



Yli 55-vuotiaiden pitkäaikaistyöttömien  
osallistaminen KEHA-keskuksessa tapahtuvaan  
työllistymistä edistävien palveluiden  
kehittämiseen

Päivi West

2021 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**Yli 55-vuotiaiden pitkäaikaistyöttömien osallistaminen KEHA-keskuksessa tapahtuvaan työllistymistä edistävien palveluiden kehittämiseen**

Päivi West  
Sosiaalialan käytäntöjen  
asiakaslähtöinen kehittäminen,  
YAMK  
Opinnäytetyö  
Joulukuu, 2021

Päivi West

**Yli 55-vuotiaiden pitkäaikaistyöttömien osallistaminen KEHA-keskuksessa tapahtuvaan työllistymistä edistävien palveluiden kehittämiseen**Vuosi 2021 Sivumäärä 113

---

Palveluiden asiakaslähtöisen kehittämisen lisäksi kansalaisten osallisuuden lisääminen on hyvin ajankohtainen teema, joka on esillä koko valtakunnan tasolla. Osallistamalla palvelujen käyttäjiä palveluiden kehittämiseen tavoitellaan laadukkaita ja tehokkaita palveluita, jotka vastaavat todellisiin tarpeisiin. Toisaalta ottamalla heikommassa asemassa olevia asiakkaita mukaan palvelujen kehittämiseen pyritään myös luomaan asiakkaille merkityksellisyyden ja kuulluksi tulemisen kokemuksia. Erityisesti pitkäaikaistyöttömillä esiintyy arvottomuuden kokemuksia ja he hyötyisivät arvostuksen lisääntymisestä ja mahdollisuuksista osallistumiseen ja vaikuttamiseen.

Tämä opinnäytetyö on toteutettu yhteistyössä KEHA-keskuksen kanssa. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten yli 55-vuotiaiden pitkäaikaistyöttömien osallisuutta voitaisiin lisätä työllistymistä edistävien palveluiden (TE-palvelut) kehittämisessä. Asiaa tarkasteltiin KEHA-keskuksen näkökulmasta ja alkuperäisenä tavoitteena oli myös luoda KEHA-keskukselle malleja pitkäaikaistyöttömien osallistamiseen.

Opinnäytetyön teoriapohja koostuu osallisuuden ja osallistamisen teemojen käsittelystä. Tämän lisäksi opinnäytetyössä perehdytään yhteiskehittämisessä huomioitaviin asioihin ja tarkastellaan, keitä ovat yli 55-vuotiaat pitkäaikaistyöttömät. Opinnäytetyö edustaa tutkimusavusteista kehittämistoimintaa. Tutkimusmenetelmänä on käytetty teemahaastattelua. Haastattelujen lisäksi pitkäaikaistyöttömien osallisuuden lisäämistä käsiteltiin kahdessa asiantuntijatyöpajassa.

Prosessin aikana kävi ilmi, että KEHA-keskus on asiakkaiden osallistamisessa vielä melko alkuvaiheessa. KEHA-keskuksen roolia TE-palveluiden kehittämisessä tulisi selkiyttää. Lisäksi KEHA-keskukselle tulisi tarjota resursseja asiakkaiden osallistamiseen. Toisaalta kävi myös ilmi, että yksi suurimmista asiakkaiden osallistamisen haasteista liittyy asiakkaiden rekrytoimiseen kehittämistoimintaan. KEHA-keskuksella ei ole omaa asiakasrajapintaa, joten asiakkaita on tullut hankkia välikäsien kautta. Asiakashankintaan tulisi siis löytää uusia kanavia ja malleja.

Opinnäytetyön tuloksissa käsitellään myös asioita, joita yhteiskehittämisprosessissa tulee huomioida. Näistä tärkeimpänä on varmistaa, että asiakkailla on kehittämisprosessissa tosiasiallisia mahdollisuuksia vaikuttaa. Kehittämisprosessin tulisi myös olla selkeä ja joustava ja perustua luottamukselliseen sekä kunnioittavaan vuorovaikutukseen. Kehittämisprosessissa tulee lisäksi huolehtia jatkuvasta palautteen annosta ja prosessia tulee arvioida säännöllisesti.

Jatkossa olisi olennaista selvittää mitä väyliä pitkin asiakkaita olisi mahdollista saada mukaan KEHA-keskuksessa tapahtuvaan kehittämistoimintaan. Tässä olisi tärkeää selvittää myös pitkäaikaistyöttömien omia näkemyksiä siitä, mitkä asiat heitä motivoisi osallistumaan kehittämiseen.

Asiasanat: osallisuus, osallistaminen, pitkäaikaistyöttömät, yhteiskehittäminen, palveluiden käyttäjät, asiakkaat

Päivi West

**Involvement of the Long-Term Unemployed over the Age of 55 in the Development of Employment-Promoting Services at the KEHA Centre**

Year

2021

Pages

113

---

In addition to customer-oriented development of services, increasing citizens' inclusion is a very topical theme that is on display at the national level. By involving service users in the development of services, the aim is to provide high-quality and efficient services that meet real needs. On the other hand, by involving disadvantaged customers in the development of services, the aim is also to make customers feel that they are important and have been heard. Especially the long-term unemployed have experiences of worthlessness and would benefit from increased appreciation and opportunities for participation and influence.

This thesis has been completed in cooperation with the KEHA Centre. The purpose of the thesis was to find out how the inclusion of the long-term unemployed over the age of 55 could be increased in the development of employment services. The issue was examined from the perspective of the KEHA Centre, and the original goal was also to create models for the KEHA Center for the inclusion of the long-term unemployed.

The theory base of my thesis consists of dealing with the problems of inclusion and involvement. In addition to this, the thesis examines the issues that should be taken into account in co-development and examines who the long-term unemployed over the age of 55 are. The thesis represents research-supported development activities. Thematic interview has been used as research method. In addition to the interviews, increasing the participation of the long-term unemployed was discussed in two expert workshops.

During the process, it became clear that the KEHA Centre is still in the early stages of customer involvement. The role of the KEHA Centre in the development of employment-promoting services should be clarified. In addition, the KEHA Centre should be provided with resources for customer involvement. On the other hand, it also emerged that one of the biggest challenges in customer involvement is recruiting customers for development activities. The KEHA Centre does not have its own customer interface, so customers have had to be acquired through middlemen. New channels and models should therefore be created for customer acquisition.

The results of the thesis also deal with issues that must be taken into account in the co-development process. The most important of these is to ensure that customers have a real opportunity to influence the development process. The development process should also be clear and flexible and based on confidential as well as respectful interactions. In addition, the development process must provide continuous feedback and the process must be evaluated regularly.

In the future, it would be essential to find out through which pathways it would be possible to engage customers in development activities at the KEHA Centre. It would also be essential to clarify the views of the long-term unemployed on which incentives would motivate them to participate in development.

Keywords: participation, inclusion, long-term unemployed, co-creation, co-development, service users, customers

## Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Työllisyyspalvelut ja niiden kehittäminen .....	8
2.1	KEHA-keskuksen asema työllisyyspalveluiden toimintaympäristössä .....	8
2.2	TE-palveluiden kehittämishankkeet .....	10
3	Pitkäaikaistyöttömyys .....	11
4	Palvelun käyttäjien osallistaminen palvelun kehittämiseen .....	15
4.1	Osallisuuden käsite .....	15
4.2	Mitä osallistamisella tavoitellaan? .....	18
4.2	Millä tavoin palvelun käyttäjiä voidaan ottaa mukaan kehittämistoimintaan? ....	20
4.3	Minkälaisia haasteita osallistamiseen liittyy ja miten niihin voidaan vastata? ....	23
4.3.1	Osallistamiseen liittyviä haasteita .....	23
4.3.2	Yhteiskehittämisen suunnittelu ja haasteisiin vastaaminen .....	25
5	Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet .....	29
6	Kehittämistyön eteneminen, menetelmät ja aineiston keruu .....	31
6.1	Haastattelut .....	32
6.2	Työpajat.....	34
6.3	Hankepäiväkirja .....	37
7	Tulokset .....	38
7.1	KEHA-keskuksen asiantuntijoiden haastattelut .....	38
7.1.1	Osallisuuden käsite ja asiakkaiden osallistamisen nykytila .....	39
7.1.2	Osallistamisen haasteet .....	42
7.1.3	Tulevaisuuden näkymät.....	44
7.1.4	Pitkäaikaistyöttömyys ja asiakastuntemus .....	46
7.1.5	Yhteenveto haastatteluista .....	47
7.2	Työpajat.....	48
7.2.1	Ensimmäinen työpaja .....	48
7.2.2	Toinen työpaja.....	55
7.2.3	Yhteenveto työpajoista .....	62
8	Johtopäätökset .....	64
8.1	KEHA-keskukselle mandaatti ja resursseja kehittämistoimintaan.....	65
8.2	Asiakkaiden rekrytoimiseen uusi malli .....	67
8.3	Kehittämiskohteet, joissa pitkäaikaistyöttömien osallistaminen olisi tärkeää ....	69
8.4	Osallisuuden kokemus ja tosiasialliset vaikutusmahdollisuudet .....	69
8.5	Pitkäaikaistyöttömistä yhteiskehittäjiä .....	71
8.6	Sujuva kehittämisprosessi.....	72
9	Pohdinta .....	73

9.1	Tutkimuskysymyksen ja tavoitteen arviointi .....	73
9.2	Menetelmien arviointi .....	74
9.3	Eettisyys ja luotettavuus .....	77
9.4	Jatkotutkimus ja kehittämiskohteet .....	78
9.5	Oman osaamisen kehittyminen opinnäytetyöprosessin aikana.....	79
9.6	Ikääntyneiden pitkäaikaistyöttömien osallistaminen jatkossa?.....	80
	Lähteet.....	82
	Kuviot .....	92
	Liitteet .....	93

## 1 Johdanto

Työllisyys ja työttömyys ovat julkisuudessa jatkuvasti pinnalla olevia teemoja.

Työllistämistoimiin kohdistuu runsaasti poliittista mielenkiintoa ja jokainen hallitus vuorollaan pohtii, minkälaisilla toimilla työllisyyttä saataisiin lisättyä. Yhteiskunnallisesti työttömyys rasittaa valtion taloutta toimeentuloturvan menojen (työttömyysturva-, asumistuki- ja toimeentulotukimenot) sekä menetettyjen verotulojen muodossa. Lisäksi työttömyys heikentää taloutta välillisesti kotitalouksien ostovoiman ja kysynnän vähentyessä. (Tiainen 2018, 182; Alasalmi ym. 2019, 91.)

Työttömyys on haaste myös yksilöille. Yksilön kannalta työttömyys merkitsee haasteita toimeentulon ylläpitämisessä. Sen lisäksi työttömyys voi johtaa erilaisiin psyykkisiin ja fyysisiin oireisiin, aiheuttaa osattomuuden ja mitättömyyden kokemuksia sekä turhautumista. Etenkin pitkittyessään työttömyys voi myös aiheuttaa syrjäytymistä ja lisätä riskiä köyhyyteen. (Pakarinen 2018, 195.)

Työpoliittisiin palveluihin, kuten kaikkiin muihinkin palveluihin, kohdistuu jatkuvia uudistuspaineita. Taloudellisten haasteiden vuoksi palveluiden tuloksellisuus on noussut tärkeäksi kehittämiskohteeksi. Samanaikaisesti asiakkaiden palveluntarpeet kasvavat ja monimutkaistuvat, mikä pakottaa arvioimaan palveluja uudelleen. (Tonttila 2015, 21.)

Palveluiden asiakaslähtöisen kehittämisen lisäksi kansalaisten osallisuuden lisääminen on hyvin ajankohtainen teema, joka on esillä koko valtakunnan tasolla. Marinin hallitusohjelmassa on määritelty yhdeksi tavoitteeksi sosiaaliturvan kehittäminen siten, että sosiaaliturvalla voidaan vastata ihmisten osallisuuden ja merkityksellisyyden tarpeisiin ja tukea aktiivisuutta ja osallisuutta kaikissa tilanteissa (Valtioneuvosto 2020a).

Tämän opinnäytetyön laajempänä tavoitteena oli parantaa asiakkaiden osallistumisen mahdollisuuksia työllistymistä edistävien palveluiden (TE-palveluiden) kehittämisessä. Tarkemmaksi asiakasryhmäksi rajautui yli 55-vuotiaat pitkäaikaistyöttömät. 55-64-vuotiaiden työllisyysaste on Suomessa muita Pohjoismaita selvästi matalampi (Valtioneuvosto 2019, 3 & 44). Kyseisen ikäryhmän työllisyysasteen nostaminen nähdään Suomessa mahdolliseksi ja tärkeäksi, jotta Suomi pystyy vastaamaan julkisen talouden kasvaviin menoihin (Jauhiainen ja Rantala 2011, 11). Jotta työllisyysastetta voidaan nostaa, on yli 55-vuotiaiden työllistymistä edistäviin palveluihin tärkeää panostaa.

Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä elinkeino- liikenne ja ympäristökeskusten (ELY-keskusten) sekä työ- ja elinkeinotoimistojen (TE-toimistojen) kehittämis- ja hallintopalveluja tuottavan viraston (KEHA-keskuksen) kanssa ja se keskittyykin KEHA-keskuksen näkökulmaan

pitkäaikaistyöttömien osallistamisesta. Opinnäytetyö edustaa tutkimusavusteista kehittämistoimintaa.

## 2 Työllisyyspalvelut ja niiden kehittäminen

Julkisen työvoimapalvelu kuuluu Työ- ja elinkeinoministeriön (TEM) toimialaan. TEM on tunnistanut tulevaisuuden kehittämiskohteeksi palveluiden joustavuuden ja valinnanvapauden lisäämisen. Työ- ja elinkeinoministeriössä katsotaan, että palveluiden tulee sopeutua kansalaisten muuttuviin tarpeisiin. (TEM 2020a.) Julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain (916/2012) 1 luvun 2 §:n mukaan työvoimapalveluilla (TE-palvelut) turvataan osaavan työvoiman ja työpaikkojen kohtaaminen ja edistetään uuden yritystoiminnan syntymistä. Julkisia työvoima- ja yrityspalveluita ovat työnvälityspalvelut, tieto- ja neuvontapalvelut, asiantuntija-arvioinnit, osaamisen kehittämispalvelut sekä yritystoiminnan käynnistämis- ja kehittämispalvelut. Julkiseen työvoima- ja yrityspalveluun kuuluu myös joidenkin tukien ja korvausten maksaminen (mm. starttiraha aloittavalle yrittäjälle).

Julkisia työvoimapalveluita tarjoavat TE-toimistot ja 1.3.2021 lähtien myös Työllisyyden kuntakokeiluun kuuluvat kunnat (TE-palvelut 2021a). Tuetun työllistymisen palvelut on tarkoitettu niille työnhakijoille, jotka tarvitsevat keskimääräistä enemmän yksilöllistä tukea ja/tai moniammatillista palvelua, jotta työllistyminen avoimille työmarkkinoille on mahdollista. Palvelulinjan asiakkaita voidaan palvella TE-toimistojen ja kuntien lisäksi työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun (TYP) kautta. Palveluilla voidaan rakentaa työllistymistä tukevia palvelukokonaisuuksia, etsiä työpaikkoja tai räätälöidä niitä asiakkaan tarpeisiin. Lisäksi palveluihin liittyy ammatilliseen kuntoutukseen liittyvien asioiden koordinointi ja yhteistyö. (STM 2015, 9.) TYP-verkostossa TE-toimisto, kunta ja Kela toimivat yhteistyössä työnhakijan hyväksi (TE-palvelut 2021b).

Työllistymistä edistävien palvelujen toimintaympäristöön kuuluvat myös ELY-keskukset, jotka ohjaavat TE-toimistojen toimintaa ja osallistuvat ostopalveluna tuotettavien TE-palvelujen hankintaan yhteistyössä TE-toimistojen kanssa (ELY-keskus 2021). Tähän kokonaisuuteen kytkeytyy vahvasti myös KEHA-keskus, josta kerron tarkemmin seuraavassa kappaleessa.

### 2.1 KEHA-keskuksen asema työllisyyspalveluiden toimintaympäristössä

Tämä opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä KEHA-keskuksen toiminnan kehittämissyksikön kanssa. KEHA-keskuksen tavoitteena on tehostaa ELY-keskusten ja TE-toimistojen toimintaa ja pyrkiä samalla palvelujen laadun parantamiseen ja tasalaatuisuuteen. Kansallisen tason tavoitteena on lisäksi työmarkkinoiden toimivuuden parantaminen, työllisyysasteen nostaminen ja osaavan työvoiman turvaaminen. KEHA-keskus on aloittanut toimintansa



1.1.2015 ja se toimii verkostomaisesti maantieteellisesti hajautetulla toimintamallilla koko Suomen alueella. (TEM 2020b, 1.)

KEHA-keskuksessa työskenteli vuonna 2020 yhteensä 523 työntekijää (KEHA-keskus 2021, 9). Heistä toiminnan kehittämissyksikössä työskenteli 42 henkilöä. KEHA-keskuksen toiminnan kehittämissyksikön tehtävät painottuvat asiakasvirastojen substanssitehtävien toteuttamiseen ja kehittämiseen. Toistaiseksi toiminnan pääpaino on ollut digitalisaatiohankkeissa ja niihin liittyvien palvelujen sekä prosessien kehittämisessä. Lisäksi toiminnan kehittämissyksikön tehtäviin kuuluu asiakasvirastojen osaamisen johtaminen ja kouluttaminen, asiakasvirastojen toiminnan kehittämisen tukeminen sekä kehittämishankkeiden fasilitointi. (TEM 2020e, 31.)

Työ- ja elinkeinoministeriön toteuttamassa KEHA-keskuksen toimintaa koskevassa arviointiraportissa todetaan, että KEHA-keskuksen kehittämistoiminnan rooli ja mandaatti ovat olleet osin epäselviä niin asiakasvirastoille, niitä ohjaaville tahoille kuin KEHA-keskuksellekin. Eri sidosryhmillä on erilaisia intressejä, jotka vaikeuttavat selkeän roolin löytämistä. Toistaiseksi asiakasvirastojen toiminnan kehittämisen tuki on jäänyt heikoksi. Arviointiraportissa todetaankin, että KEHA-keskuksen rooli vaatii selkeyttämistä. Yhtenä vaihtoehtona on esitetty, että TEM:n hallinnonalan substanssisidonnaisten tehtävien kehittäminen erotettaisiin hallinnollisten palvelujen tuottamisesta ja kehittämisestä, jolloin kummallekin tehtäväalueelle annettaisiin oma budjetti ja tulostavoitteet. Raportissa ehdotetaan myös, että KEHA-keskuksen toiminnan kehittämissyksikkö toimisi jatkossa tiiviissä kumppanuudessa asiakasvirastojen kanssa ja tarkastelisi toimintaa loppuasiakkaille tarjottavan monikanavaisen kokonaisasiakaskokemuksen ja palveluketjujen näkökulmasta. Asiakkaiden palveluja pyrittäisiin kokoamaan asiakastarvelähtöisiksi kokonaisuuksiksi. (TEM 2020e, 31, 36 & 51.)

Työllisyyspalvelujen toimintaympäristö on jatkuvassa muutoksessa. Maaliskuussa 2021 alkoi Työllisyyden kuntakokeilu, jonka tavoitteena on edistää työttömien työnhakijoiden työllistymistä ja luoda uusia ratkaisuja työvoiman saatavuuteen. Kuntakokeilulla tavoitellaan erityisesti pitkään työttömänä olleiden pääsyä työmarkkinoille. (TEM 2020c.) Kevään 2021 puoliväliriihessä hallitus linjasi lisäksi, että TE-palvelut siirretään laajemmin kuntien vastuulle vuoden 2024 aikana. Uudistuksen tavoitteena on edistää työntekijän nopeaa työllistymistä viemällä työllisyyspalvelut, koulutuspalvelut ja elinkeinopalvelut lähemmäksi asiakkaita ja saman järjestäjän vastuulle. Samalla tavoitellaan TE-palveluiden tuottavuuden, vaikuttavuuden ja monipuolisuuden lisäämistä. (TEM 2021b.)

Syksyn 2021 budjettiriihessä sovittiin lisäksi, että työllisyyspalveluita lähdetään kehittämään pohjoismaisella mallilla. Suomen on todettu olevan muita Pohjoismaita jäljessä työllisyyspalveluiden määrässä ja laadussa. Suomi siis lähtee ottamaan mallia muiden Pohjoismaiden TE-palveluista. Yksi osa uudistusta on uuden Työllisyyspalvelureformin

luominen (Pohjoismainen työllisyysmalli), mikä tarkoittaa palveluiden lisäämistä ja yksilöllistä tukea. Työttömiä tullaan kontaktoimaan nopeasti työttömyyden alkaessa ja yhteydenpitoa pidetään tiiviisti. Jotta palvelua ja tukea voidaan lisätä, tulee myös työllisyyspalveluihin palkata lisää väkeä. (TEM 2020d, 12-21.)

Lisäksi meneillään on osatyökykyisten työttömien työllistymistä ja työssä pysymistä tukeva, työkyvyttömyyttä ja sen pitkittymistä ehkäisevä ja heikossa työmarkkina-asemassa olevien työelämäosallisuutta lisäävä Työkykyohjelma. Ohjelmaa toteuttaa Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö yhteistyössä Työ- ja elinkeinoministeriön kanssa. Ohjelma on käynnissä vuosien 2019-2023 ajan (STM 2021.) Samoin valmistellaan osatyökykyisten työllistymistä tukevan erityistehtävayhtiön, Työkanava Oy:n, perustamista. Työkanava Oy:n tarkoituksena olisi työllistää sellaisia osatyökykyisiä, jotka ovat haastavassa työmarkkinatilanteessa eivätkä pysty työllistymään avoimille työmarkkinoille. Yhtiön työllistettävät osatyökykyiset ohjattaisiin yhtiöön Työ- ja elinkeinotoimistojen kautta. Uuden lain yhtiön perustamisesta ja siihen liittyvien lakien olisi tarkoitus tulla voimaan vuoden 2022 alussa. (HE 198/2021 vp, 1.)

Nämä kaikki meneillään olevat ja lähiaikoina voimaan tulevat suuret muutokset lisäävät TE-palveluiden valtakunnallisen ohjauksen tarvetta. Lisäksi yllättävät muutokset, kuten koronapandemia, ovat edellyttäneet nopeaa reagointia. KEHA-keskuksella on ollut merkittävä rooli etenkin ICT-kehityspalvelujen kehittäjänä ja valtakunnallista koordinaatiota edellyttävissä tehtävissä. Koordinaatiotehtävät ovat laajentuneet ja samalla KEHA-keskuksen tehtävät ovat lähestyneet substanssitehtävien toteuttamista. (TEM 2020e, 55.)

## 2.2 TE-palveluiden kehittämishankkeet

TE-palveluita on pyritty kehittämään ympäri Suomea eri tahojen toimesta. Työ- ja elinkeinoministeriö on arvioinut erityyppisiä TE-palveluiden pilottihankkeita (yhteensä 24 pilottia) vuonna 2021 julkaisemassaan raportissaan. Arvioinnissa kiinnitettiin huomiota mm. siihen, miten asiakaskeskeisyys periaatteena toteutuu, ja mitkä ovat sen vaikutukset. Raportissa todetaan, että asiakaskeskeisyys tai asiakaslähtöisyys oli tärkeä teema useimmissa pilottihankkeissa. Työllisyyspalveluissa asiakaskeskeisyydestä on tullut tärkeää kolmesta syystä

- työllisyyspalveluilta edellytetään parempaa resurssitehokkuutta
- asiakkaat ovat alkaneet vaatia palveluiltaan enemmän
- työllisyyspalveluiden onnistumista mitataan koko EU:n tasolla asiakaskokemuksen kautta. (Kortelainen ym. 2021, 9 & 25.)

Joissain piloteissa kehitettiin palveluita siihen suuntaan, että asiakkaan tarvitsemat palvelut olivat saatavilla yhdestä paikasta. Palvelujen tuottamiseen myös osallistui useampia kumppaneita. Tavoitteena oli työstää asiakkaan tilannetta kokonaisvaltaisesti. Toisaalta

piloteissa kehitettiin myös asiakaskokemuksen mittaamisen reaaliaikaisia työkaluja. Tavoitteena oli kehittää palveluita ja samalla lisätä asiakkaan osallisuutta. Palvelu rakennettiin asiakkaan tarpeiden ympärille siten, että toimintaa arviointiin jo palvelutapahtuman aikana. (Kortelainen ym. 2021, 25-26.) Pilottikokonaisuuden kohderyhmään kuuluvilta kysyttiin arviointiprosessin aikana, minkälaisia asioita he arvostaisivat TE-palveluissa. Tärkeimpinä asioina nostettiin esille palveluntarjoajan asiantuntemus, työnantajakontaktit ja lyhyt matka palvelun järjestämispaikkaan. Palvelun järjestäjällä ei sen sijaan nähty olevan merkitystä. (Kortelainen ym. 2021, 41.)

Raportin johtopäätöksissä todetaan, että TE-palveluiden valtakunnallisessa uudistamisessa kaivattaisiin vahvempia johtamisen ja koordinaation rakenteita ja näiden resursointia. Tämä voisi tapahtua joko ministeriössä tai KEHA-keskuksessa. Lisäksi toimintaan ja palvelujen suunnitteluun varatut resurssit olivat riittämättömiä ja aikataulu liian nopea. Suunnittelun ja yhteiskehittämisen tulisi tapahtua ohjelmallisesti johdetusti, pidemmällä aikajänteellä ja myös suunnitteluprosessien tulisi olla selkeämmin määriteltyjä. Toisaalta haasteena koettiin, se, että piloteista saatujen hyötyjen levittäminen on jäänyt vain alueiden vastuulle. Tästä syystä tulokset eivät välttämättä ole integroituneet TE-toimiston omaan toimintaan tai kuntakokeiluihin. (Kortelainen ym. 2021, 71-72.)

Yksi KEHA-keskuksen tärkeimmistä omista kehittämisprojekteista on TE-digihanke, jossa kehitetään digitaalista Työmarkkinatoria. Työmarkkinatorissa on tarkoitus yhdistää älykkäästi työt ja työntekijät. Työmarkkinatorin kehittämiseen on otettu mukaan myös asiakkaita. Kehittämisen tukena on jopa yli 550 henkilöä eri sidosryhmistä (TE-asiantuntijat, julkishallinnon edustajat, palveluntarjoajat, työnantajat sekä henkilöasiakkaat). Asiakaskokemustyö on aloitettu vuonna 2018 ja se jatkuu edelleen. Kehittämisessä hyödynnetään palvelumuotoilun keinoja ja kehittämistyö perustuu tutkittuun asiakasymmärrykseen. Ymmärryksen luomisen jälkeen määritellään yhdessä ratkaistava ongelma, johon kehitetään ketterästi kehitysideoita ja prototyyppejä. Näitä taas arvioidaan palvelun tarkoituksellisuuden ja käytettävyyden näkökulmasta. Hyviä kehitysideoita jalkautetaan ja niitä hyödynnetään jatkokehittelyssä. Kehittäjät ja käyttäjät käyvät projektissa jatkuvaa vuoropuhelua kehitettävistä palveluista. Kehittäjäryhmiä on otettu mukaan eri tavoilla, heitä on haastateltu, on järjestetty työpajoja, käyttäjät ovat testanneet palvelua ja he ovat vastanneet verkkokyselyihin- sekä osallistuneet verkkokeskusteluihin. (Sarpakunnas 2020.)

### 3 Pitkäaikaistyöttömyys

Julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain (916/2012) 1 luvun 3 §:n mukaan työtön on henkilö, ”joka ei ole työsuhhteessa eikä työttömyysturvalain 2 luvussa tarkoitettulla tavalla

työllisty päätoimisesti yritystoiminnassa tai omassa työssään yhdenjaksoisesti yli kahta viikkoa ja joka ei ole työttömyysturvalain 2 luvussa tarkoitettu päätoiminen opiskelija; työttömänä pidetään myös työsuhteessa olevaa, joka on kokonaan lomautettu tai jonka säännöllinen viikoittainen työskentelyaika on alle 4 tuntia”. Pitkäaikaistyöttöminä taas pidetään henkilöitä, jotka ovat olleet yhtäjaksoisesti työttömänä vähintään 12 kuukautta.

Työ- ja elinkeinoministeriön syyskuun 2021 työllisyyskatsauksen mukaan syyskuun 2021 lopussa oli yhteensä 265 300 työtöntä työnhakijaa. Kaikkien työttömien määrä laski edelliseen vuoteen verrattuna 50 500 hengellä. Pitkäaikaistyöttömien määrässä tapahtui kuitenkin päinvastaista muutosta. Kaikista työttömistä työnhakijoista pitkäaikaistyöttömiä oli syyskuun 2021 lopussa 109 400, mikä oli 28 300 enemmän kuin vuotta aiemmin samaan aikaan. Miesten osuus pitkäaikaistyöttömistä oli 65 100 ja naisten osuus 44 300. Yli kaksi vuotta yhtäjaksoisesti työttömänä olleita oli yhteensä 46 500, mikä oli 12 900 enemmän kuin vuotta aiemmin. Yli 55-vuotiaiden työttömien määrä oli 74 100, mikä oli 4 800 vähemmän kuin syyskuun lopussa 2020. Yli 59-vuotiaiden työttömien määrässä kuitenkin tapahtui kasvua edelliseen vuoteen verrattuna. (TEM 2021a.) Pitkäaikaistyöttömien määrän katsotaan olleen korkeimmillaan heinäkuussa 2021, jolloin pitkäaikaistyöttömiä oli yhteensä 114 000. Pitkäaikaistyöttömien määrän ennakoitaan laskevan hiljalleen ja olevan keskimäärin 107 000 henkilöä vuonna 2021 ja 99 000 vuonna 2022. Vuonna 2023 pitkäaikaistyöttömien määrän uskotaan edelleen laskevan ja olevan noin 80 000. (Larja, Mähönen, Peltonen & Ylikännö 2021, 27.)

Tutkimuksissa pitkäaikaistyöttömien on todettu olevan vaikeasti kuvattava ja heterogeeninen ryhmä. Ryhmässä on kuitenkin paljon ikääntyneitä, heikosti koulutettuja miehiä. Lisäksi terveys- ja päihdeongelmat ovat pitkäaikaistyöttömillä yleisiä. (Heikkinen 2016, 14.) Fyysisten sairauksien sekä mielenterveysongelmien lisäksi pitkäaikaistyöttömillä esiintyy myös yksinäisyyttä, syrjinnän kokemuksia sekä taloudellisia vaikeuksia (Mäki-Opas ym. 2019, 5).

Osa pitkäaikaistyöttömiin kohdistuvista tutkimuksista kohdistuu vaikeasti työllistyviin pitkäaikaistyöttömiin. Vaikeasti työllistyviä ovat työttömät työnhakijat, jotka ovat saaneet työmarkkinatukea työttömyytensä perusteella vähintään 500 päivää tai joiden työttömyyspäivärahaoikeus (oikeus ansiosidonnaiseen tai peruspäivärahaan) on päättynyt päivärahan enimmäisajan täytyttyä. Vaikeasti työllistyvien suurin joukko painottuu vanhempiin ikäryhmiin. Vaikeasti työllistyvät myös sijoittuvat niille maantieteellisille alueille, joilla on muutenkin vaikea työllisyystilanne. Suurin osa (jopa 94,8 prosenttia) on Suomen kansalaisia. Vaikeasti työllistyvillä on myös hiukan alhaisempi koulutustaso kuin yleisesti työttömillä. (Terävä, Virtanen, Uusikylä & Köppä 2011, 30-34.)

Antti Parpo listaa Terävän ym. kanssa samanlaisia piirteitä kuvatessaan työllistymisen esteitä. Hän on arvioinut työttömien työllistymistä vaikeuttavia tekijöitä haastatteleamalla työttömiä

sekä käyttämällä tulonjakoaineistoja ja niiden tilastollista analyysiä. Parpo toteaa merkittävimpiä ja yleistettävimpiä työllistymisen esteitä olevan henkilön korkea ikä, matala koulutustaso, yksin asuminen sekä kaupungissa asuminen (pl. pääkaupunkiseutu). Lisäksi työllistymistä voivat hankaloittaa terveydelliset ongelmat. (Parpo 2007, 70.)

Lars Leeman ym. tutkivat työelämän ulkopuolella olevien osallisuutta ja hyvinvointia. Tutkimus toteutettiin kyselytutkimuksena, jossa vastaajista 72,3 prosenttia oli yli vuoden yhtäjaksoisesti olleita pitkäaikaistyöttömiä. Yli kaksi vuotta työttömänä olleita oli 52,6 prosenttia. Tulosten mukaan vastaajat kokivat taloudellisen selviytymisen hankalaksi. Vain alle kolmannes koki toimeentulonsa riittäväksi ja 60 prosentilla oli hankaluuksia kattaa kotitaloutensa menot. Vastaajat kokivat myös tulojen ennakkoinnin ja tulevaisuuden suunnittelun vaikeaksi. Taloudellinen epävarmuus vaikeutti suunnitelmien tekemistä. Lisäksi vastaajien koettu terveys oli heikko ja pitkäaikaissairastavuus yleistä. Psykkinen kuormittuneisuus samoin kuin yksinäisyyden kokemukset olivat selvästi yleisempiä kuin koko Suomen väestössä yleisesti. Kaiken kaikkeaan vastaajat kokivat elämänlaatunsa heikommaksi verrattuna koko Suomen väestöön. (Leeman ym. 2018, 23 & 51.)

Fyysiseen ja psyykkiseen terveyteen kohdistuvat ongelmat, samoin kuin päihteiden käyttö, vaikuttavat työttömyyteen monella tavalla. Toisaalta ne voivat aiheuttaa työttömyyttä ja heikentää työllistymisen mahdollisuutta. Toisaalta myös pitkittynyt työttömyys itsessään voi aiheuttaa näitä haasteita. Ei ole selvää kuinka paljon työttömien terveysongelmat johtuvat työttömyyden vaikutuksesta ja kuinka paljon siitä, että terveydellisistä ongelmista kärsivät valikoituvat työttömiksi. (Heikkinen 2016, 36, 40 & 50.)

Laura Pohlanin Saksassa toteuttaman tutkimuksen tulokset kuitenkin näyttävät, että työttömyys vaikuttaa haitallisesti sosiaaliseen integraatioon, elämäniloon, taloudellisiin resursseihin ja myös työttömän henkilön mielenterveyteen. Pohlanin mukaan työttömyys vaikeuttaa yksilön psykososiaalisten tarpeiden, kuten sosiaalisen aseman ja tehokkuuden tyydyttämistä. Pohlan toteaa myös, että työttömyyteen liittyvät haitat ovat sitä pitkäaikaisempia ja merkittävämpiä, mitä pidempään työttömyys jatkuu. (Pohlan 2019, 289.)

Myös osatyökykyisten joukko on hyvin heterogeeninen ja kattaa erilaisten yksilöllisten erojen lisäksi systemaattisempia eroja ja esimerkiksi erilaisia vammoja. Kuntoutusäätiön mukaan jopa 600 000 ihmistä on arvioinut sairauden tai vamman vaikuttavan heidän työllistymiseensä. Näistä henkilöistä Kuntoutusäätiön mukaan 200 000 on työelämän ulkopuolella ja 65 000 haluaisi löytää työpaikan. TE-toimistojen asiakkaina olevista osatyökykyisistä vaikeimmassa asemassa ovat sellaiset osatyökykyiset, jotka ovat matalasti koulutettuja ja yli 55-vuotiaita. (HE 198/2021 vp, 41 & 71.)

Erityisesti ikääntyneiden kohdalla korkea työttömyys voi myös johtua siitä, että ikääntyneet menettävät työpaikkansa todennäköisemmin kuin nuoret ja toisaalta ikääntyneillä uuden työpaikan saaminen on nuoria epätodennäköisempää. Valtioneuvoston ikääntyneiden työllisyyden edistämiskeinoja valmistellut työryhmä esittää loppuraportissaan laskelmiaan, joiden mukaan ”korkeimmat todennäköisyydet siirtyä työllisestä työttömäksi ovat nuorimmilla ikäluokilla”. Keski-ikää lähestyvillä todennäköisyys jäädä työttömäksi laskee merkittävästi. Todennäköisyys jäädä työttömäksi kuitenkin nousee jyrkästi noin 58-vuotiailla. Tämä johtuu todennäköisesti siitä, että kyseisellä ikäluokalla on ollut mahdollisuus siirtyä ns. eläkeputkeen, eli heillä on ollut oikeus työttömyysturvan lisäpäiviin eläkeikään saakka. (Valtioneuvosto 2019, 14.)

Julkisuudessa puhutaan usein ikääntyneiden kokevan syrjintää työmarkkinoilla. Valtioneuvoston tuoreen raportin mukaan tutkimukset tukevat tätä näkemystä. Tutkimukset ovat osoittaneet, että esimerkiksi työhaastatteluun päästäkseen, vanhempien työnhakijoiden tulee lähettää kaksi tai kolme kertaa enemmän hakemuksia kuin nuorempien työnhakijoiden. (Kanninen & Virkola 2021, 16.) Toisaalta kuitenkin OECD:n Työttömyyden kasvot -raportissa on todettu, että työttömien työllistymisen esteenä ovat yleisimmin terveydentilaan ja osaamisen liittyvät asiat. Sosiaalibarometrin 2021 tulokset vahvistavat, että paikallistasolla työllisyyspolitiikan piirissä työskentelevät näkevät asian samoin ja kokevat, että työllistymistä estävät nimenomaan heikko terveys ja osaamistaso. (Kalenius, Eronen & Londén 2021, 53.)

Ikääntyneiden työllisyyden edistämiskeinoja valmistelleen työryhmän loppuraportissa todetaan myös, että 55 vuotta täyttäneiden työnhakijoiden koulutustaso on muita ikäryhmiä matalampi. Yli 55-vuotiaissa työttömissä on täysin ilman ammatillista koulutusta olevia työnhakijoita yli 30 000 henkilöä. Ammatillisen tutkinnon suorittaneista yleisin tutkinto on liiketalouden alalta, jossa avoimet työpaikat ovat selvästi vähentyneet ja työpaikojen määrän ennakoitaan laskevan edelleen. Raportin mukaan yli 55-vuotiailla on ongelmia myös tietoteknisessä osaamisessa. (Valtioneuvosto 2019, 18-19.)

Pitkään työttömänä olleet ovat monilta osin heikommassa asemassa, kuin koko väestö (Leeman ym. 2018, 48). Heillä voi olla jo runsaasti kokemusta erilaisista asiakkuuksista ja palveluista eri sektoreilta. Palveluista saadut kokemukset vaikuttavat siihen, miten työttömät suhtautuvat heille myöhemmin tarjottuihin palveluihin. Hyvät kokemukset kunnioituksesta ja osallisuudesta voivat vahvistaa sitoutumista uusiin palveluihin. (Blomgren & Saikku 2019, 6.) Pitkäaikaistyöttömät kuitenkin kokevat usein arvostuksen ja tuen puutetta. Tämä heikentää henkilön mahdollisuuksia työllistyä ja edistää työttömyyden jatkumista. Tästä syystä pitkäaikaistyöttömät hyötyisivät arvostuksen lisäämisestä ja voimaantumisesta. (Heikkinen 2016, 23.) Tarjoamalla mahdollisuuksia osallistumiseen ja vaikuttamiseen, voidaan siirtyä suppeasta palveluja koskevasta osallisuudesta laajempaan yhteiskunnalliseen osallisuuteen (Blomgren & Saikku 2019, 6).

Ikääntyvien työllisyysaste on noussut selvästi 1990-luvun laman jälkeen (Jauhiainen & Rantanen 2011, 15). Työllisyysastetta tulisi silti saada nostettua edelleen reilusti, jotta turvataan yhteiskunnallinen kantokyky tulevaisuudessa. Työttömyyden pitkittyessä uudelleen työllistymisen mahdollisuudet pienenevät etenkin ikääntyneiden kohdalla. Tämä voi johtua esim. terveydellisistä syistä, mutta myös ikääntyneihin kohdistuvista asenteista. Ikääntyvien voidaan ajatella olevan vähemmän motivoituneita tai kyvykkäitä opettelemaan uusia asioita ja vastaamaan työelämän vaatimuksiin. (Lankila & Seppänen-Järvelä 2019, 8.)

#### 4 Palvelun käyttäjien osallistaminen palvelun kehittämiseen

##### 4.1 Osallisuuden käsite

Osallisuuden käsite on moniulotteinen ja se voidaan nähdä eri yhteyksissä eri tavoilla. Esimerkiksi eri ministeriöiden kuvauksissa osallisuus saa erilaisia painotuksia. Yhteistä määritelmille kuitenkin on, että osallisuus on enemmän kuin pelkkää osallistumista. Osallisuuden käsitteeseen sisältyy yleensä myös toimintaa ja olemista. ”Osallisuus on vaikuttamista oman elämänsä kulkuun, mahdollisuuksiin, toimintoihin, palveluihin ja joihinkin yhteisiin asioihin.” (Isola ym. 2017, 4 & 6.) Osallistuminen sen sijaan voi olla vain mukana olemista tilanteessa, jossa henkilö ei itse ole aktiivisena toimijana (Kivinen, Vanjusov & Vornanen 2020, 269).

Osallisuuden voidaan nähdä ilmenevän omakohtaisena ”kokemuksena, joka syntyy, kun ihminen tuntee kuuluvansa itselle merkitykselliseen ryhmään tai yhteisöön.” Osallisuus ilmenee arvostuksena, luottamuksena ja mahdollisuutena vaikuttaa asioihin. (Lappalainen 2019, 143; THL 2020.) Eri henkilöt kokevat osallisuuden eri tavoilla samassakin tilanteessa riippuen mm. siitä mikä merkitys tapahtumalla tai tilanteella henkilölle on. Tästä syystä osallisuutta on myös vaikea mitata. (Kivinen, Vanjusov & Vornanen 2020, 269.) THL:n erikoistutkija Anna-Maria Isola katsoo, että osallisuus voi olla myös passiivista. Tällöin osallisuus voi olla tunne jaetusta kokemuksesta ja siitä, että ollaan samalla maaperällä. Tämä myös johtaa siihen, että ihminen kokee itsensä merkitykselliseksi. Isola kuitenkin toteaa, että yleensä osallisuus rakentuu toiminnan kautta ja edellyttää osallistumista. (Isola 2019a, 29-30.)

Särkelä-Kukko määrittelee osallisuutta yksilön ja yhteisöjen sekä yksilön ja yhteiskunnan välisen suhteen kautta. Osallisuus on yhteisön tai yhteiskunnan jäsenenä olemista ja toimimista, josta syntyy kokemus joukkoon kuulumisesta. Osallisuus vahvistuu osallistumisen kautta, etenkin silloin, jos osallistujalla on mahdollisuus vaikuttaa ja kantaa vastuuta. Osallisuuden kokemukseen vaikuttavat esimerkiksi yhteiskunnan rakenteet, asenteet, yksilön voimavarat sekä mahdollisuudet osallistumiseen. (Särkelä-Kukko 2019, 232-233.) Osallisuus

edellyttää lisäksi resursseja ja toimintavalmiuksia, kuten kohtuullista toimeentuloa, luottamusta ja osaamista. Lisäksi olennaista on vuorovaikutus ja tiedonsaanti. Henkilön tulee saada riittävästi tietoa asiasta, johon hän osallistuu ja tiedon tulee olla ymmärrettävää. (Leeman ym. 2018, 13; Kivinen, Vanjusov & Vornanen 2020, 284.)

Hirschovits-Gerz ym. toteavat, että osallisuuden lisääntymistä voidaan tarkastella 1) resurssien, 2) tarpeiden ja 3) toimijuuden edellytysten kautta. Osallisuuden voidaan katsoa lisääntyvän sekä aineellisten että aineettomien resurssien kautta (mm. toimeentulo, luottamus, harrastukset, taide), eri tarpeiden tyydyttämisen kautta (mm. vapaus, turva, luovuus, osallistuminen, osaaminen, ymmärrettävyys, hallittavuus ja merkityksellisyys) ja toimijuuden edellytysten (mm. usko itseen ja tulevaan) kasvamisen kautta. Hirschovits-Gerz ym. viittaavat myös niukkuusteoriaan, jonka mukaan resurssien vähyys rajoittaa toimijuutta paitsi mahdollisuuksien rajautuessa myös siksi, että henkilön usko tulevaisuuteen heikentyy ja tämä taas johtaa merkityksellisyyden kokemusten vähenemiseen. (Hirschovits-Gerz ym. 2018, 2-4.)

Osallisuus voi myös vaihdella tilannekohtaisesti. Henkilö voi toisessa tilanteessa ja ympäristössä olla aktiivinen osallistuja ja saada runsaasti osallisuuden kokemuksia. Toisessa tilanteessa hän taas voi jättäytyä syrjään toiminnasta. Tähän vaikuttaa muun muassa henkilön kiinnostus käsiteltävään asiaan. Joskus henkilö voi myös kokea olevansa kykenemätön osallistumaan (tiedot/voimavarat) ja jäädä siksi aktiivisen osallistumisen ulkopuolelle. Koska osallisuudessa on pitkälti kyse henkilön omista kokemuksista, henkilön osallistumishalukkuuteen vaikuttaa myös hänen aiemmin saamansa kokemukset osallistumisesta. (Kivinen, Vanjusov & Vornanen 2020, 280 & 282.)

Osallisuuden vastakohtana on osattomuus. Osaton ihminen jää jonkin yhteiskunnassa tärkeänä pidetyn asian (esimerkiksi sosiaaliset suhteet, työmarkkinat, talouteen tai yhteiskuntaan vaikuttaminen) ulkopuolelle. (Närhi, Kokkonen & Matthies 2013, 115-116.) Osallisuuden vastakohtana voidaan nähdä myös syrjäytyminen ja ulkopuolisuus (Rissanen 2015, 153).

Osallisuutta on pyritty jäsentämään erilaisilla tavoilla. Yksi käytetyimmistä malleista on Sherry R. Arnsteinin laatima tikapuumalli kansalaisen osallisuudesta (julkaistu alun perin vuonna 1969). Mallissa on kahdeksan askelmaa, joita noustessa henkilön valta ja sitä kautta osallisuus kasvaa (katso kuvio 1). Alin taso on manipulaatio ja seuraava terapia. Näillä tasoilla henkilöllä ei ole valtaa eikä Arnsteinin mukaan myöskään osallisuutta. Ylemmäs noustessa seuraavat tasot ovat tiedonsaanti, konsultaatio ja yhteissuunnittelu. Näillä tasoilla henkilöä kuullaan, mutta hänellä ei vielä ole juurikaan valtaa vaikuttaa. Ylimmillä tasoilla ovat kumppanuus, delegoitu valta ja kansalaisvalvonta. Vasta näillä tasoilla Arnstein katsoo kansalaisella olevan päätös- tai toimivaltaa. (Arnstein 2019.)



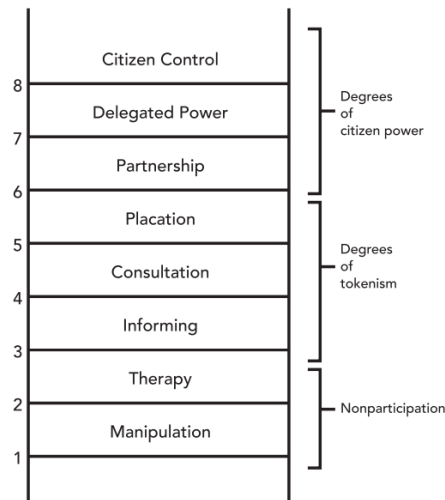


Figure 2. Eight rungs on a ladder of citizen participation.

### Kuvio 1: Arnsteinin tikkaat (Arnstein 2019)

Arnsteinin mallia, samoin kuin muita vastaavia hierarkisia malleja on kritisoitu keskittymisestä vallan näkökulmaan. Osallisuuden moniulotteisuus ja vuorovaikutuksellisuus eivät tule mallissa riittävän hyvin esille. Lisäksi malli ei erottele osallistumista ja osallisuutta henkilökohtaisena kokemuksena. (Kivinen, Vanjusov & Vornanen 2020, 272.)

Osallisuutta voidaan hahmottaa myös ns. ulottuvuusmallien kautta. Osallisuus voidaan jakaa esimerkiksi tieto-osallisuuteen, toimintaosallisuuteen, suunnitteluosallisuuteen, sekä päätöksenteko-osallisuuteen. Tieto-osallisuudessa henkilö saa tarvitsemaansa tietoa helposti ja ymmärrettävästi. Tieto-osallisuus on myös muiden osallisuuden muotojen edellytyksenä. Suunnitteluosallisuudessa henkilöllä on mahdollisuus osallistua hankkeiden tai palveluiden suunnitteluprosesseihin. Päätöksenteko-osallisuudessa päätösvalta ja vastuu on jaettu asiakkaille myös palvelujen tuottamisessa. Toimintaosallisuudella taas tarkoitetaan asiakkaiden mahdollisuuksia toimia omassa elinympäristössään. (Sihvo ym. 2018, 10.)

Isola ym. esittävät hiukan edellisestä poiketen, että osallisuus voidaan hahmottaa kehinä, jotka muodostuvat osallisuudesta eri yhteyksissä. Näitä kehiä ovat osallisuus omaan elämään, osallisuus vaikuttamisprosesseihin esimerkiksi palveluissa ja yhteiskunnan tasolla sekä paikallinen osallisuus, jossa henkilö pystyy liittymään hyvinvoinnin lähteisiin ja elämän merkityksellisyyttä sekä arvokkuutta lisääviin vuorovaikutussuhteisiin. Isolan ym. mukaan kehät ovat aaltoilevia ja sisäkkäisiä, eivät toisilleen rinnakkaisia. (Isola ym. 2017, 24.)

Omaa elämää koskevaa osallisuutta voidaan Isolan ym. mukaan lisätä järjestämällä kohtuullinen toimeentulo, tarvittavat palvelut ja tarjoamalla tilaisuuksia toimintaan, joissa henkilö voi luoda yhteyksiä muihin ihmisiin. Toisaalta Isola ym. näkee tärkeäksi ihmisen autonomian vaalimisen ja elämän ennakoitavuuden vahvistamisen. Elämän tulee olla hallittavaa ja toimintaympäristön ymmärrettävä. (Isola ym. 2017, 26.)

Vaikuttamisprosesseihin liittyvässä osallisuudessa on tärkeää päästä neuvottelemaan resurssien jakamisesta, arvon muodostumisesta ja merkityksellisyydestä. Onnistuneella vaikuttamisella voidaan tuoda sisältöä ja merkityksellisyyttä ihmisen elämään.

Vaikuttamisessa ja samalla vaikuttamisessa on kyse siitä, että ihminen voi tulla näkyväksi ja jättää jäljen itsensä ulkopuolelle. (Isola ym. 2017, 29, 31-32.)

Paikallinen osallisuus kuvaa Isolan ym. mukaan sitä, miten osallisuutta edistäviä olosuhteita voidaan edistää lähellä ihmistä. Ajatuksena on luoda paikallisesti vastavuoroisia suhteita, joissa voidaan kokea arvokkuutta ja merkityksellisyyttä. Isolan ym. mukaan kunnan johto ja virkamiehet voisivat auttaa paikallisia toimijoita toimimaan yhdessä esim. luomalla kokoontumiselle tilat ja kutsumalla toimijat yhteen. Paikalliset toimijat voisivat nimetä riskejä ja hallita resursseja. (Isola ym. 2017, 39-40.)

Tässä opinnäytetyössä tarkastelin lähinnä Sihvon ym. mallin mukaista suunnittelu- ja päätöksenteko-osallisuutta sisältäen tieto-osallisuuden. Vastaavasti Isolan ym. malleista tarkastelin vaikuttamisprosesseihin liittyvää osallisuutta. Toisaalta aina kun mahdollistetaan henkilölle mahdollisuuksia vuorovaikutukseen, puhutaan myös henkilön omaa elämää koskettavasta osallisuudesta.

#### 4.2 Mitä osallistamisella tavoitellaan?

Osallistamisen käsite on osallisuuden tavoin hyvin moniulotteinen. Osallistamisesta puhutaan usein osallisuuden yhteydessä. Osallisuuden käsitteelle löytyy useitakin määritelmiä, mutta osallistamisen käsitettä ei juurikaan määritellä aihetta koskevassa kirjallisuudessa.

Osallistamisen tavoitteena voidaan kuitenkin nähdä se, että sillä saadaan henkilö osallistumaan. Usein osallistamisella myös tavoitellaan syvempää osallisuuden kokemuksen saavuttamista.

Osallisuudesta ja osallistamisesta on tullut tärkeä teema niin kansanvälisellä kuin kansallisellakin tasolla 2000-luvulla. OECD on julkaissut vuonna 2001 raportin ”Citizens as Partners”, jota pidetään tärkeänä osallistavan toimintatavan levittämisessä kansallisvaltioiden hallituksille. Raportti on tarkoitettu käytännölliseksi opaskirjaksi ja siinä korostetaan mm. kansalaisten omaehtoisen aktiivisuuden tärkeyttä sekä hallinnon velvollisuutta konsultoida kansalaisia. Myös EU on ryhtynyt panostamaan kansalaisten osallistamiseen 2000-luvulla. EU on hyväksynyt vuonna 2005 asiakirjan ”Plan D for Democracy, Dialogue and Debate”, jonka yhtenä tavoitteena oli huomioida paremmin kansalaisyhteiskunnan ääni EU:n päätöksenteossa. Lisäksi EU on toteuttanut esimerkiksi Kansalaisten Eurooppa -ohjelman vuosina 2007-2013 ja mahdollistanut koko unionin laajuisen kansalaisaloitteen tekemisen vuonna 2012. (Meriluoto & Litmanen 2019, 10.)

Kansallisella tasolla osallisuutta korostetaan jo perustuslain tasolla. Suomen perustuslaissa (731/1999) painotetaan kansanvaltaisuutta, jonka mukaan jokaisella yksilöllä on oikeus osallistua ja vaikuttaa yhteiskunnan ja elinympäristön kehittämiseen. Perustuslain 14 §:n 4 momentin mukaan: ”Julkisen vallan tehtävänä on edistää yksilön mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja vaikuttaa häntä itseään koskevaan päätöksentekoon.” Myös sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) nähdään osallisuus yhdeksi lakisääteiseksi tehtäväksi. Kansalaisten osallisuutta tavoitteleva toiminta näkyy lisäksi sosiaali- ja kuntapolitiikan tavoitteissa ja ohjelmissa. Hallitus on julkaissut vuonna 2010 osallisuuteen liittyvän dokumentin ”Periaatepäätös demokratian edistämisestä Suomessa” sekä vuonna 2014 ”Avoin ja yhdenvertainen osallistuminen: Valtioneuvoston demokraattipoliittinen selonteko.” Vuoden 2015 hallitusohjelmassa asetettiin lisäksi valtakunnalliseksi tavoitteeksi kokemusasiantuntijuuden hyödyntäminen osana sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämistä (Palukka, Tiilikka & Auvinen 2019, 2).

Osallistamisella voi olla useita erilaisia tavoitteita. Osallistamisella voidaan ensinnäkin pyrkiä lisäämään kansalaisten ja usein erityisesti heikoimmassa asemassa olevien tunnetta osallisuudesta, jolloin puhutaan myös voimaannuttamisesta tai valtaistamisesta. (Meriluoto & Litmanen 2019, 14.) Osallisuuden edistämällä ja vaikutusmahdollisuuksien lisäämisellä on merkittävä vaikutus ihmisten terveyteen ja hyvinvointiin. Tutkimukset osoittavat, että osalliseksi kokeva ihminen näkee pidemmälle tulevaisuuteen ja hän tekee silloin myös omaa hyvinvointiaan parantavia valintoja. Osaton ihminen taas näkee elämänsä kielteisenä ja riskien kautta. Osallisuus on vuorovaikutuksessa syrjäytymisen kanssa, osattomuuden voidaan nähdä olevan sekä syrjäytymisen syy että seuraus. (THL 2020.)

Pitkittänyt työttömyys aiheuttaa yleensä työttömän elinpiirin kaventumista. Päivittäiset kontaktit, joita työelämässä normaalisti tulee, vähenevät tai voivat loppua kokonaan. Henkilön mahdollisuudet vaikuttaa toimintaympäristöönsä myös usein vähenevät. Tämä taas voi lisätä mitättömyyden kokemuksia ja syventää osattomuuden kokemusta entisestään. (Pakarinen 2018, 195.) Osallisuuden lisäämisellä on siis erityisen suuri merkitys pitkäaikaistyöttömien kohdalla. Mahdollistamalla osallisuutta, voidaan avata ihmisille näköaloja erilaisiin mahdollisuuksiin ja vaihtoehtoihin. Kun ihminen kokee voivansa vaikuttaa ja olevansa merkityksellinen, hän voi alkaa löytämään erilaisia mahdollisuuksia ja pystyy myös tarttumaan niihin. (Isola 2019b, 189.)

Toisaalta osallistamisella voidaan pyrkiä saamaan tietoa päätösten teon pohjalle tai palveluiden tehostamiseksi (Meriluoto & Litmanen 2019, 14). Palveluiden kehittämisen näkökulmasta on todettu, että ottamalla palvelun käyttäjät mukaan palvelujen kehittämistoimintaan, voidaan kehittää palveluja, jotka vastaavat parhaiten tarvetta, ovat oikea-aikaisia ja toimivia. Todennäköistä on, että palvelut muodostuvat näin

vaikuttavammiksi, mistä hyöttyy asiakkaiden lisäksi ammattilaiset, palveluntuottaja ja -järjestäjä sekä koko yhteiskunta. (Sihvo ym. 2018, 14.)

Toisaalta palvelun käyttäjät voivat katsoa kehittämistä eri näkökulmasta kuin asiantuntijat. Asiakkaat osaavat parhaiten katsoa kehittämistä kohtaamisen ja vuorovaikutuksen näkökulmasta. Palveluissa tapahtuva vuorovaikutus vaikuttaa asiakkaan kokemukseen palvelun laadusta. (Mäkisalo-Ropponen 2016, 83.) Palvelun käyttäjien osallistuminen kehittämiseen on toisaalta myös eettinen. Nähdäänkö palvelun käyttäjät kykenevinä toimijoina, joiden tietoa arvostetaan? Vai ovatko he vain palvelun käyttäjiä ja mahdollisesti palautteen antajia saamastaan palvelusta? (Laitinen & Niskala 2013, 12.)

Kolmanneksi osallistamisella voidaan myös pyrkiä lisäämään luottamusta kansalaisten ja hallinnon välillä, jolloin hallinnon legitimitietin voidaan katsoa lisääntyvän. Erilaisissa osallistamishankkeissa näitä erilaisia tavoitteita voidaan painottaa eri tavoilla. (Meriluoto & Litmanen 2019, 14.)

Kun puhutaan tarkemmin palvelun käyttäjien osallistamisesta palveluiden kehittämiseen, myös siinä palvelun tuottajilla tai järjestäjillä voi olla erilaisia tavoitteita asiakkaiden osallistamiseksi. Meriluoto ja Laine (2019, 172-173) esittelevät tähän kolme eri tulkintakehystä; osallistaminen hyvän hallinnon normina, osallistaminen kuntoutuksena ja osallistuminen yhteistyönä. Näitä kaikkia voidaan käyttää saman aikaisestikin, mutta se mitä kehystä painotetaan eniten, vaikuttaa todennäköisesti merkittävästi osallistujan rooliin ja mahdollisuuksiin. Jos osallistaminen nähdään hyvän hallinnon normina, osallistamista pidetään itsestään selvänä toimintatapana tai esimerkiksi laista syntyvänä velvollisuutena. Osallistaminen on rahoittajien ja ministeriöiden edellyttämää toimintaa, eikä asiaa tarvitse pohtia enempää. Silloin, kun osallistaminen nähdään kuntoutuksena, osallistumisen arvon nähdään syntyvän toiminnasta, joka saa osallistujan tuntemaan itsensä merkitykselliseksi. Tässä näkökulmassa osallistumisen seurauksilla ja sillä, vaikuttaako osallistuminen lopulta johonkin, ei ole suurta merkitystä. Kun osallistaminen nähdään yhteistyönä, ajatellaan, että osallistumisen avulla saadaan olennaista tietoa päätöksenteon tai palvelujen kehittämisen tueksi. Tällöin on myös olennaista osallistaa mahdollisimman laaja joukko palvelun käyttäjiä tuottamaan tietoa. (Meriluoto & Laine 2019, 173-176.)

#### 4.2 Millä tavoin palvelun käyttäjiä voidaan ottaa mukaan kehittämistoimintaan?

Palvelun käyttäjiä voidaan osallistaa kehittämistoimintaan hyvin eri tavoilla ja eri asteisesti. Palvelun käyttäjät voivat esimerkiksi kertoa kokemuksistaan osallistumatta sen syvemmin kehittämistoimintaan. Vaihtoehtoisesti he voivat auttaa tunnistamaan kehittämiskohteita kehittämiseen osallistuvan henkilöstön rinnalla esimerkiksi yhteissuunnittelukokouksissa. Vielä pidemmälle vietyinä, palvelun käyttäjät voivat osallistua myös mahdollisten ratkaisujen kehittämiseen tai osallistua koko kehittämisprosessiin sen alusta lopun arviointiin asti.

Erilaiset roolit ja osallistumisen tasot voivat sopia erilaisiin projekteihin ja erilaisille henkilöille ja ne voivat myös muuttua kesken prosessin. Osa kehittämiseen osallistuvista palvelun käyttäjistä voi esimerkiksi kokea kehittämisprosessin aikana, ettei heillä ole enää mitään annettavaa (esimerkiksi silloin, jos siirrytään tekniseen kehittämiseen, josta palvelun käyttäjällä ei ole kokemusta). (Boaz ym. 2016, 258 & 264.)

Kun palvelun käyttäjiä halutaan osallistaa kehittämistoimintaan, tulee organisaation pohtia, millaiset osallistumisen muodot sopivat omaan organisaatioon ja sen tavoitteisiin sekä millä tavoin palvelun käyttäjiltä saatu tieto voidaan huomioida organisaation toiminnassa ja sen palvelujen kehittämisessä. (Laitinen & Niskala 2013, 12.) Valittaessa osallistamisen tapoja kaikkien kehittämiseen osallistuvien tulisi olla perillä siitä, mihin osallistamisella pyritään ja ketä sillä palvellaan. Purtellin ja Wyattin (2011, 608) mukaan on hyvin epätodennäköistä, että osallistumisella voidaan yhtä aikaa lisätä yhteisymmärrystä sekä valtaistaa kansalaisia/palvelun käyttäjiä, koska nämä tavoitteet ovat luonteeltaan erilaisia. Näin ollen jo aluksi tulisi tietää, mikä on osallistamisen lopullinen tavoite. Rohkenen olla tästä Purtellin ja Wyattin kanssa osittain eri mieltä. Uskon, että yhteiskehittämisessä voidaan päästä yhteisymmärrykseen ja parantaa palveluita ja samalla luoda osallisuuden kokemuksia, jotka johtavat voimaantumiseen. Tämä kuitenkin edellyttää sitä, että tavoitteet ovat jo aluksi selvillä ja osallistamisen keinot rakennetaan siten, että molempiin tavoitteisiin voidaan vastata.

Eri osallistamisen tasoille liittyy myös erilaisia menetelmiä. Alimmalla tasolla, jolloin palvelun käyttäjät toimivat vain tietolähteenä, voidaan esimerkiksi kerätä asiakaspalautteita. Asiakaspalautteiden keräämisen lisäksi palvelun käyttäjien kokemuksia ja näkemyksiä voidaan selvittää erilaisilla fokusryhmillä, keskustelutilaisuuksissa ja erilaisissa foorumeissa. Näissä on yleensä lähtökohdana se, että käyttäjiä kuullaan, mutta he eivät kuitenkaan pääse ideoimaan tai kehittämään mitään uutta. (Toikko & Rantanen 2009, 96.)

Asiakkaat voivat myös toimia asiantuntijaroolissa, jolloin he voivat osallistua ideointiin ja/tai olla mukana uuden palvelun pilotoinnissa tai testauksessa. Korkeimmalla tasolla asiakkaat voivat toimia yhteiskehittämisessä kumppaneina, jolloin asiakkaat osallistuvat laajasti palveluiden kehittämisprosessin eri vaiheisiin. Tietoa voidaan lisäksi pyrkiä hankkimaan suoraan palvelun lähtökohdista, jolloin keskitytään itse palveluun. Tai sitten voidaan myös lähteä tutkimaan asiakkaan elämää ja asiakkaan omista lähtökohdista nousevia tarpeita, joihin palveluilla voitaisiin vastata. (Tuominen ym. 2015, 25.) Se, millä tasolla ja mistä lähtökohdista osallistamista halutaan tehdä, vaikuttaa myös menetelmän valintaan.

Palvelun käyttäjien kokemuksia ja mielipiteitä voidaan kuulla käyttämällä asiakasraatia. Asiakasraadilla voidaan paitsi kuulla asiakkaiden mielipiteitä ja kokemuksia palveluista, synnyttää ideoita kehittämiseen ja testaamiseen ja pitää yhteistyötä eri toimijoiden välillä.

Asiakasraadissa vuorovaikutus mahdollistaa syvällisemmän tiedon saamisen kuin pelkällä asiakaspalautteen keräämisellä. Asiakasraateja voidaan myös järjestää useita, jolloin asiakkaat voivat olla osallisena prosessin eri vaiheissa materiaalin analysointi ja johtopäätösten muodostaminen mukaan lukien. (Rissanen 2013, 13.)

Palvelun käyttäjien mielipiteitä ja kokemuksia voidaan luonnollisesti selvittää myös perinteisillä tutkimusmetodeilla, kuten haastatteluilla. Haastatteluja voidaan myös syventää asteittain käyttämällä kerroksellisia haastattelutekniikoita. Tällöin erilaisia haastattelumetodeja käytetään samantyyppiselle joukolle palvelunkäyttäjiä peräkkäin siten, että seuraavassa kierroksessa syvennetään edellisellä kierroksella saatua tietoa. Haastatteluilla voidaan pyrkiä selvittämään palvelun käyttäjien profiilia, heidän palvelumieltymyksiään ja kehittämisideoita. (Virtanen & Stenvall 2014, 165.)

Haastattelujen lisäksi palvelun käyttäjien kokemuksia voidaan kartoittaa esimerkiksi työpajoilla. Työpajoihin voivat osallistua palvelunkäyttäjät ja palvelukonseptien suunnittelijat ja niissä voidaan yhdessä suunnitella parempia palveluita. Yhteiskehittämisessä voidaan lisäksi hyödyntää esimerkiksi erilaisia palvelumuotoilun periaatteita ja metodeja. Yhdessä ideoimalla ja kokeilemalla voidaan löytää uusia tapoja tuottaa palveluita. (Virtanen & Stenvall 2014, 164-165.)

Palvelumuotoilussa on monia eri mahdollisuuksia ja erilaisia malleja kehittämisprosessien toteuttamiseksi. Palvelumuotoilussa olennaista on laaja tiedonhankinta, yhteisöllinen ideointi ja kokemuksellinen suunnittelu. Siinä ideoita ja niistä jalostettuja toimintamalleja pyritään visualisoimaan eri menetelmillä (esim. kuvat, kartat tai animaatiot) ja ideoista laaditaan prototyyppejä, joilla kehitettyjä malleja voidaan testata konkreettisesti. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2018, 72.) Palvelumuotoilussa yhteiskehittämisellä pyritään huomioimaan mahdollisimman hyvin kaikki palveluun liittyvät asiat ja näkökulmat. Palvelun käyttäjien osallistuminen yhteiskehittämiseen ei kuitenkaan tarkoita sitä, että he saisivat osallistua päättämään siitä, millainen palvelu lopulta tuotetaan. Pääsääntöisesti palvelumuotoilijat päättävät, erilaiset näkökulmat huomioiden, mitä mallia lähdetään kehittämään edelleen. (Tuulaniemi 2011, 117.)

Yksi mahdollinen tapa osallistaa palvelun käyttäjiä kehittämistoimintaan on ottaa mukaan kokemusasiantuntijoita. Kokemusasiantuntijatoiminta on saanut alkunsa potilasjärjestöistä, vapaaehtoistyöstä, tukihenkilötoiminnasta ja vertaistuesta. 2010-luvun loppupuolella kokemustietoa on alettu hyödyntää laajemmin myös yhteiskehittämisessä. Lisäksi kokemusasiantuntijoille on myös tarjottu vaativampiakin asiantuntijatehtäviä ja heitä on palkattu työskentelemään ammattilaisen rinnalla palveluissa. (Hirschovits-Gerz ym. 2019, 10.)

Kokemusasiantuntijaksi voidaan tällä hetkellä kutsua sellaista ihmistä, ”jolla on omakohtaista kokemusta joko sairastavana, kokeneena, toipuneena, kuntoutuvana, palveluita käyttäneenä

tai läheisenä tai omaisena”. Kokemusasiantuntijoita, jotka on koulutettu tehtävään, kutsutaan koulutetuksi kokemusasiantuntijaksi. (Hirschovits-Gerz ym. 2019, 11.) Kokemusasiantuntijuuden lähtökohtana on horisontaalinen asiantuntijuus ja asiakaskeskeisyys. Asiantuntijuus muotoutuu ammattilaisen ja asiakkaan osaamisen yhdistelmästä, jolloin molempien osaaminen täydentää toistensa asiantuntijuutta. (Närhi, Kokkonen & Matthies, 2013, 431.)

Kokemusasiantuntijoita toimii hyvin erilaisissa tehtävissä ja eri asteisesti. Kokemusasiantuntijat voivat toimia laajasti vapaaehtoisena, mutta myös palkattuina kokemusasiantuntijana. Yleisimmin kokemusasiantuntijat käyvät luennoimassa tai osallistuvat opetukseen eri kohderyhmissä tai toimivat vertaistukena/ohjaavat vertaisia. Osa kokemusasiantuntijoista toimii myös luottamustehtävissä. (Hirschovits-Gerz, Sihvo, Karjalainen & Nurmela 2019, 5.) Kokemusasiantuntijana toimivista henkilöistä voidaan myös käyttää useita eri nimikkeitä. Heitä voidaan kutsua eri tehtävien mukaan vertaisohjaajiksi, kokemuskouluttajiksi, kehittäjiksi tai esimerkiksi kokemustutkijoiksi. (Soronen 2020, 60.) Tässä opinnäytetyössäni käytän henkilöistä, jolla on kokemusta palvelujen käyttämisestä, käsitettä kokemusasiantuntija.

#### 4.3 Minkälaisia haasteita osallistamiseen liittyy ja miten niihin voidaan vastata?

##### 4.3.1 Osallistamiseen liittyviä haasteita

Palvelun käyttäjien mahdollisuuksiin osallistua palvelujen kehittämiseen vaikuttaa palveluihin ja yhteiskuntaan liittyvät rakenteet. Nämä voivat rajoittaa asiakkaan roolia ja osallisuutta. Lisäksi palvelujen käyttäjään ja samalla palvelujen kehittämiseen voi kohdistua ristiriitaisia odotuksia. Asiakkaan odotetaan toisaalta toimivan aktiivisesti ja ottavan vastuuta omasta tilanteestaan, mutta samalla hänen edellytetään mukautuvan olemassa oleviin, viranomaisten luomiin käytäntöihin ja toimenpiteisiin. (Niemi 2013, 31.)

Palvelujen käyttäjien osallistamiseen liittyen suurin kritiikki kohdistuu osallistamisen viranomaislähtöisyydelle. Sen sijaan, että osallistuminen ja osallisuus lähtisi omaehtoisesti kansalaisista tai palvelunkäyttäjistä käsin, osallistamishankkeissa on usein kyseessä ylhäältä päin tuleva osallistaminen. Tällöin myös osallistettavien tosi asialliset toimintamahdollisuudet voivat olla rajattuja ja osallistamisen tavoitteetkin voivat olla viranomaislähtöisiä. Kriittisimmät tutkijat ovat jopa esittäneet näkemyksiä siitä, että uusilla osallistamistavoilla ei pyrittäisikään aidosti kuulemaan kansalaisia vaan niitä käytetään osallistamisena keinona jo tehtyjen päätösten oikeuttamiseen ja kansalaisten vastuuttamiseen. Tällöin osallistaminen voidaan nähdä hallinnon välineenä. (Meriluoto & Litmanen 2019, 18-19.)

Osallistaminen on saanut kritiikkiä myös siitä syystä, että usein heikommassa asemassa olevia kansalaisia ei saada osallistettua. Osallistuminen vaatii voimavaroja ja muita resursseja,

kuten aikaa, tietoa ja verkostoja. Tällöin osallistuminen jää vain hyväosaisten kansalaisten oikeudeksi. Kun päätöksenteossa kuullaan vain hyväosaisia, heidän asemansa vahvistuu edelleen. Vastaavasti heikoimmassa asemassa olevien tunne sivuun jäämisestä vahvistuu. Kokemus siitä, että ei edelleenkään pääse osallistumaan, vahvistaa lisäksi ajatusta siitä, ettei jatkossakaan kannata edes yrittää, kun ei sillä ole kuitenkaan mitään vaikutusta. (Meriluoto & Litmanen 2019, 20.)

Meriluoto ja Laine kertovat tutkimusten näyttäneen, että asiakasosallisuushankkeissa on havaittu osallistujilla ja osallistajilla olevan erilaisia tavoitteita. Palveluiden käyttäjät pyrkivät useimmiten vaikuttamaan toimimattomina kokemiinsa palveluihin, kun taas osallistajien tavoitteena on usein kuntouttaa tai voimaannuttaa osallistettavia. (Meriluoto ja Laine 2019, 166-167.)

Kirjavainen ja Hietala listaavat myös muita palvelun käyttäjien toimintaa hankaloittavia asioita perustuen Moranin ym. (2013) teokseen. Heidän mukaansa palvelun käyttäjien osallistamista voivat hankaloittaa ammattilaisten ennakkoluulot, yhteistyössä esiintyvät ongelmat, riittämätön koulutus ja epäselvyydet työnkuvassa. (Kirjavainen ja Hietala 2019, 232.) Ammatillaiset voivat myös joissain tilanteissa kokea asiakkaan uhkaksi ja kyseenalaistajaksi itselleen (Kostiainen ym. 2014, 17). Lisäksi usein palvelun käyttäjien tuottama tieto nähdään vähemmän luotettavaksi kuin asiantuntijoiden tuottama tieto (Meriluoto & Laine 2019, 166-167).

Toisaalta myös palvelun käyttäjillä voi olla haasteita oman kokemuksensa esille tuomisessa. Soronen käsittelee asiaa kokemusasiantuntijan näkökulmasta ja katsoo, että jotta kokemusasiantuntija voisi jalostaa kokemuksensa asiantuntijuudeksi, tulee hänen kuntoutua ja työstää omat kokemuksensa kokemusasiantuntijana toimimista varten (Soronen 2020, 62-63). Kuntoutumisen näkökulma on hyvin ymmärrettävä esimerkiksi mielenterveys- ja päihdekuntoutujien kohdalla. Työvoimapalvelujen kohdalla asia ei kuitenkaan ole ihan yhtä yksiselitteinen. Työttömyys sinänsä ei ole mielenterveys- tai päihdeongelmiin verrattava tila, vaikka työttömillä toki voikin esiintyä myös näitä haasteita. Toisaalta myös pitkäaikaistyöttömillä työllistymistä saattaa edeltää jonkinlainen ammatillinen kuntoutus ja työhön kuntoutumisprosessi, joka poikkeaa mielenterveys- ja päihdekuntoutujista, mutta on ainakin osittain siihen rinnastettava. Optimaalisin palvelun käyttäjä tai kokemusasiantuntija olisi sellainen henkilö, joka olisi jo käynyt kuntoutumisprosessin läpi. Henkilön myös tulisi olla sellaisessa kunnossa, että henkilön terveydentila ei estä osallistumista palvelujen kehittämiseen.

Soronen näkee myös, että kokemusasiantuntijoiden tunteilla on paljon merkitystä vuorovaikutuksen ja ihmissuhteiden kannalta. Kokemusasiantuntijoilla voi olla häpeän, ulkopuolisuuden ja riittämättömyyden tunteita. He voivat kokea vaikeaksi täyttää heille



asetetut sosiaaliset normit ja myös kynnys osallistumiseen voi olla korkea.

Kehittämistilanteissa ammattilaisen käsityksillä ja asenteilla on iso merkitys yhteistyön onnistumiselle. Yhteiskehittämisessä tarvitaan molemmin puoleista luottamusta ja kunnioitusta. (Soronen 2020, 63-64, 68.) Vaikka Soronen puhuu kokemusasiantuntijoista, tämä pätee varmasti kaikkiin palvelun käyttäjiin yhteiskehittämistilanteissa.

Voidaan myös kysyä edustaako yksittäisen palvelun käyttäjän näkemys laajasti koko asiakaskuntaa. Kehittämistoimintaan voi valikoitua aktiivisia toimijoita, joilla voi olla palveluista joko erityisen huonoja tai hyviä kokemuksia tai jopa omia intressejä ajettavanaan (Harra, Sipari & Mäkinen 2017, 149). Kokemuskehittäjyyttä onkin arvosteltu siitä, että se perustuu yksittäisen ihmisen huonosti yleistettävään kokemukseen (Hietala & Rissanen 2017, 172). Tähän haasteeseen voidaan ainakin osittain vastata ottamalla kehittämistoimintaan mukaan useita palvelunkäyttäjiä. Timo Toikon mukaan kokemusasiantuntijuus edellyttää vertaistoimintaa. Sen lisäksi, vertaistoiminnan kautta eri näkemykset tulevat vertailuksi, vertaistoiminnan avulla yksilöllinen tieto muuntuu sosiaalisesti tiedoksi. (Toikko 2021, 4.)

Palvelunkäyttäjien osallistamiseen palvelujen kehittämisessä liittyy myös joitakin käytännönläheisiä haasteita. Näitä ovat esimerkiksi kehittämiseen osallistuvien palvelunkäyttäjien palkkaus, koulutus, työnohjaus, vastuut, vakuutukset ja työ sopimukset. Heikko taloudellinen tilanne voi luoda uhkakuvan palvelun käyttäjien hyväksi käyttämisestä kehittämistoiminnassa. (Kostiainen ym. 2014, 7.) Lisäksi esimerkiksi sosiaalietuuksia saava palvelunkäyttäjä saattaa pahimmassa tapauksessa menettää sosiaalietuuksiansa toimiessaan kehittäjätoiminnassa tai osallistuessaan kokemusasiantuntijakoulutukseen (Hietala & Rissanen 2015, 58).

#### 4.3.2 Yhteiskehittämisen suunnittelu ja haasteisiin vastaaminen

Palvelun käyttäjien osallistamiseen kohdistuva kritiikki ja osallistamiseen liittyvät haasteet on hyvä huomioida yhteiskehittämistä suunniteltaessa. Yhteiskehittämisen ja palvelunkäyttäjien osallistamisen tavoitteet tulisi pohtia tarkkaan jo suunnitteluvaiheessa, jotta välttyttäisiin ylhäältä päin tulevalta osallistamiselta ja varmistuttaisiin siitä, että palvelun käyttäjien ja ammattilaisten tavoitteet ovat yhteneväiset. Yhteiskehittämistä suunniteltaessa tulisi siis pohtia tarkkaan millä tavoin ja missä asioissa yhteiskehittämistä ylipäätään lähdetään toteuttamaan. Kehittämiseen osallistettavien ihmisten tulisi olla tietoisia siitä, mihin he osallistuvat ja osallistumisen tulisi olla täysin vapaaehtoista. Lisäksi tulisi varmistua siitä, että yhteiskehittämisessä halutaan aidosti kuulla palvelun käyttäjiä ja heillä on vielä todellisia mahdollisuuksia vaikuttaa lopputulokseen. Jos osallistumiseen liittyy pakottavuutta ja hyödyttömyyden tunnetta, osallisuuden tunne ei lisääny vaan toiminnasta saattaa syntyä lisää ulkopuolisuuden kokemuksia (Leeman ym. 2018, 28; Hirschovits-Gerz ym. 2018, 9). Jos kuitenkin tavoitellaan aitoa toimijuutta, ihmisten tulisi itse päästä keskustelemaan siitä,

miten heidän ongelmansa tulisi nähdä ja millaisilla asioilla siihen voitaisiin parhaiten vastata (Isola 2019c, 259).

Palvelun käyttäjiin kohdistuvalla tutkimuksella on pitkät perinteet Iso-Britanniassa, jossa palvelunkäyttäjätutkimus on alkanut alun perin vammaisliikkeen parista. Vammaisliikkeen lisäksi palvelun käyttäjiä on osallistettu erityisesti mielenterveyspalveluiden piirissä. (Hyväri 2014, 178-179.) Greenhalgh ym. ovat tutkineet 65 osallistamisen viitekehystä, joissa kaikissa on ollut hiukan erilaisia lähtökohtia, käyttötarkoituksia, vahvuuksia ja heikkouksia. Vaikka eri viitekehyksissä oli eroavuuksia, niistä löydettiin myös merkittäviä samanlaisuuksia. Lähes kaikissa viitekehyksissä varoitettiin palvelun käyttäjien osallistamisesta vain muodon vuoksi ja rasti ruutuun -periaatteella. (Greenhalgh ym. 2019.)

Erilaiset toimijat ovat hankkeissaan ja tutkimuksissaan kartoittaneet ja listanneet asioita, joita tulisi huomioida, kun palvelun käyttäjiä osallistetaan palveluiden kehittämiseen tai tutkimukseen. Esimerkiksi brittiläisen mielenterveyspalvelujen käyttäjien tutkimus- ja kehittämisverkosto on laatinut ohjeet käyttäjien osallistamisesta ko. alan tutkimukseen. Lisäksi Englannin johtava sosiaali- ja terveysalan hyväntekeväisyysjärjestöjen koalitio National Voices on yhdessä The National Survivor User Networkin (NSUN) kanssa kehittänyt 4Pi -mallin osallistamiseen ja yhteiskehittämiseen. Malli on kehitetty mielenterveyspalvelujen kontekstissa, mutta sen luvataan soveltuvan kaikkeen yhteiskehittämiseen terveys- ja sosiaalialalla. (National Voices 2015.)

Suomalaisista hankkeista taas varsin mielenkiintoinen on Sihvon ym. vuosien 2016-2018 aikana toteuttama kokemusasiantuntijuus ja asiakkaiden osallistumisen toimintamalli -osahanke. Hankkeen tavoitteena oli kehittää asiakkaiden osallistumisen toimintamalli sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisvastuussa olevien maakuntien käyttöön. Hankkeessa selvitettiin mm. erilaisten osallistamisen tapojen (esim. kokemusasiantuntijat, asiakasraati, neuvostot) toimivuutta ja sitä, millaiset tavat edistävät asiakkaiden osallistumista toiminnan aikana. (Sihvo ym. 2018, 20.) Henna Savolainen (2020) taas on tutkinut yhteiskehittämistä Kokemusasiantuntijat terveydenhuollon kehittäjinä pro gradu -tutkielmassaan. Hän on käyttänyt aineistonaan yhteiskehittämiseen osallistuneiden kokemusasiantuntijoiden päiväkirjoja. Hovén ym. taas ovat tutkineet potilaiden ja tutkijoiden yhteistyötä neljä vuotta kestäneessä syöpätutkimuksessa, jolla pyrittiin parantamaan sairastuneiden palveluita. Tutkimuksessa kartoitettiin mm. yhteiskehittämisen hyötyjä ja haasteita sekä tekijöitä, jotka paransivat yhteiskehittämisen onnistumista. (Hovén ym. 2020, 1-6.) Käyn seuraavaksi tarkemmin läpi asioita, joiden on mm. näiden hankkeiden ja tutkimusten mukaan todettu olevan olennaisia yhteiskehittämisessä.

Yhteiskehittämisprosessia suunniteltaessa tulisi huomioida vaikuttamismahdollisuuksien lisäksi viestintä, tuki ja koulutus sekä käytännön kysymykset (National Voices 2015).

Yhteiskehittämisen muodot tulisi käydä läpi heti alkuvaiheessa ja yhteistyöstä tulisi tehdä selkeää, mutta myös mukautuvaa (Hovén ym. 2020, 9-10). Yhteiskehittämisen rakenteiden tulisi olla joustavia ja helposti lähestyttäviä. Näin voidaan taata, että palvelun käyttäjien elämäntilanne tulee huomioitua prosessin aikana. (Hyväri 2014, 180.) Hovénin ym. tutkimuksessa osallistujat näkivät tärkeänä, että osallistuminen oli vapaaehtoista ja yhteiskehittämiseen sai osallistua niin paljon kuin halusi ja/tai pystyi. Lisäksi osallistujat näkivät, että tapaamisia olisi voinut olla useammin, osa niistä olisi voitu järjestää etäyhteyden kautta ja palvelun käyttäjät olisivat toivoneet myös mahdollisuutta työstää materiaalia kotonaan. Joillakin osallistumiseen liittyi lisäksi konkreettisia esteitä, kuten etäisyys tapaamispaikalle. (Hovén ym. 2020, 7-8.)

Sihvo ym. totesivat omassa hankkeessaan, että asiakkaiden osallistamisessa merkittävässä roolissa ovat johdon ja henkilöstön asenteet sekä organisaatiokulttuuri (Sihvo ym. 2018, 36). Myös Hovén ym. (2020, 7) sekä Greenhalgh ym. (2019) korostavat ammattitaitoisen johtamisen merkitystä. Asiakkaiden mukaan ottaminen saattaa arveluttaa ammattilaisia, koska pelätään sitä, että asioista ollaan eri mieltä. Savolainen totesi tutkimuksessaan, että osa työntekijöistä koki kumppanuuteen perustuvan kehittämistoiminnan jopa vastentahtoisena. Vastaavasti kokemusasiantuntijoilla esiintyi ulkopuolisuuden tunteita ja oman toiminnan epäilyä kohtaamisissa henkilökunnan kanssa. Savolainen näkee tämän johtuneen epäselvistä rooleista ja tasa-arvoisen toimijuuden puuttumisesta. (Savolainen 2020, 45-46.) Työntekijät tarvitsevatkin usein tukea ja kannustusta yhdessä kehittämiseen ja uusien työtapojen löytämiseen (Mäkisalo-Ropponen 2016, 85). Tässä organisaation tai hankkeen johdolla on siis tärkeä merkitys avoimen ja tasa-arvoisen sekä kehittämismyönteisen kulttuurin luomisessa. Lisäksi yhteiskehittämisessä mukana olevia ammattilaisia tulisi valmentaa yhteistyöhön asiakkaiden kanssa ja kehittämistä vetävillä henkilöillä olisi hyvä olla kokemusta ja koulutusta, joka tukee tehtävässä. (Sihvo ym. 2018, 33 & 36; Savolainen 2020, 47.)

Haasteita voi myös tulla yhteisen kielen löytämisessä (ammattilaisten käyttämä hallintokieli vs. arkikieli). Panostamalla asioiden kuvaamiseen ja niistä keskustelemiseen yksinkertaisella ja asiakaslähtöisellä kielellä voi tuoda myös kehitettävään asiaan lisäarvoa. Englantilaisella tutkimuksella on todettu, että kun ammattilainen keskusteli kokemusasiantuntijan kanssa selkeää ja ymmärrettävää kieltä käyttäen, ei voitu piiloutua ammattilaisten menetelmien ja tilastojen taakse ja keskustelusta tulikin hyvin avointa ja rehellistä. (Barber, Beresford, Boote, Cooper & Faulkner 2011, 611-612.)

Lisäksi tulisi pohtia keitä kehittämiseen tulisi osallistaa, eli ketkä pystyisivät parhaiten tuomaan esille käyttäjäkokemuksiaan huomioiden osallistumisen luonne ja tarkoitus (National Voices 2015). Kehittämiseen osallistuvien palvelun käyttäjien, kuin myös ammattilaisten, tulisi olla moninaisia kaikilla tasoilla ja kaikissa kehittämisen vaiheissa (Greenhalgh ym.

2019). Toisaalta tulisi myös panostaa siihen, että erityisesti hiljaisia ja heikoimmassa asemassa olevia palvelun käyttäjiä osallistettaisiin prosessissa (Hyväri 2014, 180; Sihvo ym. 2018, 35). Ryhmän monimuotoisuuden vähyys on nähty haasteena useissa kehittämishankkeissa. Hovén ym. totesivat, että heidän tutkimuksessaan ryhmässä olisi ollut suotavaa olla jäseniä enemmän eri taustoista (etniset, koulutukselliset yms. taustat). Tällöin kehittämiseen olisi voitu saada enemmän näkökulmia ja tärkeitä kokemuksia. (Hovén ym. 2020, 8.)

Yhteiskehittämistä tulisi luonnehtia selkeys ja läpinäkyvyys. 4Pi malli korostaa osallistujien sitoutumista yhteisiin periaatteisiin ja arvoihin, mikä syntyy, kun kehittämisen alussa keskustellaan näistä yhdessä avoimesti. Mallin mukaan on tärkeää, että osallistamisen tarkoitus on kaikille selvää. (National Voices 2015.) Myös Hovén ym. totesivat omassa tutkimuksessaan, että yhteiskehittämisen onnistumiseen vaikutti erityisesti sekä palvelun käyttäjien että tutkijoiden sitoutuminen työhön. Olennaista oli, että heillä oli yhteinen päämäärä, joka oli kaikille selvä. (Hovén ym. 2020, 7.)

Tavoitteiden lisäksi kehittämishankkeen alussa on tärkeää määritellä ja käydä läpi palvelun käyttäjien mahdollisuudet ja roolit prosessin eri vaiheissa. Lisäksi tutkimuksen tai kehittämistyön taustalla vaikuttavat teoriat ja metodologia tulee kertoa osallistettaville avoimesti ja ymmärrettävästi. (Hovén ym. 2020, 9-10; Hyväri 2014, 180.) Hyväri kuitenkin toteaa, että yhteiskehittämisessä ammattilaisten ja osallistettavien palvelun käyttäjien roolien ei tarvitse olla pysyviä. Tärkeämpää on, että kaikki prosessiin osallistuvat työskentelevät yhteisen tavoitteen eteen. Eri roolit voivat siis vaihdella tai niitä voidaan yhdistää. Näin voidaan varmistua siitä, että kenenkään asiantuntemus ei jää hyödyntämättä vain siksi, että sitä ei ole määritelty jonkin osallistujan rooliin sopivaksi. (Hyväri 2014, 187.)

Kehittämiprosessissa on olennaista myös keskinäinen kunnioitus ja toimijoiden tasavertaisuus prosessin aikana (Hyväri 2014, 180). Yhteiskehittämistä varten sovittujen tapaamisten tulisi olla avoimia keskustelulle. Hovén ym. totesivat saavuttaneensa onnistumisia, kun keskustelu sujui avoimessa ja luottamuksellisessa ilmapiirissä ja palvelun käyttäjiä rohkaistiin kertomaan niin positiivisia kuin negatiivisiakin kokemuksia ja mielipiteitä. Lisäksi erimielisyyksiä käsiteltiin kunnioittavalla tavalla. Toisaalta palvelun käyttäjiä kohdeltiin myös yksilöinä ja heille osoitettiin empatiaa. (Hovén ym. 2020, 7.) Myös Carr korostaa turvallisen ja avoimen vuoropuhelun edistämistä yhteiskehittämisessä. Kehittämisen yhteydessä tulisi luoda turvallinen ympäristö, jossa sekä tutkijat/ammattilaiset että palvelun käyttäjät voivat kertoa näkemyksistään luontevasti omalla kielellään ja tulla kuulluiksi kunnioittavalla tavalla. (Carr 2007, 273.)

Lisäksi yhteiskehittämisessä tulisi nostaa esille saavutuksia, jolloin voidaan luoda ns. positiivista kateutta ja kannustaa jatkamaan hyviä toimintatapoja (Sihvo ym. 2018, 36). Myös

Hovén ym. sekä Carr näkivät, että osallistujille tulisi antaa säännöllisesti palautetta kehittämistyön etenemisestä. Tämä lisää osallistujien motivaatiota kehittämistyön jatkamiseen, kun he näkevät, että heidän jakamansa asiat johtavat havaittavissa oleviin muutoksiin. (Hovén ym. 2020, 9-10; Carr 2007, 273.)

Greenhalgh ym. (2019) totesivat tutkimiansa viitekehysten korostavan jatkuvaa kehittämisprosessin ja osallistamisen arviointia organisaation oppimisen näkökulmasta. Myös 4Pi malli korostaa vaikutusten arviointia. Jotta osallistaminen olisi merkityksellistä, sen tulisi vaikuttaa sekä osallistettavien että ammattilaisten elämään. Vaikutusta voidaan mallin mukaan arvioida seuraavien seikkojen avulla:

- Mitkä olivat toiminnan aiotut tulokset?
- Mitä merkitystä palvelun käyttäjillä ja ammattilaisilla oli hankkeeseen, toimintaan tai organisaatioon?
- Mitä mieltä kaikki olivat osallistumisprosessista?
- Oliko palvelun käyttäjien ja ammattilaisten osallistumisella vaikutusta toiminnan/hankkeen lopputulokseen?
- Oliko palvelun käyttäjien osallistumisella merkitystä itse toiminnan lisäksi palvelujen tuottamiseen tai asiakasryhmän ymmärtämiseen, yksilöiden kuntoutumiseen tai hyvinvointiin?

(National Voices 2015.)

## 5 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyöni yhteistyökumppanina toimi KEHA-keskuksen toiminnan kehittämissyksikkö. Aihe syntyi keskusteluissa heidän kanssaan. KEHA-keskuksen tavoitteena on kehittää palvelun käyttäjien osallisuutta omassa kehitystyössään. Näin ollen tämänkin opinnäytetyön laajemmaksi tavoitteeksi määriteltiin työttömien osallistumisen mahdollisuuksien parantaminen TE-palveluiden kehittämisessä.

TE-palveluihin sisältyy paljon erilaisia palveluja ja niiden asiakasryhmä on hyvin laaja. Keskusteluissa KEHA-keskuksen kanssa totesimme, että osallisuuden lisääntyminen olisi erityisen merkityksellistä heikoimmassa asemassa oleville pitkäaikaistyöttömille. Näin ollen valitsin pitkäaikaistyöttömät opinnäytetyöni kohderyhmäksi.

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli tarkastella KEHA-keskuksen toimialaan kuuluvia yleisempiä palveluja, ei niinkään yksittäisiä TE-palveluja, joiden kehittämisestä vastaa pääsääntöisesti palvelun järjestäjä. Tarkoitukseni oli löytää muutama malli, joita KEHA-keskus voisi jatkossa hyödyntää osallistaessaan työttömiä palveluiden kehittämiseen.

Opinnäytetyön aikana rajasin pitkäaikaistyöttömien ryhmää vielä siten, että keskityin tarkastelemaan asiaa yli 55-vuotiaiden pitkäaikaistyöttömien osalta. Kohderyhmän valintaan vaikutti se, että Suomessa ikääntyneiden työllisyysaste on selvästi alhaisempi kuin muissa Pohjoismaissa. Esimerkiksi Ruotsiin verrattuna ero työvoimaan osallistumisessa on vielä 45-49-vuotiailla hyvin pieni ja molemmissa maissa ko. ikäluokan työllistymisasteet ovat korkeita. Sen sijaan 55-50-vuotiaiden työllisyysaste on Ruotsissa samalla tasolla kuin Suomessa ns. ”parhaan ikäluokan työllisyysaste”. Vaikka Suomessakin ikääntyvän työvoiman työllisyysaste on kasvanut viime vuosien aikana, työllisyysaste on merkittävästi jäljessä Ruotsissa tapahtuneesta kehityksestä. Tästä syystä arvioidaan, että työvoimaan osallistumistasteen kasvattaminen myös 55-64-vuotiaissa olisi Suomessakin mahdollista ja merkityksellistä. (Valtioneuvosto 2019, 3 & 44.) Jos tämän joukon työllisyysastetta ei saada nostettua tulevaisuudessa, Suomella tulee olemaan vaikeaa rahoittaa julkisen talouden menoja (erityisesti eläke- ja hoivamenot) (Jauhiainen ja Rantala 2011, 11). Siksi Suomessa onkin viime aikoina kiinnitetty suurempaa huomiota yli 55-vuotiaiden pitkäaikaistyöttömien työllistämiseen. Valitsin yli 55-vuotiaat pitkäaikaistyöttömät tarkastelun kohteeksi, koska heille suunnattuja työllistymistä edistäviä palveluja tulee erityisesti kehittää lähivuosien aikana, jotta työllisyysastetta saadaan nostettua. Palvelujen tarvetta lisää oletettavasti myös se, että ikääntyneille pitkäaikaistyöttömille tarkoitettu lisäpäiväoikeudesta eli ns. eläkeputkesta ollaan luopumassa asteittain vuodesta 2023 alkaen (Valtioneuvosto 2020b, 1).

Opinnäytetyöni päätutkimuskysymyksenä oli:

Miten yli 55-vuotiaiden pitkäaikaistyöttömien osallisuutta voidaan lisätä TE-palveluiden kehittämisessä?

Voidakseni vastata tutkimuskysymykseen koin tarvitsevani tietoa seuraavista asioista:

- Millä tavalla TE-palveluiden asiakkaita on osallistettu TE-palveluiden kehittämiseen aiemmin?
- Minkälaisia kokemuksia KEHA-keskuksen asiantuntijoilla on aiemmasta asiakkaiden osallistamisesta?
- Millä tavoin asiakkaiden osallistaminen palveluiden kehittämiseen olisi motivoivaa ja tarkoituksenmukaista?
- Minkälaisia haasteita ja mahdollisuuksia asiakkaiden osallistamiseen liittyy KEHA-keskuksen näkökulmasta?

Näiden apukysymysten tarkoituksena oli saada uusien osallistamisen mallien pohjaksi tietoa asiakasosallisuuden nykytilasta ja mahdollisista hyvistä käytännöistä, joita voitaisiin hyödyntää jatkossakin. Toisaalta tarkoituksena oli kartoittaa myös haasteita, jotka tulisi ratkaista uusilla malleilla. Apukysymysten lisäksi koin olennaiseksi myös selvittää pääasiassa

teorian kautta, keitä ovat kohderyhmänä toimivat yli 55-vuotiaat pitkäaikaistyöttömät ja miten pitkäaikaistyöttömyys ja ikä vaikuttavat osallistamisen mallien luomiseen.

## 6 Kehittämistyön eteneminen, menetelmät ja aineiston keruu

Käytin opinnäytetyössäni laadullisia tutkimusmenetelmiä. Laadullinen tutkimusote sopii tilanteisiin, joissa tutkittavasta asiasta halutaan saada syvälinen näkemys ja ymmärtää jotakin ilmiötä sen sijaan, että pyrittäisiin tekemään yleistyksiä (Kananen 2012, 30).

Opinnäytetyöni edustaa tutkimusavusteista kehittämistoimintaa. Tutkimuksessa on olennaista kytkytyminen olemassa olevaan teoriaan ja uuden teorian tai tiedon tuottaminen. Tutkimusta tehdään tiettyjen sovittujen sääntöjen mukaisesti ja tutkijavetoisesti. Tutkimukselle on olennaista myös sen läpinäkyvyys ja luotettavuus. Kehittämistoiminnassa taas olennaista on kehittämistyön hyöty ja konkreettisen lopputuloksen käytettävyys. Se on useimmiten lähtöisin toimijoista ja tutkimusta ainutkertaisempi, sovellettavissa juuri kehittämistyössä mukana olleeseen organisaatioon. (Salonen 2013, 13.) Tutkimusavusteisessa kehittämistoiminnassa tutkimukselliset piirteet yhdistyvät kehittämiseen. Kehittämisen taustalla vaikuttaa aiempi tutkimus- ja kokemustieto ja kehittämistoiminta etenee myös monilta osin tutkimukselle tyypillisten vaiheiden kuten tutkimusongelman asettamisen kautta. Tutkimusavusteisessa kehittämistoiminnassa myös johtopäätöksiä tarkastellaan kriittisesti peilaten niitä tutkimuksen taustalla vaikuttavaan teoriaan. (Rantanen & Toikko 2009, 5.)

Tässä opinnäytetyössä tarkoitukseni on ollut sitoa tutkimus ja kehittäminen toisiinsa. Olen pyrkinyt kehittämään malleja pitkäaikaistyöttömien osallistamiseen tutkimuksellisilla asetelmilla. (Kts. Toikko & Rantanen 2009, 11.) Lisäksi olen perehtynyt aiempiin tutkimuksiin esimerkiksi osallisuuden lisäämisestä ja pyrkinyt yhdistämään tutkittua tietoa kehittämiseen. Vaikka taustalla on vaikuttanut tutkimustieto osallisuudesta, olen pyrkinyt tällä opinnäytetyöllä paitsi kehittämään KEHA-keskukselle sopivia malleja pitkäaikaistyöttömien osallistamiseen, myös tuottamaan uutta tietoa työttömien osallistamisesta työllisyyspalveluiden kehittämistoimintaan.

Toimin opinnäytetyössäni yhteistyössä KEHA-keskuksen asiantuntijoiden kanssa ja keskustelin opinnäytetyön etenemisestä heidän kanssaan. KEHA-keskuksen työntekijät olivat myös haastateltavinani sekä osallistuivat järjestämiini työpajoihin. Reflektoin jokaisen tutkimusvaiheen jälkeen saatuja tuloksia opinnäytetyön tavoitteeseen, ja pyrin muokkaamaan seuraavaa vaihetta siten, että löydän vastauksen tutkimuskysymykseeni.

Opinnäytetyöni tutkimuksellinen osuus koostui kolmesta yksilöhaastattelusta ja kahdesta työpajasta. Työpajoissa käytin palvelumuotoilun menetelmiä. Palvelumuotoilun parissa on kehitetty laaja joukko helposti käytettäviä ja yhteistyöhön kannustavia työkaluja sekä

menetelmiä kehittämisen avuksi (Stickdorn, Lawrence, Hormess & Schneider 2018, 27). Palvelumuotoilun menetelmät sopivat hyvin järjestämiini työpajoihin, koska palvelumuotoilussakin on kyse yhteiskehittämisestä. Palvelumuotoilussa on olennaista osallistaa palvelun eri osapuolia palvelun kehittämiseen (Tuulaniemi 2011, 116). Opinnäytetyössäni pyrin osallistamaan KEHA-keskuksen asiantuntijoita kehittämään heille sopivia malleja pitkäaikaistyöttömien osallistamiseen. Alkuperäisenä tarkoitukseni oli myös osallistaa pitkäaikaistyöttömiä mallien kehittämiseen, vaikkakaan tämä ei lopulta toteutunut. Tuulaniemen (2011, 117) mukaan yhteiskehittäminen auttaa sitouttamaan kehittämiseen osallistuvia osapuolia niin palvelun kehittämiseen kuin sen tuottamiseenkin. Vaikka käytin työpajoissa palvelumuotoilun menetelmiä, palvelumuotoilu ei ollut muutoin opinnäytetyöni taustalla vaikuttava kehittämismenetelmä.

### 6.1 Haastattelut

Keräsin aluksi teoriaa osallisuudesta ja yhteiskehittämiseen liittyvistä asioista. Tämän jälkeen haastattelin kolmea asiantuntijaa, jotka työskentelivät KEHA-keskuksen toiminnan kehittämissyksikössä. Yksilöhaastattelut olivat osa alkukartoitusta, jolla pyrin saamaan tietoa siitä, miten osallisuus nähdään KEHA-keskuksessa, millä tavoin osallistamista on tehty aiemmin, miten KEHA-keskus saa tietoa asiakkaista, mitä tavoitteita heillä on asiakkaiden osallistamisen suhteen jatkossa sekä millaiset resurssit kehittämiseen on. Haastatteluilla pyrin siis saamaan vastauksia päätutkimuskysymyksen apukysymyksiin, jotta tietäisin mihin suuntaan lähteä osallistamisen malleja kehitettäessä. KEHA-keskuksen yhteyshenkilö valitsi haastatteluihin henkilöt, joilla uskoi olevan näkemyksiä käsiteltävään aiheeseen. Yhteyshenkilö pyysi haastateltavilta alustavasti suostumusta haastatteluihin osallistumiselle ja minä lähetin heille sen jälkeen kalenterikutsut.

Valitsin haastattelun tutkimusmenetelmäksi, koska koin, että haastatteluilla minulla oli mahdollista saada kattavaa tietoa KEHA-keskuksen asiantuntijoilta palvelun käyttäjien osallistamisesta kehittämistoimintaan, niin nykytilasta kuin tulevaisuuden tavoitteistakin. Koska opinnäytetyöni tavoitteena oli löytää KEHA-keskukselle sopivia osallistamisen malleja, oli olennaista selvittää asiaa juuri niiltä henkilöiltä, jotka työskentelevät toiminnan kehittämissyksikössä.

Toteutin haastattelut teemahaastatteluina. Teemahaastattelussa haastattelun aihepiirit on suunniteltu etukäteen, mutta kysymykset on mahdollista muotoilla tarkemmin ja järjestää luontevaan järjestykseen vielä haastattelun aikana (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 203). Tämä mahdollisti myös tarkentavien lisäkysymysten tekemisen haastattelun aikana. Teemahaastattelun etuna oli myös se, että kun kysymykset eivät olleet tarkkaan rajattuja, vastauksissa oli mahdollista saada syvällisempää tietoa aiheesta ja laajemmin, kuin olin pystynyt ennakoimaan.



Tutkimushaastatteluuissa tulisi Vilkan mukaan välttää suppeita kysymyksiä, joihin on mahdollista vastata ”kyllä” tai ”ei”. Sen sijaan kysymysten tulisi alkaa sanoilla ”mitä, miten, millainen tai miksi”. Tällaisilla kysymyksillä voidaan tutkia laajemmin haastateltavien käsityksiä tai kokemuksia. Kysymyksissä tulee lisäksi kysyä vain yhtä asiaa kerrallaan. Kysymysten muotoilussa tulee kiinnittää huomioita siihen, että kysymykset ovat neutraaleja, eikä niihin sisälly tutkijan omia näkemyksiä tai arvostuksia. (Vilka 2015, 128-129.) Pyrin muodostamaan kysymykset haastatteluun edellä mainitut asiat huomioiden.

Laadin haastattelukysymykset teoriasta esiin nousseiden asioiden pohjalta ja jaoin ne teemojen alle. Tarkoituksena oli keskustella kaikista valituista teemoista haastattelun aikana. Teemojen alle olin pohtinut tarkentavia kysymyksiä. Osa kysymyksistä oli hiukan yksityiskohtaisempia. Niiden tarkoituksena oli tarkentaa asiaa, jos kysymykseen ei ollut tullut vastausta jo aiemmin laajemman kysymyksen kohdalla. (Vrt. Eskola & Vastamäki 2001, 36.)

Haastatteluissa käsitellyt teemat olivat seuraavat:

- Osallisuuden ja osallistamisen käsite
- Asiakkaiden osallistaminen kehittämistoimintaan tähän mennessä
- Asiakastuntemus
- KEHA-keskuksen osallistamisen tavoitteet
- Osallistamiseen ja kehittämistoimintaan varatut resurssit

Tarkempi listaus haastattelukysymyksistä on liitteenä (katso liite 3).

Koronapandemian aiheuttaman etätyösuosituksen vuoksi toteutin haastattelut etänä Teamsin välityksellä. Haastattelut kestivät tunnista puoleentoista tuntiin. Tallensin haastattelut haastateltavien suostumuksella litterointia varten. Tarkistin vielä haastattelun alussa, että haastateltava tiesi, mistä haastattelussa on kyse ja että hän oli edelleen valmis osallistumaan haastatteluun. En tehnyt haastattelujen aikana juurikaan muistiinpanoja, jotta pystyin keskittymään kuuntelemaan ja reagoimaan haastateltavan vastauksiin.

Haastattelujen jälkeen kirjoitin aineiston puhtaaksi, eli litteroin sen. Litteroinnin jälkeen teemoittelin aineistoa jäsentämällä aineistoa eri teemojen mukaisesti ja etsimällä vastauksia tutkimuskysymyksen apukysymyksiin eri teemojen kautta. (Kts. Eskola & Vastamäki 2001, 40-41.) Litteroin aineiston kirjoittamalla lauseet ylös. Taukoja, äänenpainoja tms. en kirjannut ylös. Vilkan (2015, 137) mukaan litterointia ei tarvitse tehdä niin tarkalla tasolla silloin, kun tutkitaan mielellisiä merkityksiä sen sijaan, että tutkittaisiin esimerkiksi kielen rakenteita. Litteroidessa en muuttanut haastateltavien puhetta vaan kirjoitin lauseet sanatarkasti.

Analysoin haastatteluaineiston käyttämällä aineistolähtöistä sisältöanalyysiä. Analyysin tarkoituksena oli löytää haastatteluissa kerätyn tiedon ydin ja tehdä siitä tiivistetty kuvaus

(Kananen 2012, 116). Toteutin analyysin jakamalla haastatteluista kerätyn sisällön alkuperäisten haastattelun teemojen alle. Keräsin siis ensin kunkin teeman alle kyseistä teemaa koskevat vastaukset. Pyrin löytämään kunkin teeman alta yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia haastateltavien vastauksista. (Vrt. Kananen 2012, 117.) Jakaessani sisältöä alkuperäisten teemojen alle huomasin, että joidenkin teemojen (osallisuuden ja osallistamisen käsite, KEHA-keskuksen osallistamisen tavoitteet ja asiakkaiden osallistaminen kehittämistoimintaan) vastaukset linkittyivät tiiviisti toisiinsa. Esittelenkin tuloksissa näiden kolmen teeman alle saatuja vastauksia yhdessä. Vastaavasti totesin, että etenkin resurssia koskevan teeman alle kerätyt vastaukset koostuivat pääosin aiheeseen liittyvistä haasteista. Näin ollen muutin teeman aineiston perusteella osallistamiseen liittyviksi haasteiksi. Toisaalta haastatteluvastauksissa tuli myös esille melko paljon pohdintoja tulevaisuuden näkymistä osallistamisen osalta. Nämä asiat liittyivät osittain useampaan eri teemaan, mutta muodostivat uuden selkeän kokonaisuuden, joten loin analyysivaiheessa niille oman teeman.

## 6.2 Työpajat

Haastattelujen jälkeen järjestin kaksi työpajaa. Ensimmäinen työpaja oli 10.6.2021. Työpajaan oli kutsuttu kuusi KEHA-keskuksen asiantuntijaa, mutta sairastumisten vuoksi paikalle pääsi vain neljä asiantuntijaa, joista yksi joutui poistumaan kesken työpajan osaksi aikaa. Toinen työpaja pidettiin 24.9.2021. Työpajan oli alun perin määrä olla jo 1.9.2021 ja siihen oli kutsuttu mukaan yli 55-vuotiaita pitkäaikaistyöttömiä sekä KEHA-keskuksen asiantuntijoita. Työpajaan ei kuitenkaan ilmoittautunut yhtään työtöntä, joten työpaja päätettiin järjestää vain KEHA-keskuksen asiantuntijoille. Työpajan ajankohtaa siirrettiin asiantuntijoiden aikataulullisten haasteiden vuoksi. Asiantuntijoita kutsuttiin mukaan yhteensä 12 ja työpajaan osallistui lopulta viisi asiantuntijaa, joista yhden piti poistua vähän ennen työpajan päättymistä. Molemmat työpajat järjestettiin koronapandemian vuoksi Teamsin välityksellä. Molempiin työpajoihin kutsuttiin KEHA-keskuksesta sellaisia työntekijöitä, joiden KEHA-keskuksen yhteyshenkilö oli katsonut olevan sellaisia, joilla voisi olla näkemyksiä käsiteltävään aiheeseen ja joiden aikatauluihin työpajat näyttivät sopivan.

Työpajojen tavoitteena oli tuottaa lisää tietoa KEHA-keskuksen näkemyksistä ja kokemuksista yli 55-vuotiaiden pitkäaikaistyöttömien osallistamisesta uusien osallistamisen mallien pohjaksi. Pyrin siis saamaan työpajoilla lisää vastauksia päätutkimuskysymyksen apukysymyksiin hahmottaakseni paremmin minkälaisia uusien osallistamisen mallien tulisi olla. Lisäksi työpajojen tavoitteena oli edetä osallistamisen mallien luomisessa askel pidemmälle mm. pohtimalla sitä, missä asioissa yli 55-vuotiaita pitkäaikaistyöttömiä tulisi osallistaa.

Ensimmäinen työpaja kesti 2,5 tuntia ja siinä oli tarkoitus syventää haastatteluilla saatua tietoa ja pohtia tarkemmin minkälainen ryhmä yli 55-vuotiaat pitkäaikaistyöttömät on sekä

miten pitkäaikaistyöttömyys ja ikä vaikuttavat osallistamiseen. Lisäksi tarkoituksena oli kartoittaa missä eri tilanteissa tai vaiheissa ko. ryhmän osallistaminen on KEHA-keskuksen näkökulmasta mahdollista ja tarkoituksenmukaista. Työskentely tapahtui virtuaalisessa Miro-sovelluksessa. Miro-sovellus valikoitui työskentelypohjaksi siksi, että KEHA-keskuksessa oli aiemminkin käytetty kyseistä sovellusta ja pohja oli siis ainakin osittain tuttu osallistujille. Arvelin tämän helpottavan sovelluksessa työskentelyä. Pystyin myös laatimaan KEHA-keskuksen omistamalle alustalle pohjan työskentelylle jo valmiiksi ennen työpajaa, jolloin siihen ei mennyt aikaa enää työpajan aikana.

Työpajassa yli 55-vuotiaitten pitkäaikaistyöttömien ryhmää käsiteltiin aluksi empatiakartan avulla. Empatiakartta on palvelumuotoilun menetelmä, jonka avulla voidaan keskustella asiakasryhmän palvelujen kehittämiseen liittyvistä tarpeista, tunteista ja peloista. Empatiakartan avulla asiantuntijat yrittivät asettautua pitkäaikaistyöttömien asemaan ja pohtia mm. mitä he ajattelevat, miten he käyttäytyvät, mitkä asiat vaikuttavat heidän mielipiteisiinsä, mistä syistä he voisivat turhautua tai mitkä asiat estävät heitä ja mitä he haluavat saavuttaa sekä miten. (Innokylä 2021a.) Ennen työskentelyn aloittamista esittelin lyhyesti kuvitellun henkilön, 57-vuotiaan Pekan, tilannetta helpottaakseni pitkäaikaistyöttömän asemaan asettumista. Kerroin myös lyhyesti ikääntyneitä pitkäaikaistyöttömiä koskevista tilastotiedoista. Työstämisessä apuna käytettiin työkalupohjaa, joka oli viety Miro -sovellukseen. Työstäminen oli alun perin tarkoitus toteuttaa kahdessa pienryhmässä, mutta koska paikalla oli osan aikaa vain kolme asiantuntijaa, kaikki työskentely tehtiin yhdessä.

Työpajan toisessa vaiheessa ideoitii erilaisia kehittämiskohteita, joihin yli 55-vuotiaita pitkäaikaistyöttömiä voitaisiin osallistaa. Tarkoituksena oli kerätä Miro -sovelluksessa muistilapuille mahdollisimman monta kehittämiskohdetta. Kun ideat oli kerätty, tavoitteena oli pohtia ideoiden toteuttamiskelpoisuutta sekä asiakkaiden osallistamisen tärkeyttä kussakin kehittämiskohteessa. Aiemmin kirjoitetut muistilaput sijoitettiin Mirossa matriisiin näiden kahden ominaisuuden perusteella.

Tallensin työpajassa käydyt keskustelut. Koska työpajassa ei jakauduttu käsittelemään asioita pienryhmissä, sain tallennettua kaikki keskustelut. Työpajan jälkeen kuuntelin tallenteen läpi ja kirjoitin kaikki työpajan keskustelut ylös tulosten analysointia varten. Otin myös kuvakaappaukset Miro -sovelluksessa täytetyistä muistilapuista.

Syyskuussa järjestettyyn toiseen työpajaan kutsuttiin KEHA-keskuksen asiantuntijoiden lisäksi yli 55-vuotiaita pitkäaikaistyöttömiä. Koska opinnäytetyön aihe koskee pitkäaikaistyöttömien osallistamista, koin tärkeänä saada mukaan myös kohderyhmän näkemyksiä osallistamisesta. Halusin pyytää pitkäaikaistyöttömät mukaan työpajaan KEHA-keskuksen asiantuntijoiden kanssa, koska uskoin, että yhdessä työskentelystä saataisiin enemmän hyötyä, kun esimerkiksi

siitä, että olisin itse haastatellut työttömiä. Totesin, että haastatteleamalla muutamaa pitkäaikaistyötöntä saisin käsiteltävästä aiheesta vain melko suppean näkemyksen. Pitkäaikaistyöttömien äänen tuominen esille vaatisi ehkä oman kokonaisen tutkimuksen. Työpajaan osallistamalla sen sijaan oli ajatus päästä lähemmäs tutkittavaa asiaa ja saada aikaan yhdessä toimimista ja kehittämistä. Ajattelin, että KEHA-keskuksen asiantuntijoilla olisi näin myös mahdollisuus tuoda esille osallistamisessa tärkeitä asioita ja vaihtaa niistä mielipiteitä työttömien kanssa.

Teorian, haastattelujen ja ensimmäisen työpajan jälkeen minua kiinnosti selvittää etenkin, millaiseen kehittämistoimintaan yli 55-vuotiaita pitkäaikaistyöttömiä kiinnostaisi osallistua ja millä tavoin. Toisaalta oli jo käynyt selväksi, että asiakkaita on vaikea saada mukaan KEHA-keskuksen kehittämisprojekteihin. Siksi minua kiinnosti myös selvittää asiakkailta, mitä kautta heitä olisi helpointa tavoittaa ja millä keinoin heitä saisi tulemaan mukaan. Ja vastaavasti mitkä asiat ovat sellaisia, että ne heikentävät osallistumishalukkuutta.

Kun laadin opinnäytetyön suunnitelmaa, oli hyvin epävarmaa, saisinko mitään kautta asiakkaita mukaan opinnäytetyöni tutkimukselliseen osuuteen. Tämä johtui siitä, että KEHA-keskuksella ei ole omaa asiakasrajapintaa. Lisäksi työllisyyden kuntakoikeilun alkaessa keväällä 2021 asiakkaita oli siirtymässä TE-toimistoista kunnille ja niin TE-toimistojen kuin kuntienkin kaikki resurssit oli ohjattu muutoksen läpiviemiseen. Keväällä 2021 Työ- ja elinkeinoministeriöstä oltiin kuitenkin KEHA-keskukseen yhteydessä ja kerrottiin, että Työttömien Keskusjärjestö on ilmaissut haluavansa olla mukana asiakasosallisuutta parantavissa hankkeissa. Olin yhteydessä Työttömien Keskusjärjestöön ja järjestö lupasikin olla avuksi asiakashankinnassa. Työpajan kutsua (katso liite 5) jaettiin Työttömien Keskusjärjestön ja sen jäsenjärjestöjen kautta. Kutsu työpajaan oli mukana 18.6.2021 julkaistussa uutiskirjeessä, jossa pyydettiin uutiskirjeen lukijoita välittämään tietoa työpajasta yhdistysten jäsenille. Lisäksi Työttömien Keskusjärjestö välitti kutsua sähköpostitse omille jäsenyhdistyksilleen kesäkuussa ja elokuussa. Ilmoittautumisaikaa oli 1.8.2021 asti. Ilmoittautumisaikaa jatkettiin vielä viikolla tämän jälkeen ja Työttömien Keskusjärjestö muistutteli jäsenyhdistyksiään ja pyrki saamaan työttömiä ilmoittautumaan työpajaan. Valitettavasti työpajaan ei kuitenkaan ilmoittautunut yhtään pitkäaikaistyötöntä henkilöä.

Koska työpajaan ei saatu pitkäaikaistyöttömiä, pidin toisenkin työpajan KEHA-keskuksen asiantuntijoille. Alun perin suunniteltuun työpajan ajankohtaan ei saatu tarpeeksi asiantuntijoita, joten työpajan ajankohtaa siirrettiin myöhemmäksi. Sopivan ajankohdan löytyminen osoittautuikin melko haastavaksi tehtäväksi, ja työpajan ajankohtaa jouduttiin siirtämään vielä toiseenkin kertaan. Työpaja järjestettiin lopulta syyskuun lopussa 2021. Työpajaan osallistui viisi KEHA-keskuksen asiantuntijaa, joista yhden piti poistua vähän ennen työpajan päättymistä. Työpajan oli alun perin tarkoitus kestää 3-3,5 tuntia. Ilmoittautumisten

yhteydessä kävi kuitenkin ilmi, että työpajaan osallistuvilla asiantuntijoilla oli päällekkäisiä kokouksia ja kaikki eivät olisi voineet olla paikalla loppuun asti. Siksi työpajaa tiivistettiin siten, että se kesti vain kaksi tuntia. Koska osallistujia ei ollut kuin viisi, keskustelut käytiin koko ryhmän kesken eikä jakanut osallistujia pienryhmiin. Näin pystyin itsekin seuraamaan keskustelua koko työpajan ajan, eikä työpajan loppuun tarvittu aikaa pienryhmissä tehdyn työn esittelyille.

Toisessa työpajassa palautettiin ensin mieliin, minkälaisia yhtäläisyyksiä on löydetty yli 55-vuotiaiden pitkäaikaistyöttömien ryhmästä ja keskusteltiin hiukan edellisessä työpajassa löytyneestä kehittämiskohteesta. Lisäksi keskusteltiin siitä, millaisilla minkälaisilla menetelmillä pitkäaikaistyöttömiä voitaisiin osallistaa palvelujen kehittämiseen. Työpajan pääasiallisena tavoitteena oli kuitenkin tarkastella 55-vuotiaiden pitkäaikaistyöttömien osallistamista TE-palveluiden kehittämiseen Business Model Canvas -työkalun avulla. Business Model Canvas on palvelumuotoilun työkalu, joka soveltuu jo olemassa olevan tai kehitteillä olevan palvelun tai liiketoiminnan kehittämiseen sekä arviointiin. Business Model Canvas on yhdeksänosainen suunnittelupohja, jossa pohditaan palvelun kustannuksia, yhteistyökumppaneita, tehtäviä, resursseja, asiakkaita ja arvoja. Tarkoitus on kuvata ihannetilaa. (Innokylä 2021b.) Työkalun avulla käsitellyt teemat käyvät tarkemmin ilmi kappaleesta 7.2.2, jossa esitellään työpajan tuloksia (kuvio 8). Huomasin kuitenkin vasta työpajan jälkeen, että en tullut korostaneeksi ohjeistuksessa, että työkalun tavoitteena olisi ollut ihannetilan kuvaaminen. Työpajan keskusteluissa korostui näin ollen pääasiassa nykytilan arviointi. Työkalun etuna kuitenkin oli, että sen avulla yhteiskehittämistä voitiin tarkastella monesta eri näkökulmasta ja saada kattavasti tietoa KEHA-keskuksen asiantuntijoiden näkemyksistä yhteiskehittämisessä huomioitavista asioista.

Tallensin myös toisen työpajan ja kuuntelin tallenteen työpajan jälkeen kirjoittaen työpajassa käydyt keskustelut ylös. En tehnyt kirjaamista ihan yhtä tarkalla tasolla kuin haastattelussa, jätin esimerkiksi täytesanoja kirjaamatta. Kirjasin sisällön kuitenkin niin tarkasti, että pystyin käymään työpajojen tulokset läpi kirjoitetun sisällön sekä työpajoissa tallennettujen Miro-pohjien avulla. Otin jälleen myös kuvakaappaukset Miro -sovelluksessa täytetyistä muistilapuista.

### 6.3 Hankepäiväkirja

Pidin opinnäytetyöni aikana hankepäiväkirjaa. Kirjasin hankepäiväkirjaan ajatuksiani ja opinnäytetyön edistymistä koko prosessin ajan, jotta mikään asia ei unohtuisi matkan varrella. Merkitsin ylös esimerkiksi mieleeni tulleita pohdintoja opinnäytetyön aihepiiriin liittyen, asioita, joita tulee vielä selvittää ennen seuraavaa työvaihetta sekä asioita, jotka ovat voineet vaikuttaa eri vaiheisiin. Luonnostelin esimerkiksi haastattelukysymyksiä ihan ensiksi juuri hankepäiväkirjaani. Hankepäiväkirjaan saatoin myös ilmaista iloni aina yhden

vaiheen saavuttamisesta ja kirjoittaa ensimmäiset ajatukseni haastatteluista ja työpajoista niiden pitämisen jälkeen.

Opinnäytetyön ollessa loppusuoralla luin hankepäiväkirjan kokonaan läpi. Se toimi tutkimuksellisen osuuden tukena ja auttoi tarkastamaan mitä asioita olin pohtinut missäkin vaiheessa ja mihin tekemäni valinnat perustuivat. Päiväkirjassa korostuivat erityisesti kohdat, joissa koin epävarmuutta opinnäytetyön jatkosta ja jonkin vaiheen toteuttamisesta. Tällaisia olivat esimerkiksi ratkaisevien vaiheiden odottelu (esimerkiksi sopimuksen tekeminen KEHA-keskuksen kanssa, työpajaan ilmoittautumisten odottaminen, sopivan ajankohdan löytyminen työpajalle), tietosuoja-asioihin liittyvät pohdinnat sekä työpajojen menetelmiin liittyvät valinnat. Hankepäiväkirja helpotti tutkimuksellisen kehittämistoiminnan arviointia.

Toisaalta hankepäiväkirjasta käy myös ilmi se, että olin aina hankalien kysymysten osalta yhteydessä opinnäytetyötä ohjanneeseen opettajaan ja/tai KEHA-keskuksen yhteyshenkilöni. Sain molemmilta puolilta hyvin apua ja tukea mieltäni askarruttaneisiin kysymyksiin.

## 7 Tulokset

### 7.1 KEHA-keskuksen asiantuntijoiden haastattelut

Ensimmäinen tutkimuksellinen vaihe opinnäytetyössäni oli KEHA-keskuksen toiminnan kehittämisyksikön asiantuntijoiden yksilohaastattelut. Haastattelujen tavoitteena oli saada käsitys siitä, millä tavoin KEHA-keskuksessa oli aiemmin osallistettu asiakkaita kehittämiseen, miten KEHA-keskus saa tietoa asiakkaista, mitä tavoitteita heillä on asiakkaiden osallistamiseen jatkossa sekä millaiset resurssit kehittämiseen on. Haastattelin kolme asiantuntijaa. He olivat työskennelleet KEHA-keskuksessa vähintään kolme vuotta, osa oli ollut mukana KEHA-keskuksen perustamisesta lähtien.

Haastattelujen perusteella koin, että alkuperäiset teemat osallisuuden ja osallistamisen käsite, KEHA-keskuksen osallistamisen tavoitteet ja asiakkaiden osallistaminen kehittämistoimintaan nivoutuivat toisiinsa. KEHA-keskuksessa asiakkaita ei ole vielä osallistettu palveluiden kehittämiseen laajamittaisesti eikä osallistamisen tavoitteista ole keskusteltu yhdessä siten, että siitä olisi muodostunut selkeää yhteistä näkemystä. Näin ollen jokaisen asiantuntijan oma näkemys osallisuudesta ja osallistamisesta vaikutti siihen, miten hän koki osallistamisen tavoitteen KEHA-keskuksessa ja mistä lähtökohdista asiantuntija asiaa lähestyi. Tästä syystä esittelen ensimmäisessä alaluvussa (7.1.1) tuloksia näiden kaikkien kolmen alkuperäisen teeman osalta.

Yhtenä haastatteluteemana oli osallistamiseen ja kehittämistoimintaan varatut resurssit. Haastatteluissa kävi ilmi, että resurssien puute on yksi suurimmista haasteista, joita

asiakkaiden osallistamiseen liittyy. Resurssit ovat niukat, eikä varoja olisi kuin välttämättömien lakimuutosten toteuttamiseen. Myös aikaa on usein vähän. Lakimuutokset tulevat voimaan nopeasti ja usein myös niin tarkoilla rajauksilla, että liikkumavaraa muutosten toteuttamiseen on harmillisen niukasti. Toisaalta kävi myös ilmi, että pulaa on yhtä lailla kehittämisestä kiinnostuneista asiakkaista ja mukaan on vaikea saada riittävän laajaa edustusta palvelua käyttävästä asiakasryhmästä. Koska resursseihin liittyvät näkemykset painoutuivat selkeästi niihin liittyviin haasteisiin, nimesin tätä teemaa koskevan alaluvun (7.1.2) osallistamisen haasteiksi. Lisäsin lukuun myös asiantuntijoiden näkemykset työvoimapalveluita tarjoavan kentän monimutkaisuudesta ja KEHA-keskuksen mandaatista antaa ohjeita. Nämä liittyvät osittain resursseihin, mutta osittain myös laajempaan näkökulmaan työvoimapalveluiden järjestämisvastuista.

Alaluvussa 7.1.3 käsittelen haastatteluissa puheeksi nousseita asioita tulevaisuuden näkymistä osallistamisen osalta. Tämä ei ollut varsinaisesti omana teemanaan haastattelupohjassa. Luvussa käsiteltävät asiat liittyvät osallisuuden käsitteeseen ja näkemyksiin siitä, mitä osallisuudella tavoitellaan. Toisaalta asiat liittyvät myös edellä mainittuihin haasteisiin. Asiantuntijat pohtivat haastattelujen aikana asioita, joilla heidän kertomiin haasteisiin voitaisiin ehkä vastata. Koska näitä asioita tuli esille melko paljonkin, tein niistä analyysivaiheessa oman teeman ja esittelen niitä tässä alaluvussa erikseen.

Viimeisessä haastatteluja koskevassa alaluvussa 7.1.4 kerron asiantuntijoiden näkemyksiä asiakastuntemusta käsittelevään teemaan. Asiantuntijoiden vastauksista tuli ilmi, että pitkäaikaistyöttömistä ei välttämättä puhuta yhtenä ryhmänä. Lisäksi pitkäaikaistyöttömistä kaivattaisiin lisää tutkimusta. KEHA-keskus ei kuitenkaan itse tee tutkimusta asiakasryhmistä.

#### 7.1.1 Osallisuuden käsite ja asiakkaiden osallistamisen nykytila

Haastatteluissa kävi ilmi, että asiantuntijoilla oli hiukan toisistaan eroavia näkemyksiä asiakkaiden osallisuudesta kehittämistoiminnassa. Kaikki asiantuntijat mainitsivat osallisuuden olevan jollain tapaa kehittämistyössä mukana olemista ja siihen vaikuttamista. Kun asiakkaita osallistetaan palvelujen kehittämiseen, asiakkaiden näkemyksiä kuullaan.

”Se osallisuus ja osallistaminen viittaa sellaiseen niinku sellaiseen tapaan missä niinku jonkin verran, jos puhutaan palvelujen kehittämisestä niin palvelujen asiakkaita sitten kuullaan. Ja mahdollistetaan sitä kuulemista.”

Kaksi asiantuntijoista nosti kuitenkin esille sen, että välillä asiakkaita osallistetaan vain osallistamisen vuoksi. Asiakaslähtöisyydestä on tullut tavoiteltava asia ja hankkeille haetaan hyväksyntää sillä, että kehittämiseen on otettu asiakkaita mukaan. Käytännössä asiakkaan rooli voi kuitenkin jäädä hyvin ohueksi eikä asiakkaiden mielipiteillä olekaan juuri merkitystä prosessiin tai sen lopputulokseen.

”Täs viime vuosina niin ollaan niinku tunnistettu se että pitäis osallistaa mutta sit se helposti vähän unohtuu sieltä suunnitteluvaiheesta. Esimerkiksi, että lähdetään tekemään aika perinteiseen tyyliin ja sitten jossain vaiheessa huomataan, et hei pitäiskin osallistaa ja sitte napataan muutamat ihmiset ja sillä ei lopulta ihan hirveesti voi olla vaikutusta enää siihen lopputulokseen tai siihen itse prosessiinkaan.”

Yksi asiantuntija totesi, että hän puhuisi mieluummin kumppanuudesta osallisuuden sijaan. Kun asiakasta ajatellaan kumppanina, hän toimii aktiivisena toimijana palvelun aikana. Näkökulma kuitenkin painottui nimenomaan palvelutapahtumaan, jonka aikana asiakas voi vaikuttaa siihen, miten hänen omat palvelunsa etenevät. Toinen asiantuntija taas näki, että asiakkaiden osallisuuden kehittämistoiminnassa tulisi ilmetä siten, että asiakkaat olisivat mukana jo, kun pohditaan kehittämiskohteita. Asiakkaiden tulisi pysyä koko prosessissa mukana tuottamassa ja testaamassa kehittämisideoita loppuun asti.

”Niin että he olis siinä mukana jo ku mietitään mitä aletaan kehittää ja kun tunnustetaan niitä kehittämiskohteita ja kun lähdetään ymmärtämään sitä aihetta ni he olis mukana jo siinä. Ja sit he olis mukana tuottamassa ideoita ja testaamassa ideoita ja sit myöski siinä jatkokehittämisessä, jolloin myöskin saatais sitten paremmin sitä osallisuutta ja tietyl taval myöskin omistajuutta niihin asioihin ilmiöihin, palveluihin, tuotteisiin, mitä ollaankaan kehittämässä. Se on sit ehkä ideaali.”

Asiantuntijan mukaan osallistaminen on parhaimmillaan asiakasta kunnioittavaa ja hyvin huomioon ottavaa tekemistä, jolla pyritään löytämään aidosti hyödyllisempiä, tarvelähtöisiä tekemisiä ja niiden toteuttamisen tapoja. Osallisuus taas syntyy hyvin onnistuneesta osallistamisen prosessista.

”Ja tota osallisuus sit sitä, mikä syntyy onnistuneesta prosessista, missä on otettu monipuolisesti erilaisia ihmisiä erilaisista tilanteista mukaan.”

Asiantuntijoiden näkemykset erosivat etenkin sen osalta, mikä on KEHA-keskuksen rooli asiakkaiden osallistamiseksi. Kaikki haastatellut olivat kyllä sitä mieltä, että asiakaslähtöisyys on KEHA-keskuksessa tunnistettu arvo. Osallisuuden käsitteestä ja sen sisällöstä ei kuitenkaan ole keskusteltu tarkemmin kehittämisyksikön työntekijöiden kesken. Vaikka asiakaslähtöisyyttä pidetään tärkeänä, se ei ehkä näy toiminnassa kovin paljon. Yksi asiantuntija totesi, että kukaan ei sano, etteikö asiakasta pitäisi ottaa mukaan kehittämistoimintaan, mutta osallistaminen ei kuitenkaan ole kehittämisessä ohjaava periaate.



”Mutta se et ne olis sellasii aidosti toimintaa ohjaavia läpileikkaavia periaatteita, nii on meillä siihen vielä matkaa.”

Asiakasnäkökulmaa korostetaan julkishallinnon strategiassa. Asiantuntijoiden mukaan kyseessä on laajempi ilmiö, joka on ollut pinnalla jo pitkään. Jostain syystä asiakkaiden ottaminen mukaan kehittämiseen ei kuitenkaan näy siinä, miten esimerkiksi ministeriö ohjaa KEHA-keskuksen toimintaa. Yksi asiantuntija toi esille, että vain jossain ylätason strategisissa kirjauksissa todettu, että asiakkaita tulee ottaa mukaan, mutta asia ei välity esimerkiksi resursseja ja budjettia laadittaessa.

”Jos mä ajattelen miten ministeriö esimerkiks meitä ohjaa ja minkä tyyppiseen tekemiseen, niin mä luulen et siellä ollaan suurin piirtein johonki aika sellasen yläpilven strategisen tason kirjaukseen saatettu sanoa et asiakkaita ja diipa daaba, mut sit se että olis tunnistettu esimerkiks siinä miten meidän tekemisiä resursoidaan tai budjetoidaan tai näin, niin sitten sitä ei enää muisteta.”

Tähän mennessä asiakkaita on osallistettu kehittämistoimintaan KEHA-keskuksen osalta vain satunnaisesti. Kaikista systemaattisimmin asiakasnäkökulmaa on huomioitu järjestelmäkehityksen puolella ja TE-digihankkeessa. Siellä on käytetty koko kehittämisprosessin aikana referenssiryhmiä. Referenssiryhmät ovat toteuttaneet testaamista, heiltä on kyselty erilaisia asioita prosessin aikana ja kutsuttu työpajoihin. Lisäksi kumppanuuspilottikonaisuudessa on kannustettu asiakkuuden uudelleen ajatteluun ja oltu mukana rahoittamassakin asiakaskokemuksen uudelleen ajatteluun liittyviä hankkeita. Näissä näkökulmana on ollut se, että asiantuntija, joka antaa palvelua, arvioi jatkuvasti yhdessä asiakkaan kanssa palvelutapahtumaa. Prosessin aikana pohditaan, eteneekö asia ja miten palvelua voitaisiin jatkossa kehittää. Lisäksi muissa yksittäisissä projekteissa tai hankkeissa on haastateltu asiakkaita tai järjestetty työpajoja.

Asiantuntijat kokivat kuitenkin, että systemaattisemmin asiakkaita tuntuu olevan vaikea saada mukaan. Vaikka kaikki näkevät asiakkaiden näkökulman tärkeäksi, asiakkaat putoavat kyydistä, kun prosessia aletaan viemään eteenpäin. Yksi asiantuntija kuvasi asiaa näin:

”Et se on iso joku sellanen, sanoisin et henkinen kynnyks. Ja on vielä niinku ylittämättä sillä lailla, et siit tulis luonteva osa prosessia. Että, kyllä heitä toki on ollut mukana, mut ei mitenkään systemaattisesti vielä.”

Yksittäisten TE-palveluiden kehittämistä tapahtuu enemmän TE-toimistoissa tai palveluntarjoajien toimesta. Suuri osa TE-palveluista toteutetaan ostopalveluina. Tällöin ostopalveluiden järjestäjät vastaavat myös omien palveluidensa kehittämisestä.

### 7.1.2 Osallistamisen haasteet

Asiantuntijat löysivät asiakkaiden osallistamisessa kehittämistoimintaan useita haasteita. Yksi suuri haaste on KEHA:n asema viranomaisympäristössä, jossa toimintaa säädellään useilla laeilla. Usein lait määrittelevät raamit toiminnalle niin tiukasti, että alemmilla tasoilla kädet ovat jo sidotut. Tällöin asiakkaita voidaan ottaa mukaan enää pohtimaan sitä, miten tietojärjestelmistä tai asiakaspalveluprosesseista voidaan tehdä inhimillisempiä tai ymmärrettävämpiä. Työvoimapolitiikka herättää myös paljon poliittista intohimoa ja lainsäädäntöä muutetaan jatkuvasti. Siksi asiakkailta ei voida kysyä toiveita kaikkeen kehittämiseen. Kun jotain saadaan kehitettyä, laki saattaa jo muuttua toisenlaiseksi. Yksi asiantuntija korostikin, että asiakkaita pitäisi ottaa mukaan jo lainsäädäntöä muokatessa.

”Yks tavallaan keskeisin, mistä edelleenkin puhutaan liian vähän, on ihan niinkun lainsäädännön palvelumuotoilu. Et tavallaan niinku et mikä jollakin lailla on pyrkimys, tai mitä sillä halutaan, tai voiko siellä lainsäädännön tasolla ajatella asioita toisin. Et tavallaan must tuntuu et tota tietyllä tavalla niinkun kädet on jo sidotut hyvin pitkälti siinä vaiheessa, kun sitten tavallaan tullaan tänne alemmille tasoille. Et sitten voi lähteä kattomaan niitten lakien raamien puitteissa sitä, että miten sen asiakkaan kokemusta voi tietojärjestelmissä tai asiakaspalveluprosesseissa, miten siitä voi tehdä inhimillistä tai ymmärrettävää tai muuta.”

Asiantuntijoiden mukaan KEHA-keskuksen resurssit ovat niukat. KEHA-keskuksen toimintaa säätelee tulosohejaus, joka heijastaa hallitusohjelmaan asti. Käytännössä resurssit antavat mahdollisuuden tehdä muutoksia vain niihin asioihin, joihin on pakko, kun lainsäädäntöä muutetaan. Aiemmin ELY-keskuksilla ja TE-toimistoilla oli yhteinen rahoitusohjelma, josta oli mahdollista hakea kehittämisrahaa. Nyt tällaista ohjelmaa ei ole enää ollut. Käytännössä alhaalta päin tulevaan kehittämiseen ei ole varaa ja toisaalta työtä on niin paljon, että työntekijöissä näkyy jo uupumisen merkkejä.

”Tuntuu välillä et aika kädestä suuhun mennään, et tota ja ehkä tietyllä tavalla työt kuormittuu, keskittyy joillekin tietyille henkilöille syystä tai toisesta. Et tota sikäli on aika hälyttäviä merkkejä ihan työssäjaksamisen ja uupumisen osalta.”

Asiantuntijat toivat myös esille, että KEHA-keskuksella ei ole mandaattia antaa mitään yhtenäisiä ohjeistuksia. Jos asiakkaiden osallistamista ei huomioida KEHA-keskukselle laadittavissa strategioissa tarkemmalla tasolla eikä sille anneta resursseja (työvoimaa, rahaa ja aikaa), on KEHA-keskuksen asiantuntijoiden vaikea edetä asiakkaiden osallistamisessa. Yksi asiantuntija kertoi, että KEHA-keskuksen asiantuntijat kyllä yrittävät pitää asiakasnäkökulmaa

pinnalla ja tunnistavat sen tärkeyden. Kuitenkin myös KEHA:ssa ollaan ns. keskikerroksessa, jossa on helppo vieraantua asiakkaista.

”Niin siinä helposti niinku vieraantuu ja myöski tota et se niinku tietyl taval unohtuu. Et se pysyy kyl siellä puheissa, mut sit se käytäntöön tuominen on hankalampaa ja vähän jännittävää.”

Jos osallistamiselle ei tule painetta ja resursseja ylemmältä taholta, on helppo vedota resursseihin, kiireeseen ja hankaluuteen ja jättää osallistaminen toteuttamatta.

”Niin sitä mä oon vähän odottanut et tulis enemmän jotain tän tyyppistä, ettei se olis sitä, että jokainen virasto just vähän tuskailee, et miten tää nyt hoidetaan. Et jos se on julkisen hallinnon strategiassa ja noi ministeriöt tuolla sitä paukuttaa, niin sit se olis tosi hyvä, et he myös lois sille niinku työkaluja ja mahdollistais sitä ja sillä hyvällä tavalla lois myös painetta siihen suuntaan. Et kun se jää kaikkien omalle vastuulle, niin sit voidaan just vedota näihin resursseihin ja kiireeseen ja siihen hankaluuteen ja kun se on aika iso henkinenkin askel, niin löytyy aina syitä minkä takia sitä ei nyt vielä voida tehdä.”

Asiakkaiden osallistaminen tulisi siis huomioida vahvemmin ylemmillä tasoilla strategioista lähtien ja siihen tulisi myös budjetoida varoja.

Yksi asiantuntija totesi myös, että osa KEHA-keskuksen työntekijöistä, joilla on taustaa TE-palveluissa, pohjaavat näkemyksiään asiakkaiden toiveista vanhaan kokemukseensa. Haasteena kuitenkin on, että muisti ei ole aina luotettava ja toisaalta palvelut ja maailma muuttuvat. Näin ollen aikaisempi kokemus ei välttämättä ole enää relevanttia. Lisäksi asiakaspalvelussa toimiessaan työntekijä on ollut valta-asemassa asiakkaaseen nähden. Tällöin voidaan pohtia, kuinka luotettavaa asiantuntijan hallussa oleva tieto on. Ainakin asiakkaan on voinut olla vaikea nähdä työntekijää neutraalina toimijana, eikä hän silloin ole välttämättä tuonut esille kaikkea asiaan vaikuttavaa.

Toisaalta toimintaa haastaa myös se, että kentällä on monia erilaisia toimijoita. Työttömän työnhakijan prosessia hoitavat osin työttömyysetuuden maksajat, osin TE-toimistot ja 1.3.2021 lähtien myös kuntakokeilun piirissä olevat kunnat. Ja kuten jo edellä on todettu, osan TE-palveluista järjestää yksityiset palveluntuottajat. Kokonaisuus on niin monimutkainen, että jo asiantuntijoilla on haasteita käsitellä kokonaisuutta. Tällöin kokonaisuudesta on hankalaa muokata asiakkaalle ymmärrettävää.

”Niinkun ihan hirvittävän ja helvetinmoinen sotku saadaan aikaseks, kun on monta toimijaa. Maksajat tekee oman roolinsa mukasia asioita, TE-toimistot

tekee oman roolinsa mukasia asioita ja sitte tota nyt on tullut maaliskuun alusta kuntakokeilut, jossa kunnille on tavallaan siirretty osa vastuista ja vallasta niinku tietyistä osin. Ja miten nää kaikki kerrotaan asiakkaalle tietojärjestelmissä tai muutoin niinku ymmärrettävästi ja asiakasystävällisesti, ku hädintuskin me ite ymmärretään.”

Yksi asiantuntija toi ilmi osallistamisen haasteena myös sen, että kehittämistoimintaan mukaan tulee usein samoja ihmisiä, joiden ääni kuuluu jo muutenkin helposti. Sen sijaan sellaisia henkilöitä, joiden ääni ei muuten tule kuuluviin, on vaikea saada osallistettua kehittämisprojekteihin.

### 7.1.3 Tulevaisuuden näkymät

Tulevaisuuden kehittämistoiminnassa ja asiakkaiden mukaan ottamisessa tulee yhden asiantuntijan mukaan huomioida kehittämisen luonne. Pitkissä TE-digihankkeeseen verrattavissa hankkeissa, joissa on paljon pieniä osakokonaisuuksia, on järkevää luoda referenssiryhmiä. Kun mukana on jatkuvasti sama porukka, viestintä ja osallistaminen on helppoa, kun esimerkiksi suostumukset on hoidettu kerralla. Mutta pienemmissä projekteissa, jotka pystytään aikatauluttamaan ja rakentamaan selkeiksi, referenssiryhmä voi olla liian raskas. Referenssiryhmä vaatii jatkuvasti jonkinlaista syötettä ja viestintää ja jonkun ihmisen hoitamaan tätä.

Yksi asiantuntija toi esille, että olisi hyvä, jos jatkossa voitaisiin luoda jonkinlainen pooli asiakkaita, jotka ovat kiinnostuneita kehittämistyöstä.

”Niin ehkä sellanen tota joku malli, missä olis jonkinlainen pooli asiakkaita, jotka on kiinnostuneita tän tyyppisestä työstä. Ettei se olis sitten... et ehkä täl hetkel tuntuu et me joudutaan vähän vaivaamaan noita TE-toimistoja sillä, että soitetaan ja kysytään, että pystyisitteks te auttamaan poimimaan meille asiakkaita, joil on esimerkiks tällanen ja tällanen tilanne. Kun me ei olla suoraan siellä rajapinnassa itse. Niin se taas on sellanen kuormittaa heitä, jos me ollaan jatkuvasti heidän kimpussa.”

Toisaalta heikkouksena on se, että poolissa asiakkaiksi valikoituu helposti taas ne, joiden ääni kuuluu jo muutenkin. Kehittämishankkeissa tulisi löytää mukaan erilaisia ihmisiä ja väestöryhmien edustajia, joilla on erilaisia elämäntilanteita.

Asiantuntija kuitenkin kehitteli ajatusta siihen suuntaan, että esimerkiksi valtiovarainministeriö tai valtioneuvoston kanslia alkaisi kokoamaan isoja kansalaisraateja, joita useat eri toimijat voisivat hyödyntää, kun asiakkaita etsitään mukaan palveluiden kehittämiseen. Jos tähän toimintaan resursoitaisiin kunnolla, toimintaa voisi pyörittää ryhmä

asiantuntijoita, jotka sekä rakentaisivat raatia että aktivoisivat sitä. Tässä voitaisiin tehdä järjestöjen kanssa yhteistyötä ja varmistaa, että raatiin saadaan monipuolisesti väkeä eri ikäluokista ja erilaisista taustoista.

Yksi asiantuntijoista koki, että osallistamisessa on olennaista kehittää laadukkaita palveluita ja pyrkiä samalla asiakkaan osallisuuden vahvistamiseen. Hän korosti, että yhteiskehittämisessä tulee huomioida aina kehittämisen reunaehdot, kuten toimintaympäristö, lait ja budjetit. Näiden reunaehto- jen sisällä tulee pyrkiä kehittämään palveluja ja luomaan samalla osallisuuden kokemusta. Jotta molemmissa onnistutaan, tulee prosessi pohtia etukäteen mahdollisimman pitkälle ja huomioida osallistujia jo ennen kuin he tulevat mukaan. Osallistaminen tulee olla siis toimintaa ohjaava asia heti suunnitelmatasolla, hyvissä ajoin ennen kuin kehittämisprosessi aloitetaan.

Prosessin aikana on olennaista, että työtä fasilitoidaan niin, että jokaisen näkökulmat tulee huomioitua. Prosessissa niin asiakkailla kuin asiantuntijoillakin on omat roolinsa ja tärkeintä on löytää yhteisymmärrys annettujen raamien sisällä. Lisäksi on tärkeää pystyä kuvaamaan se, miten osapuolet ovat päässeet vaikuttamaan, mitä tapahtuu seuraavaksi ja mikä on kenenkin rooli prosessissa. Avoimella ja kunnioittavalla vuorovaikutuksella on tässä suuri merkitys. Käytännön kehittämistehtävästä riippuu kuitenkin se, kuinka paljon yksittäisellä henkilöllä voi olla vaikutusvaltaa. Jos kehitetään julkisia palveluja suurille massoille, tulee kehittämistyössä löytää mahdollisimman monille sopiva malli. Tällöin yksittäisen asiakkaan toiveilla ei voi olla kovin suurta merkitystä. Tämä ei silti tarkoita, etteikö asiakkaat voisi saada osallistumisen kokemuksia kehittämistyöhön osallistumisesta ja vaikuttaa lopputulokseen, kun prosessi on hoidettu hyvin.

”Eli et pitää pystyä ottaa niinku kaikki muuttujat ja tekijät huomioon ja siinä sitte kullakin on roolinsa. Mutta mä en nää, että niiden välillä olis hirveetä ristiriitaa. Et onnistuneessa prosessissa voidaan luoda sitä osallisuuden kokemusta siten, että se palvelee parhaiten sitä lopputulosta myöskin. Että must siinä on hirveen tärkeetä just sen prosessin fasilitointi ja siinä sitten niinku mukana olevien ihmisten huomioiminen ennen sitä, kun he tulee mukaan ja siinä aikana ja sit myös sen jälkeen, että pystytään kuvaamaan ja kommunikoimaan se, että miten he on päässeet vaikuttamaan ja mikä arvo sillä on ollut, mitä seuraavaksi tapahtuu ja miten he voi mahdollisesti olla siinä taas mukana. Että sellanen niinku kunnioittava ja avoin vuorovaikutus siinä. Et vaikka ei tehtäiskään just niinku hän on toivonut, jos puhutaan nyt yksilöstä, ni yleensä ihmisten on aika paljon helpompi ymmärtää ja kunnioittaa silloin kun se on ollut avointa ja kunnioittavaa se tekeminen.”

Asiakkaita ei kuitenkaan tule ottaa mukaan silloin, jos parannetaan jotain selkeää kokonaisuutta, mikä tunnetaan jo hyvin tai toisaalta jos reunaehdot ovat jo niin tiukat, että asiakkaan kuulemisella ei olisi mitään merkitystä, koska ei ole yhtään varaa joustaa reunaehdoista. Ennen kuin asiakkaita otetaan mukaan, tulisi siis pohtia tarkkaan, voiko asiakas aidosti vaikuttaa jollain tapaa kehittämisprosessissa.

Yksi asiantuntija totesi lisäksi, että asiantuntijoitakin voi jännittää asiakkaiden mukaan ottaminen, pelätään esimerkiksi, että asiakkaat haukkuvat työntekijät. Asiantuntijan mukaan kehittämistilaisuudet ovat kuitenkin olleet hirveän hienoja tilaisuuksia kaikille. Parhaimmillaan asiantuntijat voivat yhteiskehittämistilaisuuksissa näyttäytyä empaattisina ja osoittaa olevansa kiinnostuneita asiakkaiden näkemyksistä. Näin työntekijät voivat samalla parantaa työvoimahallinnon mainetta.

”Mä tota nään, et siinä olis niinku parhaassa tapauksessa paljon sellosta niinku mahdollisuutta tuottaa palvelua siinä tilanteessa ja myöskin parantaa meidän mainetta ainakin niille yksilöille, jotka saadaan kiinni ja olla sitte empaattinen ja jotain muuta kuin se kasvoton byrokraatti sellases kohtaa.”

Jatkokehittämisessä tulee huomioida, että erilaisiin tekemisiin ja tavoitteisiin sopii eri tyyliset kehittämisen mallit. Olisi hyvä luoda sellainen malli, joka mahdollistasi sen skaalaamisen kulloisenkin tavoitteen mukaan.

#### 7.1.4 Pitkäaikaistyöttömyys ja asiakastuntemus

Kysyin haastatteluissa myös asiantuntijoiden näkemyksiä pitkäaikaistyöttömyydestä. Kaikki haastatellut kokivat pitkäaikaistyöttömistä puhumisen yhtenä ryhmänä haastavaksi. Yksi asiantuntija totesi, ettei pitkäaikaistyöttömistä puhuta yleensä yhtenä massana, vaikka pitkäaikaistyöttömien joukko onkin lain tasolla määritelty työttömyyden keston kautta. Palveluista puhuttaessa kuitenkin puhutaan enemmän esimerkiksi monialaista palvelua tarvitsevista tai osatyökykyisistä. Kaksi asiantuntijaa totesi, että pitkäaikaistyöttömiä tulisi tutkia enemmän. Yksi asiantuntija totesi, että

”Jos puhutaan pitkäaikaistyöttömistä niin kyllähän mä näkisin, että siinä olis niinku tilaa ja tarvetta siihen tavallaan tän pitkäaikaistyöttömyyden ilmiön uudelleen määrittelyyn ja oikeestaan siinä tarvittaisiin tutkimuksellistakin otetta, että siinä isompia liikahduksia tapahtuu.”

Pitkäaikaistyöttömissä on paljon sellaisia ihmisiä, joiden työ- tai toimintakyky on sillä tasolla, että työllistyminen tai työkyvyn palauttaminen on mahdotonta. Silti näitä henkilöitä pyöritetään järjestelmässä, koska työkyvyttömyyseläkkeelle on niin vaikeaa päästä. Tällaisia asioita tulisi pystyä käsittelemään laajemmin. Toinenkin asiantuntija totesi, että

pitkäaikaistyöttömien ryhmää olisi ehkä syytä tutkia enemmän, he ovat viime aikoina jääneet vähälle huomiolle.

”Heitä olisi ehkä syytä tutkia enemmän ja et he on ehkä nyt niinku viime aikoina jäänyt vähän vähälle huomiolle, mut nyt tuntuu, että heitä ollaan nostamassa tarkasteluun. Ja sitte, että se on ehkä ryhmä, joka menee ehkä liikaa yhdeks massaks, vaikka siellä on sisällä ihan hirveesti variaatiota ja monenlaisia tarinoita ja monenlaisia syitä sille pitkäaikaistyöttömyydelle. Et se olisi sellanen, mitä olisi tärkeä myöski pyrkiä jotenkin ryhmittelee ja jotenki selkiyttää, että minkälaisia ilmiöitä siellä on taustalla, jotta niitä palvelujakin osattais vähän paremmin kohdentaa.”

KEHA-keskus ei asiantuntijoiden mukaan kerää tietoa erilaisista asiakasryhmistä, eikä se ole KEHA-keskuksen tehtäväkään. Silloin, jos jotain kehittämistä tehdään, tulee toki tuntea asiakasryhmä. KEHA-keskus tekee jonkin verran perinteisiä asiakastytyväisyyskyselyjä ja TEM laatii työnvälitystilastoja. Seuranta on järjestelmälähtöistä ja perinteistä mittaamista, ei kovin laadullista. Eri projektien kautta on voitu saada vähän erilaista tietoa asiakasryhmistä, mutta sekin on pistemäistä eikä tietoa aina jaeta systemaattisesti.

#### 7.1.5 Yhteenveto haastatteluista

Haastattelujen tavoitteena oli vastata osaan päätutkimuskysymykseni apukysymyksistä ja saada käsitys siitä, millä tavoin KEHA-keskuksessa on aiemmin osallistettu asiakkaita kehittämiseen, minkälaisia kokemuksia siitä on saatu, miten KEHA-keskus saa tietoa asiakkaista, mitä tavoitteita heillä on asiakkaiden osallistamiseen jatkossa sekä millaiset resurssit kehittämiseen on.

Haastattelujen perusteella asiakkaiden osallistaminen palveluiden kehittämiseen on vasta alkuvaiheessa KEHA-keskuksessa. Asiakasnäkökulmaa on huomioitu systemaattisemmin vain järjestelmäkehityksen puolella, jossa on hyödynnetty referenssiryhmää. Asiakslähtöisyys nähdään kuitenkin tärkeäksi arvoksi ja sen kehittämiseksi on toiveita.

KEHA-keskuksen asiantuntijoilla ei ole täysin yhtenäistä näkemystä siitä, miten osallistaminen käsitetään ja miten sen tulisi näkyä kehittämistoiminnassa. Tämä johtunee pitkälti siitä, että asiakkaiden osallistaminen ei ole näkynyt vahvemmin strategioissa eikä osallistamiselle ole varattu resursseja. Toisaalta toimintaa säätelee myös nopeasti muuttuva ja tiukka lainsäädäntö, joka määrittelee raamit palveluille ja vaatii jatkuvaa nopeaa kehittämistä.

Jotta asiakkaita voitaisiin jatkossa osallistaa enemmän TE-palveluiden kehittämiseen KEHA-keskuksen toimesta, tulisi osallistaminen viedä pidemmälle toiminnan suunnittelussa jo ministeriön tasolla ja siihen tulisi myös tarjota resursseja. Asiakkaiden osallistaminen kehittämistoiminnassa vaatii myös työntekijöiltä uskallusta, halua ja päämäärätietoisuutta.

Asia tulisi tiedostaa jo hyvissä ajoin kehittämistoimintaa suunniteltaessa, jotta asiakkaita ehditään rekrytoida mukaan. Osallistamisen mahdollisuudet ja reunaehdot tulisi aina määritellä jokaisen hankkeen alussa, jotta asiakkaita osallistetaan oikeisiin asioihin ja heillä on myös aito mahdollisuus vaikuttaa ja saada osallisuuden kokemuksia.

Yksi suuri haaste resurssien lisäksi on asiakkaiden saaminen mukaan kehittämistoimintaan. KEHA-keskuksella ei ole suoraa asiakasrajapintaa, joten toistaiseksi asiakkaita on hankittu mukaan TE-toimistojen kautta. Kuntakokeilujen myötä asiakasryhmät ovat jakautuneet entisestään laajemmalle joukolle. Jotta asiakkaita voitaisiin jatkossa ottaa laajemmin mukaan kehittämistoimintaan, tulisi asiakkaiden rekrytoimiseen rakentaa uudenlaisia kanavia ja kanavien rakentamisessa tulisi myös pohtia miten mukaan saadaan myös heikoimmassa asemassa olevia, joiden ääni ei vielä ole tullut kuuluviin.

Asiantuntijoiden näkemykset pitkäaikaistyöttömistä vahvistivat kirjallisuudesta saamaani käsitystä siitä, että pitkäaikaistyöttömien ryhmä on hyvin heterogeeninen ja ryhmä vaatisi enemmän tutkimusta. Haastattelujen perusteella totesin myös, että opinnäytetyöni kannalta liian suuri ja heterogeeninen ryhmä on haastava ja sitä tulee rajata. Rajasinkin tämän jälkeen kohderyhmäksi yli 55-vuotiaat pitkäaikaistyöttömät.

## 7.2 Työpajat

Työpajojen tavoitteena oli tuottaa vielä lisää tietoa siitä, miten KEHA-keskuksen asiantuntijat näkevät asiakkaiden osallistamisen palvelujen kehittämiseen ja minkälaisia kokemuksia heillä on yhteiskehittämisestä. Tarkoituksena oli etsiä jo olemassa olevia hyviä käytäntöjä ja toisaalta niitä kohtia, joita tulisi kehittää jatkossa, jotta osallistamisesta tulisi sujuvampaa. Etsin siis edelleen vastauksia päätutkimuskysymyksen lisäksi tutkimuskysymyksen apukysymyksiin, mutta sen lisäksi pyrin jo ottamaan askeleita eteenpäin osallistamisen mallien luomisessa. Tätä tarkoitusta varten työpajoissa hahmoteltiin sellaisia kehittämiskohtia, joissa asiakkaiden näkökulmaa olisi tärkeää ja mahdollista kuulla sekä pohdittiin yhteiskehittämisessä huomioitavia asioita työkalupohjien avulla.

### 7.2.1 Ensimmäinen työpaja

Ensimmäiseen työpajaan osallistui neljä KEHA-keskuksen asiantuntijaa. Osallistujia oli KEHA-keskuksen tieto- ja viestintäyksiköstä sekä toiminnan kehittämissyksiköstä. Työpajan lämmittelykysymyksenä käsiteltiin lyhyesti sitä, miksi asiakkaiden osallistaminen palveluiden kehittämiseen on tärkeää. Tämä kysymys oli myös lähetetty osallistujille pohdittavaksi ennakkoon viikkoa ennen työpajaa. Työpajaan osallistuneet asiantuntijat kokivat, että osallistaminen on tärkeää, koska ottamalla asiakkaat mukaan kehittämistoimintaan kehittämisen lopputulos vastaa paremmin osallistujien tarpeisiin ja on hyödyllistä. Tämä parantaa myös asiakas- tai käyttökokemusta. Ottamalla asiakkaat mukaan kehittämiseen,



varmistetaan lisäksi, että tehdään oikeita asioita ja pysytään organisaation perustehtävässä silloin, kun ideoidaan uusia palveluja. Toisaalta nostettiin esille myös, että osallistamalla kehittämiseen asiakkaat saavat osallisuuden kokemuksia. Lisäksi osallistava organisaatio saa hyvää mainetta ottamalla asiakkaita mukaan kehittämiseen kehittämisprosessin onnistuttua.

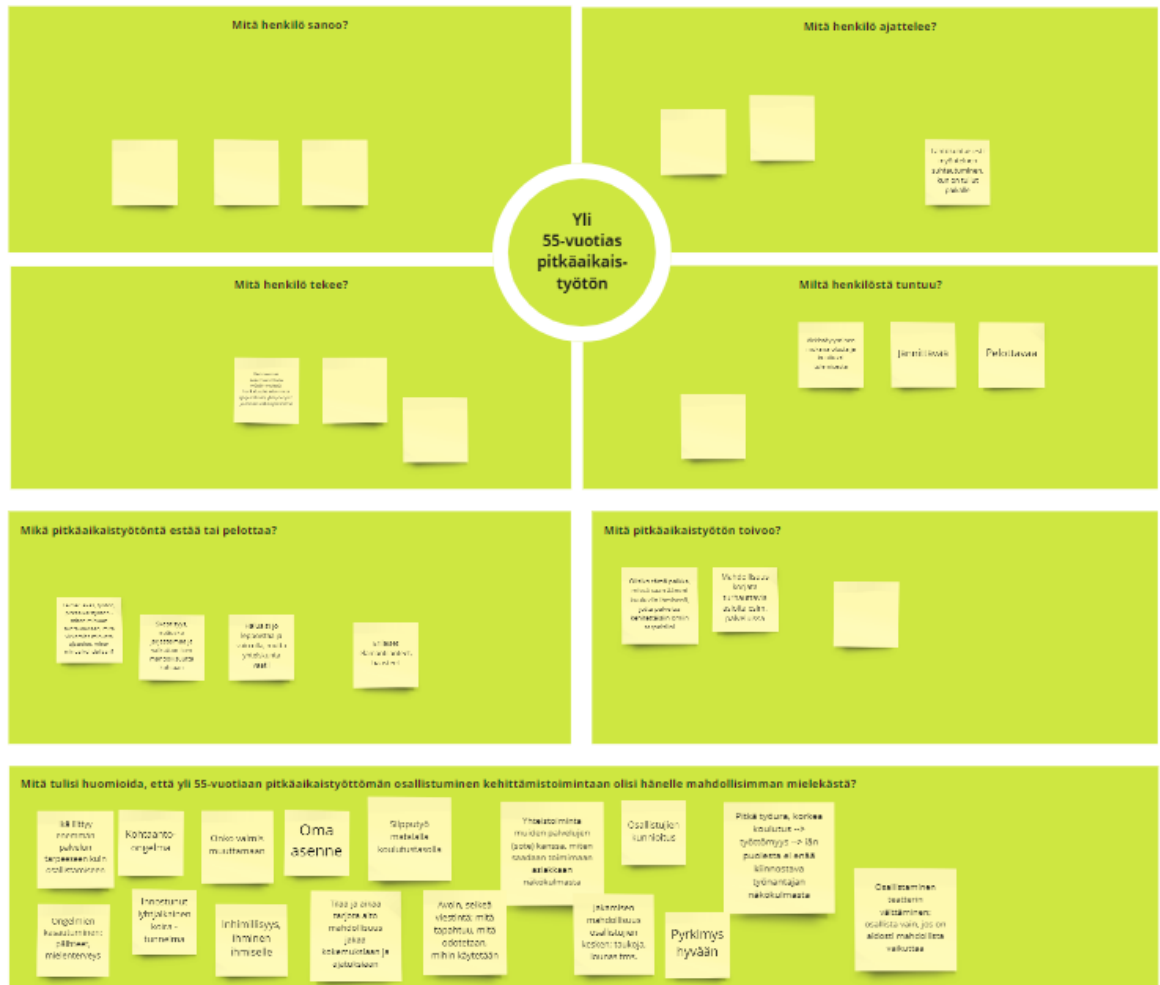
Työpajan ensimmäisessä työstämisvaiheessa käsiteltiin yli 55-vuotiaiden pitkäaikaistyöttömien ajatuksia ja kokemuksia empatiakartan avulla (katso kuvio 2). Keskusteluissa nousi esille, että kun työvoimapalveluita kehitetään, kehittämisessä tai palveluiden sisällöissä ikä ei ole mikään kriteeri. Palveluissa olennaisempaa on kunkin henkilön yksilöllinen palveluntarve. Yli 55-vuotiaiden pitkäaikaistyöttömien joukossa voi näkyä silpputyöstä koostuva työhistoria, mutta voi olla myös pitkän työuran tehneitä, korkeasti koulutettuja henkilöitä. Lisäksi joukkoon voi kuulua henkilöitä, joilla on kasaantuneita päihde- ja mielenterveysongelmia. Haasteena on saada palvelut toimimaan, tarvittaessa sote-puolen kanssa siten, että palvelut tukevat kunkin yksilön tilannetta eikä työtä tehdä siiloissa. Toisaalta tilanteet vaihtelevat myös alueittain Suomen sisällä ja työn tarjonnan ja työntekijöiden välillä on kohtaanto-ongelmia.

## Ryhmä 1, Empatiakartta

v. 1.0 | English | [theteamcanvas.com](https://www.theteamcanvas.com)

### Osallistuminen palveluiden kehittämiseen

10.6.2021



Kuvio 2: Ensimmäisessä työpajassa täytetyn empatiakartan rakenne

Työpajaan osallistuneilla asiantuntijoilla oli jonkin verran kokemusta asiakkaiden ottamisesta mukaan kehittämistoimintaan. Asiantuntijat kokivat, että se, että palvelun käyttäjä tulee mukaan kehittämään palveluita, kertoo, että henkilö on kiinnostunut asiasta ja suhtautuu myönteisesti kehitettävään asiaan. Asiantuntijoiden kokemuksen mukaan asiakkaat toivovat pystyvänsä vaikuttamaan palveluihin siten, että palvelua voitaisiin kehittää juuri heidän tarpeisiinsa yksilönä, ei vaan tilastollisena edustajana (katso kuvio 3). Henkilöillä voi olla turhautumisen kokemuksia palveluista ja he voivat iloita siitä, että voivat nyt olla mukana tekemässä palveluista parempia. Toisaalta vaikka yhteiskehittämistilanteet voivat jännittää ja pelottaa työtöntä, tilaisuudet voivat myös olla sellaisenaan virkistäviä kokemuksia, ikään kuin työpaikkakokous, jossa pääsee keskustelemaan muiden samassa tilanteessa olevien kanssa (katso kuvio 4). Osalla voi toki olla myös epärealistisiä ajatuksia siitä, kuinka paljon heillä on valtaa vaikuttaa kehittämisen kohteena olevaan asiaan.

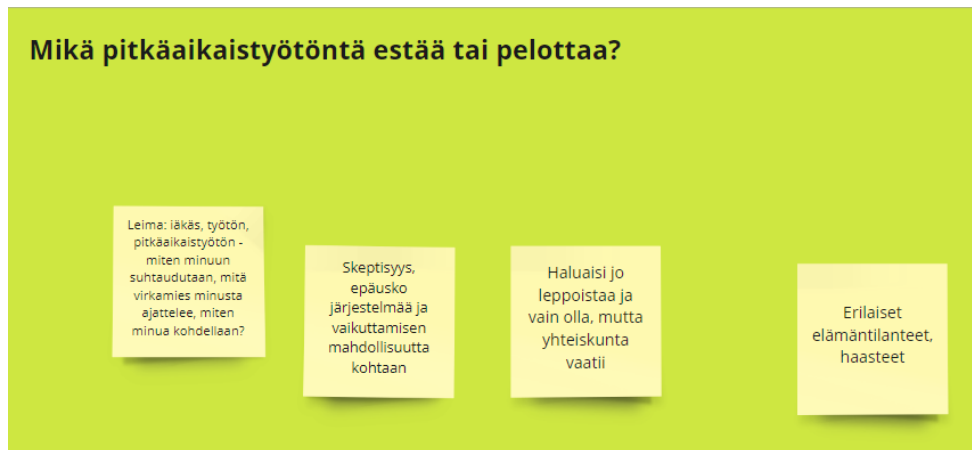


Kuvio 3: Ensimmäisessä työpajassa löydetyt pitkäaikaistyöttömän toiveet



Kuvio 4: Ensimmäisessä työpajassa hahmotellut pitkäaikaistyöttömän tunteet

Keskusteluissa nousi esille myös työttömien kokema leima (katso kuvio 5). Pelkästään jo työttömän asema saattaa tuntua työttömästä leimalliselta. Kun siihen lisätään vielä pitkäaikaistyöttömän leima ja ikääntyneen leima, saattaa palvelun käyttäjää pelottaa miten häneen suhtaudutaan. Mitä virkamies hänestä ajattelee ja miten häntä kohdellaan? Nähdäänkö hänet epäonnistujana vai ihmisenä? Toisaalta henkilöillä voi olla myös epäluuloisuutta koko järjestelmää kohtaan ja sitä, kuinka paljon hänellä on tosi asiassa mahdollisuuksia vaikuttaa mihinkään. Erityisesti ikääntyneiden työttömien joukossa voi olla niitäkin, jotka eivät enää ole niin kiinnostuneita työllistymisestä, vaan haluaisivat vaan olla. Yhteiskunta kuitenkin vaatii heitä pitämään työnhakuaan aktiivisesti voimassa. Tällaisten henkilöiden tavoittaminen ja saaminen mukaan kehittämiseen on haastavaa. Toisaalta työttömäksi jääminen voi olla kenelle tahansa traumaattinen kokemus ja voimavarat voivat olla siksikin vähissä. Kehittämistilaisuuteen osallistuminen on usein jännittävää, ehkä pelottavaakin, kun ei tiedä mitä odottaa eikä ehkä tunne osallistujista ketään. Kehittämistilaisuuteen osallistuminen vaatii siis aika paljon rohkeutta ja voimavaroja.



Kuvio 5: Ensimmäisessä työpajassa keskustellut asiat, jotka estävät tai pelottavat pitkäaikaistyötöntä

Kehittämistilanteissa tilaisuuden fasilitoijalla on tärkeä rooli. Fasilitoijan on tärkeää muokata tilaisuudesta inhimillinen ja helposti lähestyttävä, jäykän ja viranomaislähtöisen sijaan (katso kuvio 6). Viestinnän tulisi olla avointa ja selkeää, sekä kaikkia kunnioittavaa. Lisäksi asiantuntijat korostivat myös vaikutusmahdollisuuksia, osallistujilla tulee olla aidosti mahdollisuus vaikuttaa kehitettävään asiaan.



Kuvio 6: Ensimmäisessä työpajassa listatut asiat kehittämistoiminnassa huomioitavista asioista

Asiantuntijoiden kokemuksen mukaan palveluiden kehittämiseen osallistuneet työttömät ovat kertoneet mielellään omista kokemuksistaan ja palveluissa esiintyneistä hankaluuksista. Jos siis halutaan selvittää tämän tyyppisiä kokemuksia, tietoja on helppo saada. Toisaalta nostettiin esille, että kehittämistilanteissa vertaistuellalla on suuri merkitys.

Kehittämistilanteissa olisi hyvä mahdollistaa myös vapaamuotoinen keskustelu muiden työttömien kanssa. Vaikka keskustelusta ei olisi varsinaisesti hyötyä kehittämistä silmällä pitäen, keskustelulle olisi hyvä tarjota tilaisuuksia esimerkiksi tauoilla, lounaalla tms.

Tällainen vapaa keskustelu luo luottamuksen tunnetta ja rentoutta ja voi kirvoittaa myös itse kehittämisasiaan liittyviä havaintoja. Parhaimmillaan työttömät voivat samalla myös luoda uusia verkostoja.

Työpajan toisessa vaiheessa pohdittiin niitä asioita, joissa yli 55-vuotiaitten pitkäaikaistyöttömien osallistaminen kehittämistoimintaan olisi tärkeää ja mahdollista toteuttaa. Ensin listattiin kehittämiskohteita, joihin pitkäaikaistyöttömiä olisi mahdollista ottaa mukaan kehittämiseen ja sen jälkeen näitä kehittämiskohteita asetettiin matriisiin ja eroteltiin tärkeimmät kehittämiskohteet vähemmän tärkeistä. Samalla pohdittiin myös, mitkä kehittämiskohteista olisi mahdollista toteuttaa kohtuullisella vaivalla, ja mitkä vaativat enemmän taustatyötä tai esimerkiksi poliittista päätöksentekoa.

Tässä kohtaa tuli ilmi, että KEHA-keskus on osallistamassa jo syksyn 2021 aikana työttömiä pohjoismaisen työvoimapalvelumallin kehittämiseen. Pohjoismaisen työvoimapalvelumallin raamit tulevat ylemmältä taholta, joten niihin ei ole enää mahdollista vaikuttaa. Mallista on kuitenkin löydetty sellaisia asioita, joihin voidaan vielä saada asiakkaiden näkökulmaa ja kehittää palvelua vastaamaan asiakkaiden tarpeita. Työpajassa todettiin, että tällaiset kohteet (suuret lakimuutokset, jotka muokkaavat koko palveluprosessia) ovat juuri niitä, joissa asiakkaiden osallistaminen palveluiden kehittämiseen olisi kaikista tärkeintä.

Kun kehittämiskohteet oli listattu matriisiin, työpajan osallistajat ryhmittelivät kehittämiskohteet eri riveille omiksi kokonaisuuksiksi. Työpajassa löydettiin lopulta kolme kokonaisuutta, joissa asiakkaiden osallistaminen olisi sekä tärkeää, että mahdollista. Näiden kokonaisuuksien alle sisältyy useampia pienempiä asioita (katso kuvio 7). Kehittämiskohteet olivat:

1. Viestintään liittyvät asiat
2. Verkkopalveluihin liittyvät asiat
3. Palvelukokonaisuuden rakentaminen tietyille kohderyhmälle



Kuvio 7: Ensimmäisessä työpajassa löydetyt ensisijaiset kehittämiskohteet

Viestintään liittyviksi kehittämiskohteiksi löydettiin esimerkiksi KEHA-keskuksen eri kanavissa (esimerkiksi lomakkeet, verkkopalvelut yms.) tapahtuvan viestinnän kielen selkeyteen, sävyyn, tyyliin ja saavutettavuuteen liittyvät asiat. Viestinnän tulisi olla helposti lähestyttävää eikä pelkästään viranomaislähtöistä. Olisi kuitenkin hyvä saada asiakkailta kattavaa tietoa siitä, minkälaista sävyä KEHA-keskuksen viestinnältä toivottaisiin (vrt. vasta valmistuneet ja ikääntyneet). Viestinnän tyyllillä on merkitystä KEHA-keskuksen uskottavuudelle.

Verkkopalveluihin liittyen taas nähtiin, että asiakkaat voisivat osallistua muokkaamaan niistä visuaalisesti saavutettavia, helposti käytettäviä sekä miellyttävän ja sujuvan käyttökokemuksen tarjoavia. Tähän työhön olisi hyvä saada mukaan myös iäkkäämpiä ja vähemmän tietotekniikkaa käyttäneitä, jotta palveluista voidaan rakentaa sellaisia, että myös kokemattomimmat verkkopalveluiden käyttäjät löytävät palveluista olennaiset asiat mahdollisimman helposti.

Tiettyä kohderyhmää koskevan palvelukokonaisuuden rakentamiseen taas liittyy useita erilaisia asioita. Asiakkaiden kanssa voitaisiin pohtia miten erilaiset asiakaspalvelukanavat (puhelin, verkkopalvelut, chat, henkilökohtaiset tapaamiset) toimivat ko. ryhmällä, tulisiko henkilökohtaisiin kohtaamisiin panostaa enemmän, minkälaiset toimitilat palvelisivat tapaamisia, miten palvelutapahtumasta rakennetaan sujuva ja miellyttävä tapahtuma ja esimerkiksi minkälaisia koulutus- ja tapahtumapalveluita tai muita hankintoja tulisi tehdä,

jotta voitaisiin vastata parhaiten valitun ryhmän palveluiden tarpeeseen. Tältä osin tulisi myös löytää tavat tunnistaa erilaisia profiileja ja rooleja, jotta osataan kohdistaa ko. ryhmälle suunniteltuja palveluja juuri oikealle asiakasryhmälle.

Yli 55-vuotiaiden pitkäaikaistyöttömien osalta pohdittiin toisaalta sitä, haluavatko asiakkaat tulla luokitelluksi ikääntyneeksi pitkäaikaistyöttömäksi vai haluavatko he tulla kohdelluksi enemmän yksilönä. Palveluntarvearviontia voisi kuitenkin kehittää siten, että löydetään tarvittavia liittymäpintoja muihin palveluihin ja toisiin viranomaisiin. Olisiko mahdollista löytää jotain uudenlaisia palveluja ja jokin uudenlainen palvelukokonaisuus, joka tukisi tätä ryhmää parhaiten?

Työpajassa keskusteltiin siitä, että työvoimapalveluiden palveluntuottajat tarjoavat tietynlaisia palveluita, joista ostetaan joitain. TE-hallinnon pitäisi kuitenkin myös osata tilata ja ostaa oikeanlaisia palveluja. Pitkäaikaistyöttömiä voitaisiin osallistaa pohtimaan sitä, minkälaisia palveluja kannattaisi ostaa, minkälaiset palvelut tukevat heidän osaamistaan ja johtavat hyvään lopputulokseen. Näin voitaisiin ehkä myös päästä eroon siitä maineesta, että TE-palvelut ovat sellaisia, joissa opetellaan neljä viikkoa kirjoittamaan CV:tä. Kaikille sopivaa palvelupakettia voi olla vaikea löytää, mutta ehkä asiakkaiden kanssa yhdessä pohtimalla voitaisiin tunnistaa joitain sellaisia asioita, joiden perusteella osattaisiin tarjota oikeanlaista palveluvalikoimaa.

Työpajassa tunnistettiin myös kehittämiskohteita, joihin asiakkaiden osallistaminen olisi tärkeää, mutta vaikeaa toteuttaa. Tällaisiksi kehittämiskohteiksi tunnistettiin esimerkiksi valtakunnalliset palveluprosessit, Sote- ja muiden palveluiden linkittyminen TE-palveluihin sekä lainsäädännön raamit. Asiantuntijat eivät sijoittaneet mitään kehittämiskohteita vähemmän tärkeisiin.

Yli 55-vuotiaiden pitkäaikaistyöttömien osallistaminen on mahdollista kaikkien löydettyjen kehittämiskohteiden osalta. Kehittämiskohteista ”Palvelukokonaisuuden rakentaminen tietylle kohderyhmälle” on kuitenkin sellainen, jossa juuri tällä kohderyhmällä on suurin merkitys ja kyseessä olisi myös uudenlainen kehittämiskohde.

### 7.2.2 Toinen työpaja

Toiseen työpajaan osallistui viisi KEHA-keskuksen asiantuntijaa. Työpajan alussa palautettiin mieliin, keitä ovat yli 55-vuotiaat pitkäaikaistyöttömät. Yhdessä todettiin, että kyseessä on hyvin heterogeeninen ryhmä. Ryhmään kuuluu hyvin laajalla skaalalla eri ammattien edustajia, suurimmalla osalla on taustalla pitkä työhistoria ja paljon osaamista, mutta osaaminen saattaa olla osin vanhentunutta. Voi olla, että henkilön osaamista vastaavaa työtehtävää ei ole enää olemassa ja siksi vaaditaan uudelleen kouluttautumista. Osaaminen saattaa myös olla monilta osin työn kautta hankittua ja koulutustasona voi olla perustason

koulutus. Osalla löytyy kuitenkin myös korkea koulutustaso. Yli 55-vuotiaiden työllistäminen voi olla haastavampaa kuin parikymppisten, joilla valintojen kirjo on ehkä ikääntyneitä suurempi. Myös työnantajien asenteet vaikeuttavat yli 55-vuotiaiden pitkäaikaistyöttömien työllistämistä.

Työpajaan osallistuneet näkivät, että yli 55-vuotiaat pitkäaikaistyöttömät saattavat kaivata nuorempia enemmän henkilökohtaisia tapaamisia. Chat ja verkkopalvelut saattavat olla joillekin yli 55-vuotiaille vähän pelottavia. Tämän ikäisillä korostuu myös toive siitä, että saisi keskustella aina saman, oman virkailijan kanssa. Jos työntekijä aina vaihtuu, voi olla vaikeaa kertoa omista työllistymisen esteistä. Vasta kun työntekijä tulee tutummaksi ja luottamuksen/turvallisuuden tunne kasvaa, uskalletaan kertoa hankalammistakin asioista. Haja-asutusalueilla asuvilla ja yksinäisyyttä kokevilla saattaa olla vielä muitakin suurempi tarve keskustella asioista tutun henkilön kanssa.

Työpajan alussa pohdittiin myös sitä, minkälaisilla kehittämismenetelmillä yli 55-vuotiaita pitkäaikaistyöttömiä voitaisiin ottaa mukaan palvelujen kehittämiseen. Olisiko esimerkiksi työpajat tai asiakasraati mahdollisia tapoja, tai kokemusasiantuntijoiden palkkaaminen? Tässä keskustelussa tuli esiin asiakkaiden rekrytointiin liittyvät haasteet. Työpajaan osallistuneet asiantuntijat kertoivat, että TE-toimiston asiakkuus on salainen tieto. Tästä syystä KEHA-keskuksen asiakashankinta on hankala ja mutkikas prosessi. Ensin tulisi innostaa TE-toimiston virkailijoita siihen, että he kartoittaisivat mahdollisia asiakkaita ja markkinoisivat kehittämisprojektia työttömille. Tällä keinolla on kuitenkin saatu vain vähän asiakkaita mukaan kehittämiseen. Kyselyjä on tehty kymmeniä ja aikaa on kulunut todella paljon. On myös pohdittu sitä, voisiko asiakkaita pyytää mukaan sosiaalisen median, esimerkiksi facebookin kautta. Mutta tämän osalta on pohdittu, että tuottaako ilmoittelu toivottua tulosta. Tulisiko kehittämisprojektiin tätä kautta mukaan esimerkiksi vain ne kriittiset, joilla on kielteisiä kokemuksia TE-toimiston tarjoamista palveluista? Asiantuntijat toivat esille, että he uskovat kyllä, että toimivia malleja asiakkaiden hankintaan olisi luotavissa, mutta toistaiseksi sellaisia ei ole. Kun asiakashankinta on hankalaa, se ei kannusta järjestämään esimerkiksi työpajoja. Ensin pitäisi luoda prosessit kuntoon ja miettiä miten asiakkaita saataisiin hankittua niin, että kontaktointi onnistuu helposti lainsäädännön reunaehdot huomioiden.

Asiantuntijoilla oli kuitenkin jonkin verran kokemusta siitä, että asiakkaita on saatu hankittua jonkun TE-palvelun osallistujista. Esimerkiksi valmennuspalveluun osallistujia on saatu pyydettyä mukaan kehittämiseen menemällä itse mukaan palveluun. Tällaisissa tilanteissa voidaan palveluun osallistujilta saada tietoa esimerkiksi siitä, toimiiko kyseinen palvelu hyvin.

Keskusteluissa tuli myös puheeksi se, että jos työpajaan tai asiakasraatiin saadaan vain esimerkiksi neljä osallistujaa, niin osallistujat eivät edusta työttömiä kovin kattavasti. Tällöin



niiden henkilöiden kokemukset, jotka eivät halua osallistua työpajoihin, jäävät selvittämättä. Siltä kannalta jonkinlainen kyselytutkimus tai olemassa olevien palveluiden yhteydessä toteutettava tutkimus voisi paremmin kuvata ko. osallistujajoukon toiveita ja tarpeita. Tämäkin kuitenkin riippuu tietysti siitä, mitä asiaa kehitetään. Joissakin asioissa, kuten viestintämateriaalin tuottamisessa yksittäinenkin ihminen voi todeta onko teksti ymmärrettävä.

Työpajassa esitettiin myös näkemys siitä, että kerättäisiin jonkinlainen pooli asiakkaista, joita voitaisiin pyytää mukaan kehittämiseen tarpeen mukaan. Tässä olisi kuitenkin se haaste, että asiakkaiden tilanteet elävät. Jos poolista lähdetään keräämään osallistujia, vaikka kahden vuoden päästä, ei asiakkaat välttämättä ole enää työttömiä tai heillä ei ole kokemusta viimeaikaisista palveluista. Asiakkaiden hankintaprosessin tulisi siis olla sellainen, että saadaan tuoretta kokemusta henkilöiltä, jotka ovat käyttäneet tiettyä palvelua vähän ajan sisällä eikä useampi vuosi aiemmin, jolloin palvelun sisältö on voinut olla aivan erilainen.

Asiantuntijat toivat myös esille, että on toki olemassa myös muita kehittämisen menetelmiä. Palvelumuotoilussa käytetään esimerkiksi varjostamista, jossa mennään toimistolle tai missä asiakkaat ovatkaan, ja tarkkaillaan heidän tekemistään. Myös erilaisilla haastatteluilla, kyselyillä tms. voidaan saada kartoitettua ihmisten näkemyksiä. Työpajoja tarvitaan silloin, kun hyödytään läsnä olevasta kehittämisestä.

Työpajan varsinainen tehtävä oli täyttää Miro-alustalla Business Model Canvas pohjalle vastauksia pohjalla esitettyihin kysymyksiin (katso kuvio 8 pohjan rakenteesta). Ihan ensimmäisenä käsiteltiin arvolupausta (katso kuvio 9). Arvolupauksessa pohdittiin sitä, mitä hyötyä yli 55-vuotiaat pitkäaikaistyöttömät saavat osallistuessaan palveluiden kehittämiseen. Lisäksi pohdittiin sitä, mitä hyötyä KEHA-keskus saa siitä, että se ottaa ko. ryhmän edustajia mukaan kehittämiseen. Asiantuntijat totesivat, että asiakas saa paremmin omaa palvelutarvettaan vastaavaa palvelua, silloin kun hän on ollut mukana kehittämässä palvelua. Lisäksi asiakkaat saavat kehittämiseen osallistuessaan syvällisempää tietoa palveluista, palveluiden kehittämisestä ja ehkä myös koko organisaatiosta. Silloin kun kehittämistä tehdään yhdessä muiden palvelun käyttäjien kanssa, asiakkaat saavat kehittämisprosessissa myös vertaisnäkökulmaa ja pääsevät kuulemaan sekä jakamaan kokemuksia, näkemyksiä ideoita ja haasteita. Kehittämisprosessiin osallistuminen voi lisäksi antaa asiakkaalle arvokkaita kokemuksia nähdyksi ja kuulluksi tulemisesta ja luoda uskoa siihen, että asiakas voi vaikuttaa omaan elämäänsä ja ehkä laajemminkin.



Kuvio 8: Toisessa työpajassa käytössä ollut Business Model Canvas -työkalun rakenne



Kuvio 9: Toisessa työpajassa käsitelty arvolupaus

KEHA-keskus taas pystyy asiakkaita osallistaessaan varmistumaan siitä, että palvelut vastaavat asiakkaan tarvetta. Sen sijaan, että luullaan palveluiden olevan tarpeellisia, voidaan varmistua tästä, kun asiakkaat ovat olleet mukana kehittämässä palveluita. Asiakkaat voivat kehittämisprosessiin osallistuessaan vaikuttaa siihen, että yhtä lailla palvelun yksityiskohdat kuin suuremmat rakenteetkin sekä palvelun käytettävyys ovat optimaalisia. Tämä on tärkeää myös siksi, että vältetään turhaa työtä, kun palvelu heti alkujaankin toimii hyvin, eikä rakenteita tarvitse korjata jälkikäteen. Asiakkaiden osallistaminen kehittämiseen säästää siis KEHA-keskuksen resursseja isossa kuvassa. Asiantuntijat myös toivat esille, että vaikka asiakkaiden rekrytoinnissa palvelujen kehittämisprojekteihin on ollut haasteita ja se asiakashankinta koetaan vaikeaksi, kaikki mitä tapahtuu sen jälkeen, on hyvin palkitsevaa.

Työpajassa pohdittiin niitä tahoja, joita tarvitaan yhteistyökumppaneiksi, kun asiakkaita halutaan osallistaa TE-palveluiden kehittämiseen (katso kuvio 10). Asiakkaiden lisäksi

tällaisiksi tahoiksi löydettiin Työ- ja elinkeinoministeriö sekä lainsäätäjät. Lainsäädäntö on usein aika tarkkaa ja määrittelee raamit sille, miten asiakaspalvelu hoidetaan ja mitä palveluita tarjotaan. Lisäksi ministeriöltä tarvitaan usein hyväksyntä erilaisille asioille. Ministeriö ja lainsäätäjät tarvitaan yhteistyökumppaneiksi, jotta jo lainsäädännössä voitaisiin huomioida enemmän asiakkaan näkökulmaa.



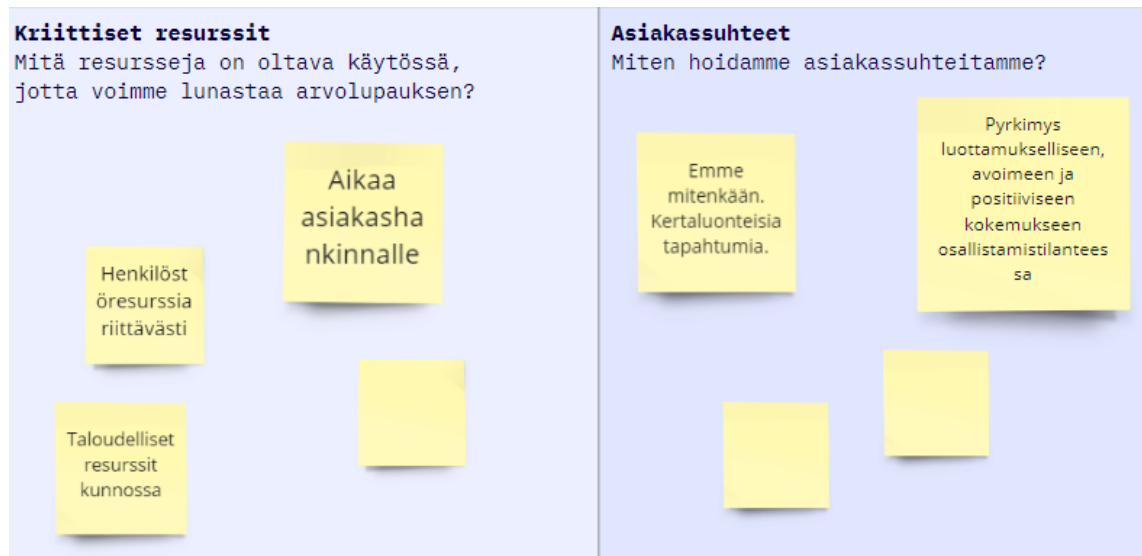
Kuvio 10: Toisessa työpajassa löydetyt yhteistyökumppanit ja kriittiset tehtävät

Tärkeitä yhteiskumppaneita ovat myös TE-toimistot, kunnat ja palveluntuottajat, jotka toimivat asiakasrajapinnassa. Aina kun mietitään palveluita, nämä tahot tulee ottaa mukaan. Toisaalta etenkin järjestelmien kehittämisessä on tärkeää ottaa mukaan myös ohjelmistotoimittajat. Heiltä saadaan paljon hyviäkin vinkkejä, miten järjestelmien käyttöä pystytään helpottamaan ja kehittämistyötä tehdään yhdessä heidän kanssaan. Yhteistyötä tehdään myös Kelan ja työttömyyskassojen kanssa sekä ELY-keskusten kanssa. ELY-keskusten kanssa tehtävä yhteistyö on tärkeää, jotta hankitaan sellaisia palveluja, joilla on oikeasti kysyntää eikä tehdä hankintoja vain muodon vuoksi ja yritetä väkisin löytää väkeä osallistumaan hankittuihin palveluihin.

Kriittisten tehtävien osalta todettiin, että palvelun käyttäjiä osallistettaessa tulee olla ymmärrys siitä, mistä ja mitä varten tarvitaan tietoja. Toisaalta on myös olennaista pohtia miten toiminta (esimerkiksi työpajojen sisältö) dokumentoidaan ja analysoidaan. Yksi hyvin olennainen kriittinen tekijä on asiakashankinta (/osallistujien rekrytointi), mistä olikin jo aiemmin paljon puhetta.

Työpajassa pohdittiin myös kriittisiä resursseja (katso kuvio 11). Tämän osalta todettiin, että henkilöstöä tulee olla riittävästi, jotta kehitystyötä voidaan yleensäkin tehdä ja sille tulee turvata myös taloudellisia resursseja sekä aikaa. Asiantuntijat totesivat, että kehittäminen on

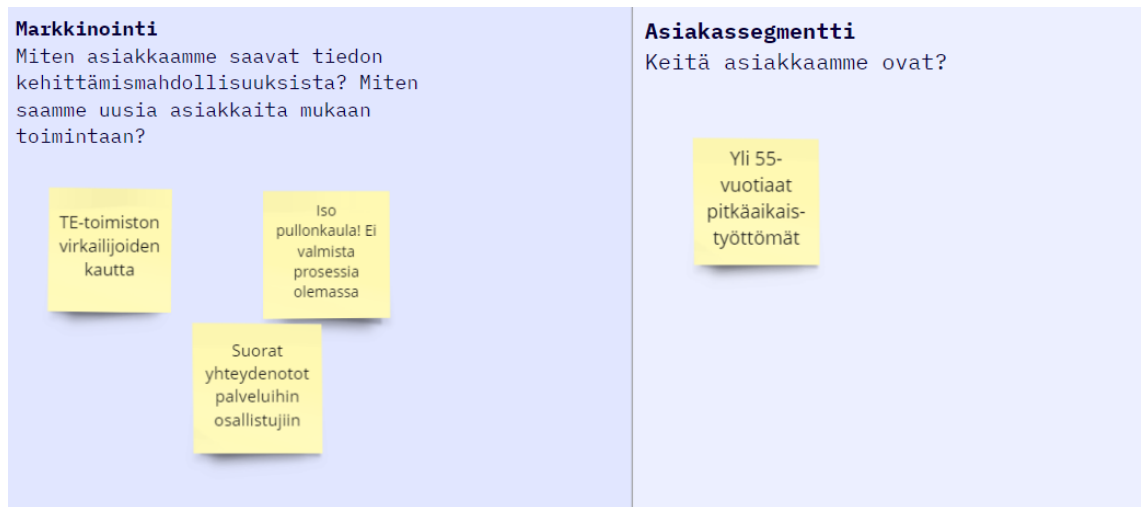
aina vähän kriittistä, tekijöitä on vähän ja varat ovat niukat. Kun omia työntekijöitä on liian vähän, joudutaan palkkaamaan konsultteja.



Kuvio 11: Toisessa työpajassa hahmotellut kriittiset resurssit ja asiakassuhteet

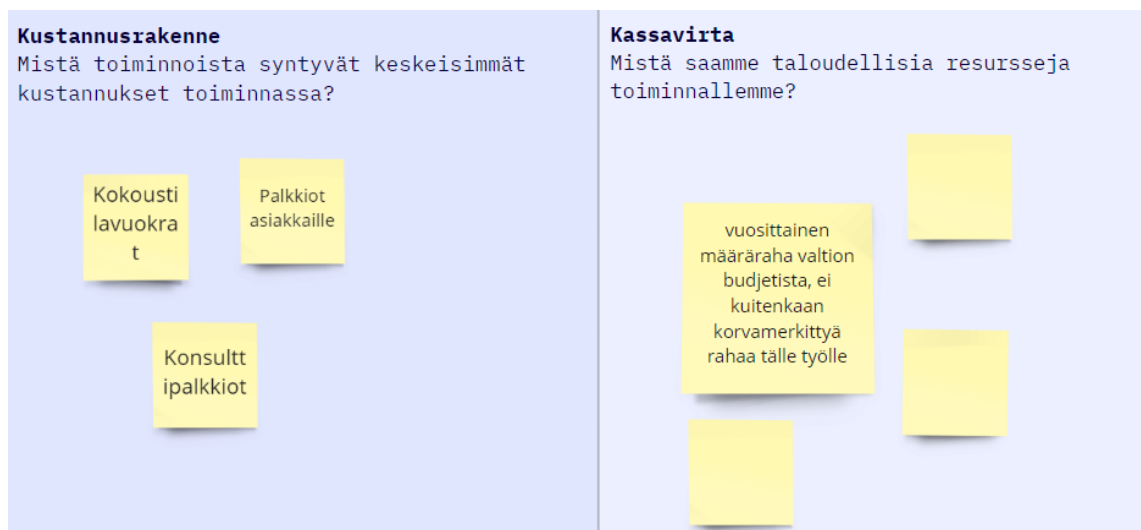
Asiakassuhteiden hoitaminen KEHA-keskuksessa on ollut heikolla tasolla. Jos asiakkaita on saatu rekrytoitua mukaan kehittämiseen, heihin ei ole oltu missään yhteyksissä kehittämisprojektien jälkeen. Työpajassa pohdittiin myös sitä, että voiko asiakassuhteiden hoitaminen olla myös sitä, että kehittämistilanteissa pyritään luottamukselliseen, avoimeen ja positiiviseen kokemukseen, joka jättää asiakkaat hyvälle mielelle.

Markkinoinnin osalta todettiin, että tämä vaikuttaa asiakashankintaan ja siihen, miten kehittämistoimintaan saadaan asiakkaita mukaan (katso kuvio 12). Toistaiseksi asiakashankintaa on tehty TE-toimiston virkailijoiden kautta. Tämä on kuitenkin iso pullonkaula, johon ei ole olemassa valmista prosessia. Aiemmissa keskusteluissa jo todettiin, että yksi mahdollisuus hankkia asiakkaita olisi mennä suoraan jonnekin palveluun mukaan ja pyrkiä siellä saamaan asiakkaita sitoutettua palvelun kehittämiseen.



Kuvio 12: Toisessa työpajassa käsitelty markkinointi ja asiakassegmentti

Keskeisimmät kustannukset asiakkaiden osallistamisesta kehittämistoimintaan syntyvät kokoustilojen vuokrasta, konsulttipalkkioista ja mahdollisesti asiakkaille maksettavista palkkioista (katso kuvio 13). Asiantuntijoiden mukaan on kuitenkin ongelmallista, mistä saadaan se raha, millä voitaisiin maksaa palkkioita kehittämiseen osallistuneille asiakkaille. On ikävää käyttää toisen aikaa ilman korvausta ja olettaa, että kaikki tekevät sitä hyväntekeväisyydestä. Konsultteja on jouduttu palkkaamaan asiakastyöpajojen suunnitteluun ja toteuttamiseen, kun oman väen aika ei ole riittänyt kaikkeen.



Kuvio 13: Toisessa työpajassa käsitelty kustannusrakenne ja kassavirta

KEHA-keskus saa vuosittaisen määrärahan omalle toiminnalleen valtion budjetista, mikä kohdistuu koko toimintaan. Asiakkaiden osallistamiseen ei myönnetä erityistä korvamerkittyä rahaa. Juuri tämä aiheuttaa haasteita sen osalta, että miten määrärahasta voidaan irrottaa varoja esimerkiksi palkkioiden maksamiseen asiakkaille.

Kysyin vielä työpajan lopussa, tarvitseeko KEHA-keskuksen vielä perustella jollekin taholle, että asiakkaita otetaan mukaan, vai onko se itsestään selvää. Asiantuntijat vastasivat, että asiaa ei tarvitse perustella, päinvastoin. Nykyään alkaa olemaan enemmän vaatimus, että asiakkaita pitää osallistaa kehittämiseen ja se pitää pystyä todentamaan. Jos asiakkaita on ollut mukana kehittämisprosessissa, kehitystyölle annetaan paljon enemmän painoarvoa, kuin silloin, kun toimintaa on kehitetty vaan omin voimin.

Työpajassa heräsi paljon keskustelua asiakashankinnan vaikeudesta. Olin itse pohtinut voisiko TE-toimistojen oma asiointi -palvelua hyödyntää tässä jotenkin. Työpajan loppupuolella kysyinkin, että näkisivätkö asiantuntijat mitään mahdollisuuksia siinä, että järjestelmään rakennettaisiin jokin sellainen toiminnallisuus, jossa asiakkaat voisivat ilmoittautua kehittämistyöhön. Vai vanhentuvatko tällaisessakin järjestelmässä ilmoittautumiset liian pian? Asiantuntijoiden mukaan nykyiset järjestelmät ovat sellaisia, että jos sinne halutaan joku muutos, se menee vesiputousmallilla hyvin pitkän kaavan mukaan. Jos jokin muutos halutaan toteuttaa, se voitaisiin saada valmiiksi ehkä puolen vuoden päästä, tai aikaisintaan muutamassa kuukaudessa. Nykyiseen järjestelmään olisi hankala toteuttaa jokin sellainen linkki, jonka kautta toimintaan voisi ilmoittautua ja linkki voitaisiin poistaa myöhemmin, mikä sinänsä olisi näppärää ilmoittautumisen kannalta. KEHA-keskus on kuitenkin ollut rakentamassa uutta järjestelmää, jonka pitäisi valmistua ensi keväänä. Uusi järjestelmä on ketterämpi ja sinne voisi yrittää luoda joitain tällaisia komponentteja.

### 7.2.3 Yhteenveto työpajoista

Työpajojen tavoitteena oli siis saada lisätietoa siitä, miten KEHA-keskuksen asiantuntijat näkevät asiakkaiden osallistamisen palvelujen kehittämiseen ja minkälaisia kokemuksia yhteiskehittämisestä on olemassa. Työpajoissa oli tavoitteena myös edetä osallistamisen mallien luomisessa pohtimalla mm. niitä kehittämiskohteita, joissa yli 55-vuotiaita pitkäaikaistyöttömiä tulisi ottaa mukaan ja millä menetelmillä, resursseilla, keiden kanssa yms. osallistamista tulisi toteuttaa. Ensimmäisessä työpajassa pyrittiin syventämään haastatteluissa saatuja tietoja ja pohtimaan tarkemmin keitä yli 55-vuotiaat pitkäaikaistyöttömät ovat ja miten pitkäaikaistyöttömyys ja ikä vaikuttavat osallistamiseen. Lisäksi tavoitteena oli pohtia sitä, missä eri tilanteissa ja vaiheissa heitä erityisesti tulisi ottaa mukaan yhteiskehittämiseen. Toisessa työpajassa pohdittiin lyhyesti, minkälaisilla menetelmillä yli 55-vuotiaita pitkäaikaistyöttömiä voitaisiin osallistaa palveluiden kehittämiseen. Tätäkin olennaisempaa oli tarkastella kohderyhmän osallistamista TE-palveluiden kehittämiseen Business Model Canvas -työkalun avulla. Työkalun avulla päästiin keskustelemaan yhteiskehittämisessä huomioitavista asioista monesta eri näkökulmasta.

Kaiken kaikkeaan asiantuntijat pitivät pitkäaikaistyöttömien osallistamista palveluiden kehittämiseen tärkeänä ja antoisana. Palvelun käyttäjien osallistamista ei tarvitse perustella

kenellekään, vaan sitä jo odotetaan KEHA-keskukselta. Osallistamisesta hyötyvät asiakkaat, sitä kautta, että palvelut vastaavat parhaiten heidän tarpeitaan ja asiakas- tai käyttökokemus on mahdollisimman miellyttävä. Toisaalta osallistuminen kehittämistoimintaan voi luoda asiakkaille osallisuuden kokemuksia/kokemuksia kuulluksi ja nähdyksi tulemisesta sekä antaa syvempää tietoa palveluista ja palvelua tuottavasta organisaatiosta. Jos kehittämistoimintaa toteutetaan siten, että paikalla on muitakin palvelunkäyttäjiä, osallistuminen tarjoaa myös vertaisnäkökulmaa ja asiakkaat pääsevät jakamaan ajatuksiaan toisten samassa tilanteessa olevien kanssa. KEHA-keskus hyötyy vastaavasti osallistamisesta siten, että se ei käytä resurssejaan turhaan työhön vaan varmistaa, että kehittämisessä keskitytään oikeisiin asioihin ja kehitetään palveluja tarpeen mukaan. Asiakkaiden ottaminen mukaan kehittämiseen voi myös luoda KEHA-keskukselle hyvää mainetta ja on kaikille osallistujille hyvin palkitsevaa.

Kuten haastatteluissa, myös työpajoissa tunnistettiin suureksi haasteeksi asiakkaiden rekrytoiminen mukaan kehittämistoimintaan. Koska KEHA-keskuksella ei ole suoraa yhteyttä asiakkaisiin, on asiakkaita jouduttu rekrytoimaan TE-toimistojen kautta. Tämä on ollut työlästä ja tuottanut heikosti osallistujia. Yksi suurimmista kehittämiskohteista olisikin uuden asiakashankintaa koskevan mallin kehittäminen.

Asiakasrekrytointiinkin liittyy ensimmäisessä työpajassa käsitellyt asiat siitä, miltä työttömästä tuntuu, kun hän osallistuu kehittämistoimintaan. Asiantuntijoiden mukaan asiakkaat toivovat pystyvänsä vaikuttamaan palveluihin niin, että palvelut vastaavat heidän tarpeisiinsa. Toisaalta yhteiskehittämistilanteet voivat olla virkistäviä tilaisuuksia, joissa tavataan vertaisia. Näitä asioita olisi siis hyvä korostaa ja markkinoida, kun asiakkaita yritetään saada mukaan kehittämään palveluita. Toisaalta todettiin myös, että työttömyys (erityisesti pitkäaikaistyöttömyys) ja ikä voivat vaikuttaa siihen, että asiakas pelkää miten viranomaisiin suhtautuu häneen. Nähdäänkö hänet epäonnistujana vai arvostetaanko hänen näkemyksiään? Pitkäaikaistyöttömillä voi myös olla epäluuloisuutta koko järjestelmää kohtaan ja sitä kohtaan, onko hänellä tosiasiallisia vaikutusmahdollisuuksia mihinkään. Jotkut ikääntyneet voivat myös olla jo väsyneitä työelämään eikä työllistymistä edistävien palveluiden kehittäminen siksi enää kiinnosta. Jotta yli 55-vuotiaita pitkäaikaistyöttömiä saataisiin kiinnostumaan kehittämiseen osallistumisesta, pitäisi näihin pelkoihin ja ajatuksiin pystyä vastaamaan.

Ensimmäisessä työpajassa hahmoteltiin sellaisia kehittämiskohteita, jotka olisivat tärkeitä ja toteuttamiskelpoisia juuri yli 55-vuotiaiden pitkäaikaistyöttömien kannalta. Tällaisiksi kehittämiskohteiksi löydettiin

1. Viestintään liittyvät asiat
2. Verkkopalveluihin liittyvät asiat

### 3. Palvelukokonaisuuden rakentaminen tietylle kohderyhmälle

Erityisesti kohta 3. oli sellainen, joka kohdistuu tarkemmin opinnäytetyön kohteena olevaan ryhmään. Kohtien 1 ja 2 osalta kehittämiseen voivat, ja tuleekin osallistua, kaikki ikäryhmät. Kohdan 3, eli palvelukokonaisuuden rakentamisen tietylle kohderyhmälle osalta yli 55-vuotiaiden pitkäaikaistyöttömien kanssa voitaisiin pohtia sitä miten eri asiakaspalvelukanavat toimivat heidän kannaltaan, minkälaiset toimitilat palvelisivat tapaamisia, miten palvelutapahtumasta rakennetaan sujuva ja miellyttävä tapahtuma ja esimerkiksi minkälaisia koulutus- ja tapahtumapalveluita tai muita hankintoja tulisi tehdä, jotta voitaisiin vastata parhaiten juuri heidän palvelutarpeeseensa.

Toisessa työpajassa pohdittiin hieman osallistamiseen sopivia menetelmiä. Keskusteluissa olivat työpajat, asiakasraadit ja kyselylomakkeet. Joidenkin asioiden kehittämiseen tarvitaan asiakkaiden läsnäoloa ja silloin esimerkiksi työpajat ovat käyttökelpoisia. Toisaalta todettiin, että jos työpajaan saadaan vain muutamia osallistujia, osallistujat eivät edusta kohderyhmää kattavasti.

Toisessa työpajassa käsiteltiin myös esimerkiksi yhteiskehittämisessä tarvittavia yhteistyötahoja ja resursseja. Työpajassa todettiin, että lainsäädäntö määrittelee raamit asiakaspalvelulle ja tarjottaville palveluille. Lisäksi ministeriöltä tarvitaan usein hyväksyntä erilaisille asioille. Tästä syystä on tärkeää tehdä lainsäätäjien ja ministeriön kanssa yhteistyötä, kun palveluja kehitetään ja asiakkaita osallistetaan kehittämistoimintaan. Keskusteluissa löydettiin myös muita tärkeitä yhteistyötahoja, joita tulee ottaa mukaan, kun palveluita kehitetään.

Työpajassa tuli ilmi myös KEHA-keskuksen niukat resurssit. Aikaa ja henkilöstöä on aika vähän eikä asiakkaiden osallistamiselle ole erillisiä määrärahoja. Kun erillistä määrärahaa ei ole, on hankalaa löytää varoja esimerkiksi palkkioiden maksamiselle kehittämiseen osallistuville työttömille. Lisäksi tuli ilmi, että KEHA-keskus ei ole juurikaan hoitanut asiakassuhteitaan. Kehittämiseen osallistuviin asiakkaisiin ei esimerkiksi ole oltu yhteydessä kehittämishankkeiden jälkeen.

## 8 Johtopäätökset

Opinnäytetyössäni oli vain yksi varsinainen tutkimuskysymys ”Miten yli 55-vuotiaiden pitkäaikaistyöttömien osallisuutta voidaan lisätä TE-palveluiden kehittämisessä?”. Tarkoitukseni oli tutkimuskysymyksen avulla löytää muutama erilainen osallistamisen malli KEHA-keskukselle. Vastatakseni varsinaiseen tutkimuskysymykseen hahmottelin lisäksi apukysymyksiä, joilla pyrin kartoittamaan asiakasosallisuuden nykytilaa, toiveita ja huomioon otettavia asioita osallistamisen malleja luodessa. Lisäksi pyrin selvittämään, keitä ovat



kohderymänä toimivat yli 55-vuotiaat pitkäaikaistyöttömät ja miten pitkäaikaistyöttömyys ja ikä vaikuttavat mallien luomiseen.

En päässyt opinnäytetyössä niin pitkälle, että olisin pystynyt hahmottelemaan KEHA-keskukselle varsinaisia osallistamisen malleja. Selvittäessäni osallistamiseen vaikuttavia asioita apukysymysten avulla, jouduin toteamaan, että pitkäaikaistyöttömien laajempimittaisen osallistamisen esteenä on muutama suurempi haaste, jotka tulisi ensin ratkaista. Vastauksena opinnäytetyöni tutkimuskysymykseen toteankin, että osallisuuden lisäämisen kannalta olisi olennaista, että KEHA-keskuksen roolia TE-palveluiden kehittämisen saralla selkiytetään ja KEHA-keskukselle tarjotaan resursseja asiakkaiden osallistamiseen. Tällä hetkellä KEHA-keskuksen rooli on hiukan epäselvä, eikä KEHA-keskuksella sen asiantuntijoiden mukaan ole riittävästi resursseja asiakkaiden osallistamiseen. Tästä syystä asiakkaiden osallistaminen on toistaiseksi jäänyt vähäiseksi. Käytännön osallistamisen kannalta olisi lisäksi olennaista, että yhteiskehittämisen asiakashankintaan kiinnitetään huomiota ja sille etsitään uusia väyliä. Ratkaisemalla ensin nämä haasteet, voidaan toivottavasti lisätä pitkäaikaistyöttömien osallisuutta kehittämishankkeissa jatkossa.

Toisaalta on myös olennaista perehtyä paremmin yli 55-vuotiaiden pitkäaikaistyöttömien ryhmään. Opinnäytetyöni tekemisen aikana ilmi tulleiden seikkojen (ikäntyneen pitkäaikaistyöttömän leima, epäluulot järjestelmää kohtaan, koetut vaikutusmahdollisuudet, voimavarojen puute, halu lepuuttaa) perusteella näyttää siltä, että ryhmää voi olla vaikea saada osallistettua kattavasti kehittämistoimintaan. Pitkäaikaistyöttömyyttä ja ikääntyneiden työttömien ryhmää kuitenkin tulisi tutkia lisää. Olisi tärkeää selvittää, mihin asioihin pitkäaikaistyöttömät itse haluaisivat päästä vaikuttamaan, millä tavoin ja mikä heitä motivoisi osallistumaan yhteiskehittämistilaisuuksiin. Olennaista olisi myös, että KEHA-keskuksessa pohdittaisiin asiantuntijoiden ja johdon kesken osallistamisen tavoitteita ja johto sekä organisaatorakenteet tukisivat yhteiskehittämistä. Asiakkaiden osallistaminen vaatii myös KEHA-keskuksen asiantuntijoilta halua, uskallusta ja päämäärätietoista toimintaa.

Sain opinnäytetyöni tekemisen aikana paljon tietoa KEHA-keskuksen toiminnasta, nykyisestä asiakkaiden osallistamisen tasosta ja asiantuntijoiden näkemyksistä asiakkaiden osallistamiseen. Opinnäytetyön aikana löytyi myös useita pienempiä asioita, jotka tulee ratkaista tai jotka tulee ottaa huomioon, kun pitkäaikaistyöttömiä halutaan osallistaa TE-palveluiden kehittämiseen. Nämä asiat toimivat osallistamisen mallien tukipilareina. Käsittelen työni aikana kertyneitä johtopäätöksiä seuraavaksi kohta kohdalta hiukan tarkemmin.

### 8.1 KEHA-keskukselle mandaatti ja resursseja kehittämistoimintaan

Yksi olennaisimmista kehittämiskohteista, joka tuli toistuvasti esille opinnäytetyöni aikana, on KEHA-keskukselle annettava mandaatti TE-palveluiden kehittämiseen ja paine sekä resurssit

asiakkaiden osallistamiseen kehittämistoiminnassa. Tältä osin merkittävässä asemassa on Työ- ja elinkeinoministeriö, joka voi vaikuttaa näihin asioihin.

Opinnäytetyöni aikana selvisi, että KEHA-keskuksessa ei ole täysin yhteistä ja selkeää näkemystä siitä, miksi ja millä tavoin asiakkaita tulisi osallistaa palvelujen kehittämiseen. Asiakaslähtöisyyttä pidettiin sinänsä tärkeänä arvona, mutta se ei ole näkynyt toiminnassa vielä kovin voimakkaasti. Yhtenä asiaan vaikuttavana tekijänä nähtiin se, että asiakkaiden osallistaminen näkyy vain ylätasoon strategisissa linjauksissa, mutta sitä ei huomioida riittävästi tarkemmissa strategisissa päätöksissä eikä resursseja jaettaessa. Jotta asiakkaita jatkossa voitaisiin osallistaa enemmän KEHA-keskuksen toteuttamassa kehittämistyössä, tulisi asia huomioida ministeriön tasolla. Ministeriön tulisi luoda KEHA-keskukselle lisää painetta asiakkaiden osallistamiseen huomioimalla asia KEHA-keskuksen ohjauksessa. Tällaiseen kehittämiseen tarvittaisiin myös oma budjetti sekä riittävästi työntekijöitä. Resurssien puute näkyi myös opinnäytetyöni aikana asiantuntijoiden kiireenä ja vaikeutti mm. työpajoihin osallistumista.

Jotta pitkäaikaistyöttömien osallistamisesta kehittämistoimintaan olisi oikeasti merkittävää hyötyä, KEHA-keskukselle tulisi myös antaa mandaatti kehittää palveluja keskitetysti koko valtakunnan tasolla sekä antaa yhtenäisiä ohjeistuksia. Tämän puolesta puhuu myös kaksi Työ- ja elinkeinoministeriön tuottamaa arviointiraporttia. Toinen arviointiraportti koskee KEHA-keskuksen toimintaa ja siinä todettiin, että KEHA-keskuksen kehittämistoiminnan rooli ja mandaatti ovat olleet osin epäselviä niin asiakasvirastoille, niitä ohjaaville tahoille kuin KEHA-keskuksellekin. Arviointiraportin mukaan KEHA-keskuksen roolia tulisi selkeyttää ja KEHA-keskuksen kehittämisyksikkö voisi toimia jatkossa tiiviissä kumppanuudessa asiakasvirastojensa kanssa sekä tarkastella toimintaa loppuasiakkaille tarjottavan monikanavaisen kokonaisasiakaskokemuksen ja palveluketjujen näkökulmasta. (TEM 2020e, 31, 36 & 51).

Toisessa arviointiraportissa on tutkittu erityyppisiä TE-palveluiden kehittämiseen liittyviä pilottihankkeita. Raportin johtopäätöksissä todettiin, että TE-palveluiden valtakunnallisessa uudistamisessa kaivattaisiin vahvempia johtamisen ja koordinaation rakenteita ja näiden resursointia. Raportin mukaan tämä voisi tapahtua joko ministeriössä tai KEHA-keskuksessa. Raportissa yhtenä haasteena nähtiin myös se, että toistaiseksi pilottien hyötyjen levittäminen on jäänyt alueiden vastuulle, eivätkä tulokset ole välttämättä integroituneet TE-toimistojen tai kuntakokeilujen toimintaan. (Kortelainen ym. 2021, 71-72.) Kun toimintaa koordinoisi yksi taho, olisi tuloksia helpompaa levittää koko valtakunnan tasolle ja kehittämistoiminnasta tulisi vaikuttavampaa.

Työllisyyspalveluihin ollaan tekemässä suuria muutoksia lähivuosina. Nämä muutokset tulevat edellyttämään, että TE-palveluiden kehittämistä tehdään koordinoitusti koko valtakunnan

tasolla. (TEM 2020e, 55.) Keväällä 2021 alkoivat Työllisyyden kuntakokeilut, jonka myötä palveluita siirrettiin kuntien vastuulle (TEM 2020c). TE-palveluita ollaan lisäksi siirtämässä kunnille vielä aiempaa laajemmin vuoden 2024 alusta lähtien (TEM 2021b). Keväällä 2022 ollaan myös ottamassa käyttöön Pohjoismainen työvoimapalvelumalli, joka uudistaa palveluita merkittävästi. Palvelut ovat siis hajautuneet ja hajautumassa entisestään laajalle toimijajoukolle ja niihin kohdistuu paljon uusia vaatimuksia.

Opinnäytetyöni aikana kävi myös selväksi, että työvoimapalveluihin kohdistuva lainsäädäntö asettaa asiakkaiden osallistamiselle omat reunaehdonsa. Lakimuutoksia tehdään paljon ja usein hyvin nopealla aikataululla. Lainsäädännössä raamit voivat olla jo ennakkoon niin tiukkaan määriteltyjä, ettei asiakkailta olisi todellista mahdollisuutta vaikuttaa palvelujen kehittämiseen. Tältä osin viestiä pitäisi siis viedä lainsäädännöstä vastaaville tahoille eikä KEHA-keskuksella itsellään ole asiaan juurikaan vaikutusvaltaa. Jos asiakkaita ei voida ottaa mukaan jo lainsäädännön kehittämiseen, on hyväksyttävä, että asiakkaita ei voida ottaa mukaan ihan kaikkeen kehittämiseen.

## 8.2 Asiakkaiden rekrytoimiseen uusi malli

Toinen hyvin olennainen kehittämiskohta asiakkaiden osallisuuden lisäämisessä on asiakasrekrytointiin liittyvien haasteiden ratkaiseminen. KEHA-keskuksen tulisi saada luotua toimiva malli asiakashankintaan, jotta osallistamisesta voisi tulla arkipäivää, eikä rekrytointiin tuhlattaisi suurta määrää arvokkaita resursseja. Kun nämä asiat saadaan kuntoon, voidaan lähteä kehittämään varsinaista yhteiskehittämisen mallia sujuvammaksi.

KEHA-keskuksen rooli asiakaslähtöisten palvelujen kehittäjänä on siinä mielessä haastava, että KEHA-keskuksella ei ole suoraa kontaktipintaa asiakkaisiin. Asiakasrajapinnassa sen sijaan toimii monia erilaisia tahoja, kuten TE-toimistot, kuntakokeilun piirissä olevat kunnat, yksityiset palvelun tarjoajat ja työttömyysetuuden maksajat (Kela ja työttömyyskassat). Jokaisella taholla on hiukan erilaiset asiakasryhmät, mutta osin myös yhteisiä asiakkaita. Koska KEHA-keskuksella ei ole loppukäyttäjiä asiakkainaan, KEHA-keskuksen tulee löytää asiakkaat kehittämisprojekteihin jonkun muun toimijan kautta. Resurssien ollessa muutenkin vähäisiä, tämä luo asiakkaiden rekrytointiin omat hankaluutensa.

Asiakkaiden rekrytoimisen haasteesta tulikin tämän opinnäytetyön yksi suurimmista kysymyksistä. Opinnäytetyöni perimmäisenä tarkoituksena oli selvittää, miten yli 55-vuotiaiden pitkäaikaistyöttömien osallisuutta voitaisiin lisätä TE-palveluiden kehittämisessä. Lienee selvää, että jotta heidän osallisuuttaan voitaisiin lisätä, tulisi heitä ensiksi saada mukaan kehittämishankkeisiin. Tämä haaste ilmeni olennaisena myös tämän opinnäytetyön tekemisessä. Minun ei ollut mahdollista saada asiakkaita mukaan pohtimaan asiakkaiden osallistamista palveluiden kehittämiseen KEHA-keskuksen kautta. Asiakkaita yritettiin kutsua

mukaan Työttömien Keskusjärjestön jäsenjärjestöjen kautta. Sekään ei toiminut ja lopulta asiakkaiden näkökulma jäi kokonaan puuttumaan tästä opinnäytetyöstä.

Haastatteluissa yksi asiantuntija ehdotti ratkaisuksi asiakkaiden löytämiseen kehittämisestä kiinnostuneiden asiakkaiden kokoamista jonkinlaiseen pooliin. Asiaa pohdittiin myös toisessa työpajassa. Olisi hyvä, jos esimerkiksi valtiovarainministeriö tai valtioneuvoston kanslia alkaisi kokoamaan isoja kansalaisraateja, joita eri toimijat voisivat pyytää asiakkaita mukaan kehittämisprojekteihin. Riittävän iso raati voisi turvata sen, että kehittämiseen saataisiin mukaan erilaisista taustoista tulevia ihmisiä. Tällaisen poolin rakentamista kuitenkin haastettiin työpajassa, jossa todettiin, että poolista ei välttämättä saataisi koottua kehittämiseen riittävästi sellaisia henkilöitä, joilla on tuoretta kokemusta kehittämisen kohteena olevista palveluista.

Itse pohdin myös valtakunnallisen työnhakijarekisterin hyödyntämistä asiakkaiden rekrytoimisessa kehittämishankkeisiin. Kaikki TE-palveluiden käyttäjät rekisteröityvät työttömäksi ilmoittautuessaan valtakunnalliseen asiakasrekisteriin TE-palveluiden Oma asiointi -palvelun kautta. Voitaisiinko esimerkiksi työttömäksi työnhakijaksi ilmoittautumisen yhteydessä kysyä olisiko henkilö valmis osallistumaan TE-palveluiden kehittämiseen? Jos tällä tavalla saataisiin kerättyä lista kiinnostuneista, voisiko KEHA-keskus hyödyntää listaa etsiessään asiakkaita erilaisiin kehittämisprojekteihin? Tätä pohdittiin lyhyesti myös toisessa työpajassa, jossa todettiin, että nykyinen järjestelmä on kankea eikä toimisi tällaisessa hyvin. Uutta järjestelmää kuitenkin ollaan kehittämässä ja siihen voisi olla mahdollisuuksia selvittää sellaisen toiminnallisuuden luomista, jonka kautta voitaisiin jakaa osallistumislinkkiä erilaisiin kehittämisprojekteihin. Suosittelen KEHA-keskusta pohtimaan valtakunnallisen työnhakijarekisterin hyödynnettävyyttä asiakashankinnassa.

On selvää, että asiakkaiden rekrytoimiseen mukaan kehittämiseen tulee käyttää aikaa ja nähdä vaivaa. Vaikka asiakashankintaan löydettäisiin toimiva kanava, etenkin ikääntyneiden pitkäaikaistyöttömien saaminen mukaan kehittämiseen voi silti olla haastavaa. KEHA-keskuksen asiantuntijoille järjestetyssä työpajassa asiantuntijat tunnistivat, että jo pelkästään työttömän asema voi tuntua leimalliselta. Kun tähän lisätään pitkäaikaistyöttömän ja ikääntyneen leima, saattaa asiakasta pelottaa miten häneen suhtaudutaan ja miten häntä kohdellaan. Lisäksi työpajassa tunnistettiin, että asiakkaita voi arveluttaa onko heillä tosi asiassa vaikutusmahdollisuuksia. Osaa ei myöskään välttämättä kiinnosta enää palveluiden kehittäminen, vaan he haluaisivat mieluummin vaan olla. Asiakkaiden rekrytoimisessa osallistumisen kynnyksen tulisi siis tehdä mahdollisimman matalaksi ja kiinnostavaksi sekä osoittaa, että asiakkailta on todellisia vaikuttamisen mahdollisuuksia. Rekrytoimista ja alkuun pääsemistä voisi helpottaa se, että asiakkaille tarjotaan jonkinnäköistä, edes pientä, korvausta kehittämiseen osallistumisesta. Asiakashankinnassa kannattaisi myös korostaa kehittämisen hyviä puolia, kuten kehittämistilaisuuksissa tarjolla olevaa vertaistukea. Lisäksi

tulisi selvittää tarkemmin, mitkä asiat pitkäaikaistyöttömiä motivoivat osallistumaan kehittämishankkeisiin.

Toisaalta näkisin, että KEHA-keskusta olisi hyvä tuoda tunnetummaksi asiakkaiden joukossa. Jos KEHA-keskuksen rooli on hiukan epäselvä KEHA-keskuksen asiakasvirastoille ja itse KEHA-keskuksellekin (TEM 2020e, 31), se on hyvin todennäköisesti sitä myös pitkäaikaistyöttömille. KEHA-keskuksen nimikin on sellainen, ettei se itsessään kerro juuri mitään siitä, minkälaisesta toimijasta on kyse. Pitkäaikaistyöttömiä voisi olla helpompaa saada mukaan kehittämistoimintaan, kun heillä olisi käsitys siitä, mikä mandaatti KEHA-keskuksella on ja minkälaiset vaikutusmahdollisuudet heillä itsellään on osallistuessaan KEHA-keskuksen järjestämään yhteiskehittämiseen. Onnistuneista kehittämishankkeista ja asiakkaiden kokemuksista kannattaisi myös viestiä laajasti, jotta osallistumisen kynnystä voitaisiin madaltaa.

### 8.3 Kehittämiskohteet, joissa pitkäaikaistyöttömien osallistaminen olisi tärkeää

KEHA-keskuksen asiantuntijoille järjestetyssä työpajassa pohdittiin sellaisia kehittämiskohteita, joissa yli 55-vuotiaiden pitkäaikaistyöttömien osallistaminen olisi tärkeää. Tällaiseksi kehittämiskohteeksi tunnistettiin esimerkiksi oikean palvelukokonaisuuden rakentaminen juuri kyseisen ikäryhmän asiakkaille. Palvelukokonaisuuden rakentamiseen liittyy ko. ryhmän palvelukanavat, toimitilat ja esimerkiksi ko. ryhmälle tarjottava palveluvalikoima. Yli 55-vuotiaat pitkäaikaistyöttömät voisivat olla pohtimassa, minkälaiset palvelut vastaisivat parhaiten heidän tarpeisiinsa ja olla mukana hankkimassa palveluita.

Palveluiden kohderyhmänä olevien asiakkaiden osallistaminen palveluiden hankintaan olisi yleisestikin tärkeää. Usein palveluja hankkivat sellaiset henkilöt, joilla ei itse ole kokemusta vastaavien palveluiden käyttämisestä. Mäkisalo-Ropponen käyttää esimerkkinä diabeteksen hoitoa ja hoitotarvikkeiden tilaamista. Pahimmillaan tarvikkeita ostava ostaa esimerkiksi niin huonoja neuloja, että niillä pistäminen sattuu mikä aiheuttaa pistoskammoa pistettävälle. Lisäksi esimerkiksi verensokerin seurantaan käytettävät mittarit voivat antaa epätarkkoja mittaustuloksia tai olla toimimatta tietyissä lämpötiloissa. (Mäkisalo-Ropponen 2016, 86.) Työllisyyspalveluissa ei varmasti ole ihan vastaavanlaisia ja näin konkreettisia haasteita. Mutta siitä huolimatta palvelun käyttäjät ovat parhaita asiantuntijoita tunnistamaan ostettavista palveluista piirteitä, jotka edistävät työllisyyttä ja toisaalta sellaisia seikkoja, jotka voivat synnyttää turhautumista tarjottavaan palveluun.

### 8.4 Osallisuuden kokemus ja tosiasialliset vaikutusmahdollisuudet

Olen käynyt opinnäytetyössäni läpi erilaisia motiiveja asiakkaiden osallistamiseen palvelujen kehittämiseen. Haastatteluissa tuli ilmi, että KEHA-keskuksessakin yksi motivaatio yhteiskehittämiseen on ns. hallinnon normit, ylhäältä päin tuleva oletus asiakaslähtöisyydestä

ja asiakkaiden kuulemisesta. Tässä on riskinä se, että osallistettavien tosiasialliset vaikutusmahdollisuudet ovat rajattuja ja osallistamisen tavoitteet ovat lähtöisin viranomaisista. Tällöin asiakkaiden ääni ei välttämättä tule kuuluviin vaan jo tehtyjä päätöksiä voidaan pyrkiä oikeuttamaan sillä, että asiakkaita on näennäisesti ollut mukana kehittämisprosessissa. (Meriluoto & Litmanen 2019, 18-19.)

KEHA-keskuksen asiantuntijoilla oli kuitenkin näkemyksiä myös osallistamisen tärkeydestä asiakkaan voimaannuttamisen näkökulmasta. Opinnäytetyöni teoriataustassa osallisuutta on käsitelty nimenomaan tästä lähtökohdasta. Osallisuutta määritellään vaikutusmahdollisuuksien kautta sekä omakohtaisena kokemuksena merkitykselliseen ryhmään tai yhteisöön kuulumisessa (Lappalainen 2019, 143; THL 2020). Osallisuudessa on olennaista luottamuksen, arvostuksen ja merkityksellisyyden kokemukset, jotka syntyvät, kun asiakasta kuullaan ja hänelle tarjotaan mahdollisuuksia vaikuttaa (Isola ym. 2017, 31). Tältä kannalta tutkimuskysymyksessäni yli 55-vuotiaiden pitkäaikaistyöttömien osallisuuden lisäämisestä olennaisempaa on kyseisen ryhmän osallisuuden kokemusten lisääntyminen enemmän kuin hallinnollisen normin täyttäminen. Osallistettaessa pitkäaikaistyöttömiä palvelujen kehittämiseen tulee siis pyrkiä työttömien osallisuuden kokemuksen lisääntymiseen eikä osallistaa heitä vain siksi, että voitaisiin todeta kehittämisessä olleen mukana myös asiakkaita.

Kun osallisuutta pohditaan kehittämiseen osallistuvien asiakkaiden henkilökohtaisen kokemuksen kannalta, huomio kiinnittyy erityisesti siihen, että asiakkailla on oltava tosiasiallisia mahdollisuuksia vaikuttaa kehittämisen lopputulokseen. Tätä asiaa korostettiin laajasti niin osallisuutta koskevassa teoriassa kuin yhteiskehittämiseen liittyvissä tutkimuksissakin. Asia tuli esille myös KEHA-keskuksen asiantuntijoiden haastatteluihin sekä asiantuntijatyöpajoissa. Esittelin opinnäytetyössäni myös Arnsteinin mallin osallisuuden tasoista. Mallissa korkeimmilla osallisuuden tasoilla olivat kumppanuus, delegoitu valta sekä yhteissuunnittelu. Alemmilla tasoilla, joilla asiakkaita vain kuullaan, ei tavoitettu vielä varsinaista osallisuutta. (Arnstein 2019.)

Yhteiskehittämistä suunniteltaessa KEHA-keskuksen tulee siis huomioida, että pitkäaikaistyöttömiä otetaan mukaan sellaisiin kehittämishankkeisiin, joissa työttömällä on tosiasiallisia mahdollisuuksia vaikuttaa kehittämisen lopputulokseen. Onnistuneessa vaikuttamisprosessissa työtön voi tulla näkyväksi ja saada merkityksellisyyden kokemuksia (Isola ym. 2017, 29, 31-32). Jos vaikutusmahdollisuudet jäävät vajaiksi, saattaa työttömälle syntyä merkityksellisyyden kokemusten sijaan lisää ulkopuolisuuden kokemuksia (Leeman ym. 2018, 28; Hirschovits-Gerz ym. 2018, 9). Parasta olisi, jos pitkäaikaistyöttömät pääsisivät osallistumaan palveluiden kehittämiseen jo ennen kuin on päätetty mitä tarkempaa asiaa lähdetään kehittämään. Heitä tulisi ottaa mukaan pohtimaan ihan alusta asti, miten heidän

tilanteensa tulisi nähdä ja millaisilla asioilla tai palveluilla heidän tilanteeseensa voitaisiin vastata (Isola 2019c, 259).

Tähän liittyy kuitenkin haasteita. TE-palvelut koskettavat hyvin laajaa joukkoa erilaisia ihmisiä. Jotta palvelut vastaisivat kattavasti koko joukon tarpeisiin, tulisi kehittämisessä huomioida laajan joukon näkemyksiä tai kehittämiseen osallistuneiden työttömien edustuksen tulisi olla muutoin varsin monipuolista. Resurssien (ajan, työntekijöiden ja rahan) niukkuus saattaa ajaa siihen, että kehittämisessä ei pystytä osallistamaan riittävän laajaa joukkoa siten, että kehittämiseen osallistuville henkilöille syntyisi kokemus osallisuudesta. Kattavampi käsitys koko ryhmän näkemyksistä saadaan käyttämällä esimerkiksi kyselylomakkeita, jolloin palvelun käyttäjät toimivat lähinnä tiedonlähteinä eikä varsinaista osallisuutta synny.

Oman haasteensa aiheuttaa myös se, että pitkäaikaistyöttömiä on ollut vaikea saada mukaan kehittämishankkeisiin. Vaikka kehittämistä siis tehtäisiin paremmin osallisuutta lisäävillä menetelmillä, kuten työpajoilla tai ottamalla kehittämiseen mukaan kokemusasiantuntijoita, on KEHA-keskuksen vaikeaa saada kehittämiseen kattavaa edustusta työttömistä ja varmistua siitä, että myös heikoimmassa asemassa olevien ääni tulee kuuluviin. Tämä haaste ei kosketa pelkästään KEHA-keskusta vaan liittyy yleisemminkin asiakkaiden osallistamista koskevaan problematiikkaan (kts. esim. Hietala & Rissanen 2017, 172). Tässä taas palataan osittain asiakasrekrytointiin. Olisi erittäin olennaista, että KEHA-keskuksella olisi mahdollisuus kontaktoida laajaa joukkoa pitkäaikaistyöttömiä ja eri taustoista tulevilla pitkäaikaistyöttömillä olisi myös motivaatiota osallistua kehittämiseen.

### 8.5 Pitkäaikaistyöttömistä yhteiskehittäjiä

Yhteiskehittämisessä tulee huomioida, että osallisuuden kokemukseen vaikuttavat paitsi mahdollisuudet vaikuttaa, myös esimerkiksi yksilön omat voimavarat, resurssit, luottamus, osaaminen ja vuorovaikutus. Asiakkaalla tulee myös olla tietoa asiasta, johon hän osallistuu, jotta hän pystyy hyödyntämään omaa kokemustaan kehittämisessä. (Leeman ym. 2018, 13; Kivinen, Vanjusov & Vornanen 2020, 284.) TE-palveluiden kehittämiseenkin liittyy omanlaisiaan käsitteitä, lakeja ym. mistä asiakkaiden tulisi olla tietoisia osallistuessaan palveluiden kehittämiseen. Näihin asioihin tulee kiinnittää huomiota yhteiskehittämisprosessissa. Prosessissa tulee siis jakaa tietoa TE-palveluiden ympäristöstä ja kehitettävistä palveluista sekä tukea osallistujia ja panostaa dialogiseen vuorovaikutukseen.

Kokemusasiantuntijoita koskevassa kirjallisuudessa kiinnitettiin huomiota kokemusasiantuntijoiden kouluttamiseen. Sorosen mukaan kokemusasiantuntijan tulisi ennen kokemusasiantuntijaksi ryhtymistä pystyä kuntoutumaan sekä työstimään omat kokemuksensa asiantuntijuudeksi. Tämä on mahdollista tehdä kokemusasiantuntijakoulutuksessa. Koulutuksen aikana kokemusasiantuntijat voivat käsitellä omia tunteitaan (mm. häpeää, ulkopuolisuuden ja riittämättömyyden tunteita) ja kokemuksiaan sekä käsitellä näitä asioita

muiden samassa tilanteessa olevien kanssa. (Soronen 2020, 62-63.) Koulutuksella on pyritty myös luomaan kokemusasiantuntijoille valmiuksia toimia yhteistyössä mm. palveluiden kehittäjiin ym. ammattilaisten kanssa (Rissanen 2013, 14).

Tämä sai minut pohtimaan olisiko pitkäaikaistyöttömille mahdollista tarjota koulutusta yhteiskehittämiseen esimerkiksi TE-palveluna. Tällainen koulutus voitaisiin muotoilla siten, että siitä voisi olla hyötyä kenelle tahansa työttömälle omien kokemusten läpikäymisessä. Koulutuksessa voitaisiin myös käydä läpi TE-palvelukokonaisuutta ja aiheeseen liittyvää terminologiaa, mistä hyötyisivät kaikki palveluita käyttävät. Kaikkien koulutuksen käyneiden ei tarvitsisi osallistua jatkossa TE-palveluiden tai muiden palveluiden kehittämiseen. Mutta jos sitä kautta saataisiin koulutettua myös jonkin verran kokemusasiantuntijoita palveluiden kehittämiseen, KEHA-keskus ja muut kehittämistoiminnasta vastaavat tahot voisivat saada koulutuksen läpikäyneistä työttömistä potentiaalisia kehittäjäkumppaneita. Olisiko myös mahdollista, että tätä kautta kehittämiseen saataisiin osallistettua myös sellaisia henkilöitä, jotka eivät muutoin ilmoittautuisi mukaan kehittämishankkeisiin?

## 8.6 Sujuva kehittämisprosessi

Teoriataustan perusteella tuli toisaalta myös ilmi, että yhtä lailla asiantuntijat voivat kokea palvelun käyttäjien osallistamisen hankalana ja pelottavana (Kostiainen ym. 2014, 17). Tämä tuli esille myös asiantuntijahaastatteluissa. TE-hallinnon viranomaisiin saattaa kohdistua kielteisiä tai vähintään epäluuloisia asenteita. Niin kauan kuin asiakkaiden osallistaminen ei ole rutiinia, kaikki uusi on jännittävää ja vaatii epämukavuusalueelle asettumista. Siksi olisi tärkeää, että myös asiantuntijoille tarjottaisiin koulutusta asiakkaiden ottamisesta mukaan kehittämisprosessiin, osallistamisen tavoitteista ja menetelmistä käytäisiin avointa keskustelua ja johto sekä koko organisaation kulttuuri tukisi yhteiskehittämistä (kts. Sihvo ym. 2018, 36; Hovén ym. 2020, 7; Greenhalgh ym. 2019). Kehittämiseen valmistautuessa olisi tärkeää pyrkiä löytämään myös kehitettävillä ja niihin liittyville asioille sellaiset käsitteet, että asiantuntijat ja asiakkaat voivat puhua samaa kieltä ja tulla ymmärretyksi.

Itse kehittämisprosessin tulisi olla joustava ja mukautuva, mutta kuitenkin selkeä, jotta kaikki osallistujat tietävät mitä heiltä odotetaan ja mihin yhteiskehittämisellä pyritään (Hovén ym. 2020, 9-10; National Voices 2015). Keskustelun tulisi olla avointa alusta lähtien. Avoimuus, selkeys ja jokaisen osallistujan kunnioitus mahdollistavat luottamuksellisen ilmapiirin ja vuorovaikutuksen, jotka myös ovat erittäin tärkeitä asioita kehittämisprosessin onnistumisen kannalta (National Voices 2015; Hovén ym. 2020, 7; Carr 2007, 273). Jatkuva palautteen anto ja arviointi lisäksi varmistavat, että kehittämisessä pysytään oikeissa asioissa ja edetään oikeaan suuntaan. Toisaalta positiivisella palautteella synnytetään myös motivaatiota jatkaa. (Hovén ym. 2020, 9-10; Carr 2007, 273.)



## 9 Pohdinta

### 9.1 Tutkimuskysymyksen ja tavoitteen arviointi

Pidin koko opinnäytetyöni ajan tutkimuskysymyksen tiukasti mielessäni ja pyrin varmistamaan, että se pysyy koko työn fokuksena. Tutkimuskysymys, kuten myös opinnäytetyön laajempi tavoite on kuitenkin varsin laaja ja moniulotteinen. Tutkimuskysymystä olisi ollut syytä täsmentää enemmän yhteistyössä KEHA-keskuksen kanssa jo opinnäytetyön alkuvaiheessa. Nyt kysymykseen ”Miten yli 55-vuotiaiden pitkäaikaistyöttömien osallisuutta voidaan lisätä TE-palveluiden kehittämisessä?” voi sisältyä useita eri näkökulmia. Kysymyksellä voidaan ymmärtää mm. millä eri kehittämisen- tai osallistamisen menetelmillä osallisuutta voidaan lisätä. Toisaalta kysymykseen voi sisältyä erilaisia osallistamisen vaiheita, asiakashankinnasta prosessin loppuun asti, kuten myös rakenteellisia asioita, jotka näkyvät esimerkiksi organisaatiossa tai laajemmin yhteiskunnassa ennen kuin osallistamista edes tehdään. Tämä moniulotteisuus näkyy opinnäytetyössäni runsaina alakysymyksinä ja tavoitteina, mikä taas tekee työstä hajanaisen ja aiheuttaa haasteita löytää yhtä selkeää johtopäätöstä. Opinnäytetyöni tavoite löytää KEHA-keskukselle uusia osallistamisen malleja suuntasi työtä jossain määrin, mutta ei kuitenkaan riittävästi.

Opinnäytetyöni tavoitteena oli siis tutkimuskysymyksen avulla löytää muutama malli yli 55-vuotiaiden pitkäaikaistyöttömien osallistamiseen TE-palveluiden kehittämiseen. Löysin useita asioita, jotka vaikuttavat ko. ryhmän osallisuuden lisäämiseen ja laajemminkin työttömien osallistamiseen heille suunnattujen palveluiden kehittämisessä. En kuitenkaan pystynyt laatimaan yhtään varsinaista mallia ko. ryhmän osallistamiseen, jollei tällaisena pidetä esimerkiksi kokemusasiiantuntijoiden kouluttamista TE-palveluilla ja ottamalla mukaan yhteiskehittämiseen. Mallien rakentamista vaikeutti osaltaan se, että KEHA-keskus ja TE-palvelukenttä olivat minulle entuudestaan vain osittain tuttuja. Näin ollen minun tuli ensin kartoittaa osallistamisen nykytilannetta ja KEHA-keskuksen toiveita osallistamiselle. Lisäksi mallien luomista vaikeutti se, että KEHA-keskuksella ei ollut vielä kovin paljon kokemusta asiakkaiden osallistamisesta, joten asiaa tuli kehitellä lähestulkoon tyhjältä pöydältä. Lisäksi opinnäytetyössä esiin tulleet haasteet mm. asiakkaiden rekrytoimisessa osoittautuivat sen verran suuriksi, että ne on ratkaistava ennen kuin asiassa voidaan päästä pidemmälle.

Toisaalta voidaan pohtia, kuinka järkevää olisi laatia KEHA-keskukselle yksittäisiä malleja asiakkaiden osallistamiseen. TE-palvelukenttä ja TE-palveluiden asiakaskunta edustavat niin laajaa kokonaisuutta, että yksittäisen mallin luominen ei välttämättä olisi järkevää. Koen, että ainakin alkuvaiheessa olisi olennaisinta luoda kanavia ja malleja asiakkaiden rekrytoimiseen mukaan kehittämistoimintaan. Toisaalta on tärkeää myös tiedostaa, minkälaisia asioita asiakkaiden osallistamisessa kehittämistoimintaan tulee huomioida.

Osallistamisen tapoja sen sijaan on hyväkin vaihdella kehitettävän kokonaisuuden ja siihen liittyvien tarpeiden mukaisesti.

Se, pystyinkö kuitenkin vastaamaan opinnäytetyölläni työn laajempaan tavoitteeseen, eli parantamaan työttömien osallistumisen mahdollisuuksia TE-palveluiden kehittämisessä, jää nähtäväksi. Lopulliset vaikutukset riippuvat työ- ja elinkeinoministeriön sekä KEHA-keskuksen jatkotoimista. Mikäli TEM ja/tai KEHA-keskus tarttuvat opinnäytetyössäni esittämiin asioihin ja tekevät joitain muutoksia osallistamisen edistämiseksi, tavoitteeseen on mahdollista päästä. Vaikka en pysty esittämään yksityiskohtaisia malleja työttömien osallistamiseen, toivon, että KEHA-keskus perehtyy opinnäytetyössäni esittämiini asioihin yhteiskehittämisessä huomioitavista asioista. Näiden pohjalta KEHA-keskus voi itse jatkaa osallistamisen mallien työstämistä. Olen sopinut KEHA-keskuksen kanssa työn tuloksien esittelystä, jolloin pääsen välittämään tietoa opinnäytetyössäni esille tulleista asioista.

## 9.2 Menetelmien arviointi

Opinnäytetyöni ensimmäisessä tutkimuksellisessa vaiheessa haastattelin KEHA-keskuksen asiantuntijoita. Koin haastattelut tärkeiksi, jotta pääsin selville siitä, mitä KEHA-keskuksessa oli jo tehty asiakkaiden osallistamiseksi ja minkälaisia odotuksia osallistamiseen liittyi. Koen, että sain haastatteluista paljon arvokasta tietoa opinnäytetyön jatkoa ajatellen ja pystyin sen perusteella suunnittelemaan työpajojen sisällön.

Haastattelukierroksen jälkeen rajasin opinnäytetyön kohderyhmää yli 55-vuotiaisiin pitkäaikaistyöttömiin. Kuten olen aiemmin kertonut, valitsin kohderyhmän siksi, että koin että kyseisen ryhmän osallistaminen TE-palveluiden kehittämiseen olisi erityisen tärkeää. Ko. ryhmän osallistaminen on mielestäni olennaista mm. siksi, että kyseisen ryhmän työllisyysaste on Suomessa muita Pohjoismaita alemmalla tasolla. Lisäksi esimerkiksi työttömyyspäivärahan lisäpäiväoikeuden poistaminen tulee todennäköisesti vaikuttamaan siihen, että ikäryhmä tarvitsee enemmän työllisyyspalveluita jatkossa. Lisäpäiväoikeuden poistumisen myötä oikeus ansiosidonnaiseen päivärahaan päättyy useilla ikääntyneillä työttömillä nykyistä aiemmin ja täyttääkseen työssäoloehdon uudelleen, ikääntyneiden työttömien on työllistyttävä vähintään kuuden kuukauden ajaksi. Ainakin nykyisin mukaan 60-vuotta täytäneillä työttömillä on myös mahdollisuus kerryttää työssäoloehto TE-palveluilla (Työttömyysturvalaki 1290/2002). Sen lisäksi, että ikääntyneet pitkäaikaistyöttömät tarvitsevat laadukkaita työllisyyspalveluita, ryhmä on myös tutkimusten mukaan sellainen, joka voisi erityisesti hyötyä osallisuuden kokemuksista.

Työpajoissa tuli kuitenkin ilmi, että TE-palveluiden piirissä yli 55-vuotiaita pitkäaikaistyöttömiä ei yleensä käsitellä erillisenä ryhmänä. Ryhmiä jaotellaan enemmän palvelun tarpeen kuin iän perusteella. Siksi jäin pohtimaan, oliko kohderyhmää koskeva rajaukseni turha tai epäolennainen. Osallisuuden teema, TE-palveluiden kirjo ja TE-

palveluiden asiakaskunta on hyvin laaja, joten jonkinlaiselle rajaukselle ehkä oli tarvetta. Ikäryhmän sijaan olisi kuitenkin ollut mahdollista tarkastella esimerkiksi vaikeasti työllistyvien ryhmää (joita useat yli 55-vuotiaat pitkäaikaistyöttömät ovat) rajaamalla sitä erikseen iän perusteella. Toisaalta opinnäytetyöni tuloksista kohtuullisen suurikin osa pätee laajemminkin asiakkaiden osallistamiseen TE-palveluiden kehittämisessä. Tältä kannalta ajateltuna kohderyhmän rajaaminen ei ehkä ollut täysin välttämätöntä.

Ajatus opinnäytetyön aiheesta, asiakkaiden osallisuuden lisäämisestä TE-palveluiden kehittämisessä, tuli KEHA-keskukselta. Jo suunnitteluvaiheessa sovittiin, että opinnäytetyöni sisältää työpajan, jossa asiaa käsitellään palvelumuotoilun menetelmin. Työpajoissa osallistamiseen liittyvistä asioista päästiinkin keskustelemaan hiukan laajemmalla porukalla. Koin, että työpajoista saatiin arvokasta materiaalia opinnäytetyön kannalta. Tulokset olisivat voineet olla vielä kattavampia, jos työpajaan olisi osallistunut laajempi joukko asiantuntijoita ja niihin olisi ollut käytettävissä enemmän aikaa. Yhdessä 2-2,5 tuntia kestävässä työpajassa aikaa aiheen syvälliseen käsittelyyn jää melko vähän, kun työpajan alussa aikaa menee esittäytymiseen, tunnelmaan virittäytymiseen ja esimerkiksi työpajan sääntöjen sekä rakenteen käsittelyyn.

Toisaalta työpajoissa käytetyt palvelumuotoilun menetelmät olivat minulle uusia ja käytin niitä työpajoissa ensimmäistä kertaa. Olin päässyt tutustumaan menetelmiin vain kirjallisuuden kautta. Voi olla, että menetelmistä olisi saatu enemmän irti, jos ne olisivat olleet itselleni tutumpia. Työpajoista saadut tulokset olivat kuitenkin mielestäni linjassa teoriaosuuden ja haastattelujen kanssa. Se, että kaikissa vaiheissa nostettiin esille samoja asioita, vaikka osallistajat olivat osittain eri henkilöitä, tukee tulosten luotettavuutta.

Ensimmäisessä työpajassa käytetty Empatiakartta yllätti minut positiivisesti. Sen kautta saatiin mielestäni nostettua esille mielenkiintoisia ja tärkeitä ajatuksia pitkäaikaistyöttömien osallistamisesta huomioitavista asioista. Sen sijaan samassa työpajassa käsitelty toinen aihe kehittämiskohteista jäi tässä opinnäytetyössä hiukan irralliseksi. Löydetyt kehittämiskohteet ovat tärkeitä ja työpajan pohdintoilla on paljon merkitystä. Jotta kehittämiskohteet linkittyisivät paremmin muuhun opinnäytetyön sisältöön, niitä tulisi jalostaa edelleen ja pyrkiä liittämään kehittämiskohteisiin esimerkiksi osallistamisen menetelmiä. Jälkikäteen ajateltuna toisessa työpajassa olisi myös ollut hyvä mennä vielä pidemmälle käytännön kehittämiskohteisiin ja hahmotella jo konkreettisempia asioita, joita tulisi huomioida osallistamisen malleja kehitettäessä.

Pyysin työpajoista palautetta niihin osallistuneilta henkilöiltä. Sain vastauksia yhteensä neljä kappaletta. Palautteiden mukaan työpajat olivat onnistuneita, kaikki arvioivat työpajan onnistuneen kokonaisuudessaan nelosen tai vitosen arvoisesti (asteikolla 1-5). Sanallisissa palautteissa hyvää palautetta annettiin ryhmätyöskentelystä ja kaikkien mukaan ottamisesta

sekä rauhallisesta tunnelmasta. Negatiivista palautetta ei annettu, ainoastaan toisen työpajan ajankohdasta todettiin, että perjantai-iltapäivä ei ole ajankohtana paras mahdollinen.

Koen, että yksi suurimmista opinnäytetyöni puutteista on se, että en saanut työpajaan asiakkaita osallistujiksi ja näin ollen tämän opinnäytetyön sisältö kertoo vain asiantuntijoiden näkemyksistä ja kokemuksista pitkäaikaistyöttömien osallistamiseen. Pitkäaikaistyöttömien näkökulma sen sijaan jäi kokonaan puuttumaan. Tähän vaikutti osaltaan se, että KEHA-keskuksella ei ole omaa asiakasrajapintaa, josta asiakkaita olisi voitu hankkia. Asiakkaita yritettiin kutsua mukaan Työttömien Keskusjärjestön jäsenjärjestöjen välityksellä. He jakoivat laatimaani kutsua sähköisillä kanavillaan.

Olen löytänyt muutamia mahdollisia syitä sille, miksi kutsu ei houkuttellut asiakkaita osallistumaan työpajaan. Ensinnäkin kutsua jaettiin kesäaikaan, jolloin työpaja ja TE-palveluiden kehittäminen ei välttämättä ole kiinnostavin asia. Aurinkoinen kesä houkutteli varmasti myös pitkäaikaistyöttömät ulos nauttimaan luonnosta ja kesäpuuhista. Toisaalta koronapandemia oli jatkunut jo pitkään, mikä saattoi osaltaan vaikuttaa siihen, että kaikenlainen aikataulutettu toiminta tuntui hankalalta tai motivaatio osallistua johonkin järjestettyyn toimintaan ei ollut kovin suuri. Osallistumishalukkuuteen saattoi vaikuttaa myös se, että työpaja oli määrä järjestää Teamsin välityksellä. Osalla yli 55-vuotiaista pitkäaikaistyöttömistä ei välttämättä ole kovin hyvät tietotekniset taidot tai Teams ei ole heille tuttu. Tällöin osallistuminen ei ehkä tunnu mielekkäältä. Teamsin kautta järjestettävässä tilaisuudessa vuorovaikutus muiden osallistujien kanssa jää myös oletettavaksi laimeammaksi kuin jos tilaisuus olisi järjestetty paikan päällä.

On myös mahdollista, että kutsu tai työpajan aihe ei ollut osallistujien mielestä mielenkiintoinen. Ja kun työpaja oli osa opinnäytetyötä, voi olla, että työttömät pitivät epätodennäköisenä sitä, että osallistumisesta olisi ollut heille mitään suurempaa hyötyä tai että heillä olisi ollut tosiasiallisia mahdollisuuksia vaikuttaa mihinkään. Vaikka kutsussa mainittiin, että opinnäytetyö toteutetaan KEHA-keskuksen kanssa, ei työttömät välttämättä nähneet, että osallistumisesta koituva hyöty menisi minkään organisaation hyväksi vaan pelkästään minun opinnäytetyöni toteuttamiseen. Lisäksi myös KEHA-keskus voi olla työttömille kohtuullisen tuntematon toimija. Osallistumisesta ei myöskään luvattu minkäänlaista palkkiota. Jos työpajaan osallistumisesta olisi saanut edes pienen korvauksen tai jos työpaja olisi järjestetty paikan päällä ja sen yhteydessä tarjottu esimerkiksi lounas, olisi motivaatio osallistua voinut olla suurempi.

Lisäksi on myös mahdollista, että pitkäaikaistyöttömillä on takanaan niin paljon pettymyksiä, etteivät he viitsi enää vaivautua yrittämään. TE-palvelut ja niihin liittyvä velvoittavuus voivat myös aiheuttaa kielteisiä tunteita ja saada aikaan sen, ettei TE-palveluiden kehittämiseen

liittyvä hanke tunnu kovin mielekkäältä. Tällaiset asiat voivat vaikuttaa yleisestikin siihen, että TE-palveluiden kehittämiseen on vaikea saada asiakkaita mukaan.

### 9.3 Eettisyys ja luotettavuus

Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene Oy on laatinut opinnäytetöille eettiset suositukset. Tutustuin Arenen ohjeisiin sekä Tutkimuseettisen neuvottelukunnan laatimiin ohjeisiin ”Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa” opinnäytetyöni aikana ja pyrin noudattamaan annettuja ohjeita. Selvitin ennen opinnäytetyöni tutkimuksellisen osuuden aloittamista tarpeen tutkimusluville (joita ei lopulta tarvittu) ja tein KEHA-keskuksen kanssa sopimuksen opinnäytetyön toteuttamisesta. Lähetin haastatteluihin ja työpajoihin osallistuville asiantuntijoille tutkittavan informointilomakkeet ennen haastatteluja ja työpajoja. Informointilomakkeissa kerroin tutkimuksesta ja tulosten julkaisuista sekä tietosuojaan liittyvistä asioista. Haastatteluihin osallistuneilta pyysin myös erillisen suostumuksen haastatteluun osallistumisesta. Työpajoihin osallistuneilta en pyytänyt erillistä suostumusta, mutta kerroin työpajan tallentamisesta työpajan kutsussa sekä vielä työpajojen alussa. En tallentanut koneelleni osallistujista muita henkilötietoja, kuin sähköpostiosoitteet, joita tarvitsin Teams-kutsuja varten. Tässä opinnäytetyössä en lisäksi ole kertonut osallistujista tarkempia taustatietoja haastateltavien ja työpajoihin osallistuneiden henkilöllisyyden salaamiseksi. Olen tallentanut sähköpostiosoitteet ja tallenteet haastatteluista sekä työpajoista salasanalla suojatulle henkilökohtaiselle tietokoneelleni. Hävitän sähköpostiosoitteet sekä haastatteluista ja työpajoista tehdyt tallenteet heti kun opinnäytetyö on hyväksytty. Opinnäytetyöni tuloksia esiteltäessä olen myös pitänyt huolen siitä, ettei ulkopuolisilla ole mahdollista tunnistaa haastatteluihin tai työpajoihin osallistuneita.

Teoriaosuutta rakentaessani tutustuin lähteisiin monipuolisesti ja huolehdin asianmukaisista lähdemerkinnöistä. Pyrin myös kuvaamaan tässä opinnäytetyössäni kaikki vaiheet mahdollisimman tarkasti ja siten, että tutkimuksellinen osuus olisi tarpeen mukaan toistettavissa. Otin kuvakaappaukset työpajojen aikana täytetyistä muistilapuista, jolloin lukijan on mahdollista nähdä mitä työpajoissa on saatu aikaan. Lisäksi annoin opinnäytetyöni KEHA-keskuksen yhteyshenkilön luettavaksi ja tarkistettavaksi ennen sen valmistumista, jotta pystyin varmistamaan, ettei opinnäytetyöhöni sisälly heidän osaltaan virheellistä tietoa. Olen myös lupautunut esittelemään opinnäytetyöni tuloksia KEHA-keskukselle heidän määrittelemällään tavalla.

Opinnäytetyöhöni liittyy kuitenkin myös epävarmuustekijöitä. Esimerkiksi haastatteluissa on riski siitä, että haastateltava ymmärtää käsitteet tai kysymykset eri tavalla kuin on ajateltu (Vilkkä 2015, 127). Esimerkiksi osallisuuden käsite on moniulotteinen ja asiantuntijoilla on voinut olla asiasta erilainen näkemys kuin minulla. Haastatteluissa pyrin lieventämään tätä

riskiä kysymällä alkuun mitä asiantuntija ymmärtää osallisuudella. Haastatteluissa ja työpajoissa puhuttiin myös palvelun käyttäjien tai asiakkaiden osallistamisesta palveluiden kehittämiseen. Aihe on hyvin laaja ja asiaa voidaan pohtia monelta eri kantilta. Eri ihmisillä voi olla erilaisia käsityksiä osallistettavasta kohderyhmästä sekä palveluista, joiden kehittämisestä on ollut tarkoitus keskustella.

Haastatteluihin ja työpajoihinkin liittyy myös riski siitä, että haastateltavat antavat sellaisia vastauksia, joita ajattelevat haastattelijan kaipaavan tai joiden perusteella he voivat itse näyttäytyä esimerkiksi paljon asiasta tietävänä tai velvollisuudet täyttävänä (Hirsjärvi ym. 2008, 201-202). KEHA-keskuksen asiantuntijat toivat haastatteluissa ja työpajoissa ilmi myös toimintaansa liittyviä epäkohtia ja puhuivat nähdäkseni avoimesti aiheeseen liittyvästä problematiikasta. Silti on aina mahdollista, että minulta on jäänyt jotain asioita huomaamatta tai en ole osannut tarttua olennaisiin asioihin.

Toikon ja Rantasen (2009, 121-122) mukaan kehittämistoiminnassa luotettavuuteen liittyy myös tulosten ja kehittämisen aikana syntyneen tiedon hyödyllisyys. Olen pystynyt opinnäytetyössäni kartoittamaan KEHA-keskuksen näkökulmasta pitkäaikaistyöttömien osallistamisen tilannetta ja siihen liittyviä haasteita. Olen myös kerännyt tietoa asioista, joita olisi tärkeää huomioida, kun asiakkaita osallistetaan palveluiden kehittämiseen. Aihe on tärkeä ja lähtöisin KEHA-keskuksesta. KEHA-keskus on itse nähnyt tärkeäksi lisätä työttömien osallistumisen mahdollisuuksia palveluiden kehittämisessä. Opinnäytetyöni voi siis toimia KEHA-keskuksessa pohjana tulevaisuuden kehittämistyölle. Opinnäytetyö tuo esille kohtia, joihin tulee panostaa ja tuo myös joitain konkreettisia ehdotuksia kehittämistyöhön. Näiltä osin KEHA-keskus on toimintaympäristönä ainutkertainen, eikä tuloksia ole siirrettävissä muihin organisaatioihin. Toisaalta KEHA-keskus toimii koko valtakunnan tasolla. Mikäli KEHA-keskus hyödyntää opinnäytetyöni tuloksia, sillä voi olla vaikutusta koko Suomen työttömien osallistamiseen TE-palveluiden kehittämistoiminnassa. Opinnäytetyöhöni on koottu KEHA-keskuksen asiantuntijoiden tärkeitä kokemuksia myös resurssien ja TEM:n ohjauksen osalta. Parhaassa tapauksessa TEM hyödyntää havaintoja resursseja jakaessaan ja KEHA-keskuksen työtä ohjattaessaan. Lisäksi teorian pohjalta löytämäni seikat yhteiskehittämisessä huomioitavista asioista on hyödynnettävissä laajasti myös muissa kuin TE-palveluissa ja ne pätevät erilaisiin toimintaympäristöihin.

#### 9.4 Jatkotutkimus ja kehittämiskohteet

Tämän opinnäytetyön aikana mieleeni tuli joitakin jatkotutkimusaiheita. Jo teoriaosuutta kasatessa ja ensimmäisiä haastatteluja tehdessä kävi ilmi, että pitkäaikaistyöttömiin kohdistuvaa yleisempää ja tuoretta tutkimusaineistoa ei löydy kovin paljon. Olemassa oleva tutkimusaineisto painottuu vajaakuntoisiin työttömiin. Pitkäaikaistyöttömien ryhmää olisi hyvä tutkia laajemmin ja kiinnittää huomiota mm. siihen miten osallisuuden kokemukset

vaikuttavat työllistymiseen. Tutkimusta olisi myös hyvä kohdistaa eri-ikäisiin ja erilaisia palveluntarpeita omaaviin pitkäaikaistyöttömiin. Ikääntyneisiin pitkäaikaistyöttömiin kohdistuva tutkimus voisi kuitenkin olla ensiarvoisen tärkeää. Kyseisen ryhmän työllisyysasteen nostaminen on nähty Valtioneuvoston (2019, 3 & 44) tutkimuksessa mahdolliseksi ja merkitykselliseksi, jotta Suomi voi selvitä julkisista menoistaan tulevaisuudessa.

Olen myös tuonut tässä opinnäytetyössäni esille, että KEHA-keskuksen näkökulmasta olisi olennaista löytää uusia kanavia ja uusi malli asiakkaiden rekrytoimiseen kehittämistoimintaan. Tämä olisi mielestäni yksi ensisijaisimmista jatkotutkimuksen aiheista ja kehittämiskohteista. Tästä opinnäytetyöstä jäi myös puuttumaan pitkäaikaistyöttömien omat näkemykset. Jatkossa olisi tärkeää selvittää mitkä asiat pitkäaikaistyöttömiä motivoisivat osallistumaan kehittämiseen ja mitkä asiat heikentävät osallistumisinnostusta? Työttömien näkökulmaa tarvittaisiin myös siihen, mitä asioita he haluaisivat itse päästä kehittämään ja millä menetelmillä. Kun asiakkaita on saatu rekrytoitua kehittämiseen mukaan, olisi tärkeää päästä testaamaan ja jatkokehittämään erilaisia osallistamisen malleja.

Jos olisin itse jatkamassa tutkimusta aiheen parissa, minua kiinnostaisi lähteä tutkimaan asiakkaiden osallistamista kehittämistoimintaan BIKVA-arviointimallin avulla. BIKVA-mallissa arviointi tapahtuu alhaalta ylöspäin. Alkuun on siis olennaista ymmärtää asiakkaiden näkemyksiä tutkittavasta asiasta. Tämän jälkeen arviointiprosessissa edetään asteittain ylöspäin, työntekijöiden ja johdon kautta päättäjille. Päättäjät voivat lopulta mahdollistaa muutosten toimeenpanon siten, että muutoksissa tulee huomioitua asiakkaiden ja työntekijöiden näkökulmat. (Innokylä 2021c.)

#### 9.5 Oman osaamisen kehittyminen opinnäytetyöprosessin aikana

Oma osaamiseni lisääntyi huomasti opinnäytetyöprosessin aikana. Sen lisäksi, että opin lisää tutkimusmenetelmistä (mm. haastatteluista ja työpajojen järjestämisestä), opin paljon kehittämisprosessin läpiviemisestä. Tutkimuskysymyksen ja kehittämiskohteen tarkka rajaus on hyvin olennainen asia, mihin osaan jatkossa kiinnittää paremmin huomiota.

Opin paljon myös osallisuudesta ja sen merkityksestä. Osallisuus oli koko opinnäytetyöni aikana teema, joka kiinnosti minua paljon. Opinnäytetyöni aikana kävi selväksi, että osallisuus on hyvin moniulotteinen käsite, jota voidaan määritellä monella tavoin. Osallisuutta voi myös ilmetä erilaisissa tilanteissa eri asteisesti. Oman haasteensa aiheen käsittelyyn tuo se, että osallisuuden kokemus on aina henkilökohtainen ja sitä on vaikea mitata. Vakuutuin kuitenkin osallisuuden tärkeydestä ja olen pohtinut osallisuuden merkitystä eri elämän osa-alueilla. Uskon, että osallisuuden näkökulma pysyy mielessäni jatkossakin.

Opinnäytetyöprosessin aikana opin paljon myös asiakaslähtöisestä kehittämisestä. Kehittämisen kenttä on osallisuuden tavoin hyvin laaja ja erilaisia kehittämisen malleja ja työkaluja on paljon. Tärkeintä on kuitenkin pohtia ensin kehittämisen tavoitteet ja valita menetelmät siten, että ne palvelevat tavoitteita. Asiakkaiden ottaminen mukaan kehittämiseen on hyvin tärkeää. Ennen kuin asiakkaita osallistetaan kehittämistoimintaan, on kuitenkin aina varmistettava, että asiakkailla on tosi asiallisia mahdollisuuksia vaikuttaa kehittämisprosessin aikana. Asiakkaiden osallistamiseen liittyy paljon muitakin asioita, joita tulee pohtia jo ennen kehittämisprosessin alkua, jotta kehittämisessä päästään mahdollisimman hyvään lopputulokseen.

Lisäksi sain opinnäytetyöni aikana lisää tietoa KEHA-keskuksen toiminnasta ja TE-palveluiden kehittämisestä. Työskentelen itse KEHA-keskuksen sidosryhmässä, joten tästä tiedosta on minulle hyötyä nykyisessä työssäni. Tutustuin myös jossain määrin KEHA-keskuksen asiantuntijoihin, mikä voi myös madaltaa kynnystä yhteistyöhön jatkossa.

#### 9.6 Ikääntyneiden pitkäaikaistyöttömien osallistaminen jatkossa?

Olen tässä opinnäytetyössäni tarkastellut asiakkaiden osallistamista TE-palveluiden kehittämiseen erityisesti yli 55-vuotiaiden pitkäaikaistyöttömien osalta. Pitkäaikaistyöttömät ovat heterogeeninen ryhmä, mutta ryhmästä löytyy paljon mm. terveydellisiä haasteita ja päihdeongelmia sekä taloudellisia vaikeuksia. Toisaalta pitkäaikaistyöttömät myös kokevat usein arvostuksen ja tuen puutetta. (Heikkinen 2016, 14 & 23.) Nämä haasteet korostuvat ikääntyneillä pitkäaikaistyöttömällä. Valtioneuvoston tuoreen raportin mukaan ikääntyneet työnhakijat kokevat syrjintää työmarkkinoilla. Esimerkiksi työhaastatteluun päästäkseen, vanhempien työnhakijoiden tulee lähettää kaksi tai kolme kertaa enemmän hakemuksia kuin nuorempien työnhakijoiden. (Kanninen & Virkola 2021, 16.) 55 vuotta täyttäneiden työnhakijoiden koulutustaso on myös muita ikäryhmiä matalampi, mikä voi hankaloittaa työllistymistä (Valtioneuvosto 2019, 18-19).

Tarjoamalla ikääntyneille pitkäaikaistyöttömille mahdollisuuksia vaikuttaa, voidaan luoda osallisuuden ja merkityksen kokemuksia, mistä voi olla pitkäaikaistyöttömille hyötyä laajemminkin. Kuten aiemmin on todettu, osalliseksi itsensä kokeva yksilö näkee tulevaisuutensa positiivisempänä ja tekee silloin myös itse omaa elämänlaatuaan parantavia valintoja (THL 2020). Kehittämisprosessiin osallistuminen voi siis tuoda pitkäaikaistyöttömille sisältöä ja merkitystä elämään, mikä voi käynnistää positiivisen kehän ja vaikuttaa laajemminkin heidän elämänlaatuunsa.

Yli 55-vuotiaiden pitkäaikaistyöttömien osallistaminen palveluiden kehittämistoimintaan on olennaista myös yhteiskunnalliselta kannalta. Suomessa ikääntyneiden työllisyysaste on muita Pohjoismaita selvästi jäljessä. Valtioneuvosto on arvioinut, että 55-64-vuotiaiden työllisyysasteen kasvattaminen olisi Suomessakin mahdollista ja merkityksellistä.



(Valtioneuvosto 2019, 3 & 44.) Suomi tarvitsee ikääntyneidenkin työpanosta voidakseen turvata julkisten menojen rahoituksen tulevaisuudessa (Jauhiainen ja Rantala 2011, 11). Osallistamalla palvelun käyttäjiä palveluiden kehittämiseen, saadaan palveluista luotua todennäköisimmin laadukkaita ja vaikuttavia palveluita, jotka vastaavat todelliseen tarpeeseen ja auttavat työttömiä työllistymään (Sihvo ym. 2018, 14). KEHA-keskuksen asiantuntijat nostivat esille lisäksi organisaation näkökulmasta sen, että osallistamalla asiakkaita, voidaan säästää resursseja, kun voidaan luoda kerralla toimivia palveluita. Osallistamalla asiakkaita voidaan myös parantaa organisaation mainetta.

On siis erittäin olennaista, että yli 55-vuotiaiden pitkäaikaistyöttömien näkemyksiä ja kokemuksia halutaan kuulla tulevina vuosina ja palveluiden kehittämisprosesseja rakennetaan siten, että työttömillä on mahdollisuus vaikuttaa lopputulokseen. TE-palveluiden kehittämisessä (mm. Työllisyyden kuntakokeilut ja Pohjoismainen työvoimapalvelumalli) korostetaan asiakaslähtöisten toimintamallien luomista ja asiakkaan yksilöllisten tarpeiden huomioimista. Meneillään olevat kehittämishankkeet ovat kuitenkin todella suuria ja niiden merkittävimmät suuntaviivat on jo päätetty poliittisessa prosessissa. Vaikka asiakkaiden osallistamista korostetaan niin EU:n kuin valtakunnankin tasolla, toistaiseksi asiakkaiden osallistaminen on jäänyt pienempien yksityiskohtien hiomiseen eikä asiakkaita ole otettu mukaan, kun lainsäädäntöä kehitetään. Toivon, että työttömät pääsevät tulevina vuosina itse pohtimaan miten TE-palvelukenttää voitaisiin muokata siten, että koko palvelurakenne vastaisi asiakkaiden tarpeisiin mahdollisimman hyvin. Yhteiskehittämistä tulisi siis tapahtua jo ennen kuin lainsäädäntöä lähdetään muokkaamaan ja työttömät pitäisi pitää mukana myös lainsäädäntöprosessin aikana varmistamassa, että lainsäädäntö vastaa tarkoitustaan. Ennen kuin tähän ollaan valmiita, toivon, että työttömät pääsevät vaikuttamaan hiukan pienempiin kokonaisuuksiin, mm. ostopalveluna toteutettavien palveluiden hankintaan ja kun kokemus yhteiskehittämisestä karttuu, sitä voidaan hiljalleen laajentaa suurempiin kokonaisuuksiin.

## Lähteet

### Painetut

Eskola, J. & Vastamäki, J. 2001. Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.). Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: vinkkejä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus, 24-42.

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

Hietala, O. & Rissanen, P. 2017. Yhteiskehittäminen uudenlaisen vastavuoroisuuden virittäjänä. Teoksessa Pohjola, A. Kairala, M., Lyly, H. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa Tampere: Vastapaino, 167-180.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. Tutki ja kirjoita. 13.-14. osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Isola, A. 2019a. Toimijoiden ääni: Mitä osallisuus ja osallistuminen merkitsevät. Teoksessa Meriluoto, T. & Litmanen, T. (toim.). Osallistu! Pelastaako osallistaminen demokratian. Tampere: Vastapaino, 29-34.

Isola, A. 2019b. Toimijoiden ääni: Miksi osallisuutta ja osallistumista kannattaa edistää. Teoksessa Meriluoto, T. & Litmanen, T. (toim.). Osallistu! Pelastaako osallistaminen demokratian. Tampere: Vastapaino, 189-198.

Isola, A. 2019c. Toimijoiden ääni: Mitä osallistamisen ongelmia olisi tärkeää ratkaista? Teoksessa Meriluoto, T. & Litmanen, T. (toim.). Osallistu! Pelastaako osallistaminen demokratian. Tampere: Vastapaino, 258-266.

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Lappalainen, P. 2019. Osallistamispolitiikalla hallinnoidaan kansalaisia ja asukkaita. Teoksessa Meriluoto, T. & Litmanen, T. (toim.). Osallistu! Pelastaako osallistaminen demokratian. Tampere: Vastapaino, 123-144.

Meriluoto, T. & Laine, S. 2019. Osallistajien ja osallistujien tavoitteet törmäävät kokemusasiantuntijahankkeissa. Teoksessa Meriluoto, T. & Litmanen, T. (toim.). Osallistu! Pelastaako osallistaminen demokratian. Tampere: Vastapaino, 165-188.

Meriluoto, T. & Litmanen, T. 2019. Pelastaako osallistaminen demokratian. Teoksessa Meriluoto, T. & Litmanen, T. (toim.). Osallistu! Pelastaako osallistaminen demokratian. Tampere: Vastapaino, 7-28.

Mäkisalo-Ropponen, M. 2016. Kohti yhdessä tekemisen kulttuuria. Helsinki: Draamatyö.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2018. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Pakarinen, J. 2018. Työttömyys osallisuuden ja toimintakyvyn menetyksenä. Teoksessa Kajanoja, J. (toim.) Työllisyyskysymys. Helsinki: Into Kustannus Oy, 195-216.

Rissanen, P. 2015. Toivoton tapaus? Autoetnografia sairastumisesta ja kuntoutumisesta. Helsinki: Kuntoutussäätiö.

Stickdorn, M., Lawrence, A., Hormess, M.E. & Schneider, J. 2018. This is service design doing: applying service design thinking in the real world: a practitioner's handbook. First Edition. Sebastopol, CA: O'Reilly Media, Inc.

Särkelä-Kukko, M. 2019. Syntykö arjen omaehtoinen osallisuus spontaanisti ilman instituutioita. Teoksessa Meriluoto, T. & Litmanen, T. (toim.). Osallistu! Pelastaako osallistaminen demokratian. Tampere: Vastapaino, 231-257.

Tiainen, P. 2018. Työttömyyden kustannukset ja hyödyt. Teoksessa Kajanoja, J. (toim.) Työllisyyskysymys. Helsinki: Into Kustannus Oy, 181-196.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. 3. korjattu painos. Tampere: Juvenes Print.

Tonttila, J. 2015. Työpolitiikan palvelurakennearviointi: ”Asiakaslähtöisempää ja tuloksellisempaa palvelua”. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 1/2015.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Vilkkä, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Virtanen, P. & Stenvall, J. 2014. Älykäs julkinen organisaatio. Helsinki: Tietosanoma.

## Sähköiset

Alasalmi, J., Alimov, N., Ansala, L., Busk, H., Huhtala, V-V., Kekäläinen, A., Keskinen, P., Ruuskanen, O-P. & Vuori L. 2019. Työttömyyden laajat kustannukset yhteiskunnalle. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 16/2019. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia. Viitattu 10.9.2021.

<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161296/16-2019-Tyottomyyden%20laajat%20kustannukset%20yhteiskunnalle.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Arnstein, S.R. 2019. A Ladder of Citizen Participation. *Journal of the American Planning Association* 85(1), 24-34. Viitattu 9.3.2021. <https://doi.org/10.1080/01944363.2018.1559388>

Barber, R., Beresford, P., Boote, J., Cooper, C. & Faulkner, A. 2011. Evaluating the impact of service user involvement on research: a prospective case study. *International Journal of Consumer Studies* 35(6), 609-615. Viitattu 7.3.2021. <https://doi.org/10.1111/j.1470-6431.2011.01017.x>

Blomgren, S. & Saikku, P. 2019. Heikossa työmarkkina-asemassa olevien asiakkaiden osallisuus ja monialainen yhteistyö palveluissa. Tutkimuksesta tiiviisti 6/2019. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 11.8.2021.

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137500/URN\\_ISBN\\_978-952-343-285-7.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137500/URN_ISBN_978-952-343-285-7.pdf?sequence=1)

Boaz, A., Robert, G., Locock, L., Gordon, S., Gager, M., Vougioukalou, S., Ziebland, S. & Fielden, J. 2016. What patients do and their impact on implementation. An ethnographic study of participatory quality improvement projects in English acute hospitals. *Journal of Health Organization and Management* 30(2), 258-278. Viitattu 7.3.2021.

<https://doi.org/10.1108/JHOM-02-2015-0027>

Carr, S. 2007. Participation, power, conflict, and change: Theorizing dynamics of service user participation in the social care system of England and Wales. *Critical Social Policy* 27(2), 266-276. Viitattu 7.3.2021. <https://doi.org/10.1177%2F0261018306075717>

ELY-keskus 2021. Työvoimapalvelut. Viitattu 14.8.2021. <https://www.ely-keskus.fi/tyovoimapalvelut1>

Greenhalgh, T., Hinton, L., Finlay, T., Macfarlane, A., Fahy, N., Clyde, B. & Chant, A. 2019. Frameworks for supporting patient and public involvement in research: Systematic review and co-design pilot. *Health Expectations* 22(4), 785-801. Viitattu 7.3.2021.

<https://doi.org/10.1111/hex.12888>

HE 198/2021 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi Työkanava Oy -nimisestä osakeyhtiöstä ja siihen liittyviksi laeiksi. Viitattu 13.11.2021.

[https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Sivut/HE\\_198+2021.aspx](https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Sivut/HE_198+2021.aspx)

Heikkinen, V. 2016. Pitkäaikaistyötön vai pysyvästi työkyvytön - Tyypitarinoita 2000-luvun teollisuuskaupungista. Väitöskirja. Tampereen yliopisto, Terveystieteiden yksikkö. Tampere. Viitattu 2.4.2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-0280-1>

Hirschovits-Gerz, T., Isola, A., Kukkonen, M., Leeman, L. & Puromäki, H. 2018. Oikein toteutettu aktivointi voi lisätä työttömien osallisuutta. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke - Sokra. Viitattu 9.8.2021.

<https://thl.fi/documents/966696/3775955/Sokra+->

[+Oikein+toteutettu+aktivointi+voi+lisa%C3%A4%C3%A4+ty%C3%B6tt%C3%B6mien+osallisuutta.pdf/ff30a96f-8c2e-4a71-874f-033be53e0cfc](https://thl.fi/documents/966696/3775955/Sokra+-+Oikein+toteutettu+aktivointi+voi+lisa%C3%A4%C3%A4+ty%C3%B6tt%C3%B6mien+osallisuutta.pdf/ff30a96f-8c2e-4a71-874f-033be53e0cfc)

Hirschovits-Gerz, T., Sihvo, S., Karjalainen, J. & Nurmela, A. 2019. Kokemusasiantuntijuus Suomessa. Selvitys kokemusasiantuntijakoulutuksen ja -toiminnan käytännöistä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 17/2019. Viitattu 7.3.2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-354-0>

Hovén, E., Eriksson, L., Månsson D´Souza, Å., Sörensen, J., Hill, D., Viklund, C., Wettergren, L. & Lampic, C. 2020. What makes it work? Exploring experiences of patient research partners and researchers involved in a long-term co-creative research collaboration. *Research Involvement and Engagement* 33(6). Viitattu 7.3.2021. <https://doi.org/10.1186/s40900-020-00207-4>

Hyväri, P. 2014. Palvelun käyttäjiä osallistava kehittämis- ja tutkimustoiminta. Teoksessa Nieminen, A., Tarkiainen, A. & Vuorio, E. (toim.) *Kokemustieto, hyvinvointi ja paikallisuus*. Turun ammattikorkeakoulun raportteja 177. Turku: Turun ammattikorkeakoulu, 177-191. Viitattu 8.3.2021. <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522164353.pdf>

Innokylä 2021a. Työkalu: Empatiakartta. Viitattu 10.5.2021.

<https://innokyla.fi/fi/tyokalut/empatiakartta>

Innokylä 2021b. Business Model Canvas. Viitattu 14.8.2021.

<https://innokyla.fi/fi/tyokalut/business-model-canvas>

Innokylä 2021c. BIKVA - Asiakaslähtöinen arviointimalli. Viitattu 4.10.2021.

<https://innokyla.fi/fi/tyokalut/bikva-asiakaslahtoinen-arviointimalli>

Isola A., Kaartinen H., Leemann L., Lääperi R., Schneider T., Valtari S., Keto-Tokoi A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehitystä rakentamassa. *Terveyden ja hyvinvoinnin*

laitos. Työpäperi 33/2017. Viitattu 27.10.2020.

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN\\_ISBN\\_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1)

Jauhiainen S, Rantala J. Ikääntyvien työttömyys ja työttömyysputki. Katsaus viimeaikaiseen kehitykseen. Helsinki: Eläketurvakeskus, Eläketurvakeskuksen raportteja 3, 2011. Viitattu 6.6.2021. <https://www.julkari.fi/handle/10024/138871>

Kalenius, A., Eronen, A. & Londén, P. 2021. Sosiaalibarometri 2021, Työllisyys. Helsinki: SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry. Viitattu 9.7.2021. <https://www.soste.fi/wp-content/uploads/2021/05/Sosiaalibarometri-2021-osa-4-työnhakijapalvelut-ja-työllisyyden-kuntakokeilut.pdf>

Kanninen, O. & Virkola, T. 2021. Rekrytointisyrjintä ja sen vastaiset keinot. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 27/2021. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia. Viitattu 9.7.2021.

[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163080/VNTEAS\\_2021\\_27.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163080/VNTEAS_2021_27.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

KEHA-keskus 2021. Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten sekä työ- ja elinkeinotoimistojen kehittämisen ja hallintokeskuksen (KEHA-keskus) tilinpäätös vuodelta 2020. Dnro KEHA/1108/2021. Viitattu 16.4.2021.

[https://www.ely-keskus.fi/documents/10191/235497/Tilinpaaatos\\_2020.pdf/3c068489-2fb5-9954-10d4-396e4fc70b8d?t=1614944690929](https://www.ely-keskus.fi/documents/10191/235497/Tilinpaaatos_2020.pdf/3c068489-2fb5-9954-10d4-396e4fc70b8d?t=1614944690929)

Kivinen, T., Vanjusov, H. & Vornanen, R. Asiakkaan ääni - osallisuus ja vaikuttamismahdollisuudet 2020. Teoksessa Hujala, A. & Taskinen, H. (toim.) Uudistuva sosiaali- ja terveysala. Tampere: Tampere University Press, 267-293. Viitattu 2.4.2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-359-022-9>

Kortelainen, J., Jauhola, L., Luukkonen, T., Karinen, R., Luomala, N. & Oosi, O. 2021. Kumppanuuspilottien kehittävä arviointi. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2021:4. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 16.4.2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-683-3>

Kostiainen, E., Ahonen, S, Verho, T., Rissanen, P. & Rotko, T. 2014. Kokemukset käyttöön - kokemusasiantuntijatoiminnan kehittäminen. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Työpäperi 36/2014. Viitattu 7.3.2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-373-4>

Kurvinen, A., Jolkkonen, A., Lemponen, V. & Ylhäinen, M. 2019. Pitkääikaistyöttömissä on työvoimapotentiaalia. TEM raportteja 12/2019. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 2.4.2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-400-6>

Laitinen, M. & Nikupeteri, A. Kokemusasiantuntijuus väkivaltatyössä 2013. Teoksessa Laitinen, M. & Niskala, A. Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. E-kirja. Tampere: Hansaprint, 427-458.

Laitinen, M. & Niskala, A. 2013. Sosiaalityön suhde asiakkuuteen. Teoksessa Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.). Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. E-kirja. Tampere: Hansaprint, 9-18.

Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 916/2012. Viitattu 2.4.2021.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120916>

Lankila, J. & Seppänen-Järvelä, R. 2019. Ikääntyneet työttömät takaisin työelämään.

Tukikeinoja kuntoutuksesta. Helsinki: Kela. Työpapereita 146 | 2019. Viitattu 6.6.2021.

[https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/298698/Tyopapereita146\\_saavutettava.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/298698/Tyopapereita146_saavutettava.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Larja, L., Mähönen, E., Peltonen, J. & Ylikännö, M. 2021. Työ- ja elinkeinoministeriön lyhyen aikavälin työmarkkinaennuste, syksy 2021. TEM analyysija 109/2021. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 29.11.2021.

<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163597/TEM%20ty%C3%B6markkinaennuste%20syksy%202021.pdf>

Leemann, L. & Hämäläinen, R.-M. 2015. Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 29.11.2020. [www.thl.fi/sokra](http://www.thl.fi/sokra)

Leeman, L., Isola, A.-M., Kukkonen, M., Puromäki, H., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. 2018. Työelämän ulkopuolella olevien osallisuus ja hyvinvointi. Kyselytutkimuksen tuloksia. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Työpapereita 17/2018. Helsinki: Juvenes Print - Suomen Yliopistopaino Oy. Viitattu 9.3.2021.

[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)

Mäki-Opas, T., Tilles-Tirkkonen, T., Saari, E., Järvenpää, R., Lindström, J., Karhunen, L., Kurki, M., Pihlajamäki, J., Niemi, A.-M., Laaksonen L.M., Korhakangas, E., Lakka, T., Vaarama, M. & Laitinen, J. 2019. Hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen vaatii uusia vaikuttavia keinoja. Viitattu 3.4.2021. <https://www.ttl.fi/wp-content/uploads/2019/03/Hyvinvoinnin-edist%C3%A4minen-Policy-brief.pdf>

National Voices 2015. 4Pi: A Framework for Involvement. Viitattu 8.3.2021.

<https://www.nationalvoices.org.uk/wellbeing-our-way/wow-community/examples/4pi-framework-involvement>

Niemi, P. 2013. Hyvä, paha valta. Teoksessa Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Teoksessa Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.). Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. E-kirja. Tampere: Hansaprint, 31-54.

Närhi, K., Kokkonen, T. & Matthies, A. 2013. Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehtoja sosiaali- ja työvoimapalveluissa. Teoksessa Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Teoksessa Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.). Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. E-kirja. Tampere: Hansaprint, 113-145.

Palukka, H., Tiilikainen, T. & Auvinen, P. 2019. Kokemusasiantuntija mielenterveys- ja päihdepalveluissa - osallisuuden mahdollistaja vai osallistamispolitiikan väline? Janus 1/2019, 21-37. Viitattu 15.11.2020.

[https://www.researchgate.net/publication/331640422\\_Kokemusasiantuntija\\_sosiaali\\_ ja\\_terveydenhuollon\\_palvelujarjestelmassa\\_-\\_osallisuuden\\_mahdollistaja\\_vai\\_osallistamispolitiikan\\_edustaja](https://www.researchgate.net/publication/331640422_Kokemusasiantuntija_sosiaali_ ja_terveydenhuollon_palvelujarjestelmassa_-_osallisuuden_mahdollistaja_vai_osallistamispolitiikan_edustaja)

Parpo, A. 2007. Työllistymisen esteet. Stakes, raportteja 11/2007. Viitattu 25.5.2021. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77021/R11-2007-VERKKO.pdf?soequence=1>

Pohlan, L. 2019. Unemployment and social exclusion. Journal of Economic Behavior and Organization 164(8), 273-299. Viitattu 16.8.2021. <https://doi.org/10.1016/j.jebo.2019.06.006>

Purtell, R.A. & Wyatt, K.M. 2011. Measuring something real and useful in consumer involvement in health and social care research. International Journal of Consumer Studies 35(6), 605-608. Viitattu 2.4.2021. <https://doi.org/10.1111/j.1470-6431.2011.01016.x>

Rantanen, T. & Toikko, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Viitattu 10.10.2021. [https://arkisto.uasjournal.fi/kever\\_2009-2/Rantanen%20Toikko%20Kever%202009.pdf](https://arkisto.uasjournal.fi/kever_2009-2/Rantanen%20Toikko%20Kever%202009.pdf)

Rissanen, P. 2013. Asiakasosallisuus sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämisessä. Julkaisussa Falk, H., Kurki, M., Rissanen, P., Kankaanpää, S. & Sinkkonen, N. Kuntoutujasta toimijaksi - kokemus asiantuntijuudeksi. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Työpäperi 39/2013, 12-14. Viitattu 12.12.2020. <https://www.julkari.fi/handle/10024/110670>

Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Turun ammattikorkeakoulun puheenvuoroja 72. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 10.10.2021. <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522163738.pdf>

Savolainen, H. 2020. Kokemusasiantuntijat terveydenhuollon kehittäjinä. Yhteiskehittäminen kokemusasiantuntijoiden päiväkirjoissa. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto, liikuntatieteellinen tiedekunta. Jyväskylä.



<https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/67486/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-202001221430.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sihvo, S., Isola, A.-M., Kivipelto, M., Linnanmäki, E., Lyytikäinen, M. & Sainio, S. Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli. Loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 16/2018. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 15.11.2020.  
[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160828/STM\\_r1618\\_Asiakkaiden%20osallistumisen%20toimintamalli.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160828/STM_r1618_Asiakkaiden%20osallistumisen%20toimintamalli.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Soronen, K. 2020. Tunnekokemukset osana kokemusasiantuntijaksi kehittymistä. Janus 1/2020, 60-76. Viitattu 7.3.2021. <https://doi.org/10.30668/janus.70425>

STM 2015. Osallistava sosiaaliturva. Työryhmän loppuraportti. Viitattu 27.10.2020  
<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/70345>

STM 2021. Työkykyohjelma 2019-2023: Työkyvyn palvelut osaksi tulevaisuuden sote-keskusta. Viitattu 9.7.2021. <https://stm.fi/tyokykyohjelma>

TEM 2020a. Julkisten palveluiden uudistaminen. Viitattu 26.10.2020. <https://tem.fi/julkisten-palveluiden-uudistaminen>

TEM 2020b. KEHA-keskuksen tulostavoiteasiakirja vuodelle 2020. Viitattu 28.11.2020.  
[https://www.keha-keskus.fi/files/9315/8158/2220/KEHA-keskuksen\\_tulosopimus\\_vuodelle\\_2020.pdf](https://www.keha-keskus.fi/files/9315/8158/2220/KEHA-keskuksen_tulosopimus_vuodelle_2020.pdf)

TEM 2020c. Työllisyyden kuntakokeilut. Viitattu 28.11.2020. <https://tem.fi/tyollisyyskokeilut>

TEM 2020d. Riihen työllisyyspäätökset ja pohjoismainen malli työllisyyden edistämiseen. Työministeri Tuula Haataisen tiedotustilaisuus 17.9.2020. Viitattu 2.4.2021.  
[https://vnk.fi/documents/1410877/16402203/20200917\\_tiedotustilaisuus\\_\\_tyoministerin\\_esitys.pdf/c2d5a5f3-89b3-9a07-6acd-a04b0ae23c3a/20200917\\_tiedotustilaisuus\\_\\_tyoministerin\\_esitys.pdf?t=1600340360781](https://vnk.fi/documents/1410877/16402203/20200917_tiedotustilaisuus__tyoministerin_esitys.pdf/c2d5a5f3-89b3-9a07-6acd-a04b0ae23c3a/20200917_tiedotustilaisuus__tyoministerin_esitys.pdf?t=1600340360781)

TEM 2020e. KEHA 2.0: KEHA-keskuksen kehittäminen ja uudistuva rooli, Loppuraportti. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 16.4.2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-587-4>

TEM 2021a. Työllisyyskatsaus. Syyskuu 2021. Viitattu 13.11.2021.  
[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163569/TKAT\\_Syys\\_2021.pdf](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163569/TKAT_Syys_2021.pdf)

TEM 2021b. TE-palvelut 2024-uudistus. Viitattu 10.9.2021. <https://tem.fi/te-palvelut-2024-uudistus#:~:text=TE->

palvelut%20on%20tarkoituksellisesti%20siirt%C3%A4%C3%A4%20kuntien%20vastuulle%20vuoden%202024,s  
aatavuutta%20vaikuttavuutta%20ja%20monipuolisuutta.%20Miksi%20TE-  
palvelut%20siirret%C3%A4%C3%A4n%20kunnille%3F

TE-palvelut 2021a. Työttömän työnhakijan oikeudet ja velvollisuudet. Viitattu 14.8.2021.  
<https://www.te-palvelut.fi/fi/tyonhakijalle/jos-jaat-tyottomaksi/oikeudet-velvollisuudet>

TE-palvelut 2021b. Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu. Viitattu 14.8.2021.  
<https://www.te-palvelut.fi/tyonhakijalle/tukea-tyollistymiseen/monialainen-yhteispalvelu>

Terävä, E., Virtanen, P., Uusikylä, P. & Köppä, L. 2011. Vaikeasti työllistyvien tilannetta ja palveluita koskeva tutkimus. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 23/2011. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 3.4.2021.

[https://tem.fi/documents/1410877/3346190/Vaikeasti+ty%C3%B6llistyvien+tilannetta+ja+pal  
veluita+selvitt%C3%A4v%C3%A4+tutkimus+19052011.pdf](https://tem.fi/documents/1410877/3346190/Vaikeasti+ty%C3%B6llistyvien+tilannetta+ja+palveluita+selvitt%C3%A4v%C3%A4+tutkimus+19052011.pdf)

THL 2020. Osallisuusindikaattori mittaa osallisuuden kokemusta. Viitattu 30.10.2020.  
[https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-  
edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/tutkimus/osallisuusindikaattori-  
mittaa-osallisuuden-kokemusta](https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/tutkimus/osallisuusindikaattori-mittaa-osallisuuden-kokemusta)

Toikko, T. 2021. Asiakkaiden osallistuminen palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja kehittämiseen. Viitattu 11.8.2021. [https://docplayer.fi/47058554-Asiakkaiden-osallistuminen-  
palveluiden-suunnitteluun-toteutukseen-ja-kehittamiseen.html](https://docplayer.fi/47058554-Asiakkaiden-osallistuminen-palveluiden-suunnitteluun-toteutukseen-ja-kehittamiseen.html)

Tuominen, T., Järvi, K., Lehtonen, M. H., Valtanen J. & Martinsuo, M. 2015. Palvelujen tuotteistamisen käsikirja - Osallistavia menetelmiä palvelujen kehittämiseen. Aalto-yliopiston julkaisusarja tiede + teknologia 5/2015. Tampere: Aalto-yliopisto, Perustieteiden korkeakoulu. Viitattu 12.3.2021.

[https://www.researchgate.net/publication/277715052\\_Palvelujen\\_tuotteistamisen\\_kasikirja\\_  
-  
\\_Osallistavia\\_menetelmia\\_palvelujen\\_kehittamiseen/link/5571717608ae2f213c2243c8/downlo  
ad](https://www.researchgate.net/publication/277715052_Palvelujen_tuotteistamisen_kasikirja_-_Osallistavia_menetelmia_palvelujen_kehittamiseen/link/5571717608ae2f213c2243c8/download)

Työttömyysturvalaki 1290/2002. Viitattu 4.12.2021.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20021290#O2L5P4a>

Valtioneuvosto 2019. Ikääntyneiden työllisyyden edistämiskeinoja valmistelevan työryhmän loppuraportti. Viitattu 29.5.2021.  
<https://valtioneuvosto.fi/documents/10623/12045794/Ik%C3%A4ntyneiden+ty%C3%B6llisyyden+edist%C3%A4miskeinoja+valmistelevan+ty%C3%B6ryhm%C3%A4n+loppuraportti/f43a27>

9c-c7c9-ab4b-4ffb-

3e57e15b874b/lk%C3%A4%C3%A4ntyneiden+ty%C3%B6llisyyden+edist%C3%A4miskeinoja+valmistelevan+ty%C3%B6ryhm%C3%A4n+loppuraportti.pdf

Valtioneuvosto 2020a. 3.6 Oikeudenmukainen, yhdenvertainen ja mukaan ottava Suomi.

Viitattu 26.10.2020. [https://valtioneuvosto.fi/marinin-](https://valtioneuvosto.fi/marinin-hallitus/hallitusohjelma/oikeudenmukainen-yhdenvertainen-ja-mukaan-ottava-suomi)

[hallitus/hallitusohjelma/oikeudenmukainen-yhdenvertainen-ja-mukaan-ottava-suomi](https://valtioneuvosto.fi/marinin-hallitus/hallitusohjelma/oikeudenmukainen-yhdenvertainen-ja-mukaan-ottava-suomi)

Valtioneuvosto 2020b. Hallituksen toimenpiteet yli 55-vuotiaiden työllisyysasteen nostamiseen. Viitattu 29.5.2021.

[https://valtioneuvosto.fi/documents/10616/51049773/liite\\_yli-55-vuotiaiden-](https://valtioneuvosto.fi/documents/10616/51049773/liite_yli-55-vuotiaiden-ty%C3%B6llisyysasteen-nostaminen.pdf/0ab740d4-135b-7fa3-60f4-466f118e8e26/liite_yli-55-vuotiaiden-ty%C3%B6llisyysasteen-nostaminen.pdf?t=1608231551442)

[ty%C3%B6llisyysasteen-nostaminen.pdf/0ab740d4-135b-7fa3-60f4-466f118e8e26/liite\\_yli-55-vuotiaiden-ty%C3%B6llisyysasteen-nostaminen.pdf?t=1608231551442](https://valtioneuvosto.fi/documents/10616/51049773/liite_yli-55-vuotiaiden-ty%C3%B6llisyysasteen-nostaminen.pdf/0ab740d4-135b-7fa3-60f4-466f118e8e26/liite_yli-55-vuotiaiden-ty%C3%B6llisyysasteen-nostaminen.pdf?t=1608231551442)

Julkaisemattomat

Sarpakunnas, H. 2020. Asiakaskokemuksen yhteiskehittäminen KEHA-keskuksen TE-Digi-hankkeessa.

## Kuviot

Kuvio 1: Arnsteinin tikkaat (Arnstein 2019) .....	17
Kuvio 2: Ensimmäisessä työpajassa täytetyn empatiakartan rakenne .....	50
Kuvio 3: Ensimmäisessä työpajassa löydetyt pitkäaikaistyöttömän toiveet .....	51
Kuvio 4: Ensimmäisessä työpajassa hahmotellut pitkäaikaistyöttömän tunteet .....	51
Kuvio 5: Ensimmäisessä työpajassa keskustellut asiat, jotka estävät tai pelottavat pitkäaikaistyötöntä .....	52
Kuvio 6: Ensimmäisessä työpajassa listatut asiat kehittämistoiminnassa huomioitavista asioista .....	52
Kuvio 7: Ensimmäisessä työpajassa löydetyt ensisijaiset kehittämiskohteet.....	54
Kuvio 8: Toisessa työpajassa käytössä ollut Business Model Canvas -työkalun rakenne .....	58
Kuvio 9: Toisessa työpajassa käsitelty arvolupaus .....	58
Kuvio 10: Toisessa työpajassa löydetyt yhteistyökumppanit ja kriittiset tehtävät.....	59
Kuvio 11: Toisessa työpajassa hahmotellut kriittiset resurssit ja asiakassuhteet .....	60
Kuvio 12: Toisessa työpajassa käsitelty markkinointi ja asiakassegmentti .....	61
Kuvio 13: Toisessa työpajassa käsitelty kustannusrakenne ja kassavirta .....	61

## Liitteet

Liite 1: Suostumuslomake haastattelua varten .....	94
Liite 2: Tiedote tutkimukseen osallistumisesta (haastattelut) .....	96
Liite 3: Haastattelukysymykset .....	101
Liite 4: Tiedote tutkimukseen osallistumisesta (1. työpaja) .....	103
Liite 5: Kutsu 2. työpajaan asiakkaille .....	108
Liite 6: Tiedote tutkimukseen osallistumisesta (2. työpaja) .....	110

Liite 1: Suostumuslomake haastattelua varten

Tutkimuksen nimi: Miten pitkäaikaistyöttömien osallisuutta voidaan lisätä TE-palveluiden kehittämisessä?

Tutkimuksen toteuttaja:

Laurea-ammattikorkeakoulu, Päivi West, p. \_\_\_\_\_, paivi.west@student.laurea.fi

Opinnäytetyön ohjaaja, yliopettaja Teemu Rantanen, p. 040 830 6149,  
teemu.rantanen@laurea.fi

Minua [tutkittavan nimi] on pyydetty osallistumaan yllämainittuun tutkimukseen, jonka tarkoituksena on löytää uusi malli pitkäaikaistyöttömien osallistamiseen TE-palveluiden kehittämisessä.

Olen saanut tiedotteen tutkimuksesta ja ymmärtänyt sen. Tiedotteesta olen saanut riittävän selvityksen tutkimuksesta, sen tarkoituksesta ja toteutuksesta, oikeuksistani sekä tutkimuksen mahdollisesti liittyvistä hyödyistä ja riskeistä. Minulla on ollut mahdollisuus esittää kysymyksiä ja olen saanut riittävän vastauksen kaikkiin tutkimusta koskeviin kysymyksiini.

Olen saanut tiedot tutkimukseen mahdollisesti liittyvästä henkilötietojen keräämisestä, käsittelystä ja luovuttamisesta ja minun on ollut mahdollista tutustua tutkimuksen tietosuojaselosteeseen.

Osallistun tutkimukseen vapaaehtoisesti. Minua ei ole painostettu eikä houkuteltu osallistumaan tutkimukseen.

Minulla on ollut riittävästi aikaa harkita osallistumistani tutkimukseen.

Ymmärrän, että osallistumiseni on vapaaehtoista ja että voin peruuttaa tämän suostumukseni koska tahansa syytä ilmoittamatta. Olen tietoinen siitä, että mikäli keskeytän tutkimuksen tai peruutan suostumukseni, minusta keskeyttämiseen ja suostumukseni peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

Allekirjoituksellani vahvistan osallistumiseni tähän tutkimukseen.

Jos tutkimukseen liittyvien henkilötietojen käsittelyperusteena on suostumus, vahvistan allekirjoituksellani suostumukseni myös henkilötietojeni käsittelyyn. Minulla on oikeus peruuttaa suostumukseni tietosuojaselosteessa kuvatulla tavalla.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ . \_\_\_\_ . \_\_\_\_\_

Allekirjoitus: \_\_\_\_\_

Nimenselvennys: \_\_\_\_\_

Alkuperäinen allekirjoitettu tutkittavan suostumus sekä kopio tutkimustiedotteesta jäävät tutkijan arkistoon. Tutkimustiedote ja kopio allekirjoitetusta suostumuksesta annetaan tutkittavalle.

Liite 2: Tiedote tutkimukseen osallistumisesta (haastattelut)

## **TIEDOTE TUTKIMUKSESTA**

**Opinnäytetyö: Miten pitkäaikaistyöttömien osallisuutta voidaan lisätä TE-palveluiden kehittämisessä?**

### **Pyyntö osallistua tutkimukseen**

Teitä pyydetään mukaan tutkimukseen, jossa pyritään löytämään uusia keinoja TE-palveluiden asiakkaiden osallistamiseksi palveluiden kehittämistoimintaan. Olemme arvioineet, että sovellutte tutkimukseen asiantuntemuksenne sekä toimenkuvanne vuoksi KEHA-keskuksen toiminnan kehittämisyksikössä. Tämä tiedote kuvaa tutkimusta ja teidän osuuttanne siinä. Puhduttuun tähän tiedotteeseen teille järjestetään mahdollisuus esittää kysymyksiä tutkimuksesta, jonka jälkeen teiltä pyydetään suostumus tutkimukseen osallistumisesta.

### **Vapaaehtoisuus**

Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Voitte myös keskeyttää tutkimuksen koska tahansa syytä ilmoittamatta. Mikäli keskeytätte tutkimuksen tai peruutatte suostumuksen, teistä keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

### **Tutkimuksen tarkoitus**

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on löytää uusi malli pitkäaikaistyöttömien osallistamiseen TE-palveluiden kehittämisessä.

### **Tutkimuksen toteuttajat**

Tutkimus on Laurea AMK:ssa ylempää ammattikorkeakoulututkintoa suorittavan Päivi Westin opinnäytetyö. Työ toteutetaan yhteistyössä KEHA-keskuksen toiminnan kehittämisyksikön kanssa.

### **Tutkimusmenetelmät ja toimenpiteet**

Osallistuessanne tutkimukseen, osallistutte n. 1-1,5 tuntia kestävään teemahaastatteluun, joka järjestetään Teamsin välityksellä. Haastattelu tallennetaan litterointia varten.



Tutkimus toteutetaan siten, että aluksi haastatellaan yhteensä kolmea KEHA-keskuksen kehittämisasiantuntijaa. Myöhemmin järjestetään vielä työpaja KEHA-keskuksen asiantuntijoille, johon osallistuu 5-10 henkilöä.

#### **Kustannukset ja niiden korvaaminen**

Tutkimukseen osallistuminen ei maksa teille mitään. Osallistumisesta ei myöskään makseta erillistä korvausta.

#### **Tutkimustuloksista tiedottaminen**

Kysymyksessä on opinnäytetyö, joka julkaistaan avoimesti Theseus-tietokannassa. Tutkimuksen tuloksia käydään lisäksi läpi KEHA-keskuksen työntekijöiden kanssa KEHA-keskuksen määrittelemällä tavalla.

#### **Tutkimuksen päättyminen**

Myös tutkimuksen suorittaja voi keskeyttää tutkimuksen, jos edellytykset tutkimuksen toteuttamiselle yllättäen lakkaavat (esimerkiksi tutkijan pitkäaikaisen sairastumisen tms. syyn vuoksi).

#### **Lisätiedot**

Pyydämme teitä tarvittaessa esittämään tutkimukseen liittyviä kysymyksiä tutkijalle/tutkimuksesta vastaavalle henkilölle.

#### **Tutkijoiden yhteystiedot**

Tutkija / opinnäytetyötekijä

Nimi: Päivi West

Puh.

Sähköposti: paivi.west@student.laurea.fi

Tutkimuksesta vastaa / opinnäytetyön ohjaaja

Titteli: Yliopettaja

Nimi: Teemu Rantanen

Laurea AMK, Tikkurilan kampus

Puh. 040 830 6149

Sähköposti: teemu.rantanen@laurea.fi

## Tutkimuksen tietosuojaseloste: Henkilötietojen käsittely tutkimuksessa

Tässä tutkimuksessa käsitellään teitä koskevia henkilötietoja voimassa olevan tietosuojalainsäädännön (EU:n yleinen tietosuoja-astus, 679/2016, ja voimassa oleva kansallinen lainsäädäntö) mukaisesti. Seuraavassa kuvataan henkilötietojen käsittelyyn liittyvät asiat.

### Tutkimuksen rekisterinpitäjä

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan taho, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Rekisterinpitäjä voi olla korkeakoulu, toimeksiantaja, muu yhteistyötaho, opinnäytetyöntekijä tai jotkut edellä mainituista yhdessä (esim. korkeakoulu ja opinnäytetyöntekijä yhdessä).

Tässä tutkimuksessa henkilötietojen rekisterinpitäjä on:

Tässä tutkimuksessa henkilötietojen rekisterinpitäjä on:

- |                     |                          |                       |
|---------------------|--------------------------|-----------------------|
| Korkeakoulu         | <input type="checkbox"/> |                       |
| Toimeksiantaja      | <input type="checkbox"/> | Toimeksiantajan nimi: |
| Muu yhteistyötaho   | <input type="checkbox"/> | Yhteistyötahon nimi:  |
| Opinnäytetyöntekijä | X                        |                       |

### Tutkimuksessa teistä kerätään seuraavia henkilötietoja

Henkilötietojen käsittely on oikeutettua ainoastaan silloin, kun se on tutkimukselle välttämätöntä. Kerättävät henkilötiedot on minimoitava, niitä ei saa kerätä tarpeettomasti tai varmuuden vuoksi.

Tutkimuksessa kerätään nimi suostumuslomakkeeseen sekä sähköpostiosoite haastatteluun osallistumista varten.

Teillä ei ole sopimukseen tai lakisääteiseen tehtävään perustuvaa velvollisuutta toimittaa henkilötietojanne vaan osallistuminen on täysin vapaaehtoista.

Tutkimuksessa ei kerätä henkilötietojanne muista lähteistä.

### Henkilötietojenne suojausperiaatteet

Linkki haastatteluun osallistumista varten ja suostumuslomake toimitetaan Outlookin sähköpostilla. Palauttaessanne suostumuslomakkeen voitte pyytää opinnäytetyön tekijää avaamaan suojatun sähköpostiyhteyden, johon vastaamalla lomake on mahdollista palauttaa suojattuna. Palautetut suostumuslomakkeet säilytetään opinnäytetyön tekijän henkilökohtaisella verkkolevyasemalla. Verkkolevyasemalle pääsee kirjautumaan vain opinnäytetyön tekijän henkilökohtaisella käyttäjätunnuksella ja salasanalla.

#### **Henkilötietojenne käsittelyn tarkoitus**

Henkilötietojenne käsittelyn tarkoitus on uuden mallin löytäminen pitkäaikaistyöttömien osallistamiseen TE-palveluiden kehittämisessä.

#### **Henkilötietojenne käsittelyperuste**

Suostumus

#### **Tutkimuksen kestoaika (henkilötietojenne käsittelyaika)**

Tutkimuksen on tarkoitus valmistua vuoden loppuun 2021 mennessä.

#### **Mitä henkilötiedoillenne tapahtuu tutkimuksen päätyttyä?**

Kun opinnäytetyö on valmistunut ja hyväksytty, henkilötiedot hävitetään.

#### **Tietojen luovuttaminen tutkimusrekisteristä**

Henkilötietoja ei luovuteta ulkopuolisille, ne pysyvät ainoastaan opinnäytetyön hallussa.

#### **Henkilötietojenne mahdollinen siirto EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle**

Tietojanne ei siirretä EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle.

#### **Rekisteröitynä teillä on oikeus**

Koska henkilötietojanne käsitellään tässä tutkimuksessa, niin olette rekisteröity tutkimuksen aikana muodostuvassa henkilörekisterissä. Rekisteröitynä teillä on oikeus:

- saada informaatiota henkilötietojen käsittelystä
- tarkastaa itseänne koskevat tiedot
- oikaista tietojanne
- poistaa tietonne (esim. jos peruutatte antamanne suostumuksen)
- peruuttaa antamanne henkilötietojen käsittelyä koskeva suostumus
- rajoittaa tietojenne käsittelyä
- rekisterinpitäjän ilmoitusvelvollisuus henkilötietojen oikaisusta, poistosta tai käsittelyn rajoittamisesta
- siirtää tietonne järjestelmästä toiseen
- sallia automaattinen päätöksenteko nimenomaisella suostumuksellanne

- tehdä valitus tietosuojavaltuutetun toimistoon, jos katsotte, että henkilötietojanne on käsitelty tietosuojalainsäädännön vastaisesti

Jos henkilötietojen käsittely tutkimuksessa ei edellytä rekisteröidyn tunnistamista ilman lisätietoja eikä rekisterinpitäjä pysty tunnistamaan rekisteröityä, niin oikeutta tietojen tarkastamiseen, oikaisuun, poistoon, käsittelyn rajoittamiseen, ilmoitusvelvollisuuteen ja siirtämiseen ei sovelleta.

Voitte käyttää oikeuksianne ottamalla yhteyttä rekisterinpitäjään.

**Tutkimuksessa kerättyjä henkilötietoja ei käytetä profilointiin tai automaattiseen päätöksentekoon**

**Henkilötietojen käsittely aineistoa analysoitaessa ja tutkimuksen tuloksia raportoitaessa**  
Teistä kerättyä tietoa ja tutkimusaineistoa käsitellään luottamuksellisesti lainsäädännön edellyttämällä tavalla. Yksittäiselle tutkittavalle annetaan tunnuskoodi ja häntä koskevat tiedot säilytetään koodattuina tutkimusaineistossa. Aineisto analysoidaan koodattuna ja tulokset raportoidaan ryhmätasolla. Koodiavainta, jonka avulla yksittäisen tutkittavan tiedot ja tulokset voidaan tunnistaa, säilyttää opinnäytetyön tekijä siihen asti, että opinnäytetyö on valmistunut ja hyväksytty. Tietoja ei anneta tutkimuksen ulkopuolisille henkilöille. Lopulliset tutkimustulokset raportoidaan ryhmätasolla.

### Liite 3: Haastattelukysymykset

#### Taustatiedot

- Mikä on nykyinen työtehtäväsi?
- Kauanko olet toiminut työllisyyspalveluiden parissa?
- Kauanko olet työskennellyt KEHA-keskuksessa?
- Mikä on sinun koulutustaustasi?

#### Osallisuuden ja osallistamisen käsite

- Miten ymmärrät osallisuuden ja osallistamisen?
- Mikä osallisuudessa/osallistamisessa palveluiden kehittämistoimintaan on mielestäsi tärkeintä? (Asiakkaan voimaantuminen vrt. palvelun kehittäminen.)
- Ovatko nämä näkemykset osallisuudesta koko organisaation yhteisiä vai sinun omiasi?

#### Asiakkaiden osallistaminen kehittämistoimintaan tähän mennessä

- Mikä on asiakkaan rooli kehittämistoiminnassa nyt KEHA-keskuksessa / Millä tavoin TE-palveluiden asiakkaita on tähän mennessä osallistettu?
- Miten asiakkaiden osallistamisessa on tähän mennessä onnistuttu? Mikä on ollut hyvää? Mitä voitaisiin kehittää?
- Onko nyt vireillä jotain uutta?

#### Asiakastuntemus

- Opinnäytetyöni kohderyhmänä ovat pitkäaikaistyöttömät henkilöt. Mitä osaat sanoa ko. ryhmästä osallistettavana joukkona ja mitä tiedät heidän motivaatiostaan palveluiden kehittämiseen?
- Mitä KEHA-keskus tietää pitkäaikaistyöttömistä ryhmänä?
- Millä tavoin KEHA-keskus kerää tietoa asiakasryhmistä?
- Miksi asiakkaat haluaisivat osallistua palveluiden kehittämiseen? Onko asiaa kysytty asiakkailta?

#### KEHA-keskuksen osallistamisen tavoitteet

- Miksi KEHA-keskus haluaa jatkossa osallistaa palvelun käyttäjiä TE-palveluiden kehittämiseen? Mitä sillä pyritään saavuttamaan?
- Mistä halu palvelun käyttäjien osallistamiseen kehittämistoiminnassa on lähtöisin?
- Minkälainen rooli asiakkaalla tulisi mielestänne olla palveluiden kehittämisessä?
- Millä tasolla osallistamista on suunniteltu (esim. kysely vrt. työpaja/kokemusasiantuntijatoiminta, foorumit, asiakasraadit yms.)?
- Kuinka paljon asiakkaita ollaan valmiita kuulemaan (esim. alkukartoitus vrt. mukana koko prosessissa suunnittelusta arviointiin)?
- Kuinka yleistettävää tietoa osallistettavilta haetaan (pitääkö osallistettavia olla monta vai riittääkö pienempi määrä?)

- Mihin kaikkeen asiakas voi vaikuttaa? (tiettyyn palveluun tai sen osaan vai laajemmalla tasolla koko työvoimapolitiikkaan liittyviin asioihin, siihen mitä palveluita tarjotaan, miten ja kenelle)?
- Mihin TE-palveluiden kehittämiseen asiakkaita tulisi ensisijaisesti saada osallistettua (palveluprosessin kehittäminen, digitaaliset palvelut, jokin yksittäinen TE-palvelu tms.)?
- Onko KEHA-keskuksella olemassa jokin osallistamisen viitekehys/malli, jota halutaan käyttää?

#### **Osallistamiseen ja kehittämistoimintaan varatut resurssit**

- Millaiset resurssit KEHA-keskuksella on TE-palveluiden asiakkaiden osallistamiseen kehittämistoiminnassa? / Kuinka paljon osallistamiseen on mahdollista laittaa voimavaroja?
- Kuka määrittelee asiakkaiden roolin kehittämistoiminnassa sekä siihen annettavat resurssit?
- Ketkä ovat hoitamassa osallistamista (kuinka moni ja kuinka täysipäiväisesti)?
- Millaisella aikataululla osallistamista aiotaan tehdä? Kuinka nopeasti aloitetaan?
- Paljonko rahaa on varattu osallistamiseen, voidaanko esim. osallistettaville maksaa korvausta osallistumisesta tai tarjota ruokaa?
- Mistä osallistettavat on mahdollista löytää?

Tuleeko mieleesi vielä jotain muuta aiheeseen liittyvää, jota haluaisit nostaa esille?

Kiitos ajastasi ja vastauksistasi!

Liite 4: Tiedote tutkimukseen osallistumisesta (1. työpaja)

## **TIEDOTE TUTKIMUKSESTA**

**Opinnäytetyö: Miten pitkäaikaistyöttömien osallisuutta voidaan lisätä TE-palveluiden kehittämisessä?**

### **Pyyntö osallistua tutkimukseen**

Teitä pyydetään mukaan tutkimukseen, jossa pyritään löytämään uusia keinoja TE-palveluiden asiakkaiden osallistamiseksi palveluiden kehittämistoimintaan. Olemme arvioineet, että sovellutte tutkimukseen asiantuntemuksenne sekä toimenkuvanne vuoksi KEHA-keskuksen toiminnan kehittämissyksikössä. Tämä tiedote kuvaa tutkimusta ja teidän osuuttanne siinä. Puhduttuunne tähän tiedotteeseen teillä on mahdollisuus esittää kysymyksiä tutkimuksesta.

### **Vapaaehtoisuus**

Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Voitte myös keskeyttää tutkimuksen koska tahansa syytä ilmoittamatta. Mikäli keskeytätte tutkimuksen tai peruutatte suostumuksen, teistä keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

### **Tutkimuksen tarkoitus**

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on löytää uusi malli pitkäaikaistyöttömien osallistamiseen TE-palveluiden kehittämisessä.

### **Tutkimuksen toteuttajat**

Tutkimus on osa Laurea AMK:ssa ylempää ammattikorkeakoulututkintoa suorittavan Päivi Westin opinnäytetyötä. Työ toteutetaan yhteistyössä KEHA-keskuksen toiminnan kehittämissyksikön kanssa.

### **Tutkimusmenetelmät ja toimenpiteet**

Osallistuessanne tutkimukseen, osallistutte n. 2,5 tuntia kestävään työpajaan, joka järjestetään Teamsin välityksellä. Työpaja tallennetaan tulosten analysointia varten.

### **Kustannukset ja niiden korvaaminen**

Tutkimukseen osallistuminen ei maksa teille mitään. Osallistumisesta ei myöskään makseta erillistä korvausta.

### **Tutkimustuloksista tiedottaminen**

Kysymyksessä on opinnäytetyö, joka julkaistaan avoimesti Theseus-tietokannassa. Tutkimuksen tuloksia käydään lisäksi läpi yleisellä tasolla KEHA-keskuksen työntekijöiden kanssa KEHA-keskuksen määrittelemällä tavalla.

### **Tutkimuksen päätyminen**

Myös tutkimuksen suorittaja voi keskeyttää tutkimuksen, jos edellytykset tutkimuksen toteuttamiselle yllättäen lakkaavat (esimerkiksi tutkijan pitkäaikaisen sairastumisen tms. syyn vuoksi).

**Lisätiedot**

Pyydämme teitä tarvittaessa esittämään tutkimukseen liittyviä kysymyksiä tutkijalle/tutkimuksesta vastaavalle henkilölle.

Tutkija / opinnäytetyöntekijä

Nimi: Päivi West

Puh.

Sähköposti: paivi.west@student.laurea.fi

Tutkimuksesta vastaa / opinnäytetyön ohjaaja

Titteli: Yliopettaja

Nimi: Teemu Rantanen

Laurea AMK, Tikkurilan kampus

Puh. 040 830 6149

Sähköposti: teemu.rantanen@laurea.fi



## Tutkimuksen tietosuojaseloste: Henkilötietojen käsittely tutkimuksessa

Tässä tutkimuksessa käsitellään teitä koskevia henkilötietoja voimassa olevan tietosuojalainsäädännön (EU:n yleinen tietosuoja-astus, 679/2016, ja voimassa oleva kansallinen lainsäädäntö) mukaisesti. Seuraavassa kuvataan henkilötietojen käsittelyyn liittyvät asiat.

### Tutkimuksen rekisterinpitäjä

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Rekisterinpitäjä voi olla korkeakoulu, toimeksiantaja, muu yhteistyötaho, opinnäytetyöntekijä tai jotkut edellä mainituista yhdessä (esim. korkeakoulu ja opinnäytetyöntekijä yhdessä).

Tässä tutkimuksessa henkilötietojen rekisterinpitäjä on:

Korkeakoulu	<input type="checkbox"/>	
Toimeksiantaja	<input type="checkbox"/>	Toimeksiantajan nimi:
Muu yhteistyötaho	<input type="checkbox"/>	Yhteistyötahon nimi:
Opinnäytetyöntekijä	X	

### Tutkimuksessa teistä kerätään seuraavia henkilötietoja

Henkilötietojen käsittely on oikeutettua ainoastaan silloin, kun se on tutkimukselle välttämätöntä. Kerättävät henkilötiedot on minimoitava, niitä ei saa kerätä tarpeettomasti tai varmuuden vuoksi.

Tutkimuksessa kerätään nimi sekä sähköpostiosoite työpajaan osallistumista varten.

Teillä ei ole sopimukseen tai lakisääteiseen tehtävään perustuvaa velvollisuutta toimittaa henkilötietojanne vaan osallistuminen on täysin vapaaehtoista.

Tutkimuksessa ei kerätä henkilötietojanne muista lähteistä.

### Henkilötietojenne suojausperiaatteet

Linkki työpajaan osallistumista varten toimitetaan Outlookin sähköpostilla. Työpaja tallennetaan. Tallenne työpajasta säilytetään opinnäytetyön tekijän henkilökohtaisella verkkolevyasemalla. Verkkolevyasemalle pääsee kirjautumaan vain opinnäytetyön tekijän henkilökohtaisella käyttäjätunnuksella ja salasanalla.

### Henkilötietojenne käsittelyn tarkoitus

Henkilötietojenne käsittelyn tarkoitus on uuden mallin löytäminen pitkäaikaistyöttömien osallistamiseen TE-palveluiden kehittämisessä.

### **Henkilötietojenne käsittelyperuste**

Suostumus

### **Tutkimuksen kesto-aika (henkilötietojenne käsittelyaika)**

Tutkimuksen on tarkoitus valmistua vuoden loppuun 2021 mennessä, kuitenkin viimeistään kevään 2022 aikana.

### **Mitä henkilötiedoillenne tapahtuu tutkimuksen päättyttyä?**

Kun opinnäytetyö on valmistunut ja hyväksytty, henkilötiedot hävitetään.

### **Tietojen luovuttaminen tutkimusrekisteristä**

Henkilötietoja ei luovuteta ulkopuolisille, ne pysyvät ainoastaan opinnäytetyöntekijän hallussa.

### **Henkilötietojenne mahdollinen siirto EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle**

Tietojanne ei siirretä EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle.

### **Rekisteröitynä teillä on oikeus**

Koska henkilötietojanne käsitellään tässä tutkimuksessa, niin olette rekisteröity tutkimuksen aikana muodostuvassa henkilörekisterissä. Rekisteröitynä teillä on oikeus:

- saada informaatiota henkilötietojen käsittelystä
- tarkastaa itseänne koskevat tiedot
- oikaista tietojanne
- poistaa tietonne (esim. jos peruutatte antamanne suostumuksen ennen työpajan järjestämistä)
- peruuttaa antamanne henkilötietojen käsittelyä koskeva suostumus ennen työpajan järjestämistä
- tehdä valitus tietosuojavaltuutetun toimistoon, jos katsotte, että henkilötietojanne on käsitelty tietosuojalainsäädännön vastaisesti

Jos henkilötietojen käsittely tutkimuksessa ei edellytä rekisteröidyn tunnistamista ilman lisätietoja eikä rekisterinpitäjä pysty tunnistamaan rekisteröityä, niin oikeutta tietojen tarkastamiseen, oikaisuun, poistoon, käsittelyn rajoittamiseen, ilmoitusvelvollisuuteen ja siirtämiseen ei sovelleta.

Voitte käyttää oikeuksianne ottamalla yhteyttä rekisterinpitäjään.

**Tutkimuksessa kerättyjä henkilötietoja ei käytetä profilointiin tai automaattiseen päätöksentekoon.**

**Henkilötietojen käsittely aineistoa analysoitaessa ja tutkimuksen tuloksia raportoitaessa**

Teistä kerättyä tietoa ja tutkimusaineistoa käsitellään luottamuksellisesti lainsäädännön edellyttämällä tavalla. Aineisto analysoidaan ja tulokset raportoidaan ryhmätasolla. Tietoja ei anneta tutkimuksen ulkopuolisille henkilöille. Lopulliset tutkimustulokset raportoidaan ryhmätasolla.

Liite 5: Kutsu 2. työpajaan asiakkaille

## Haluaisitko olla mukana kehittämässä TE-palveluita?

### Osallistu työpajaan!

**Milloin:** 1.9.2021 klo. 12.30 – 15.00

**Missä:** Verkossa Microsoft Teamsin välityksellä

**Osallistujat:** Yli 55-vuotiaat pitkäaikaistyöttömät ja KEHA-keskuksen toiminnan kehittämissyksikön asiantuntijat

**Tule mukaan työpajaan pohtimaan miten pitkäaikaistyöttömiä voitaisiin ottaa mukaan TE-palveluiden kehittämiseen. Voit osallistua työpajaan, jos olet yli 55-vuotias ja pitkäaikaistyötön, eli olet ollut työttömänä yli vuoden. Työpajaan osallistuu myös KEHA-keskuksen eli ELY-keskusten sekä TE-toimistojen kehittämis- ja hallintokeskuksen asiantuntijoita.**

Työpaja on osa sosiaalialan ylempää ammattikorkeakoulututkintoa suorittavan Päivi Westin opinnäytetyötä. Opinnäytetyön tarkoituksena on löytää malli pitkäaikaistyöttömien osallistamiseen TE-toimistojen tarjoamien palveluiden kehittämisessä.

Työpajassa on tarkoitus keskustella ja pohtia asioita yhdessä. Osallistuaksesi työpajaan tarvitset tietokoneen ja verkkoyhteyden. Varaathan myös rauhallisen tilan, jossa pystyt osallistumaan keskusteluun. Voidaksesi osallistua työpajaan sinun ei tarvitse osata mitään erityistä. Se, että sinulla on kokemusta TE-palveluista riittää. Olemme kiinnostuneita sinun näkemyksistäsi ja kokemuksistasi.

Työpajaan osallistuu yhteensä noin 10–20 henkilöä. Työpaja tallennetaan tulosten analysointia varten. Tallennetta tai muitakaan tietoja työpajaan osallistumisesta ei jaeta ulkopuolisille. Ne pysyvät ainoastaan opinnäytetyön tekijän hallussa. Tallenne ja muut työpajaa varten kerätyt tiedot hävitetään pysyvästi opinnäytetyön valmistuessa. Valmis opinnäytetyö julkaistaan avoimesti Theseus-tietokannassa. Valmiissa työssä tutkimustulokset raportoidaan ryhmätasolla eikä työstä ole mahdollista tunnistaa ketään yksittäistä osallistujaa.

Jos olisit kiinnostunut tulemaan mukaan, lähetä sähköpostia Päivi Westille osoitteeseen [paivi.west@student.laurea.fi](mailto:paivi.west@student.laurea.fi) ja kerro viestissäsi etunimesi, ikäsi, millä paikkakunnalla asut sekä kuinka pitkään olet ollut työttömänä. Ilmoittauduthan mukaan 1.8.2021 mennessä!

Työpajaan osallistuminen ei maksa mitään, eikä siihen osallistumisesta makseta korvausta. Osallistujille toimitetaan linkki Teams-työpajaan elokuun aikana.

Tervetuloa mukaan!

Lisätietoja: Päivi West, [paivi.west@student.laurea.fi](mailto:paivi.west@student.laurea.fi), p.

Liite 6: Tiedote tutkimukseen osallistumisesta (2. työpaja)

## **TIEDOTE TUTKIMUKSESTA**

### **Opinnäytetyö: Miten yli 55-vuotiaiden pitkäaikaistyöttömien osallisuutta voidaan lisätä TE-palveluiden kehittämisessä?**

#### **Pyyntö osallistua tutkimukseen**

Teitä pyydetään mukaan tutkimukseen, jossa pyritään löytämään uusia keinoja yli 55-vuotiaiden pitkäaikaistyöttömien osallistamiseksi työllistymistä edistävien palveluiden kehittämistoimintaan. Olemme arvioineet, että sovellutte tutkimukseen KEHA-keskuksessa kertyneen kokemuksenne vuoksi. Tämä tiedote kuvaa tutkimusta ja teidän osuuttanne siinä. Perehdyttyänne tähän tiedotteeseen teillä on mahdollisuus esittää kysymyksiä tutkimuksesta. Teillä on myös mahdollista peruuttaa ilmoittautumisenne tutkimukseen.

#### **Vapaaehtoisuus**

Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Voitte myös keskeyttää tutkimuksen koska tahansa syytä ilmoittamatta. Mikäli keskeytätte tutkimuksen tai peruutatte suostumuksen, teistä keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerätyt tiedot voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

#### **Tutkimuksen tarkoitus**

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on löytää uusi malli yli 55-vuotiaiden pitkäaikaistyöttömien osallistamiseen TE-palveluiden kehittämisessä.

#### **Tutkimuksen toteuttajat**

Tutkimus on osa Laurea AMK:ssa ylempää sosiaalialan ammattikorkeakoulututkintoa suorittavan Päivi Westin opinnäytetyötä. Työ toteutetaan yhteistyössä ELY-keskusten sekä TE-toimistojen kehittämis- ja hallintokeskuksen toiminnan kehittämissyksikön kanssa.

#### **Tutkimusmenetelmät ja toimenpiteet**

Osallistuessanne tutkimukseen, osallistutte n. 3–3,5 tuntia kestävään työpajaan, joka järjestetään verkossa Teamsin välityksellä. Työpaja tallennetaan tulosten analysointia varten.

#### **Kustannukset ja niiden korvaaminen**

Tutkimukseen osallistuminen ei maksa teille mitään. Osallistumisesta ei myöskään makseta erillistä korvausta.

#### **Tutkimustuloksista tiedottaminen**

Kysymyksessä on opinnäytetyö, joka julkaistaan avoimesti Theseus-tietokannassa. Tutkimuksen yleisiä tuloksia käydään lisäksi läpi KEHA-keskuksen työntekijöiden kanssa KEHA-keskuksen määrittelemällä tavalla.

#### **Tutkimuksen päätyminen**

Myös tutkimuksen suorittaja voi keskeyttää tutkimuksen, jos edellytykset tutkimuksen toteuttamiselle yllättäen lakkaavat (esimerkiksi tutkijan pitkäaikaisen sairastumisen tms. syyn vuoksi).

### **Lisätiedot**

Pyydämme teitä tarvittaessa esittämään tutkimukseen liittyviä kysymyksiä tutkijalle/tutkimuksesta vastaavalle henkilölle.

### **Tutkijoiden yhteystiedot**

Tutkija / opinnäytetyötekijä

Nimi: Päivi West

Puh.

Sähköposti: paivi.west@student.laurea.fi

Tutkimuksesta vastaa / opinnäytetyön ohjaaja

Titteli: Yliopettaja

Nimi: Teemu Rantanen

Laurea AMK, Tikkurilan kampus

Puh. 040 830 6149

Sähköposti: teemu.rantanen@laurea.fi

## Tutkimuksen tietosuojaseloste: Henkilötietojen käsittely tutkimuksessa

Tässä tutkimuksessa käsitellään teitä koskevia henkilötietoja voimassa olevan tietosuojalainsäädännön (EU:n yleinen tietosuoja-astus, 679/2016, ja voimassa oleva kansallinen lainsäädäntö) mukaisesti. Seuraavassa kuvataan henkilötietojen käsittelyyn liittyvät asiat.

### Tutkimuksen rekisterinpitäjä

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Rekisterinpitäjä voi olla korkeakoulu, toimeksiantaja, muu yhteistyötaho, opinnäytetyöntekijä tai jotkut edellä mainituista yhdessä (esim. korkeakoulu ja opinnäytetyöntekijä yhdessä).

Tässä tutkimuksessa henkilötietojen rekisterinpitäjä on:

Korkeakoulu	<input type="checkbox"/>	
Toimeksiantaja	<input type="checkbox"/>	Toimeksiantajan nimi:
Muu yhteistyötaho	<input type="checkbox"/>	Yhteistyötahon nimi:
Opinnäytetyöntekijä	X	

### Tutkimuksessa teistä kerätään seuraavia henkilötietoja

Henkilötietojen käsittely on oikeutettua ainoastaan silloin, kun se on tutkimukselle välttämätöntä. Kerättävät henkilötiedot on minimoitava, niitä ei saa kerätä tarpeettomasti tai varmuuden vuoksi.

Tutkimuksessa kerättäviä tietoja ovat: osallistujan etunimi, sähköpostiosoite, ikä, asuinpaikkakunta sekä työttömyyden kesto.

Teillä ei ole sopimukseen tai lakisääteiseen tehtävään perustuvaa velvollisuutta toimittaa henkilötietojanne vaan osallistuminen on täysin vapaaehtoista.

Tutkimuksessa ei kerätä henkilötietojanne muista lähteistä.

### Henkilötietojenne suojausperiaatteet

Linkki työpajaan osallistumista varten toimitetaan Outlookin sähköpostilla. Ilmoittautumiset työpajaan kerätään samoin sähköpostin välityksellä. Tallenne työpajan kulusta säilytetään opinnäytetyön tekijän henkilökohtaisella verkkolevyasemalla. Verkkolevyasemalle pääsee kirjautumaan vain opinnäytetyön tekijän henkilökohtaisella käyttäjätunnuksella ja salasanalla.

### Henkilötietojenne käsittelyn tarkoitus

Henkilötietojenne käsittelyn tarkoitus on uuden mallin löytäminen pitkäaikaistyöttömien osallistamiseen TE-palveluiden kehittämisessä.

### Henkilötietojenne käsittelyperuste

Suostumus



**Tutkimuksen kesto aika (henkilötietojenne käsittelyaika)**

Tutkimuksen on tarkoitus valmistua vuoden loppuun 2021 mennessä, viimeistään kevään 2022 aikana.

**Mitä henkilötiedoillenne tapahtuu tutkimuksen päätyttyä?**

Kun opinnäytetyö on valmistunut ja hyväksytty, henkilötiedot hävitetään.

**Tietojen luovuttaminen tutkimusrekisteristä**

Henkilötietoja ei luovuteta ulkopuolisille, ne pysyvät ainoastaan opinnäytetyöntekijän hallussa.

**Henkilötietojenne mahdollinen siirto EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle**

Tietojanne ei siirretä EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle.

**Rekisteröitynä teillä on oikeus**

Koska henkilötietojanne käsitellään tässä tutkimuksessa, niin olette rekisteröity tutkimuksen aikana muodostuvassa henkilörekisterissä. Rekisteröitynä teillä on oikeus:

- saada informaatiota henkilötietojen käsittelystä
- tarkastaa itseänne koskevat tiedot
- oikaista tietojanne
- poistaa tietonne (esim. jos peruutatte suostumuksen osallistumisesta ennen työpajaa)
- peruuttaa antamanne henkilötietojen käsittelyä koskeva suostumus ennen työpajaa
- tehdä valitus tietosuojavaltuutetun toimistoon, jos katsotte, että henkilötietojanne on käsitelty tietosuojalainsäädännön vastaisesti

Jos henkilötietojen käsittely tutkimuksessa ei edellytä rekisteröidyn tunnistamista ilman lisätietoja eikä rekisterinpitäjä pysty tunnistamaan rekisteröityä, niin oikeutta tietojen tarkastamiseen, oikaisuun, poistoon, käsittelyn rajoittamiseen, ilmoitusvelvollisuuteen ja siirtämiseen ei sovelleta.

Voitte käyttää oikeuksianne ottamalla yhteyttä rekisterinpitäjään.

**Tutkimuksessa kerättyjä henkilötietoja ei käytetä profilointiin tai automaattiseen päätöksentekoon.****Henkilötietojen käsittely aineistoa analysoitaessa ja tutkimuksen tuloksia raportoitaessa**

Teistä kerättyä tietoa ja tutkimusaineistoa käsitellään luottamuksellisesti lainsäädännön edellyttämällä tavalla. Aineisto analysoidaan ja tulokset raportoidaan ryhmätasolla. Tietoja ei anneta tutkimuksen ulkopuolisille henkilöille. Lopulliset tutkimustulokset raportoidaan ryhmätasolla.