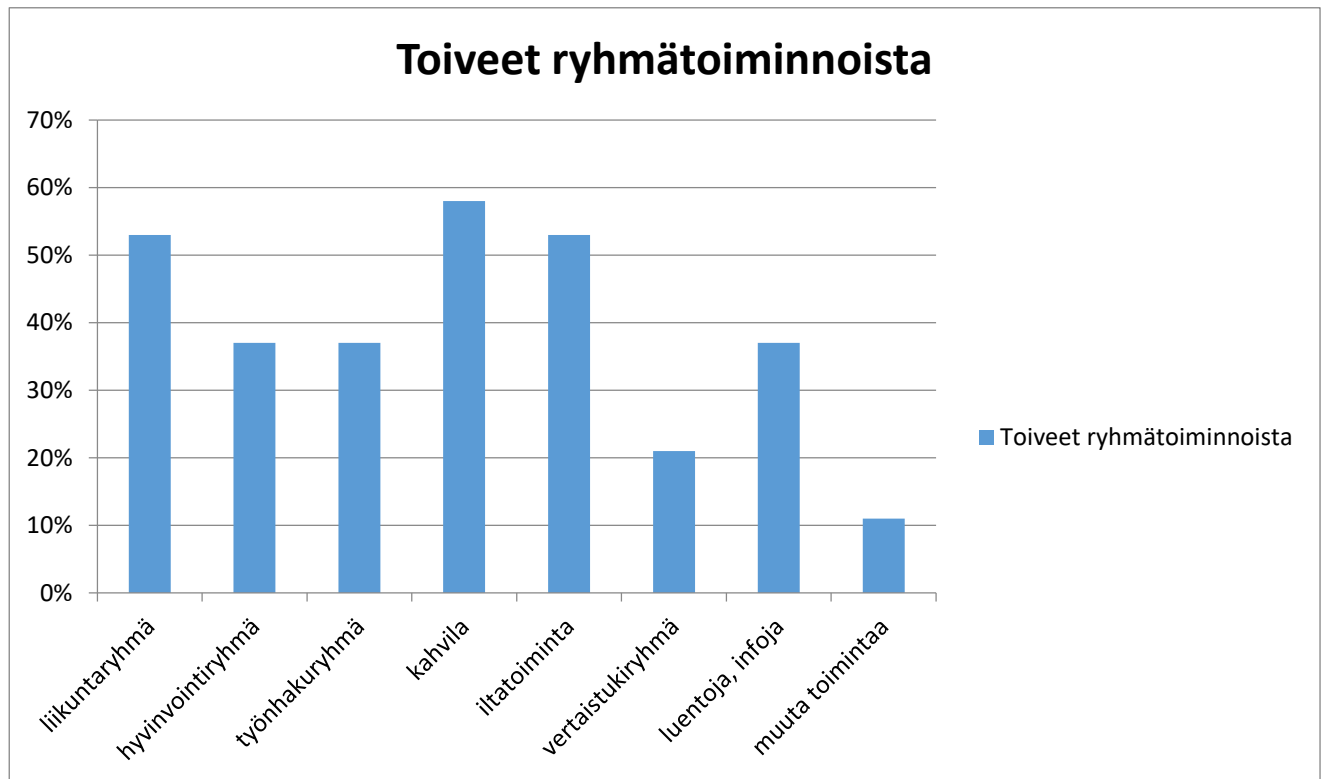
TAULUKKO 5. Avun ja tuen tarve työllistymiseen ja elämänhallintaan liittyen

	en lainkaan	vähän	jonkin verran	paljon	yhteensä
Työpaikkojen etsimisessä	25%	35%	25%	15%	20
Työkokeilupaiikkojen etsimisessä	17 %	22 %	33 %	28 %	18
Työhakemuksen teossa	22 %	28 %	17 %	33 %	18
CV tai ansioluettelon tekemisessä	22 %	33 %	17 %	28 %	18
harjoitusta työhaastattelutilanteisiin	33 %	28 %	22 %	17 %	18
omien vahvuuksien ja osaamisen tunnistamisessa	16 %	32 %	16 %	37 %	19
Somen käytössä (facebook, Instagram)	50 %	22 %	17 %	11 %	18
sähköisten palveluiden käytössä	32 %	37 %	11 %	21 %	19
elämänhallinnassa (vuorokausirytm, päihitteet yms.)	39 %	44 %	11 %	6 %	18
sosiaalisissa tilanteissa	33 %	22 %	33 %	11 %	18
raha-asoiden hallinnassa	28 %	39 %	28 %	6 %	18

Elämänhallintaa ja työllistymistä tukevista ryhmätoiminnoista tärkeimpänä koettiin Avoin kahvila (58 %). Seuraavaksi tärkeimpinä koettiin liikuntaryhmä 53 % ja iltatoiminta 53 %. Hyvinvointiryhmä, työnhakuryhmä ja asiantuntijoiden luennot koettiin yhtä tärkeiksi 37 %. Vertaistukiryhmä 21 % ja muu toiminta 10 %. Muu toiminta kohtaan oli kirjattu ”Opastusta syrjäytyneiden nuorten huolehtimiseen ja miten heidät saataisiin joukkoon mukaan.”

Vertaistukiryhmä-kohdassa oli mahdollisuus vastata, että minkä aiheen ympärille ryhmää toivottaisiin. Avoimeen kohtaan tuli kaksi vastausta ”riippuvuus” ja ”yksinäisyys”. Asiantuntijoiden luentoja ja

infoja toivottiin aiheista ”kulttuuri”, ”kielet”, ”yrittäjäys”, ”itsetunto ja mieli”, ”työsopimuslaki” ja ”tietotekniikan hallinta kaikilla osa-alueilla”. (KUVIO 7.)



KUVIO 7. Toiveet ryhmätoiminnoista

Korttikoulutuksien tarve ja kiinnostus jakautui tutkimuksessa seuraavasti. Työturvallisuuskortti ja tulityökorttikoulutuksiin osallistuisi kumpaankin 58 % vastaajista, ensiapu I koulutukseen 47 % ja hygieniapassikoulutukseen osallistuisi 37 % vastaajista. Avoimeen kohtaan ”muu, mikä?” vastasi yksi henkilö, joka toivoi anniskelupassikoulutusta.



## 6 ASIAKASKEHITTÄMINEN TYÖLLISYYSPALVELUISSA

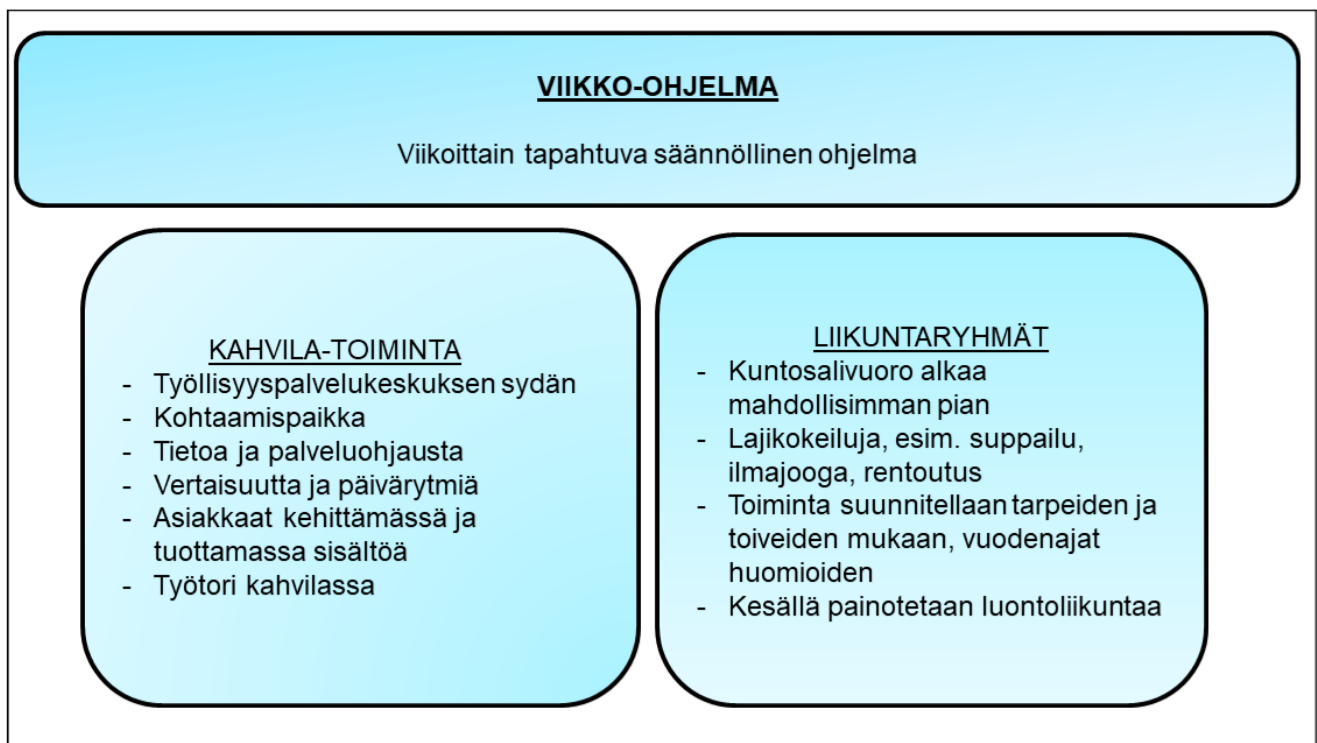
Opinnäytetyöni tavoitteena oli koota asiakkaat kehittämään työllisyyspalveluita. Opinnäytetyön kehittämisosiossa kokosin asiakastyöryhmän kehittämään työllistymistä tukevia toimintoja kyselyllä saadun tiedon pohjalta. Asiakastyöryhmä kootaan Oulaisten työpajan ja Oulaisten työllisyshankkeen asiakkaista. Asiakaskehittämisestä on tarkoitus tulla pysyvä toimintamuoto Oulaisiin.

Covid-19-pandemian pahenemisen myötä, kuuden hengen kokoontumisrajoitukset tulivat voimaan alueellamme 8.3.2021, tämä esti suunnitellun kehittämispäivän pidon asiakkaille. Jouduin vaihtamaan suunnitelmaa nopealla aikataululla ja päädyin tekemään yhden kehittämispäivän sijasta useamman erilaisen tavan kehittää. Tähän päädyin siksi, että digitaalisten taitojen tai välineistön puute ei olisi este osallistua kehittämiseen. Suunnittelin yhden kehittämispalaverin hybridi-mallilla, eli neljän henkilön oli mahdollista osallistua paikan päällä ja muiden Teams-etäyhteyden välityksellä. Sen lisäksi kokosin työpajan seinälle ”ideariihi-työkalun”. Tein seinälle yhteenvedon kyselyn tuloksista ja otsikoitain aiheet ”ryhmätoiminnot” ”tapahtumat, koulutukset, retket, tutustumiset”, ”luennot ja asiantuntijat” sekä ”jotain muuta”, joihin pystyi post-it lapuilla kertomaan kehitysideansa. ”Ideariihi-seinä” oli työpajan tiloissa 1,5 viikkoa, jotta jokaisella olisi mahdollisuus vaikuttaa. Näiden lisäksi järjestin vielä Teams-yhteydellä toisen kehittämispalaverin illalla, jotta mahdollistin sellaistenkin henkilöiden osallistumisen, jotka ovat päivällä estyneitä.

Ensimmäiseen hybridimallin kehittämispäivään osallistui kaksi henkilöä. Kolmas henkilö estyi viime hetkellä tulemasta, hän lähetti sähköpostitse omat kehitysideansa. Kävimme kehittämispäivässä kyselyn tulokset läpi ja sen jälkeen ideoimme niiden pohjalta toimintaa. Olin valmistellut otsikot, joiden alle alkoi muodostua ajatuksia toimintaan. Sähköpostitse tulleita ideoita jatkojalostettiin ja kyselyssä tulleita ideoita kehitettiin eteenpäin ja kokonaisuuksiksi. Asiakkaiden kanssa sovittiin, että koko kehittämistyön tuloksena tulleen toimintasuunnitelman lähetän heille sähköpostitse kommentoitavaksi. Kehittämispäivässä tulleet ideat siirsinkin ”ideariihi-seinälle” kaikkien nähtäville. Ajattelimme, että valmiit ideat ruokkivat lisää uusia ja näin ollen rohkaisemme kaikkia osallistumaan yhteiskehittämiseen. Toiseen Teams - kehittämispalaveriin ei ilmoittautunut yhtään osallistujaa, joten se jätettiin pitämättä.

Kehittämispäivässä tuli hyvää keskustelua erilaisista toiminnoista ja tarpeista. Kyselyllä saatujen tulosten mukaisesti kaikille avoin säännöllinen kahvilatoiminta koettiin erittäin tärkeäksi. Päädyttiin aloit-

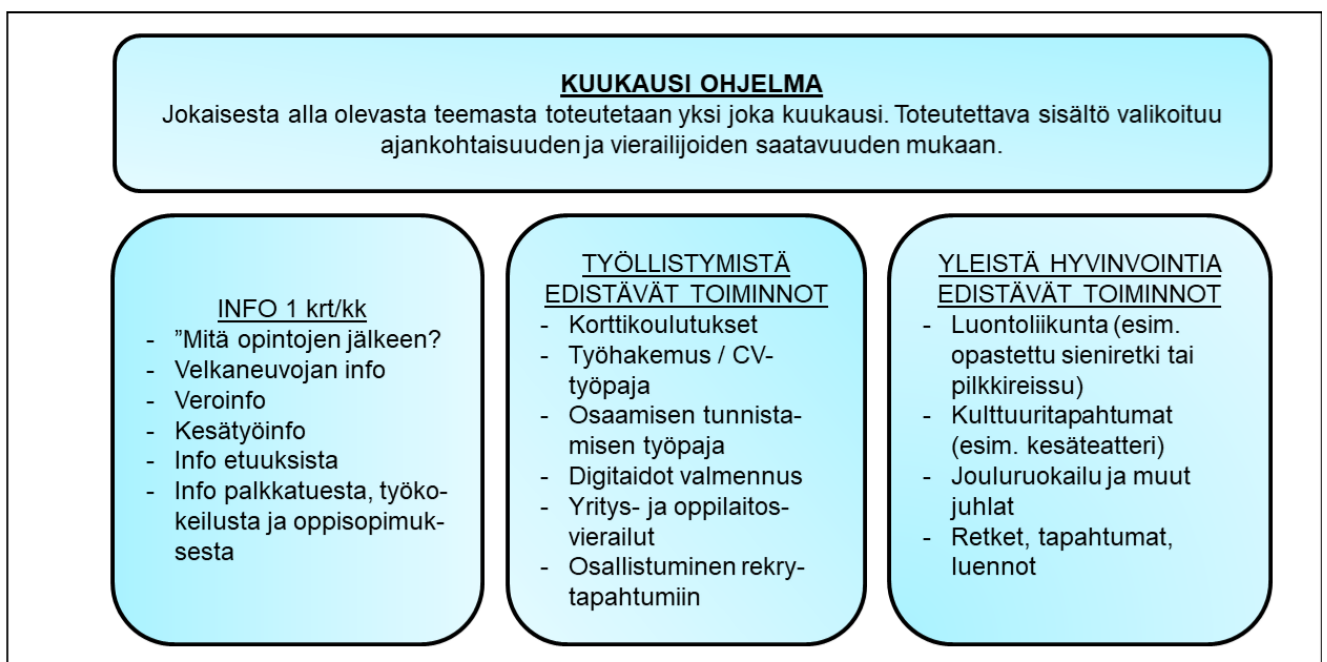
tamaan kerran viikossa tapahtuva avoin kahvila, josta tulisi työllisyyspalveluiden toiminnan keskus ja työllisyyspalvelukeskuksen sydän. Kahvilassa olisi tietoa tulevista tapahtumista, avoimista työpaikoista, sieltä saisi vertaistukea ja seuraa sekä tekemistä arkeen. Kahvilan toiminta muotoutuisi asiakkaiden tarpeista ja he voisivat olla tuottamassa sinne sisältöä vaikka erilaisten visailujen tai tekemisen muodossa. Toinen kehittämisspäivässä noussut idea oli ”työtori”. Työtori, johon olisi koottuna työpaikat, mahdollisuus ilmoittaa työvoiman tarpeesta, kimpapakyydeistä tai muusta työasioihin liittyvästä. Pohdimme työtorin toteutustapaa ja päädyimme, että se tehtäisiin tässä vaiheessa kahvilan yhteyteen ilmoitustaululle, jotta se ei sulkisi pois henkilöitä, jotka eivät käytä tietokoneita tai älylaitteita. Jatkossa tulemme miettimään työtorin kehittämistä myös verkkoon. Liikuntaryhmät nousivat toiseksi toivottuimmaksi ryhmätoiminnaksi tutkimuksessa ja se koettiin tärkeäksi myös kehittämisspäivässä. Kuntosalivuoro oli hyvin toivottua kaikissa kehittämisspäivän osallistumistavoissa, joten päätimme aloittaa oman kuntosalivuoron mahdollisimman pian. Liikuntaan liittyen toivottiin myös sählyä ja kehonhuoltoa. Näistä toiminnoista koottiin viikoittain tapahtuva toiminta (KUVIO 8.)



KUVIO 8. Työllisyyspalveluiden viikko-ohjelma

Kehittämisspäivässä tuli useita uusia ideoita, mitä kyselyssä ei noussut esiin. Näitä oli muun muassa ”koulunsa päättäneen info”. Infon sisällöksi suunniteltiin tietoa työttömyyskassasta, palkkatuesta, sovitellusta päivärahasta ja muista työttömyyteen liittyvistä asioista. Tämä tultaisiin toteutumaan säännöllisesti.

sesti useamman kerran vuoden aikana. Kehittämispäivässä nousi myös toive digitaalisten taitojen opettamisesta. Toivottiin, että opetettaisiin käyttämään erilaisia etäyhteyksiä, erilaisten sovellusten käyttöä ja päivittämistä niin puhelimeen kuin tietokoneeseenkin. Kehittämispäivässä nousi myös toive veroneuvonnasta. Toivottiin, että keväisin veroilmoituksen täytön aikaan saisi tiiviin infopakettin veroilmoituksen täytöstä ja käytännön apua siihen. Näistä olen koonnut toimintasuunnitelman, johon kokosin joka kuukausi tapahtuvat teemat, joita on työllistymistä edistävä toiminta, hyvinvointi-toiminta, info ja iltatoiminta. Teemojen alle kokosi esimerkkejä, mitä tullaan näissä teemoissa toteuttamaan. Teemojen aikataulutukseen vaikuttaa vierailijoiden saaminen paikalle, asian ajankohtaisuus ja vuoden ajat. (KUVIO 9.) Tarkemmat toimintojen sisällöt (LIITE 3.)



KUVIO 9. Työllisyyspalveluiden kuukausiohjelma

Kehittämispäivässä kävimme keskustelua asiakaskehittäjäryhmästä ja sen toiminnasta. Päätimme, että tämä oli asiakaskehittäjäryhmä-toiminnan aloitus. Ensimmäinen varsinainen kokoontuminen sovittiin jo kesäkuulle. Asiakastyöryhmä tulee kokoontumaan jatkossa 4–5 kertaa vuodessa ja sen tarkoitus on suunnitella ja toteuttaa toimintaa. Asiakaskehittäjäryhmä on mukana erilaisen toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa. Työryhmään voi vapaasti tulla kaikki halukkaat palveluiden asiakkaat, mutta toivotaan sitoutumista toimintaan. Tarkemmat toiminnan pelisäännöt sovitaan yhdessä toiminnan alkaessa.

Työllisyyspalvelukeskuksen toiminnasta tullaan keräämään säännöllisesti palautetta. Palautekysely tullaan toteuttamaan vuosittain ja näin ollen sen yhteydessä tullaan saamaan palautetta myös tämän

toimintasuunnitelman toiminnoista. Palautekyselyyn on mahdollista osallistua sekä Wepropolin kautta että täyttämällä paperisen lomakkeen. Työllistymistä ja elämänhallintaa tukevia toimintoja tullaan kehittämään jatkossakin siten, että kaikilla on mahdollista osallistua. Työllisyyspalvelukeskukseen tulee pysyvästi ideaboxi, johon voi antaa palautetta, jättää ideoita ja toiveita toiminnasta. Sen lisäksi keväisin tullaan tekemään ”ideariihi-seinä”, jossa voi käydä kertomassa omat ideat ja toiveet. Näin jokaisella on mahdollisuus vaikuttaa toimintaan varsinaisen asiakastyöryhmään osallistumisen lisäksi.

## 7 POHDINTA

Pohdin tässä kappaleessa tutkimus- ja kehittämisosiota kokonaisuutena, peilaan onnistumistani alkupe-  
räiseen tavoitteeseen ja tutkimuskysymyksiin. Käsittelen tässä kappaleessa myös omaa henkilökohtais-  
ta osaamisen kehittymistä koko opinnäytetyöprosessin aikana sekä opinnäytetyön eettisyyttä ja luotet-  
tavuutta. Esitän opinnäytetyön johtopäätökset sekä opinnäytetyöprosessin aikana mieleeni tulleet jat-  
kotutkimusaiheet.

### 7.1 Pohdintaa keskeisistä opinnäytetyön tuloksista ja kehittämisestä

Aineiston kerääminen ja sen toteuttaminen aiheutti tarkkaa pohdintaa viime metreille saakka. Tähän vaikuttivat niin tekniset asiat kuten asiakkaiden tietotekniikan välineet ja yhteydet sekä vallitseva pan-  
demiatilanne. Toteutusta piti suunnitella hyvin tarkkaan asiakaskunnan tietotekniikan käytön mahdolli-  
suuksien kannalta ja pohdin useampia erilaisia toteutustapoja. Kyselyn toteuttamiseen auttoi asiakas-  
ryhmän tuntemus, mutta silti koin itsekin yllätyksiä matkan varrella. Minut yllätti, kuinka haastavaa on  
toteuttaa hyvin hajallaan olevalle kohdejoukolle verkkokysely, kun ei voida olettaa että kohderyhmällä  
omia tietoliikenneyhteyksiä ja -välineitä. Pandemiatilanne vaikutti siihen, ettemme voineet järjestää  
ryhmätoimintoja, joissa olisi ollut helppo osallistua tutkimukseen asiakaskoneilla. Jos nyt tekisin tut-  
kimuksen uudestaan, niin toteuttaisin sen siten, että vastata voisi oman valinnan mukaan paperilomak-  
keella sekä Webropolilla. Näin varmistaisin, että kenenkään vastaaminen ei jää uskalluksesta tai tieto-  
tekniikantaidoista kiinni.

Kokonaisuudessaan vallitseva pandemia-tilanne vaikutti vahvasti opinnäytetyöni tekemiseen. Kyselyn  
toteutus Oulaisten työllisyshankkeen asiakkaiden osalta oli haastavaa, kun julkisten tilaisuuksien jär-  
jestäminen kaupungissamme oli kiellettyä. Tämä saatiin toteutettua tapaamalla asiakkaita yksilöllisesti  
tai pienissä ryhmissä. Opinnäytetyön kehittämisosiota tehdessä kokoontumisrajoitus alueellamme oli  
kuusi henkilöä ja tämä vaikutti hyvin vahvasti kehittämistyöhön verrattuna siihen, jos olisin voinut  
järjestää kehittämispäivän kasvotusten. Eronen, Hiilamo ym. (2018) mukaan etäpalveluiden haasteet  
korona aikana keväällä 2020 koskettivat erityisesti yli 50-vuotiata, osatyökykyisiä, pitkäaikaistyöttö-  
miä ja maahanmuuttajataustaisia työttömiä. Heillä ei ollut riittäviä taloudellisia tai kielellisiä edelly-  
tyksiä tai osaamista.

Kyselyyn vastasi 20 henkilöä, eli 43 % kohderyhmästä. Näin kuitenkin Webropolista, että tutkimukseen oli alettu vastaamaan 26 kertaa. Tämä kertoo mielestäni siitä, että kyselylomake oli kuitenkin ehkä liian pitkä tai sitten asiaa ei vain koettu niin tärkeäksi. Näin jälkikäteen ajateltuna yhden kysymyksen olisin voinut jättää kyselylomakkeesta pois, sillä se oli osittain toistoa, pienellä vivahde erolla seuraavaan kysymykseen nähden. En silti usko, että yhden kysymyksen pois jättäminen olisi lyhentänyt kyselyä, niin paljon, että se olisi vaikuttanut kyselyn loppuun tekemiseen, jos kyselyn pituus oli syy jättää vastaaminen kesken.

Tutkimuksen vastauksien hajonta oli oikeastaan kaikissa kysymyksissä suurta ja se kertoo mielestäni hyvin erilaisista ja erilaisissa elämäntilanteissa olevista asiakkaistamme. Työttömyyteen on hyvin erilaisia syitä ja tilanteita, joten myös tarpeet heillä ovat hyvin erilaisia. Erilaiset tilanteet ja taustat näkyvät niin palveluiden tarpeena ja toiveena sekä esimerkiksi avun ja tuen tarpeessa työttömyyteen tai elämänhallintaan liittyen. Laaja hajonta näkyi sekä toiveissa saada palveluita kasvokkain että työllistymistä tukevissa toiminnoissa. Tutkimustuloksissa nousi esiin palveluiden saatavuuden osalta selkeästi eniten toivotut palvelut. Ne olivat TE-toimisto ja Kela. Niitä toivottiin eniten kasvokkain tapahtuviksi palveluiksi. Tähän vaikutti varmasti myös se, että ne ovat käytetyimmät palvelut, sillä ne koskettavat jokaista työtöntä. Nämä palvelut ovat myös vahvimmin sähköisinä palveluina tapahtuvina palveluina sekä näihin palveluihin liittyy myös toimeentulo. Suuri hajonta näkyi palveluiden kohdalla muun muassa aikuissosiaalityön tarpeena. Tämä kertoo ehkä työttömyyden keston eroista sekä sosiaalisesta ja taloudellisesta tilanteesta. Lyhyemmän aikaa työttömänä ollut, mahdollisesti ansiosidonnaista päivärahaa saava ei tarvitse niin vahvasti aikuissosiaalityön palveluita, mitä taas pitkään työttömänä ollut työllistymistä edistävästä palvelusta oleva henkilö.

Työllistymistä ja elämänhallintaa tukevan toimintojen osalta eniten apua ja tukea toivottiin käytännössä työkokeilupaikkojen etsintään sekä omien osaamisen ja vahvuuksien tunnistamiseen. Mielestäni on erittäin tärkeää, että tunnistetaan asioita, joissa tarvitaan tukea ja apua. Oman osaamisen ja vahvuuksien tunnistamisen puute näkyy vahvasti asiakastyössä ja usein asiakkaat kaipaavat nimenomaan heidän osaamisen sanoittamista ja rohkaisua. Ryhmätoiminnoissa avoin kahvila nousi toivotuimmaksi ja se kertoo mielestäni siitä, että kaivataan yhteisöä ja ihmisiä ympärille. Yksinäisyys nousi myös vertaistukiryhmien sisällöissä esiin. Työttömän elinpiiri on usein aika kapea ja moni kokee yksinäisyyttä. Lautala & Unkilan (2020) mukaan työllistämistä edistäviä palveluita suunnitellessa tulee ottaa huomioon kokemukset yksinäisyydestä ja muut syrjäytymistä lisäävät tekijät. Yksinäisyydellä on vahva yhteys koettuun itsetuntoon ja työkykyyn, joten on tärkeää, että jokainen pystyisi osallistumaan toimintaan, joka edistää omaa tilannetta.

Kehittämistyö oli erittäin hedelmällistä ja oli hienoa huomata, kuinka ajatuksia ja ideoita nousi esiin. Kehittäminen oli hyvin vastavuoroista ja dialogista. Esiin tuli useita sellaisia ideoita, joita en ollut osannut tutkimuksessa kysyä eikä avoimissa kysymysvaihtoehdoissa ollut näitä vastattu. Niinpä kehittämistyön merkitys kasvaa mielestäni juuri tämän takia. Jos olisin tehnyt toimintasuunnitelman pelkäämään kyselyllä saadun tiedon perusteella, olisi monta hyvää asiaa jäänyt huomiotta. Kehittämistyö koettiin tärkeäksi mahdollisuudeksi osallistua ja vaikuttaa asioihin asiakkaiden keskuudessa. Pohjola (2017, 318) mukaan asiakkaiden ja ammattilaisten kohtaaminen kehittämistyössä rakentuu parhaillaan vapaamuotoiseen ja dialogiseen vuorovaikutukseen, jossa jokainen uskaltaa omana itsenään jakaa näkemyksiään ja ajatuksiaan.

Opinnäytetyölle asetetut tavoitteet ja tarkoitus toteutuivat hyvin. Tarkoituksena oli saada tietoa palveluiden saatavuudesta Oulaisissa; tietoa siitä miten palveluiden saatavuus on koettu ja mitä palveluita toivotaan kasvokkain tapahtuvaksi. Tutkimuksen toisena tarkoituksena oli saada asiakkaiden toiveita ja tarpeita työllistymistä ja elämänhallintaa tukevista palveluista. Tutkimus antoi paljon tietoa siihen, mitä palveluita toivotaan, millaista ryhmätoimintaa ja mitä tietoutta tai taitoa työllistymiseen liittyen tarvitaan. Opinnäytetyön tavoitteena oli asiakkaiden kanssa kehittää ja luoda toimintasuunnitelma työllistymistä ja elämänhallintaa tukevista palveluista sekä opinnäytetyön olla kokonaisuudessaan pohja asiakaskehittämiselle Oulaisissa. Kaikkineen opinnäytetyölle luodut tavoitteet ja tarkoitukset täyttyivät työssäni mielestäni hyvin.

## **7.2 Oman osaamisen kehittyminen opinnäytetyöprosessin myötä**

Opintoni etenivät työn ohessa koko ajan suunnitellussa aikataulussa ja minusta tuntui, että opintojen yhteensovittaminen työn ja perheen kanssa on sujunut erittäin hyvin, joten en osannut pelätä opinnäytetyötäkään. Tavoitteenani oli valmistua jo vuoden 2020 lopussa, mutta työtehtävän vaihtuminen ja henkilökohtaisen elämän haasteet viivästyttivät opinnäytetyön aloittamista, välillä tuntui jo siltä, että opintoni ovat osaltani tässä. Jostakin sen sinnikkyuden kuitenkin kaivoin ja jaoin opinnäytetyöni mielessäni pieniin palasiin. En uskaltanut edes ajatella koko projektia, vaan etenin osa kerrallaan. Lopulta opinnäytetyöni eteni hyvinkin vauhdikkaasti. Lokakuussa aloitin uudessa työtehtävässä, ja marraskuussa minulla oli jo opinnäytetyön aihe uuteen työhöni liittyen. Talvikuukaudet tein tiiviillä tahdilla ja opinnäytetyöni valmistui huhtikuussa 2021. Kaikki tämä tapahtui täysin työ ohessa minun tehden täyttä työaika.

Aiheen rajaaminen ja työn kokonaisuuden hahmottaminen oli minulle haastavaa. Tuntui, että en oikein tiedä mitä tulee tehdä ja miten. Minulle oli aika haastavaa lähteä viemään koko opinnäytetyön prosessia eteenpäin. Luottamus siihen, että mitä teen milloinkin, mitä mikäkin tarkoittaa ja osaanko varmasti, olivat keskeisiä ajatuksia. Sain hyvää tukea opinnäytetyöni ohjaajalta ja luottamus myös omaan toimintaani kasvoi työn edetessä. Työllisyydenhoito kokonaisuudessaan on niin laaja, että tietoperustan koostaminen ja johdonmukaisen kokonaisuuden laatiminen oli erittäin haastavaa. Monipuolisten lähteiden löytäminen toi myös omat haasteensa. Haasteensa teoriaosuuteen toi myös jatkuvasti muuttuva ala. Tiedon ja tutkimusten tulee olla viimeisen vuoden tai kahden ajalta, muuten ne ovat jo usein vanhoja. Työllisyyden kuntakokeilu alkoi opinnäytetyöni aikana ja se vaikuttaa monelta osalta työllisyydenhoitoon, joten oli myös erittäin mielenkiintoista olla etsimässä tuoretta tietoa ja pitää itsensä kaiken tiedon huipulla.

Opin paljon prosessin aikana. Teoriapohjaa kootessani sain paljon uutta tutkimustietoa ja tuli luettua todella paljon kirjallisuutta. Tutkimuksen tulokset vahvistivat tiettyjä ennakkoajatuksiani ja työkoemuksen myötä tullutta ymmärrystä, mutta sain myös paljon uutta tietoa. Sain vahvistusta sille, kuinka meidän työllisyydenhoidossa tulee rohkaista käyttämään sähköisiä palveluita ja luoda edellytyksiä niiden käytölle. Ennakkoajatukseni yksinäisyydestä vahvistui tutkimustulosten myötä. Asiakaskehittämiseen sain paljon uutta tietoa ja oivalluksia, kuinka lähdemme sitä jatkossa viemään eteenpäin. Kaikki-  
neen opinnäytetyöprosessi oli opettavainen matka, jonka aikana koin kiviä ja karikoita, mutta myös suunnatonta iloa ja onnistumisia.

### **7.3 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus**

Hyviä eettisiä periaatteita noudattavassa tutkimuksessa on sovellettu kriteerien mukaista ja eettisesti kestävää tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä. Tutkijan tulee kunnioittaa muiden aiemmin tekemää työtä ja viitata asianmukaisesti heidän julkaisuihinsa. Tutkimuslupa tulee olla haettuna ja tutkimusta suunnitellaan, toteutetaan ja raportoidaan asetettujen vaatimusten mukaisesti. Hyvien tieteellisten käytänteiden noudattamisesta vastaa jokainen tutkija itse. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2021; Vilkkä 2007, 91.) Tutkimuseetiikan lisäksi on otettava huomioon lainsäädäntö, muun muassa henkilötietolaki 1999/523 ja Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 1999/621. Tutkimuksen eettisyyden määritelmät ja säädökset ovat kaikille samat, tekee tutkimusta opiskelija tai ammattitutkija. (Vilkkä 2007, 91,95)



Opinnäytetyössäni eettisyys on otettu huomioon työn alkumetreiltä saakka, olen noudattanut tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeita. Olen opinnäytetyön tekijänä pohtinut paljon eettisyyttä ja etiikka tutkijan roolissa. Eettisyys korostuu, kun kohderyhmänä ovat asiakkaat. Uskon, että eettiset kysymykset olisivat erilaisia, jos olisin tehnyt opinnäytetyön esimerkiksi verkostoon kuuluville ammattilaisille. Eettisyys on otettu huomioon opinnäytetyön alusta saakka, pohtien kohderyhmää, tiedonkeruu tapaa ja kaikkineen koko opinnäytetyöprosessia. Minulla on useamman vuoden työkokemus työllisyydenhoidosta, mutta eri paikkakunnalta. Työkokemus auttoi alusta saakka pohtimaan koko prosessia kohderyhmän kannalta. Mielestäni se, että olin uusi paikkakunnalla, oli hyvä asia opinnäytetyötä tehdessä ja lisäsi työn eettisyyttä, kun ei ollut pitkää historiaa asiakaskunnan kannalta. Eettisyys on huomioitu teoriaosuudessa kunnioittamalla aiempia tutkimuksia ja aiemmin tehtyä työtä viittaamalla asianmukaisesti lähteisiin. Lainsäädäntö on otettu huomioon tutkimuksen kaikissa vaiheissa.

Kyselylomaketta suunnitellessa pohdin paljon sitä, miten otan eettisesti asiat oikein esille, mitä taustakysymyksiä kysyn ja kuinka käytännössä tutkimuksen toteutan. Päädyin strukturoituun ja selkeään kyselylomakkeeseen, jota työstin kauan ja monelta kannalta mietittynä. Vastaajien taustatietokysymysten määrän halusin minimoida tunnistettavuuden takia ja päädyin kysymään vain sukupuolen ja työtömyyden keston. Tutkimusluvan testautin yhdellä asiakkaalla sekä kolmella työyhteisöni jäsenellä. Tutkimusluvan hain ensin Centria-ammattikorkeakoululta ja sen jälkeen Oulaisten kaupungilta.

Kvantitatiivisen opinnäytetyön luotettavuutta arvioidaan reliabiliteetin eli pysyvyyden ja validiteetin eli yleistettävyyden avulla. Nämä kaksi asiaa muodostavat yhdessä tutkimuksen kokonaisluotettavuuden. (Vilka 2015, 193–194; Kananen 2017, 75.) Kokonaisluotettavuutta pohdittaessa reliabiliteetti ei takaa validiteettia, mutta validiteetti on edellytys reliabiliteetille (Kananen 2017, 79). Validiteetti eli pätevyys tarkoittaa mitata tutkimuksessa oikeaa asiaa ja selkeästi. Validiteetti edellyttää asiantuntemusta, kohderyhmän tuntemusta ja tarkkuutta kyselylomakkeen tekemisessä ja ehdottomasti sen testaamista kohderyhmällä. (Vilka 2015, 194.) Reliabiliteetti eli luotettavuus tarkoittaa tulosten tarkkuutta eli ei-sattumanvaraisia tuloksia ja toistettavuutta tuloksissa (Vilka 2015, 194).

Tutkimukseni luotettavuutta tukee se, että minulla on useamman vuoden työhistoria työllisyydenhoidon parissa, joten kohderyhmä yleisesti on minulle tuttu. Oulaisissa olen työskennellyt vasta muutama kuukauden, joten tämä kohderyhmä, jolle tutkimuksen tein, ei ollut ehtinyt muodostua vielä kovinkaan tutuksi, joten tämä tukee työni eettisyyttä ja luotettavuutta. Tämä tukee validiteetin toteutumista. Mietin tarkkaan kyselylomaketta, kysymysten asettelua, selkeyttä ja arkaluontoisuutta. Taustatietokysymykset pidin tietoisesti mahdollisimman vähäisenä. Kohderyhmän tuntemuksen myötä osasin

ottaa alusta lähtien huomioon digitaalisten taitojen ja välineiden puuttumisen tuomat haasteet. Myös sosiaalisten tilanteiden haasteet osasin ottaa huomioon kehittämisosiossa. Kyselylomakkeen testautin yhdellä asiakkaalla sekä kolmella työllisyyspalveluiden työntekijöillä. Kerroin opinnäytetyöstä yleisesti työpajalla etukäteen sekä työllisyys Hankkeen iltapäiväkahveilla jokaiselle asiakkaalle henkilökohtaisesti. Saatekirje oli luettavissa vastaustilanteissa ja luettuaan pystyi päättämään haluaako vastata tutkimukseen. Koostin opinnäytetyön tarkoituksesta ja etenemisestä yhteenvedon työpajan seinälle, joka on ollut siellä nähtävillä kevään ajan.

Tutkimukseen vastaajia oli 20 henkilöä, vastausprosentti muodostui 43 %. Mielestäni se on hyvä, erityisesti ottaen huomioon kohderyhmän ja Covid-19-pandemian tuomat haasteet. Pidän tutkimusta luotettavana vastausprosenttiin peilaten. Uskon, että jos tutkimus toteutettaisiin uudelleen, niin vastaukset toistuisivat samanlaisena. Kehittämisosio ei toteutunut niin hyvin kuin olisin toivonut. Pandemiasta johtuen muutos etäyhteyksiin vaikutti suurelta osin toteutukseen, vain muutama osallistui aktiivisesti kehittämiseen. Työpajan seinälle koottu ”ideariih” toi kuitenkin kaikille mahdollisuuden osallistua kehittämiseen ja koin sen myös eettisesti hyvin tärkeäksi, että jokaisella on mahdollisuus vaikuttaa. Mielestäni tämä jopa lisää työn eettisyyttä ja luotettavuutta, sillä nyt ihan jokaisella, myös sellaisella, joka ei olisi tullut ryhmämuotoiseen kehittämiseen, oli mahdollisuus osallistua. Koen, että tein vallitsevassa tilanteessa kaiken mahdollisen sen eteen, että jokaisen olisi mahdollisuus osallistua.

Opinnäytetyöni teoriaosuus on laaja ja lähteet mahdollisimman uusia. Olin tarkka, että käyttämäni lähdekirjallisuus ja tutkimukset olisivat mahdollisimman uusia. Tällä hetkellä elämme työllisyydenhoidossa ja sosiaali- ja terveysalalla suurten muutosten aikaa, joten halusin, että tieto on varmasti paikkaansa pitävää ja ajankohtaista. Uusin tieto, tarkka viittaamistekniikka lähteisiin ja alan tuntemus lisäävät mielestäni työn kokonaisluotettavuutta.

#### **7.4 Johtopäätökset ja jatkotutkimusaiheet**

Opinnäytetyön johtopäätöksinä esitän:

1. Sähköisiä palveluita on totuttu käyttämään, mutta silti kaivataan kasvokkain tapahtuvaa palvelua.

2. Asiakaskehittämisen kautta saadaan todelliset asiakkaiden toiveet ja tarpeet esiin, joten toimintamuoto tulisi ottaa käyttöön aina kun halutaan tarjota oikeasti asiakaslähtöisiä palveluita.
3. Työttömiä tulee rohkaista käyttämään etäyhteyksiä ja sähköisiä palveluita. Tähän tulee järjestää koulutuksia ja mahdollisuuksia harjoitella. Näin tuetaan osallisuutta yhteiskunnassa.
4. Resurssit työllisyyspalveluissa pitäisi olla sellaiset, että on aikaa kohdata asiakas ja järjestää monipuolista ryhmätoimintaa. Työllistymistä ja elämänhallintaa tukeva toiminta on hyvin pieniä ja arkipäiväisiäkin asioita.

Jatkotutkimusaiheet:

1. Tutkimus Oulaisten työllisyyspalvelukeskuksen palveluista ja vaikuttavuudesta
2. Työttömän palvelut Oulaisissa – palveluoppaan kokoaminen
3. Kuntakokeilun vaikutukset Oulaisissa
4. Tutkimus asiakaskehittämisen vaikutuksista

## LÄHTEET

Al-Sudani, F. 2017. *Employment status and its contribution in oral health-related behaviors and oral health*. Institute of Dentistry, School of Medicine, Faculty of Health Sciences, University of Eastern Finland Kuopio. Saatavissa: [https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/18474/urn\\_isbn\\_978-952-61-2586-2.pdf](https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/18474/urn_isbn_978-952-61-2586-2.pdf). Viitattu 2.4.2021.

Blomgren, S., Karjalainen J., Karjalainen P., Kivipelto M., Saikkonen P. & Saikku, P. *Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa*. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 4/2016. Tampere.

Eronen, A., Hiilamo, H., Ilmarinen, K., Jokela, M., Karjalainen, P., Karvonen, S., Kivipelto, M., Koponen, E., Leemann, L., Londen P. & Saikku P. 2020. *Sosiaalibarometri 2020*. Soste, Suomen sosiaali- ja terveys ry. Helsinki. Saatavissa: <https://www.soste.fi/wp-content/uploads/2020/07/SOSTE-Sosiaalibarometri-2020.pdf>. Viitattu 21.3.2021.

European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. 2021. *NEETs*. 2.3.2021. Saatavissa: <https://www.eurofound.europa.eu/topic/neets>. Viitattu 3.4.2021.

European Commission 2021. *Long-term unemployment. Employment, Social Affairs & Inclusion*. Saatavissa: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1205&langId=en>. Viitattu 20.2.2021.

Harra, T., Sipari, S. & Mäkinen, E. 2017. Hyvää tahtova hyvinvointi-palvelujen kehittäjäkumppanuus. Teoksessa M. Kairala, H. Lyly & A.Niskala (toim.) *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystalveissa*. Tampere: Vastapaino, 147–164.

Henkilötietolaki 1999/523. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/kumotut/1999/19990523>. Viitattu 2.12.2020.

Häyhtiö, T. 2017. *Osallisuutta sote-palveluihin palvelumuotoilemalla? KAKS-kunnallisan kehittämässä*. Julkaisu 4. Saatavissa: [https://kaks.fi/wp-content/uploads/2017/05/osallisuutta-sote-palveluihin-palvelumuotoilemalla\\_toinenversio.pdf](https://kaks.fi/wp-content/uploads/2017/05/osallisuutta-sote-palveluihin-palvelumuotoilemalla_toinenversio.pdf). Viitattu 18.11.2020.

Häyhtiö, T., Kyhä, H. & Raikisto, K-L. 2017. Palvelumuotoilu asiakkaiden osallistamisen keinona. Teoksessa M. Kairala, H. Lyly & A.Niskala (toim.) *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystalveissa*. Tampere: Vastapaino, 85–109.

Kananen, J. 2017. *Kehittämistutkimus interventiotutkimuksen muotona. Opas opinnäytetyön ja pro gradun kirjoittajalle*. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja – sarja.

Kansaneläkelaitos 2021. *Työttömät*. Saatavissa: <https://www.kela.fi/tyottomat>. Viitattu 13.3.2021.

Koulutuksen ja työn ulkopuolella olevien (NEET) nuoret, katsaus tilanteeseen ja toimenpiteisiin, 2019. Sosiaali- ja terveysministeriö, Opetus- ja kulttuuriministeriö ja Työ- ja elinkeinoministeriö. 19.2.2019. Saatavissa: <https://minedu.fi/documents/1410845/4449678/Koulutuksen+ja+ty%C3%B6n+ulkopuolella+olevat+%28NEET%29+nuoret%2C+katsaus+tilanteeseen+ja+toimenpiteisiin/51231944-1fc0-ef0b-fc7a-afc6c975b010/Koulutuksen+ja+ty%C3%B6n+ulkopuolella+olevat+%28NEET%29+nuoret%2C+katsaus+tilanteeseen+ja+toimenpiteisiin.pdf>. Viitattu 5.4.2021.

Kuntalaki 410/2015 §22.

Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150410#Pidp446201136>. Viitattu 4.4.2021.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. 812/2000.

Saatavissa: <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>. Viitattu 4.12.2020.

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta. 1999/62. Saatavissa:

<https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621>. Viitattu 9.3.2021.

Lautala, K. & Unkila, K. 2020. *Yksinäisyydellä on yhteys työkykyyn*. 18.6.2020. Työterveyslaitos. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/blogi/yksinaisyydella-on-yhteys-tyokykyyn/>. Viitattu 2.4.2021.

Leeman, L. & Hämäläinen, R-M. 2015. *Matalankynnyksen palvelut*. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveys- ja hyvinvoinninlaitos. Saatavilla: [www.thl.fi/sokra](http://www.thl.fi/sokra). Viitattu 13.3.2021.

Leeman, L., Isola, A-M., Kukkonen, M., Puromäki, H., Valtari, S. & Keto-Tokoi, S. 2018. *Työelämän ulkopuolella olevien osallisuus ja hyvinvointi, kyselytutkimuksen tuloksia*. Terveys- ja hyvinvoinninlaitos. Saatavilla: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136551/URN\\_ISBN\\_978-952-343-119-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136551/URN_ISBN_978-952-343-119-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Viitattu 27.3.2021.

Lukka, K. 2001. *Konstruktivinen tutkimusote*. Saatavissa: <https://metodix.fi/2014/05/19/lukka-konstruktivinen-tutkimusote/>. Viitattu 27.3.2021.

Mascherini, M. 2015. Different youth work approaches for different NEET situation. SALTO – Youth inclusion resource centre. Saatavissa: <https://www.salto-youth.net/downloads/4-17-3266/OnTrack.pdf>. Viitattu 4.4.2021.

Määttä, M. & Souto, A-M. 2020. Ohjaamo nuorten, ammattilaisten ja verkostojen silmin koettuna, tutkittuna ja tulkittuna. Teoksessa M. Määttä ja A-M. Souto (toim.) *Tutkittu ja tulkittu Ohjaamo. Nuorten ohjaus ja palvelut integraatiopyörteessä*. Nuorisotutkimusverkosto. Turku: Hansaprint, 5–10.

Niemi, H. 2018. *Kunta työllisyydenhoitajana, työpakosta kokeiluihin*. Akateeminen väitöskirja, johtamiskorkeakoulun tiedekunta. Tampereen yliopisto. Saatavissa: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/104153/978-952-03-0818-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Viitattu 20.3.2021.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. *Kehittämistyön menetelmät* 3.–4. painos. Helsinki. Sanoma Pro Oy.

Oppisopimus. 2021. Mikä on oppisopimus?

<https://www.oppisopimus.fi/opiskelijalle/oppisopimuskoulutus/>. Saatavissa: Viitattu 4.4.2021.

Oulaisten kaupunki 2019. *Työllisyyden hoitaminen*. Saatavissa: <https://www.oulainen.fi/tyollisyyden-hoitaminen>. Viitattu 6.12.2020.

Oulaisten kaupunki 2020. *Oulaisten työllisyysuhanke*. Saatavissa: <https://www.oulainen.fi/oulaisten-tyollisyysuhanke>. Viitattu 7.12.2020.

Paananen, R., Surakka, A., Kainulainen, S., Ristikari, T. & Gissler, M. 2019. Nuorten aikuisten syrjäytymiseen liittyvät tekijät ja sosiaali- ja terveyspalveluiden ajoittuminen. *Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti*, 56(2). Saatavissa: <https://doi.org.10.23990/sa.73002>. Viitattu 6.12.2020.

Perustuslaki 11.6.1999/731. 2§, 14§. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731#L1P2>. Viitattu 4.4.2021.

Pohjola, A. 2017. Asiakkaan pitkä tie palveluihin vaikuttajaksi. Teoksessa M. Kairala, H. Lyly & A. Niskala (toim.) *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa*. Tampere: Vastapaino, 308–325.

Sarkkinen, M. 2017. Syyllisyyden kokemus nousi esiin työttömien haastattelussa. Työkyky 24.4.2017. Työterveyslaitos. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/tyopiste/syyllisyyden-kokemus-nousi-esiin-tyottomien-haastatteluissa/>. Viitattu 2.4.2021.

Sosiaali- ja terveysministeriö. *Tehtävä ja tavoite*. Saatavissa: <https://stm.fi/ministerio/tehtavat-ja-tavoitteet>. Viitattu 6.12.2020.

Soste, Suomen sosiaali- ja terveys ry. 2021. *Työttömyys kytkeytyy terveyseroihin*. Saatavissa: <https://www.soste.fi/tyollisyys/tyottomuus-kytkeytyy-terveyseroihin/>. Viitattu 2.4.2021.

Stenval, J. & Virtanen, P. 2012. *Sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistaminen. Kehittämisen mallit, toimintatavat ja periaatteet*. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Surakka, A., Kuvaja-Köllner V. & Paajanen, R. 2017. *Valmennuspaja Mahiksen vaikutusten ja kustannusten tarkastelua Aina saa tulla ja puhua mistä vain – luottamuksella*. Diakonia- Ammattikorkeakoulu. Saatavissa: [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/133263/Puheenvuoro\\_10\\_978-952-493-293-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/133263/Puheenvuoro_10_978-952-493-293-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Viitattu

TE-palvelut 2021a. *Kuntouttava työtoiminta – kunta tukee työllistymistäsi*. Saatavissa: [https://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/tukea\\_tyollistymiseen/kuntouttava\\_tyotoiminta/index.html](https://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/tukea_tyollistymiseen/kuntouttava_tyotoiminta/index.html). Viitattu 13.3.2021.

TE-palvelut 2021b. *Palkkatuen kesto ja määrä*. Saatavissa: [http://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonantajalle/loyda\\_tyontekija/palkkatuki/palkkatuki\\_kesto/index.html](http://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonantajalle/loyda_tyontekija/palkkatuki/palkkatuki_kesto/index.html). Viitattu 13.3.2021.

TE-palvelut 2021c. *Työkokeilun kautta työmarkkinoille*. Saatavissa: [https://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/tukea\\_tyollistymiseen/tyokokeilu/index.html](https://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/tukea_tyollistymiseen/tyokokeilu/index.html). Viitattu 13.3.2021.

TE-palvelut 2021d. *Työllisyyden kuntakokeilu*. Saatavissa: [https://www.te-palvelut.fi/te/fi/nain\\_asioit\\_kanssamme/te\\_palvelut/tyollisyyden\\_kuntakokeilut/index.html](https://www.te-palvelut.fi/te/fi/nain_asioit_kanssamme/te_palvelut/tyollisyyden_kuntakokeilut/index.html). Viitattu 20.3.2021.

TE-palvelut 2021e. *Työttömän työnhakijan oikeudet ja velvollisuudet*. Saatavissa: [http://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/jos\\_jaat\\_tyottomaksi/oikeudet\\_velvollisuudet/index.html](http://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/jos_jaat_tyottomaksi/oikeudet_velvollisuudet/index.html). Viitattu 13.3.2021.

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2021a. *Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet*. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden>

[edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-osa-alueet-ja-osallisuuden-edistamisen-periaatteet](#). Viitattu 13.3.2021.

Terveys- ja hyvinvoinninlaitos 2020. *Ryhmätoiminta ja toiminnalliset menetelmät*. 13.7.2020. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/sosiaalisen-kuntoutuksen-opas/palvelun-sisallot/ryhmatoiminta-ja-toiminnalliset-menetelmat>. Viitattu 20.3.2021.

Terveys- ja hyvinvoinninlaitos 2021b. *Työttömän terveystarkastus*. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/tulevaisuuden-sosiaali-ja-terveyskeskus/toimivia-toimintamalleja-hankkeiden-tueksi/tyottoman-terveystarkastus>. Viitattu 13.3.2021.

Terveys- ja hyvinvoinninlaitos. 2018. *Yhteiskehittäminen*. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/sosiaalisen-kuntoutuksen-opas/yhteiskehittaminen>. Viitattu 13.2.2021.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK). *Hyvä tieteellinen käytäntö*. 2021. Saatavissa: <https://tenk.fi/fi/tiedetilppi/hyva-tieteellinen-kaytanto-htk>. Viitattu 5.12.2020.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2020a. *Työelämä*. Saatavissa: <https://tem.fi/tyoelama>. Viitattu 6.12.2020

Työ- ja elinkeinoministeriö 2020b. *Työllisyyden kuntakokeilut*. Saatavissa: <https://tem.fi/tyollisyyskokeilut>. Viitattu 24.11.2020.

Uusikangas, S & Hiilamo, H 2020. Nuorten aikuisten aktivointi, sanktiot ja poiskäännyttäminen TE-palveluissa. Teoksessa M. Määttä & A-M Souto (toim.) *Tutkittu ja tulkittu Ohjaamo Nuorten ohjaus ja palvelut integraatiopyörteessä*. Nuorisotutkimusverkosto. Turku: Hansaprint, 120–145.

Valli, R. 2018. Aineiston keruu kyselylomakkeella. Teoksessa: R. Valli (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu; virikkeitä aloittelevalle tutkijalle*. Jyväskylä: PS-kustannus.

Valtioneuvosto. 2021. *Luottamuksen ja tasa-arvoisten työmarkkinoiden Suomi*. Saatavissa: <https://valtioneuvosto.fi/marinin-hallitus/hallitusohjelma/luottamuksen-ja-tasa-arvoisten-tyomarkkinoiden-suomi>. Viitattu 23.1.2021.

Vilkka, H. 2015. *Tutki ja kehitä*. 4. uudistettu painos. Juva: Bookwell Oy.

Vilkka, H. 2007. *Tutki ja mittaa*. Saatavissa: <http://hanna.vilkka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-mittaa.pdf>. Viitattu 5.12.2020.

Virtanen, P, Suoheimo, M., Lamminmäki S. & Suokas, M. 2011. *Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveysten palveluiden kehittämiseen*. Saatavissa: <https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>. Viitattu 10.3.2021.

Vorma, H., Rotko, T., Larivaara, M. & Kosloff, A. 2020. *Kansallinen mielenterveysstrategia ja itsemurhien ehkäisyohjelma vuosille 2020–2030*. Valtioneuvoston julkisuja. Saatavissa: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/162053>. Viitattu 5.12.2020.

Ylirönni, A. 2019. *Valintamme ei kohdistunut sinuun, työttömyyden monet kasvot*. Helsinki: Painatus ja kustannusyhtiö TA-tieto Oy

Wahlbeck, K., Hietala, O., Kuosmanen, L., McDaid, D., Mikkonen, J., Parkkonen, J., Reini, K., Salovuori, S., & Tourunen, J. 2018. *Toimivat mielenterveyspalvelut*. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminta. Saatavissa: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136063/89-2017-YhdessaMielin\\_valmis.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136063/89-2017-YhdessaMielin_valmis.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Viitattu 13.3.2021



## Tutkimus: asiakkaat kehittämässä työllisyyspalveluita

### 1. Mitä seuraavista palveluista olet käyttänyt viimeisen vuoden aikana?

- ☐ Kela  
☐ TE-toimisto  
☐ aikuissosiaalityö  
☐ mielenterveyspalvelut / A-klinikka  
☐ seurakunnan diakoniatyö  
☐ Jelppiverkko  
☐ työttömien terveystarkastus  
☐ Oulaisten työpaja/ kuntouttava työtoiminta  
☐ Oulaisten työllisyysuhanke  
☐ Jedu  
☐ velkaneuvoja  
☐ liikuntaneuvoja  
☐ alueen muut hankkeet  
☐ muu, mikä?

### 2. Arvioi kuinka hyvin käyttämäsi palvelut olivat saatavissa (löysit yhteystiedot, tavoitit henkilön, sait sovittua ajan tai hoidettua asian)?

	1 huonosti	2 melko huonosti	3 melko hyvin	4 hyvin
Kela	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TE-palvelut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
aikuissosiaalityö	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
mielenterveyspalvelut/A-klinikka	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
seurakunnan diakoniatyö	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jelppiverkko	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	1 huonosti	2 melko huonosti	3 melko hyvin	4 hyvin
Työttömien terveystarkastus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työpaja/kuntouttava työtoiminta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oulaisten työllisyysshanke	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
velkaneuvoja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
liikuntaneuvoja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jedu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oulaisten hankkeet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**3. Mitä seuraavista palveluista toivot kasvakkain tapahtuviksi Oulaisissa?  
Voit valita useamman vaihtoehdon**

- ☐ Kela
- ☐ TE-toimisto
- ☐ Aikuissosiaalityö
- ☐ Mielenterveyspalvelut/A-klinikka
- ☐ Seurakunnan diakoniatyö
- ☐ Jelppiverkko
- ☐ Työttömien terveystarkastus
- ☐ Velkaneuvoja
- ☐ Työpaja
- ☐ Oulaisten työllisyysshanke
- ☐ Liikuntaneuvoja
- ☐ Muut hankkeet
- ☐ Jokin muu, mikä?

**4. Seuraavat kysymykset koskevat sähköisiä palveluita ja niiden käyttöä.**

Vastaa niiltä osin miten käytät sähköisiä palveluita.

	1 on vaikeaa	2 on melko vaikeaa	3 on melko helppoa	4 on helppoa
1. Millaiseksi koet sähköisten palveluiden käytön kokonaisuudessaan?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Millaiseksi koet ajan varaamisen sähköisesti?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Millaiseksi koet sähköisten hakemusten täyttämisen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Millaiseksi koet liitteiden lisäämisen sähköiseen hakemukseen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**5. Sampsankadulle ollaan rakentamassa työllisyyspalvelukeskusta, johon tulee kasvokkain tapahtuvaa palvelua ilman ajanvarausta. Mitä palveluita toivot sinne? Arvioi palveluiden tärkeyttä.**

	1 ei tärkeää	2 jonkin verran tärkeää	3 melko tärkeää	4 erittäin tärkeää
Kela	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
TE-toimisto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
aikuissosiaalityö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mielenterveyspalvelut/A-klinikka	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
seurakunnan diakoniatyö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
terveydenhoitaja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
oppilaitokset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jelppiverkko	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oulaisten työllisyysshanke	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Velkaneuvoja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Liikuntaneuvoja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muut Oulaisten hankkeet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

1 ei tärkeää	2 jonkin verran tärkeää	3 melko tärkeää	4 erittäin tärkeää
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**6. Onko jokin muu palvelu, mikä voisi auttaa sinua työllistymisessä, joka olisi hyvä ottaa huomioon suunnitellessa työllisyyspalvelukeskusta?**


**7. Tarvitsetko lisätietoa työllistymiseen liittyvissä asioissa?**

	1 en lainkaan	2 vähän	3 jonkin verran	4 paljon
kuntouttavasta työtoiminnasta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
työkokeilusta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
oppisopimuksesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
palkkatuesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
osa-aikatyöstä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
opiskelu mahdollisuuksista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
yrittäjyydestä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
etuuksista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kelan palveluista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**8. Tarvitsetko apua tai tukea seuraavissa asioissa työllistymiseen tai elämänhallintaan liittyen?**

	1 en lainkaan	2 vähän	3 jonkin verran	4 paljon
Työpaikkojen etsimisessä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työkokeilupaiikkojen etsimisessä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1 en lainkaan	2 vähän	3 jonkin verran	4 paljon
Työhakemuksen teossa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CV tai ansioluettelon tekemisessä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
harjoitusta työhaastattelutilanteisiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
omien vahvuuksien ja osaamisen tunnistamisessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Somen käytössä (facebook, Instagram)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
sähköisten palveluiden käytössä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
elämänhallinnassa (vuorokausirytm, päihteet yms.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
sosiaalisissa tilanteissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
raha-asioiden hallinnassa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**9. Oulaisten työllisyysshanke tulee järjestämään erilaista elämänhallintaa ja työllistymistä tukevaa ryhmätoimintaa. Millainen ryhmätoiminta sinua kiinnostaisi? Voit valita useita vaihtoehtoja. Ryhmien tarkempi sisältö suunnitellaan yhdessä osallistujien kanssa.**

- ☐ liikuntaryhmä
- ☐ hyvinvointiryhmä (ruuan laitto, liikuntaa ja muuta hyvinvointia tukevaa)
- ☐ työnhakuryhmä. Tehdään Cv, harjoitellaan työnhakua ja työhaastattelutilanteita.
- ☐ Kahvila, Avoin kahvilaryhmä, johon toi tulla tapaamaan toisia ja vaihtamaan kuulumisia.
- ☐ Iltatoimintaa. Esim. työttömien iltapala kerran kuussa.
- ☐ Vertaistukiryhmä, Minkä aiheen ympärille?
- ☐ Asiantuntijoiden luentoja/infoja. mistä aiheista?
- ☐ Muuta toimintaa, mitä?

**10. Millaisille korttikoulutuksille sinulla olisi tarvetta ja halua osallistua jos ne järjestettäisiin Oulaisissa ja ovat sinulle maksuttomia?**

- ☐ hygieniapassi
- ☐ työturvallisuus
- ☐ tulityökortti
- ☐ Ensiapu 1
- ☐ Muu, mikä?

#### 11. Kyselyn taustatiedot: Sukupuoli

- ☐ Nainen
- ☐ Mies
- ☐ En halua kertoa

#### 12. Kyselyn taustatiedot: Työttömyyden kesto

- ☐ alle 6 kk
- ☐ 6-12 kk
- ☐ 1-2 vuotta
- ☐ 2-5 vuotta
- ☐ yli 5 vuotta

Hei,

Opiskelen ylempää ammattikorkeakoulututkintoa sosiaali- ja terveystieteiden johtamisen ja kehittämisen koulutusohjelmassa Centria Ammattikorkeakoulussa. Opintoihini kuuluu opinnäytetyö, jonka teen yhteistyössä Oulaisten kaupungin kanssa. Opinnäytetyöni ohjaaja Centria Ammattikorkeakoulussa on yliopettaja Leena Raudaskoski ja Oulaisten kaupungilla perusturvajohtaja Päivi Rautio.

Opinnäytetyön tarkoitus on selvittää Oulaisten työllisyys Hankkeen ja työpajan asiakkaiden ajatuksia palveluiden saatavuudesta Oulaisissa sekä tuoda esiin heidän ideoitaan ja ajatuksiaan työllistymistä tukevista toiminnoista. Opinnäytetyön tavoite on luoda pohja asiakaskehittämiseksi Oulaisten työllisyyspalveluissa. Opinnäytetyön tavoitteena on koota asiakkaista asiakaskehittäjäryhmä, joka saadun tutkimustiedon pohjalta on kehittämässä ja ideoimassa työllisyyttä tukevia toimintoja yhdessä Oulaisten työllisyys Hankkeen työntekijöiden kanssa.

Toivon, että mahdollisimman moni teistä vastaisi kyselyyn, sillä siten voitte vaikuttaa kokonaisuudessaan Oulaisten työllisyyspalveluihin ja siellä järjestettävään toimintaan. Kyselyyn voitte vastata Oulaisten työpajan ja Oulaisten työllisyys Hankkeen tietoliikenneyhteyksiä käyttäen. Kyselyyn vastaaminen vie aikaa noin 10 minuuttia ja on täysin vapaaehtoista. Vastaajien henkilöllisyys ei tule esiin eikä sitä kysytä. Kokonaisuudessaan opinnäytetyö on nähtävissä [www.theseus.fi](http://www.theseus.fi) kesällä 2021.

Yhteistyöterveisin

Ulla Löytynoja

YAMK-opiskelija

Lisätietoja voi kysyä 044 4793 218 tai [ulla.loytynoja@oulainen.fi](mailto:ulla.loytynoja@oulainen.fi)

## **KEHITTÄMISPÄIVÄN IDEOITA**

### **OPINTONSA PÄÄTTÄNEEN INFO**

Järjestetään säännöllisesti, kolme kertaa vuodessa.

Käsitellään seuraavia aiheita:

- työttömyyskassa
- Kelan etuudet
- osa-aikatyö / soviteltu päiväraha
- palkkatuki
- verotus
- sähköinen asiointi

### **KAHVILA – TYÖLLISYYSPALVELUKESKUKSEN SYDÄN**

Kerran viikossa, ympäri vuoden

- kohtaamispaikka
- vertaistuki
- infotaan tulevasta toiminnasta
- ”työtori”: työpaikat esillä ja mahdollisuus sopia kimppakyytejä yms.
- asiakkaiden osallisuus tärkeää, kahvilan toiminta muodostuu heidän toiveistaan ja tarpeistaan.
- Asiakkaat voivat olla tuottamassa ohjelmaa kahvilaan.

### **TYÖTORI**

- Kootaan seinälle avoimia työpaikkoja ja työkokeilupaiikkoja
- erityisesti palkkatukipaikat esillä
- voi kertoa omasta osaamisesta tai vastaavasti työntarpeesta, myös lyhytkestoisista ja pienistä työtehtävistä ja avun tarpeista
- mahdollisuus ilmoitella kimppakyydeistä