



OMA-valmentajat palvelutarvetta arvioimassa

Meri-Maarit Soikka

OPINNÄYTETYÖ
Marraskuu 2022

Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen ylempi tutkinto-ohjelma
Sosiaali- ja terveysalan johtaminen

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen ylempi tutkinto-ohjelma
Sosiaali- ja terveysalan johtaminen

SOIKKA, MERI-MAARIT:
OMA-valmentajat palvelutarvetta arvioimassa

Opinnäytetyö 67 sivua, joista liitteitä 7 sivua
Marraskuu 2022

Työllisyyden edistämisen kuntakokeilut ovat käynnissä ajalla 1.3.2021-31.12.2024. Kokeilussa on lakimuutoksin siirretty valtiolta kunnille tiettyjä työllisyydenhoidon tehtäviä. Toukokuussa 2022 siirryttiin pohjoismaiseen työvoimapalvelumalliin, jossa korostetaan työnhakijan yksilöllistä palvelutarpeen arviointia. Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää kuntakokeilun viranhaltijoiden (OMA-valmentajien) näkemyksiä työnhakijoiden palvelutarpeen arvioinnista ja siitä, miten palvelutarpeen arviointia voitaisiin kehittää Tampereen kehyskuntien alueella. Tutkimuskysymykset olivat: 1. Miten OMA-valmentajat tekevät työnhakijoiden palvelutarvearvion työllisyyden edistämisen kuntakokeilussa Tampereen kehyskuntien alueella? 2. Miten palvelutarvearvion tekemistä voitaisiin kehittää johtamisen keinoin?

Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena, jossa teemahaastattelua käyttäen haastateltiin kahdeksan (N=8) kuntakokeilun OMA-valmentajaa. Haastatteluaineisto analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Tulosten mukaan palvelutarpeen arvioinnissa korostuu neljä elementtiä, jotka ovat työnhakijan kokonaistilanteen kartoittaminen, asiantuntijoiden ja palvelujen hyödyntäminen, OMA-valmentajan persoonan käyttäminen työvälineenä sekä suunnitelmallinen eteneminen palvelutarpeen arvioinnissa. Johtamisen keinot, joilla näihin osa-alueisiin voidaan vaikuttaa ovat palveluekosysteemin hyödyntäminen, esihenkilön tuki, työelämän muutoksen huomioiminen ja tiedonhallinnan kehittäminen.

Kehitettäessä palvelutarpeen arviointia tulisi kiinnittää huomiota työllisyydenhoidon näkökulman esiin nostamiseen työnhakijan palvelupolkujen eri vaiheissa palveluekosysteemiä sekä yhteistyöhön toimijoiden kesken. Työnhakijan palvelutarpeen arviointia tehdessään OMA-valmentajat hyötyisivät lisätiedon saamisesta palvelujen ohjausprosesseista ja työelämän tarpeita koskien. Vertaisoppimisen hyödyntämistä kehyskuntien kesken tulisi lisätä ja kokeneempien työntekijöiden asiantuntemusta voitaisiin soveltaa vaikeiden asioiden puheeksi ottamisen opettamiseen palvelutarpeen arvioinnissa. Erilaisia teknisiä ratkaisuja, kuten sähköisiä alustoja tai palvelutarjotinta voitaisiin hyödyntää tiedonhallinnan tukena palvelutarpeen arviointia tehtäessä.

Asiasanat: työnhakijan palvelutarpeen arviointi, työllisyyden edistämisen kuntakokeilu, pohjoismainen työvoimapalvelumalli, OMA-valmentaja

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Master's Degree Programme in Development and Management of Health Care
and Social Services
Leadership in Social and Health Care

SOIKKA, MERI-MAARIT:
Job Seeker's Service Needs Assessment

Master's thesis 67 pages, appendices 7 pages
November 2022

Frame municipalities of Tampere are involved in local government pilots on employment that will continue until 31 December 2024. The idea of pilots is that municipalities are partly responsible for the provision of employment and economic services in their area. The aim of the new customer service model, which entered into force in May 2022, is to provide job seekers with more individualized and adequate support in job seeking. The purpose of this study was to collect information about a job seeker's service need assessment. This study aimed to gather information which can be use in developing service needs assessment in the ways of management.

The data were collected through thematic interviews and were analysed using qualitative content analysis. The results showed that there are four basic elements in service needs assessment. Professional Coaches find out the overall situation of jobseeker, utilization of experts and services, using persona as a tool and proceed methodically.

The study found that there is need for raising the employment perspective in different stages of jobseeker's services. Professional Coaches need more knowledge about employment ecosystem and working life. The study suggests strengthening peer learning between municipalities and developing information management.

Key words: job seeker's service needs assessment, local government employment pilots, Nordic labour market service model

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	7
2	TOIMINTAYMPÄRISTÖN KUVAUS	8
3	TUTKIMUKSEN TARKOITUS, KYSYMYKSET JA TAVOITE	9
4	TUTKIMUKSEN TAUSTAA.....	10
	4.1 Työllisyyden edistämisen kuntakokeilu	10
	4.2 OMA-valmentaja toimintamalli	11
	4.3 Pohjoismainen työvoimapalvelumalli.....	13
5	PALVELUTARPEEN ARVIOINTI	16
	5.1 Määritelmä	16
	5.2 Palvelutarpeen arvioinnin keinot	17
	5.3 Aiempia havaintoja työnhakijoiden palvelutarpeen arvioinnista ...	18
	5.4 Johtamisen keinot palvelutarvearvioinnin tukena	20
6	MENETELMÄLLISET LÄHTÖKOHDAT	23
	6.1 Tutkimuksen eteneminen	23
	6.2 Haastattelujen analysointi	25
7	TULOKSET	28
	7.1 OMA-valmentajien palvelutarpeen arvioinnin keinot	28
	7.1.1 Työnhakijan kokonaistilanteen kartoittaminen	28
	7.1.2 Asiantuntijoiden ja palvelujen käyttö.....	30
	7.1.3 OMA-valmentajan persoona työvälinaana.....	32
	7.1.4 Suunnitelmallinen eteneminen	34
	7.2 Johtamisen keinot palvelutarpeen arvioinnin kehittämisessä	37
	7.2.1 Palveluekosysteemin hyödyntäminen.....	37
	7.2.2 Esihenkilön tuki.....	40
	7.2.3 Työelämän muutosten huomioiminen.....	42
	7.2.4 Tiedonhallinnan kehittäminen	46
8	POHDINTA	50
	8.1 Eettisyys ja luotettavuus.....	50
	8.2 Johtopäätökset.....	52
	8.3 Kehittämisehdotukset.....	53
	8.4 Ajatuksia tulevaisuuteen	55
	LÄHTEET.....	56
	LIITTEET	61
	Liite 1. Saatekirje tutkimukseen osallistuvalla	61

Liite 2. Opinnäytetyön tietosuojailmoitus.....	63
Liite 3. Teemahaastattelun teemat.....	65
Liite 4. Taulukko johtamisen keinojen abstrahoitumisesta	66

LYHENTEET JA TERMIT

ELY-keskus	Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus
ICT	Information and communication technology, tieto- ja viestintätekniiikka
Keha keskus	ELY-keskusten sekä TE-toimistojen kehittämis- ja hallintopalveluja tuottava virasto
Kehyskunnat	Tampereen kaupunkiseudun kehyskunnat (Kangasala, Lempäälä, Nokia, Orivesi, Pirkkala, Vesilahti ja Ylöjärvi)
OMA-valmentaja	Kuntakokeilun viranhaltija
TE-toimisto	Työ- ja elinkeinotoimisto

1 JOHDANTO

Pääministeri Sanna Marinin hallitusohjelman yhtenä tavoitteena on työllisyysasteen nosto. Tavoitteena on lisätä vaikeasti työllistyvien, nuorten ja maahanmuuttajataustaisten osallistumista työmarkkinoille. Työvoimapolitiikan suuntaa pyritään muuttamaan passiivisesta aktiiviseen ja palvelujen kohdentamista tehostetaan. Keinoina tähän ovat kuntien roolin vahvistaminen työllisyyspalveluiden järjestäjänä sekä työttömyyden alkuvaiheen palvelujen tehostaminen huomioiden työttömien erilaiset ja yksilölliset tarpeet. (Valtioneuvosto 2019, 130–131.)

Ensimmäisenä toimenä kuntien roolin vahvistamiseen työllisyyspalvelujen järjestäjänä käynnistettiin työllisyyden edistämisen kuntakokeilut (Työllisyyden kuntakokeilut n.d.). Toinen merkittävä muutos oli pohjoismaisen työvoimapolitiikan käyttöönotto toukokuussa 2022 (Työ- ja elinkeinoministeriö 2022). Lakia julkisesta työvoimasta ja yrityspalvelulaista muutettiin ja asiakkaan palveluprosessi määriteltiin uudella tavalla. Palvelutarpeen arviointi nostettiin palvelujen järjestämisen keskiöön ja asiakkaat haluttiin kohdata kasvokkain. (Työ- ja elinkeinoministeriö: Työ- ja elinkeinoministeriön ohje työnhakijan palveluprosessista ja työnhakuvelvollisuudesta 2022, 20–31.) Mallin avulla pitkäaikaistyöttömyys päätettiin katkaista jo ennen sen syntymistä. Kolmantena merkittävänä tekijänä on päätetty työllisyydenhoidon siirtämisestä työ- ja elinkeinotoimistoilta kuntiin vuoden 2024 aikana (Hallituksen esitys HE 207/2022 vp. 2022).

Pirkanmaan työllisyyden kuntakokeilu pohjautuu vahvaan OMA-valmentajamalliin ja jokaiselle työnhakijalle on nimetty oma työntekijä koordinoimaan ja ohjaamaan hänen työllistymispolkuaan. OMA-valmentajan avulla työnhakijaa palvelaan yksilöllisesti ja sujuvasti. (Pirkanmaan työllisyyden kuntakokeilu 2022.) Tässä tutkimuksessa tarkastellaan miten Tampereen kehyskuntien OMA-valmentajat tekevät työnhakijoiden palvelutarvearvioinnin Pirkanmaan työllisyyden kuntakokeilussa. Tutkimuksessa selvitetään, miten työllisyyden edistämisen kuntakokeilun OMA-valmentajien tekemää työnhakijan palvelutarvearviointia voitaisiin kehittää johtamisen keinoin. Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää palvelutarvearvioinnin kehittämiseen Tampereen kehyskuntien alueella valmisteltaessa tulevaa TE-palvelujen uudistusta.

2 TOIMINTAYMPÄRISTÖN KUVAUS

Pirkanmaan kuntakokeilualue on kuntamäärältään suurin kaikista työllisyyden edistämisen kuntakokeilualueista. Kokeilussa on mukana 22 kuntaa ja kokeilualueen kokonaisuuden johtajana toimii Tampere. (Pirkanmaan laajuinen kuntakokeilu 2022.) Tampereen työllisyys- ja kasvupalvelut johtaa ja koordinoi kuntakokeilun kokonaisuutta ja lisäksi Tampereen kaupungille on keskitetty kokeilukokonaisuuden kannalta keskeisiä tukipalvelutehtäviä. Näitä ovat ICT- ja tietopalvelut sekä perehdytys-, koulutus- ja viestintäpalvelut. Lisäksi keskitettyjä palveluja ovat kotoutumisaikaisten työnhakija-asiakkaiden palvelut ja omakielisen neuvonnan palvelut maahanmuuttajille. (Oriveden kaupunginhallitus 14.12.2020 §280.)

Kokeilun toteutuksesta sovitaan Tampereen kaupunkiseudun kehyskuntien osalta kolmessa sopimuksessa. Pääsopimus on tehty Pirkanmaan ELY-keskuksen, TE-toimiston, Keha-keskuksen ja Pirkanmaan kuntien kesken. Kuntien välisestä yhteistyöstä on sovittu yhteistyösopimuksella Pirkanmaan kuntien kesken. (Tampereen kaupunginhallituksen pöytäkirja 30.11.2020§ 507.) Lisäksi kehyskuntien kesken on tehty sopimus, jossa on sovittu jaetuista resursseista, kehyskuntien edustajista kokeilun johtoryhmässä ja yhteisistä palveluista (Oriveden kaupunginhallitus 14.12.2020 §280).

Tutkimus kohdistetaan Tampereen kehyskuntien alueelle. Alueen muodostavat seitsemän kuntaa: Kangasala, Lempäälä, Nokia, Orivesi, Pirkkala, Ylöjärvi ja Vesilahti. Tutkimus rajataan tälle alueelle, koska kehyskunnat ovat sopineet yhdessä kokeilun organisoitumisesta kunnissaan ja muodostavat näin samankaltaisen toimintaympäristön Pirkanmaan työllisyyden edistämisen kuntakokeilussa.

3 TUTKIMUKSEN TARKOITUS, KYSYMYKSET JA TAVOITE

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää OMA-valmentajien näkemyksiä työnhakijoiden palvelutarpeen arvioinnista työllisyyden edistämisen kuntakokeilussa ja siitä, miten palvelutarpeen arviointia voitaisiin kehittää Tampereen kehyskuntien alueella.

Tutkimuskysymykset:

1. Miten OMA-valmentajat tekevät työnhakijoiden palvelutarvearvion työllisyyden edistämisen kuntakokeilussa Tampereen kehyskuntien alueella?
2. Miten palvelutarvearvion tekemistä voitaisiin kehittää johtamisen keinoin?

Tutkimuksen tavoitteena on saada OMA-valmentajilta tietoa, jota hyödynnetään työnhakijoiden palvelutarpeen arvioinnin kehittämiseen työllisyyden edistämisen kuntakokeilussa Tampereen kehyskuntien alueella. Tutkimuksen tulokset raportoidaan kehyskuntien työllisyyspalvelujen päälliköille, jotta he voivat hyödyntää tutkimuksesta saatua tietoa kokeilun työnhakijoiden palvelutarpeen arvioinnin kehittämässä kokeiluja johtaessaan.

4 TUTKIMUKSEN TAUSTAA

Sanna Marinin hallitusohjelmassa on linjattu kuntien roolin vahvistamisesta työllisyyspalveluiden järjestäjänä (Työllisyyden kuntakokeilut n.d.). Ensimmäisenä vaiheena säädettiin laki työllisyyden edistämisen kuntakokeilusta, jossa säädetään määräaikaisesta kokeilusta. Kokeilun aikana kunnat toteuttavat alueellaan tiettyjä julkisen työvoima- ja yrityspalvelulain mukaisia tehtäviä valtion työ- ja elinkeinotoimistojen sijaan. (Laki työllisyyden edistämisen kuntakokeilusta 1269/2020.)

4.1 Työllisyyden edistämisen kuntakokeilu

Työllisyyden edistämisen kuntakokeilut käynnistyivät 1.3.2021 (Työllisyyden kuntakokeilut n.d.). Laki työllisyyden edistämisen kuntakokeilusta 1269/2020 4§ määrittelee kokeilun asiakkaiksi kuntakokeilualueilla työttömät, työllistettynä olevat ja työllistymistä edistävissä palveluissa olevat työnhakijat, jotka eivät ole oikeutettuja ansiopäivärahaan. Kokeilualueiden TE-toimistoista kuntakokeiluihin siirtyvät myös kaikki alle 30-vuotiaat sekä maahanmuuttajat ja vieraskieliset työnhakijat, jotka ovat joko työttömänä, työllistettynä tai työllistämistä edistävissä palveluissa (Työllisyyden kuntakokeilut n.d.).

Pääministeri Sanna Marinin hallitus on linjannut TE-palveluiden siirtymisestä kuntiin vuoden 2024 aikana. Kuntakokeiluja on lakimuutosten avulla jatkettu siihen asti, kunnes palvelut siirtyvät pysyvästi kunnille. Palvelujen siirron tavoitteena on luoda palvelurakenne, joka edistää parhaalla mahdollisella tavalla työntekijöiden nopeaa työllistymistä ja lisää työ- ja elinkeinopalvelujen tuottavuutta, saatavuutta, vaikuttavuutta ja monipuolisuutta. (TE-palvelut 2024-uudistus n.d.) Työ- ja elinkeinoministeriö kuvaa muutosta kolmen aallon mallilla (kuvio 1).



KUVIO 1. Kolme aaltoa pysyvään rakenteeseen (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021)

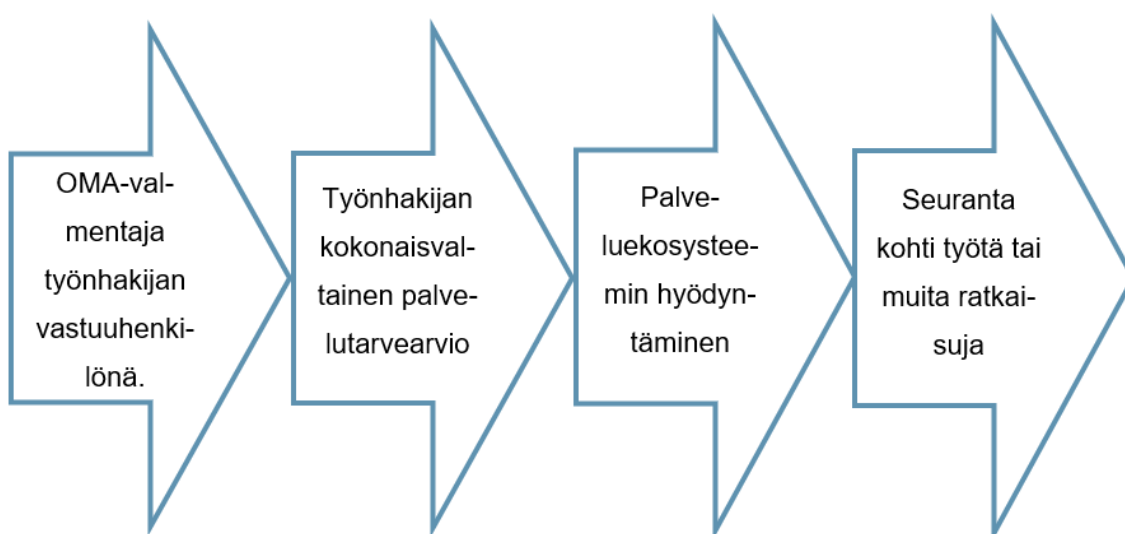
Tavoitteena työllisyyden kuntakokeiluissa on edistää työttömien työnhakijoiden työllistymistä ja hakeutumista koulutukseen (Pirkanmaan työllisyyden kuntakokeilu 2022). Kokeiluissa kehitetään työnhakijoille erilaisia palvelumalleja, joilla voidaan aiempaa paremmin havaita ja ratkaista yksilöllisiä palvelutarpeita sekä edistää työllistymistä. Tavoitteena on yhdistää valtion ja kuntien voimavaroja soveltamalla työllisyys-, koulutus- sekä sosiaali- ja terveystyöpalvelut tiiviimmin yhteen ja luoda uusi ekosysteempipohjainen toimintamalli. Mallissa eri tahojen resursseja sovitetaan yhteen asiakaslähtöisesti ja joustavasti. Lisäksi kokeilualueen kunnat voivat kehittää palvelujaan alueensa tarpeista käsin. (Työllisyyden kuntakokeilut n.d..)

4.2 OMA-valmentaja toimintamalli

Tampereen kehyskunnat olivat mukana jo aiemmassa työllisyyskokeilussa ajalla 1.8.2017–31.12.2018, jolloin toteutettiin Pirkanmaan työvoima- ja yrityspalvelujen alueellinen kokeilu (Alueelliset työllisyyskokeilut 2017–2018). Tällöin asiakastyöhön ja palvelutarvearvioihin panostettiin palkkaamalla henkilökohtaisia OMA-valmentajia työnhakijoiden työnhaun tueksi. Tätä OMA-valmentajamallia hyödynnetään nykyisessä kokeilussa korostaen laajaa työllisyydenhoidon ekosysteemi-pohjaista yhteistyömallia. (Pirkanmaan laajuinen kuntakokeilu 2022.) Työelämän muutosten ja työurien pirstaloitumisen myötä tämän hetken työllisyydenhoito vaatii palvelua, jossa työnhakijalle annetaan henkilökohtaista ja kokonaisvaltaista tukea työelämään pääsemisen tueksi (Arnkil, Spangar & Jokinen 2019, 37).

OMA-valmentaja termin taustalla ovat sanat O: osaaminen, M: motivaatio ja A: aktiivisuus (Tampereen kaupungin kotouttamisohjelma 2021–2025, 30). OMA-valmentajamallin avulla asiakasprosessit nähtiin edellisessä kokeilussa paremmin hallittavammiksi, asiakkaiden ohjautuminen jatkopalveluihin nopeutui ja tuli täsmällisemmäksi. OMA-valmentaja toimintatapa koettiin hyväksi niin työntekijöiden kuin työnhakijoidenkin mielestä. Mallin avulla asiakkaille kyettiin räätälöimään heidän tarvitsemiaan palveluja matkalla kohti työelämää. (Arnkil ym. 37–40.)

OMA-valmentajilla on hallittavissa olevan kokoinen asiakaskunta, noin 120–130 asiakasta (Pirkanmaan laajuinen kuntakokeilu 2022). Lisäksi heidän käytössään ovat kaikki soveltuvat TE-hallinnon, kuntien ja yhteistyökumppanien palvelut työnhakijoiden tueksi. OMA-valmentaja etsii työnhakijan kanssa palvelut ja toimintatavat, jotka edistävät parhaiten työnhakijan tavoitteita ja tarpeita. OMA-valmentaja toimii työnhakija-asiakkaidensa vastuuhenkilönä etsien heidän kanssaan yksilöllisen polun kohti työtä, koulutusta tai muita ratkaisuja (kuvio 2).

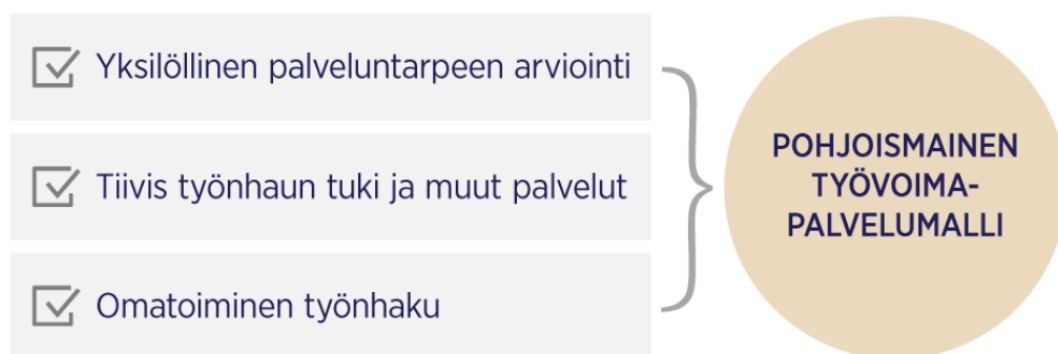


KUVIO 2. OMA-valmentaja työnhakijan tukena (Pirkanmaan työllisyyden edistämisen kuntakokeilu Tampereen kaupungin toimintasuunnitelma 2021, muokattu)

4.3 Pohjoismainen työvoimapalvelumalli

Pohjoismainen työvoimapalvelumalli tuli voimaan 2.5.2022. Malli perustuu ajatukseen, jonka mukaan työnhakijaa tuetaan tiiviisti heti työttömyyden alusta lähtien. Työnhakijaa kontaktoidaan tiiviisti ja työnhakuun tarjottavan tuen avulla ehkäistään työnhakijan ajautumista pitkäaikaistyöttömyyteen. Mallin tukena on hyödynnetty Ruotsin työministeriön tutkimusta, jossa todettiin, että positiivinen siirtymä kohti työmarkkinoita onnistuu parhaiten, kun työnhakijaa kohdataan kasvokkain tarjoten hänelle heti työttömyyden alussa tiivistä tukea (Cheung, Egebark, Forslund, Laun, Rödin & Vikström 2019). Myös tutkittaessa tanskalaisista aktiivista työmarkkinapolitiikkaa havaittiin, että työntekijöiden tapaamisen tiheydellä oli vaikutusta työnhakijoiden työllistymiseen (Maibom, Rosholm & Svarrer 2012).

Pohjoismainen työvoimapalvelumalli muodostuu kolmesta keskeisestä toimintatavasta (kuvio 3). Työnhakijan palvelutarve arvioidaan ja hänelle tarjotaan tiivistä tukea ja erilaisia palveluita työnhaun tukemiseksi. Lisäksi työnhakijan aktiivinen oma työnhaku korostuu.



KUVIO 3. Pohjoismainen työvoimapalvelumalli (Työ- ja elinkeinoministeriö 2022)

Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta (28.12.2012/916) määrittelee tarkasti työnhakijan palveluprosessin. Työnhaun aloitus tapahtuu ensisijaisesti verkkopalvelussa. Työnhakijalle tulee järjestää alkuhaastattelu tai täydentävä työnhakukeskustelu viiden päivän sisällä työnhaun aloituksesta. Alkuhaastattelussa arvioidaan työnhakijan työllistymisedellytyksiä ja selvitetään työllistymistä tukeva

palvelutarve. Arvioon perustuen laaditaan työllistymissuunnitelma, ellei työnhakijalle ole laadittu tätä korvaavaa suunnitelmaa. Työnhakuvelvoite asetetaan työnhakijalle palvelutarvearvioinnin perusteella. Pääsääntöisesti työnhakijan tulee hakea neljää työmahdollisuutta kuukauden aikana. Työnhakuvelvoitetta voidaan alentaa 0–4 työmahdollisuuteen huomioiden työnhakijan työkokemus, koulutus, työ- ja toimintakyky ja mahdollinen ammattitaitosuoja alueen työmarkkinatilanteeseen nähden. (Työ- ja elinkeinoministeriön ohje työnhakijan palveluprosessista ja työnhakuvelvollisuudesta 2022, 35–39.)

Suurin uudistus työvoimapalvelumallissa on siihen sisältyvä kolmen kuukauden intensiivinen työnhakijan kontaktointijakso (kuvio 4). Jakson aikana kasvokkaista palvelua lisätään ja työnhakijaa kontaktoidaan kahden viikon välein. Lisäksi työnhakijalle tehtävä palvelutarpeen arviointi on keskeisessä roolissa mietittäessä hänen palvelupolkuaan.



KUVIO 4. Työnhakijan palveluprosessin kolme ensimmäistä kuukautta (Työ- ja elinkeinoministeriö 2022)

Työnhakukeskustelujen sisältö ja työnhakijan kontaktointitavat määräytyvät työnhakijan palvelutarpeen mukaisesti. Työntekijän tulee tuntee eri alat, koulutusvaihtoehdot ja tarjolla olevat palvelut, jotta hän pystyy ohjaamaan työnhakijaa tavoitteiden mukaisesti. Keskusteluissa korostuu vuorovaikutustaidot, luottamuksellisuus ja asiakkaan kuunteleminen. Keskustelujen edetessä työnhakijan palvelutarvetta arvioidaan koko ajan. Työnvälitys on ensisijaista niille työnhakijoille, joiden osaaminen ja työelämävalmiudet ovat ajantasaisia. Osaamista ja ammattitaidon puutteita voidaan tukea ohjaamalla työnhakijaa esimerkiksi työvoimakoulutukseen tai palkkatuetuun työhön. (Työ- ja elinkeinoministeriön ohje työnhakijan palveluprosessista ja työnhakuvelvollisuudesta 2022, 21.)

5 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

Palvelutarpeen arviointia tarkastellaan työllisyyden edistämisen näkökulmasta. Palvelutarpeen arviointia kuvataan sen määritelmän, keinojen ja aiempia työnhakijoiden palvelutarpeen arviointia sivuavien tutkimusten kautta. Lisäksi kuvataan johtamisen keinoja palvelutarpeen arvioinnin tukena julkisella sektorilla toimittaessa.

5.1 Määritelmä

Sosiaali-, terveys- sekä työ- ja elinkeinoalojen yhteisten palvelujen sanastossa (Sotete-sanastossa) palvelutarpeen arviointi määritellään seuraavasti:

”toiminta, jossa asiantuntija tai ammattihenkilö arvioi asiakkaan palvelutarvetta ja asiakkuuden edellytyksiä yhteistyössä asiakkaan kanssa sekä sitä, millä palveluilla tarpeisiin pystytään vastaamaan.”
(Sosiaali-, terveys- sekä työ- ja elinkeinoalojen yhteisten palvelujen sanasto 2020, 10.)

Työnhakijan palvelutarpeen arvioinnin määrittelee laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta (28.12.2012/916) 4§:

”Työ- ja elinkeinotoimisto, työ- ja elinkeinohallinnon asiakaspalvelukeskus tai elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus ja asiakas arvioivat yhdessä asiakkaan palvelutarpeen, jonka perusteella tarjotaan julkisia työvoima- ja yrityspalveluja, jotka parhaiten turvaavat osaan työvoiman saatavuutta ja edistävät henkilöasiakkaan sijoittumista avoimille työmarkkinoille sekä edistävät yritystoiminnan käynnistymistä tai kehittymistä.”

Jos palvelutarve edellyttää muita palveluja tai jos palvelun järjestämisvastuu on toisella viranomaisella, on työnhakijaa tiedotettava muista palvelumahdollisuuksista sekä tarvittaessa ohjattava hänet palvelun järjestäjän palvelujen piiriin (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 28.12.2012/916). Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain muuttamisesta (30.12.2021/1379, 11§) määrittelee palvelutarpeen arvioinnissa seikkoja, jotka arviota tehdessä tulisi ottaa huomioon.

”Työ- ja elinkeinotoimiston arviossa työnhakijan palvelutarpeesta otetaan huomioon ainakin työnhakijan:

- 1) osaaminen ja ammattitaito sekä hänen omat tavoitteensa niiden kehittämiseksi;
- 2) työnhakuun ja työllistymisen edellytyksiin vaikuttava työ- ja toimintakyky;
- 3) työnhakutaidot ja muut työllistymiseen vaikuttavat seikat;
- 4) työttömäksi jäämisen ja työttömyyden pitkittymisen todennäköisyys.

Palvelutarpeen selvittämiseksi työnhakija voidaan ohjata työkyvyn tutkimuksiin ja arviointeihin sekä muihin asiantuntija-arviointeihin. Työnhakijan osaamisen kehittämistä voidaan arvioida yhteistyössä koulutuspalveluiden tuottajien kanssa ja työnhakijan työ- ja toimintakykyä yhteistyössä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien kanssa.”

5.2 Palvelutarpeen arvioinnin keinot

Työ- ja elinkeinoministeriön ohjeen mukaan (2022, 16) työnhakijoiden palvelutarvetta ei tule kategorisoida työttömyyden keston tai muun seikan mukaan, vaan arviointi tulee tehdä yksilöllisesti. Palvelutarpeen arviointi on keskeinen osa työnhakijan palveluprosessia ja palveluihin ohjaamista. Arvioinnissa tulee kiinnittää huomiota siihen, millä palveluilla edistetään työllistymistä tai työnhakijan työllistymisvalmiuksia. Huomiota kiinnitetään työnhakijan osaamiseen ja avoimena oleviin työpaikkoihin sekä avoimeksi tuleviin työpaikkoihin. Työnhakijan kokonaistilanne suhteutetaan työmarkkinatilanteeseen ja arviointi tehdään yhteisessä neuvottelussa työnhakijan kanssa, jossa työnhakijan oma näkemys on keskeisessä roolissa. (Työ- ja elinkeinoministeriön ohje työnhakijan palveluprosessista ja työnhakuvelvollisuudesta 2022, 16.) OMA-valmentajien tiedot avoimena olevista työpaikoista ja erilaisiin työtehtäviin vaadittavista osaamisvaatimuksista ovat tärkeässä osassa palvelutarpeen arviointia. Työnhakijoiden tiivis kontaktointi vaatii paljon työaika, mikä voi heijastua yhteyksien luontiin työnantajien suuntaan ja työelämätietouden ylläpitoon (Valtakari ym. 2019, 89).

Työnhakijalla voi olla erilaista osaamista koulutusten tai harrastusten kautta, jotka tulisi tunnistaa arviointia tehdessä. Työnhakijan voi olla vaikea itse sanoittaa kaikkea osaamistaan. (Työ- ja elinkeinoministeriön ohje työnhakijan palveluproses-

sista ja työnhakuvelvollisuudesta 2022, 17.) Vuorovaikutustaitojen merkitys korostuu ja aiemmissa tutkimuksissa on esille nostettu lisäkoulutuksen tarvetta haastattelutekniikasta ja määräaikaishaastattelujen sisällöstä (Valtakari ym. 2019, 57). Osaamisen kartoituksessa voidaan hyödyntää myös erilaisia osaamis- ja ammattitaitokartoituksia tai koulutuspalvelujen tuottajan arviointeja (Työ- ja elinkeinoministeriön ohje työnhakijan palveluprosessista ja työnhakuvelvollisuudesta 2022, 17).

Työnhakijan palvelutarvetta arvioitaessa tulisi huomioida työ- ja toimintakyvyn rajoitteet, jotka saattavat olla esteenä työnsaamiselle. Erilaisia työnhakijan toimitamia lääkärin tai terveydenhuollon ammattihenkilön lausuntoja voidaan hyödyntää arviossa. Tarvittaessa työnhakija voidaan ohjata työ- ja toimintakyvyn arviointiin tai työttömien terveystarkastukseen. (Työ- ja elinkeinoministeriön ohje työnhakijan palveluprosessista ja työnhakuvelvollisuudesta 2022, 17.) Työllisyyden kuntakokeiluissa kerätään työ- ja toimintakyvyn muutokseen liittyvää tietoa kuntien yhteisellä mittarilla (Työllisyyden kuntakokeilujen tilastoseuranta ja arviointi n.d.). Mittarina käytetään Kykyviisaria, joka on Työterveyslaitoksen kehittämä työ- ja toimintakyvyn itsearviointimenetelmä työikäisille. Kykyviisarin avulla työnhakija voi arvioida omaa tilannettaan ja OMA-valmentaja voi hyödyntää kyselyn vastauksia osana palvelutarpeen arviointia. (Kykyviisari työ- ja toimintakyvyn tukena 2022.)

Nurmelan (2021) väitöskirjan tulosten perusteella suositellaan täydennyskoulutusta mielenterveyden häiriöiden tunnistamiseen pitkäaikaistyöttömien parissa toimiville viranomaisille. Myös Niemen (2018, 299) väitöskirjassa muistutetaan, että pyrittäessä täystyöllisyyteen on sosiaalinen osallisuus osalle henkilöistä realistinen tavoite.

5.3 Aiempia havaintoja työnhakijoiden palvelutarpeen arvioinnista

Tutkittaessa vaikeasti työllistyvien palveluprosesseja merkittävimmäksi työllistämistä edistäväksi tekijäksi on nostettu palvelujen riittävän varhainen toteuttaminen ja se, että ne kohdennetaan oikein. Uusien palvelujen sijasta kaivataan nykyisten palveluohjausprosessien kehittämistä, joka vaatii työllisyyspalvelujen ja

sosiaali- ja terveyspalvelujen yhteistyötä (Terävä 2011, 60–61.) Myös Saikku (2018, 74–76) tutkimuksessaan kuvaa, sitä miten aktivointi-, kuntoutus- ja työkykypolitiikkoja tulisi tarkastella yhtenä kokonaisuutena, kun tarkastellaan vaikeasti työllistyvien työllistymisen edistämistä. Yhteistyön tarve on tunnistettu hallinnonalojen välillä, mutta palvelut ovat silti hajanaisia (Rajavaara ym. 2019, 158).

Ahon, Tuomalan, Hämäläisen ja Mäkiähon (2018, 72) mukaan työvoimapolitiittisten toimenpiteiden kohdentamisen osuvuutta ja vaikuttavuutta olisi mahdollista tehostaa. Kohdistamiseen on heidän mielestään ollut niukasti resursseja, ja osin kohdentaminen on ollut sattumanvaraista tai liian kaavamaista eikä kunnollista yksilöllistä tarvearviointia ole tehty. Lisäksi työllistyminen ei ole aina ollut järjestettyjen palvelujen tavoitteena, vaan palveluja on järjestetty esimerkiksi syrjäytymisen ehkäisemiseksi. (Aho ym. 2018, 72–73.) Myös Kallio (2020, 44–45) toteaa, että työllistäminen tulisi nähdä kunnissa tiiviimmin osana sen elinvoiman ekosysteemiä. Paikallisen työssäkäyntialueen elinkeinoelämän tarpeet tulisi tunnistaa ja kartoittaa ja tuoda mukaan työllistämisyksiköiden arjessa tehtävään toimintaan. Ammattiosaamisen kehittäminen tulisi olla tarjottavien palveluiden tavoitteena. (Kallio 2020, 44–45.)

Kallio (2020, 44–45) muistuttaa, että työnhakijoiden erityisen tuen tarpeet ovat lisääntyneet ja ne tulisi huomioida myös työllistämisessä. Ahon ja Mäkiähon (2016, 41) mukaan työnantajien kohdistamat odotukset työntekijöihinsä ovat kasvaneet tuottavuuden kasvupaineiden myötä ja tämä osaltaan nostaa työllistymisen kynnystä liian korkeaksi monelle työttömälle. Kallio (2020, 44–45) näkee tärkeäksi ohjaustyötä tekevien uskon työnhakijan kykyihin työllistymiseen avoimille työmarkkinoille sekä tarpeen avartaa näkemyksiä siitä, mitä työ voi tulevaisuudessa olla.

Elonen, Niemelä ja Saloniemi (2017) ovat tutkimuksessaan löytäneet työnhakijoiden keskuudesta kolmentyyppistä aktiivisuutta. Ensimmäinen ja yleisin on pyrkimys takaisin työelämään. Toinen aktiivisuustyyppi näkee työllistymisen tavoittamattomana päämääränä ja aktiivisuus suuntautuu pyrkimyksenä työllisyyspalveluista toiseen. Kolmannen tyyppin aktiviteetti suuntautui mielekkään elämän hakemiseen työelämän ulkopuolelta. Työnhakijoiden elämäntilanteet vaikuttavat oleellisesti työnhakuun, etenkin nuorilla kuten Ylistö (2018) toteaa. Myös Hansen

ja Gubrium (2021) korostavat sitä, miten työnhakijoiden aktivoinnissa tulisi nähdä ihmiset muuttuvassa elämäntilanteessaan ja unohtaa järjestelmän taipumus standardoida ihmisiä ja virtaviivaistaa tarjottuja palveluita. Lisäksi Saikun (2018, 74–75) mukaan myös pitkäaikaistyöttömät vaativat usein eri palveluiden yhteensovittamista, joka tekee heidän palveluprosesseistaan hyvin monitahoisia.

Grandia, La Grouw ja Kruyen (2019) tutkivat työntekijöiden käyttämiä motivaatiostrategioita työnhakijoiden aktivointityössä. Tutkimuksen mukaan työntekijät soveltivat käyttämänsä motivaatiostrategiat aina asiakkaan ja tilanteen mukaisesti, jotta he saisivat työnhakijan aktiiviseksi toimijaksi. Motivointistrategioissa korostui empatian ja myötätunnon osoittaminen, tulevaisuuden näkemyksistä keskusteleminen, työntekijän ja asiakkaan välisen hierarkian rikkominen sekä työnhakijan velvollisuuksista muistuttaminen.

5.4 Johtamisen keinot palvelutarvearvioinnin tukena

Työllisyyden kuntakokeilujen arvioinnin ensimmäisessä väliraportissa (Aho ym. 2022) annetaan suosituksia, jonka mukaan valtion ja kuntien yhteistyön, TE-toimistojen ja kokeilukuntien sekä kokeilun ulkopuolisten kuntien välistä vuoropuhelua tulisi vahvistaa. Kokeiluissa on nähty, että vahvan työttömyyden alun palvelun tulisi perustua monipuoliseen asiakkaan tilanteen ja tarpeiden arviointiin sekä yhteistyöhön asiakkaiden ja paikallisen palveluekosysteemin kanssa. Kokeiluissa on paneuduttu näihin asioihin ja näin yhteistyötä pohjoismaisen työvoimapalvelumallin soveltamisessa tulisi tehdä valtion ja kuntien välillä. Myös kuntien välistä vertaisoppimista tulisi edistää ja alueellista ekosysteemiä tulisi kehittää erityisesti työkyvyn edistämiseen liittyvissä asioissa pohjoismaisen työvoimapalvelumalli ja sote-uudistus huomioiden. (Aho ym. 2022 40–41.)

Väliraportin mukaan kunnat tarvitsevat tukea, ideoita ja tiedonhallintaa TE-palvelut 2024 uudistuksessa, kun palvelut siirtyvät kunta-alustalle, jonka vuoksi monikeskiseen alueelliseen dialogiin tulisi panostaa. Asiakaskonseptit ja niihin liittyvä osaaminen ja vertaisoppimisen edistäminen tulisi ottaa kokeilujen ja kunnan ja valtion välisen vuoropuhelujen aiheeksi. Myös yhteisiä tietojärjestelmiä tulisi kehittää niin, että tiedolla johtamisen edellytykset kehittyvät. Asiakasprosesseista

saatava tieto on heikosti jalostettavissa vaikuttavuutta kuvaavaksi, jossa haasteena on ollut myös eri hallinnon alojen väliset tietosuojongelmat. (Aho ym. 2022, 41–43.) Niemen (2018) väitöskirjan mukaan kunta–valtio -suhteeseen tulisi löytää tasapaino työllisyydenhoidossa ja sen perustana tulisi olla vahvempi luottamus kuntatoimijaan, jonka toimintaa ohjaa paikallistasolta lähtevistä tarpeista nouseva motivaatio toimintaan.

Helanderin, Aholan, Houhalan ja Jääskeläisen (2020, 38–39) tapaustutkimusten mukaan keskeiseksi tiedolla johtamisen ongelmakohtaksi julkisella sektorilla havaittiin organisaatioiden johtamis- ja toimintakulttuuri. Toimintakulttuurin muuttaminen tehokkaasti saatavilla olevaa tietoa hyödyntäväksi tapahtuu usein hitaasti, lisäksi tiedolla johtaminen edellyttää uudenlaisia organisointitapoja ja johtamisen ajantasaisuutta ja toimivuutta. Tiedon jakamista tulisi tehostaa julkisten organisaatioyksiköiden sisällä, eri yksiköiden välillä, sekä laajemmin muiden kuntien välillä. (Helander ym. 2020, 38–39.) Myös Viiala (2017, 448–450) korostaa tulevaisuuden kunnissa vaadittavan ketterää henkilöstöjohtamista. Ketteryyden mahdollistajina nähdään uudistuva osaaminen, henkilöstöresurssien joustavuus, joustavat työnkuvat, hyvät osallistamisjärjestelmät, henkilöstön muutosmyönteisyys ja esihenkilötoiminta, joka tukee muutosta (Viiala 2017, 448.)

Salovaaran, Leinosen ja Silénin (2021) tutkimuksessa selvitettiin datan hyödyntämisessä havaittuja haasteita sosiaalialalla toimivien julkisten, yksityisten ja kolmannen sektorin organisaatioiden tiedolla johtamisessa. Tutkimuksessa havaittiin, että tiedon hyödyntämisen esteitä koettiin enemmän julkisissa organisaatioissa verrattuna yksityisiin ja kolmannen sektorin organisaatioihin. Esteitä oli enemmän suurissa organisaatioissa kuin pienissä. Tiedon hyödyntämisen esteet liittyivät osaamiseen, resursseihin ja tietojärjestelmiin. Datan tuotannon ja hyödyntämisen tulisi tukea käytännön työn ja johtamisen tiedollisia tarpeita. (Salovaara ym. 2021.)

Leungin (2014) tutkimuksessa tutkittiin tiedonhallintaa sosiaalityössä, huomattiin että organisaatioissa hallittavalla tiedolla on monia puolia. Osa tiedoista voidaan tallentaa ja levittää tehokkaasti tietokonejärjestelmien avulla, mutta osa tiedoista on siirrettävissä työntekijältä toiselle vain ihmisten välisen vuorovaikutuksen

kautta. Teknisillä ja ihmislähtöisillä tiedon jakamisen menetelmillä on omat roolinsa ja asemansa tiedonhallintakäytännöissä. (Leung 2014.)

Myös Jangin (2013) tutkimuksessa, jossa tutkittiin miksi teknologiavälitteinen tiedonhallinta ei ole pystynyt parantamaan organisaation tehokkuutta sosiaalityössä havaittiin, että tiedonhallinnan haasteena sosiaalityössä on tiedon prosessimaisuus. Uusi tieto yhdistyy työntekijän aiempaan tietoon, joka on osin kokemuksesta opittua. Työntekijöillä on siten ymmärrys erilaisista tekijöistä, jotka liittyvät saatavilla olevaan tietoon sekä tietoa eri tekijöiden vaikutuksista toisiinsa. Teknologiset järjestelmät eivät siten huomioi tarpeeksi yksilöllisiä haasteita, joita työntekijät työssään kohtaavat soveltaessaan tietoa. Organisaation tiedonhallinnan tulisi tukea työntekijöitä ja tietotekniikan toimia työkaluna, jonka avulla tietoa hallitaan. Näin tehokas tiedonhallinta tulisi yhdistää sosiokulttuurisiin tiedonhallinnan käytäntöihin pelkkien teknisten ratkaisujen sijaan. (Jang 2013.)

Mäen (2020) tutkimuksessa, jossa tutkittiin asiantuntijaorganisaatioita, havaittiin että asiantuntijatyön kompleksisuus näyttäytyy työn arjessa monin tavoin. Asioiden kytköksellisyys luo vaateen työntekijälle, että hän ymmärtää oman työn merkityksellisyyden osana kokonaisuutta. Jotta työntekijä hahmottaisi asioiden kytköksellisyyden, se luo omat vaatimuksensa organisaation vision selkeydelle ja lähiesimiestyölle. Monikytköksellisessä työssä korostuu toimijoiden osallisuus ja yhteistyökumppanien löytämisen tärkeys verkostoista. (Mäki 2020, 105.)

Vakkalan (2012) väitöskirjassa tutkittiin psykologiseen johtamisorientaatioon perustuvaa muutoksen ja henkilöstövoimavarojen johtamista muutoksessa olevissa kuntaorganisaatioissa. Keskeisimpiä ihmisläheisen henkilöstöjohtamisen osa-alueita olivat: arvostus ihmisenä, tasapuolinen kohtelu, toimiva viestintä, aito osallisuus, avoimuus ja läsnäolo. Henkilöstövoimavarojen johtaminen näkyy näiden tekijöiden kautta työyhteisöjen arjessa. (Vakkala 2012, 203.)

6 MENETELMÄLLISET LÄHTÖKOHDAT

Tutkimus toteutettiin laadullisella tutkimusmenetelmällä, koska asiasta on vähän aiempaa tutkimusta. Laadullinen tutkimus soveltuu menetelmäksi silloin kun halutaan ymmärtää, selvittää tai selittää jotakin ilmiötä (Suoranta 1995, 173). Tavoitteena oli tavoittaa OMA-valmentajien käsitys työnhakijoiden palvelutarpeen arvioinnista. Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2009, 161) mukaan laadullisessa tutkimuksessa kuvataan todellista elämää ja ilmiötä tutkitaan kokonaisvaltaisesti. Tutkimukseen haluttiin mukaan työllisyyden edistämisen kuntakokeilun OMA-valmentajia, joiden päivittäiseen työhön kuuluu työnhakijoiden palvelutarpeen arviointi, sillä tutkimuksessa pyrittiin tavoittamaan heidän kokemuksensa asiasta, Vilkan (2021, 118) mukaan kokemus on aina omakohtainen asia.

6.1 Tutkimuksen eteneminen

Tutkimuksen aihe esiteltiin Teamsin välityksellä toteutetussa kehyskuntien työllisyyden edistämisen kuntakokeilun viikkopalaverissa 22.02.2022. Palaveriin osallistui kehyskuntien työllisyyspalvelujen esihenkilöitä, jotka vastaavat työllisyyden edistämisen kuntakokeilun toteutuksesta kunnissaan. Kehyskunnat kiinnostuivat tutkimuksesta ja tämän jälkeen selvitettiin Pirkanmaan kokeilun johtaja Regina Saarelta tutkimuslupien hakuprosessia. Kokeilun johtajan ohjeen mukaan tutkimusluvut haettiin jokaisesta kehyskunnasta erikseen. Tutkimuslupahakemukset; liitteinään saatekirje tutkimukseen osallistuvalla (liite 1), tietosuojailmoitus (liite 2) ja tutkimussuunnitelma lähetettiin kehyskuntiin 7.-8.3.2022. Tutkimukseen saatiin tutkimuslupa jokaisesta kehyskunnasta.

Tutkimuksesta kerrottiin kehyskuntien OMA-valmentajille Teamsin välityksellä pidetyssä aamukoulussa 4.5.2022. Vapaaehtoisia ilmoittautuneita pyydettiin ilmoittamaan kiinnostuksestaan osallistua tutkimukseen 10.5.2022 mennessä. Aamukoulusta tehtiin myös tallenne, joka oli poissaolevien OMA-valmentajien katsottavissa kehyskuntien kokeilun Teams-alustalla. Haastatteluun ilmoittautui kuusi OMA-valmentajaa määräaikaan mennessä. Kehyskuntien aamukoulussa 11.5.2022 tiedusteltiin vielä kiinnostuksesta tutkimukseen mukaan lähtemiseen

ja kaksi haastateltavaa ilmoittautui mukaan. Tutkimushaastatteluun lupautui yhteensä kahdeksan OMA-valmentajaa, neljästä eri kehyskunnasta. Haastatteluun saatiin mukaan valtion puolelta TE-toimistoista kokeiluun siirtyneitä OMA-valmentajia sekä kuntataustaisia OMA-valmentajia. Haastatteluun lupautui työuransa alussa olevia OMA-valmentajia sekä pidempään työllisyydenhoidon parissa työskennelleitä henkilöitä.

Teemahaastattelusta tehtiin koehaastattelu Oriveden kahdelle OMA-valmentajalle. Vilkan (2021, 130) mukaan koehaastattelu on hyvä keino varmistaa kysymysten ymmärrettävyys. Koehaastattelun jälkeen yhtä haastattelukysymystä muokattiin ymmärrettävämpään muotoon. Haastattelumuodoksi valittiin ryhmähaastattelu, sillä haluttiin, että haastateltavat voivat jakaa kokemuksiaan ja näin haastattelutilanne mahdollistaisi vertaisoppimisen palvelutarpeen arvioinnista haastateltavien kesken. Hirsjärven ja Hurmeen (2015, 61–63) mukaan ryhmähaastattelu soveltuu hyvin menetelmäksi, kun halutaan selvittää miten henkilöt muodostavat yhteisen kannan johonkin ajankohtaiseen kysymykseen. Ryhmähaastattelussa osallistujat voivat kommentoida toistensa puheenvuoroja ja näin jakaa toisilleen yhteisiä kokemuksia tutkittavasta asiasta. Tavoitteena oli lisätä haastateltavien tietämystä tutkittavasta ilmiöstä ja saada aikaan yhteinen tiedontuottamisen prosessi (Vilka 2021, 126; Hyvärinen, Nikander & Ruusuvoori 2017).

Alkuperäisenä suunnitelmana oli järjestää yksi yhteinen ryhmähaastattelu, mutta aikataulullisista syistä päädyttiin osallistujat jakamaan kahteen neljän hengen ryhmään. Molempiin ryhmiin saatiin edustus useammasta kehyskunnasta ja haastattelut toteutettiin Teamsin välityksellä toteutettuna ryhmämuotoisena teemahaastatteluna. Teemahaastattelussa aiemmasta teoretiedosta nostetut teemat käsiteltiin ryhmähaastattelun aikana (Vilka 2021, 124–125). Haastattelun teemat olivat: palvelutarpeen arvioinnin keinot, oikea-aikaisuus, palvelujen tunteminen, työssäkäyntialueen työvoimatarpeiden tuntemus sekä työn laaja-alaisuus ja muuttuva työelämä (liite 3). Haastattelussa käytiin läpi ennalta sovitut teemat, mutta kysymysten järjestystä vaihdeltiin haastattelutilanteissa ja tutkija saattoi tehdä täsmentäviä kysymyksiä, mikä on mahdollista teemahaastattelua käytettäessä (Hirsjärvi & Hurme 2015, 36).

6.2 Haastattelujen analysointi

Haastattelut tallennettiin ja litteroitiin eli koostettiin kirjalliseen muotoon. Litteroinnin yhteydessä aineisto koodattiin. Haastatteluaineistolle tehtiin sisällönanalyysi, jonka avulla pyrittiin saamaan tutkittavasta ilmiöstä yleisluontoinen ja tiivis kuvaus (Tuomi & Sarajärvi 2018, 117.) Litteroidusta tekstistä alleviivattiin kohdat, joissa käsiteltiin tutkimuskysymyksiin liittyviä asioita. Alleviivatut kohdat redusointiin eli niistä koottiin pelkistetyt ilmaukset (taulukko 1.) Pelkistämässä aineistoa tarkastellaan teoreettismetodologisesta näkökulmasta eli pyritään löytämään oleelliset asiat tutkimuksen kannalta (Alasuutari 1999, 40).

TAULUKKO 1. Esimerkki alkuperäisilmausten pelkistämisestä

Alkuperäisilmaukset	Pelkistykset
"ilmoitus, kun asiakas on ilmoittautunut työnhakijaksi" H1	asiakkaan antamat tiedot
"ne realistiset hakuammatit ja ylipäättään sen työnhakuprofiilin läpikäyminen" H3	hakuammatit ja työnhakuprofiilin läpikäyminen
"se kokonaistilanne, siinä on monta eri osa-aluetta" H3	asiakkaan kokonaistilanne
"katson sitä, että me käydään nää asiat varmasti läpi." H2	kokonaistilanteen läpikäyminen
"mä nään hirveen tärkeeksi ton vahvan alun" H4	vahva alkukartoitus

Pelkistämisen jälkeen aineisto klusteroitiin eli ryhmiteltiin. Pelkistetyistä ilmauksista etsittiin samankaltaisuuksia ja erilaisuuksia, kuten aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä Tuomen ja Sarajärven (2018, 124) mukaan edetään. Samalla aineistosta karsitaan tutkimuksen kannalta epäolennaista asiaa pois. Pelkistetyt ilmaukset ryhmiteltiin samankaltaisuuksien mukaan ja muodostettiin alaluokkia, kuten Tuomi ja Sarajärvi (2018, 124–125) kuvaavat analysoinnin etenemistä. Alaluokat nimettiin sisältöä kuvaavilla käsitteillä ja näin aineisto tiivistyi analyysin myötä (taulukko 2).

TAULUKKO 2. Esimerkki pelkistettyjen ilmausten ryhmittelystä alaluokkiin

Pelkistykset	Alaluokka
Asiakkaan antamat tiedot Järjestelmään jo kirjattujen tietojen hyödyntäminen Hakuammatit ja työnhakuprofiilin läpikäyminen Asiakkaan kokonaistilanne Kokonaistilanteen läpikäyminen Kokonaistilanteen hahmottamista Perustiedot Kirjataan tämänhetkinen tilanne Asiakkaiden tuntemus Pitkäaikaiset asiakkaat Vahva alkukartoitus Vahvan alun merkitys Kartoita tilanne Taustatiedot Selvitä osaaminen Selvitä elämäntilanne Selvitä terveydentila Selvitä työnhakutaidot Tilanteen kartoitus asiakkaan etu Tilannearvion teko	Asiakkaan kokonaistilanteen kartoittaminen

Alaluokkia yhdisteltiin ja niistä muodostettiin edelleen yläluokkia. Yläluokista muodostettiin edelleen pääluokkia, joista muodostettiin yleiskäsitteitä (taulukko 3). Yleiskäsitteiden avulla etsittiin vastauksia tutkimuskysymyksiin (Tuomi & Sarajärvi 2018, 125–127). Näin aineisto abstrahoitui oleellisiin yleiskäsitteisiin tutkitavan ilmiön kannalta. Aineiston abstrahoituminen oli pitkäkestoinen prosessi, jossa aineistoa tarkasteltiin eri näkökulmista palaten aina uudelleen tutkimuskysymyksiin.

TAULUKKO 3. Esimerkki aineiston abstrahoitumisesta OMA-valmentajien palvelutarpeen arvioinnin keinoihin

Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
Asiakkaan kokonaistilanteen kartoittaminen Kartoitetaan asiakkaan palveluverkosto Työttömyyden juurisyiden selvitys	Työnhakijan kokonaistilanteen kartoittaminen	OMA-valmentajien palvelutarpeen arvioinnin keinot
Palvelut palvelutarvearvioinnin tukena Muiden asiantuntijoiden hyödyntäminen Asiakkaan tukihenkilön merkitys suunnitelman laadinnassa	Asiantuntijoiden ja palvelujen käyttö	
Oma persoona tärkein työkalu Omannäköinen kysymyspatteristo eri aihealueista palvelutarpeen arvioinnin tukena Lähestymistavan muokkaaminen asiakkaan mukaan Erilaiset menetelmät palvelutarvearvioinnin tukena Asiakkaan rohkaisu ja kannustus Yhteinen dialogi asiakkaan kanssa Ilmapiirin merkitys Asiakkaalle ymmärrys työllisyyspalvelun tavoitteista	OMA-valmentajan persoona työvälineenä	
Suunnitelmallisuus Oikea-aikainen palvelu Kokonaishaasteiden pilkkominen ja priorisointi Asiakkaiden yhdenvertainen kohtelu Työntekijän harkintavalta Poluttaminen työelämään Yksilöllisen räätälöinnin tärkeys	Suunnitelmallinen eteneminen	

Aineiston abstrahoituminen kuvattuna taulukkomuotoisesti toisen tutkimuskysymykseen; johtamisen keinoihin palvelutarpeen arvioinnin kehittämisessä on opinnäytetyön liitteenä (liite 4).

7 TULOKSET

Tutkimuskysymykseen, miten OMA-valmentajat tekevät työnhakijoiden palvelutarvearvion työllisyyden edistämisen kuntakokeilussa pääluokan vastaukset avataan kappaleessa OMA-valmentajien palvelutarpeen arvioinnin keinot. Toiseen tutkimuskysymykseen, miten palvelutarvearvion tekemistä voitaisiin kehittää johtamisen keinoin, vastaukset kuvataan kappaleessa johtamisen keinot palvelutarvearvioinnin kehittämisessä.

7.1 OMA-valmentajien palvelutarpeen arvioinnin keinot

OMA-valmentajat kuvaavat tekevänsä palvelutarvearvioinnin käyttämällä erilaisia keinoja, joita muokataan työnhakijan ja tilanteen mukaan. Keinot voidaan jakaa neljään yläluokkaan: työnhakijan kokonaistilanteen kartoittamiseen, asiantuntijoiden ja palvelujen hyödyntämiseen, OMA-valmentajan persoonan käyttämiseen työvälineenä sekä suunnitelmalliseen etenemiseen. Keinojen käyttöön vaikuttaa työnhakijan asiakkuuden kesto, työnhakijan tilanteesta saatavilla oleva tieto sekä työnhakijan itse antamat tiedot. Jos työnhakija on ollut pidempään työttömänä, järjestelmästä saatuja tietoja pystytään hyödyntämään työn tukena, kuten työhistoria- ja koulutustietoja sekä palautteita palveluista, joihin työnhakija on aiemmin osallistunut.

7.1.1 Työnhakijan kokonaistilanteen kartoittaminen

Haastateltavien mukaan asiakkaan kokonaistilanne kartoitetaan hyödyntämällä asiakkaan antamia tietoja. Osa tiedoista saadaan työnhakijan ilmoittautuessa työnhakijaksi. Kartoituksen tukena hyödynnetään järjestelmään jo kirjattuja tietoja, kuten perustietoja ja taustatietoja. Asiakkaan kokonaistilanne pyritään hahmottamaan ja läpikäymään.

"ilmoitus, kun asiakas on ilmoittautunut työnhakijaksi niin siitä tietenkin riippuen, miten hyvin se on täytetty voi saada jo osviittaa siitä mikä ois se palvelutarve, se ois ainakin se ihan lähtö." H1

"jos on jo historiaa, niin sieltä löytyy aika paljon mitä aikaisemmin on kirjattu, mitä terveystietoja ja muita." H1

Kokonaistilannetta kartoitettaessa käydään lävitse työnhakijan osaaminen, elämäntilanne, terveydentila ja työnhakutaidot. Kokonaistilanne läpikäydään laaja-alaisesti sekä selvitetään työnhakijan tämänhetkinen elämäntilanne. Haastateltavien kokemuksen mukaan työkykyyn liittyvät asiat voidaan kokea arkoina puheenaiheina.

"...ne realistiset hakuammatit ja ylipäättään se työnhakuprofiilin läpikäyminen..." H3

"... ja sitten se kokonaistilanne ajatellen psyykkistä, fyysistä ja sosiaalista hyvinvointia." H3

"kartoita asiakkaan tilanne monipuolisesti, kysy taustasta, osaamisesta ja elämäntilanteesta, lisäksi terveydentila ja työnhakutaidot, että niitä mä nyt ainakin sitten yleensä kaikilta koitan muistaa kysyä." H8

"nääh työkykyyn liittyvät asiat on joillekin aika arka paikka ja mielellään niitä piilotellaankin." H7

OMA-valmentajat pyrkivät kartoittamaan asiakkaan palveluverkoston ja saamaan tiedon siitä, minkä palvelujen piirissä työnhakijat jo asioivat. OMA-valmentajat selvittävät tilannetta erilaisten kysymysten avulla, mutta aina työnhakija ei itse tuo näitä asioita esille. Näin koko työnhakijan palveluverkosto ei aina tule OMA-valmentajien tietoon.

"...kartotan sitä muuta palveluverkostoa...onko terveyspalveluiden piirissä, onko sosiaalipalvelujen piirissä..." H6

”joka ei oikein uskalla tai osaa kertoa siitä omasta tilanteestaan niin sitten voi jäädä ihan täysin, vaikka ettei kerrokaan sitä, että on esimerkiksi psykiatrian polilla asiakkuudessa.” H6

Kartoituksessa nähtiin tärkeäksi vahvan alun merkitys, jotta työttömyyden juuri-syihin päästään heti kiinni. Työttömyyden taustalla saattaa olla päihde- tai velka-ongelmaa, joka aiheuttaa työllistymisen esteen. Selvittämällä työttömyyden ydin syyt palvelutarpeeseen päästään kiinni ja ohjaamaan työnhakija oikeiden palvelujen piiriin.

”Mä nään hirveen tärkeeksi ton vahvan alun...että siinä alussa päästään ihan niin kun heti niihin ytimiin.” H4

”vaikeitten asioiden esiin nostaminen ja niistä kysyminen esimerkiksi päihde, velka...” H4

7.1.2 Asiantuntijoiden ja palvelujen käyttö

Palvelutarpeen arvioinnissa voidaan hyödyntää erilaisia työnhakijoille suunnattuja palveluja, kuten työllistämistä edistäviä palveluita. Näistä mainitaan erilaisten palveluntuottajien toteuttamat valmennukset, työkokeilu ja kuntouttava työtoiminta. Työnhakijoille on tarjolla myös paljon erilaisia kuntoutusvaihtoehtoja työllistymisen tueksi. Palveluja voidaan tarkastella työnhakijan kanssa yhdessä tai tarjota valmiita vaihtoehtoja. Työnhakijan palvelutarpeen nähdään aukeavan OMA-valmentajalle paremmin palveluista saatavan palautteen avulla.

”sitten ruvetaan yhdessä katsomaan...mitä on tarjolla tällä hetkellä.” H7

”nyt on se hetki työttömyydessä, että nyt pitää tehdä jotain koska et ole itse työllistynyt, tässä on kaksi palvelua valitse näistä.” H4

”...että tavallaan ohjataan häntä johonkin palveluun ja katsotaan mikä sieltä on sitten se palaute...” H5

"kun lähdetään koittamaan esimerkiksi tuota meidän pajaa niin sieltä sitten aukeaa ihan eri lailla sen asiakkaan tilanne." H6

Muiden asiantuntijoiden hyödyntäminen koetaan hyvänä vaihtoehtona palvelutarpeen selvittämisessä. Asiantuntijuutta koettiin löytyvän niin oman työtiimin sisältä kuin hyödyntämällä ulkopuolisia asiantuntijoita. Työnhakijaa saatettiin tavata myös yhdessä kollegan tai asiakkaan mukana olevan muun tukihenkilön kanssa.

"ollaan tiimissä jo voitu pohtia vähän sitä palvelutarvearviota...meillä, joilla ei ole niin paljon kokemusta verrattuna niihin, joilla on sitä kokemusta runsaasti niin se on ollut ittelte tosi tärkeä se tiimipalaveri." H2

"...kollega tuli meiltä samaan tapaamiseen." H3

"paljon helpottaa se, että nuoren mukana on tukihenkilö tai työntekijä, kun heidät kutsutaan haastatteluun elikkä esimerkiksi jälkihuollon työntekijä tai nuottivalmentaja tai omainen." H6

"mä oon yrittänyt sillä niinku itseäni rauhoittaa, että mun ei tarvi kaikesta koulutuspuolesta ja jokaisesta alasta tietää kaikkea, kun sitten on ne asiantuntijat siellä oppilaitoksissa, jotka sen tietää." H7

"kyllä mä usein niinku matalalla kynnyksellä siinä tilanteessa ohjaan sitten yrittäjyysneuvontaan, yrittäjyysasiantuntijalle, että en koe, että itsellä olisi niin syvällinen osaaminen näistä yrittäjyysasioista." H3

Palveluja on monia erilaisia ja ne koetaan hyödyllisiksi. Maahanmuuttajien koetaan tarvitsevan heille räätälöidympiä palveluita. Asiantuntijoita hyödynnettäisiin myös nykyistä enemmän, jos se olisi mahdollista. Työnhakijan monialaisen suunnitelman päivittämiseen oli saatu mukaan kelan työntekijöitä, mutta aikuissosiaalityön ja terveydenhuollon asiantuntijuutta kaivattiin mukaan suunnitelmien laadintaan.

”sellainen asiakasryhmä mikä jää ehkä vähän paitsioon kelle ei niin kattavasti oo tällaisia ostopalvelujakaan tarjolla niin on maahanmuuttajat.” H8

”sitten meilläkin typin puolella puuttuu sitten aikuissosiaalityö kokonaan ja terveydenhoitajaa meillä ei ole ollut pitkään aikaan, että se kela on niinku ainoa siellä monialaisen palvelun puolella.” H7

7.1.3 OMA-valmentajan persoona työvälteenä

OMA-valmentajat kertovat tärkeimmän työkalun palvelutarpeen arvioinnissa olevan heidän oma persoonansa. Omaa persoonaa hyödynnetään palvelutarpeen arviota tehtäessä omannäköisen lähestymis- ja työskentelytavan myötä. Palvelutarpeeseen liittyvät osa-alueet jokainen OMA-valmentaja käy läpi omalla tavallaan ja muistin tukena voidaan käyttää itse laadittuja ohjeita tai monialaisen suunnitelman pohjaa, jossa on valmiita otsikoita eri aihealueista.

”se meidän tärkein työkalu on me itse ja se oma persoona.” H7

”...semmoinen oman näköinen kysymyspatteristo...sabluna.” H4

”...sen monialaisen suunnitelman semmosen niin kun pohjan...niin sit se on aina mulla tossa niinku esillä.” H2

”...vaikeiden asioiden esiin nostaminen ja niistä kysyminen, esimerkiksi päihde, velka, että tavallaan sellaista rohkeutta pitää olla ottaa ne vaikeat asiat puheeksi.” H4

OMA-valmentajat kuvaavat muokkaavansa lähestymistapansa asiakkaan ja tilanteen mukaisesti. Lähestymistapa sovitetaan työnhakijan persoonaan sopivaksi. Työntekijät kuvaavat työkokemuksen vaikuttavan heidän palvelutarpeen arvioinnin tapoihinsa. Työkokemuksen myötä lähestymistapojen vaihtelu on helppoa. Työn tukena voidaan hyödyntää erilaisia menetelmiä, joista haastateltavat mainitsevat kykyviisarin ja työelämätutkan.

”se on aika lailla semmoista kameleonttitouhua, että minkälainen ihminen sieltä ovesta tulee niin sitten hänen mukaan ruvetaan näitä asioita viemään.” H7

”mä vedän sen kyllä ihan selkärangasta tavallaan, että meen sen tilanteen mukaan aina ja pompin välillä asiasta toiseen ja tarkennan jotain ett se tulee niin automaattisesti.” H4

”voi pyytää tekemään sen työelämäututkan.” H8

”Oon huomannut, että se kykyviisari on ollut hyvä väline. Varsinkin, jos siellä on jotain sellaista haastavaa elämäntilannetta niin siitä saa kyllä aika kokonaisvaltaisen kuvan sen asiakkaan tilanteesta ja siitä omasta arviosta.” H3

Asiakkaiden rohkaisu ja kannustus nähdään tärkeäksi osaksi yhteistä dialogia. Työnhakijoita tuetaan omien vahvuuksien löytämisessä ja ohjataan positiivisella asenteella eteenpäin työllistymisen polulla. Palvelutarvetta selvitetään hyödyntämällä OMA-valmentajan vuorovaikutustaitoja. Yhteisen dialogin avulla asiakas pyritään saamaan kertomaan mahdollisimman tarkasti ja avoimesti omasta tilanteestaan.

”hyviä tapoja keskustelussa: kehuminen, vahvuuksien korostaminen, heijastava kuuntelu ja lopuksi aina yhteenveto, niin niitä olen koittanut ylläpitää.” H8

”Ja kyllä ne asiakkaat välillä tarvitsee semmoisen positiivisen tuuppauksen.” H3

”se asiakkaan kuuntelu ja yhteinen dialogi asiakkaan kanssa.” H3

”hiukan aina mietin, että milläs sanamuodoilla mä tän kysyn tai miten mää sen otan esille.” H2

Työnhakijan kohtaamisesta halutaan tehdä luonteva kiireetön tapahtuma, jossa vallitsee ilmapiiri, jossa asiakkaan olisi helppo kertoa asioistaan. Tapaamisessa rakennetaan luottamuksellista suhdetta, jotta työnhakijan olisi luontevaa ottaa myös vaikeitakin asioita esille. Työnhakijan kasvokkaisen kohtaamisen koetaan sujuvoittavan palvelutarpeen arviointia. Työnhakijan palvelutarpeen selvittely

vaatii monesti myös useampia tapaamisia eikä palvelutarve selviä ensimmäisellä tapaamiskerralla.

”ei tulisi kauhean jäykkää sellaista virastotäti mielikuvaa heille, että sitten olisi jotenkin heille luontevampaa.” H8

”... se luottamuksen rakentaminen on kyllä tosi oleellinen juttu, että siinä sitten näitä vuorovaikutustaitoja ja tämmöistä niinku henkilökohtaista läsnäoloa vaaditaan.” H7

”se vaatii semmoisen rauhallisen tilan ja sen kiireettömyyden.” H7

”kyllä se kasvokkainen kohtaaminen on ehdottomasti mun mielestä se paras tapa.” H7

”usein se sitten vaatii useammankin keskustelun ja pidemmänkin asiakassuhteen, että oikeasti pääsee siihen palvelutarpeeseen kiinni.” H5

Asiakkaalle pyritään antamaan ymmärrys työllisyyspalvelun tavoitteista ja palvelun luonteesta. Kohdatessaan asiakkaita, joiden palvelutarpeet ovat hyvin moninaisia on tärkeää työntekijän pitää mielessä myös oma roolinsa. Työllisyysneuvonnan näkökulman ylläpitäminen nähdään tärkeäksi palvelutarpeen arviointia tehtäessä.

”... saa ne asiat aina keskustelussakin sinne palaamaan takaisin sinne työllisyyden näkökulmaan, kun helposti lähtee sitten moninaisia tarpeita... mikä se on se meidän rooli ja tontti ja mitä me voidaan auttaa sitä niin kuin koko ajan yrittää itse pitää mielessä myös.” H7

7.1.4 Suunnitelmallinen eteneminen

Palvelutarpeen arvioinnissa nähdään tärkeäksi tekijäksi suunnitelmallinen eteneminen. Suunnitelmiin kirjataan sovitut asiat, mitä tehdään ensin ja miten sitten edetään. Kirjaamisen avulla sekä työnhakija ja OMA-valmentaja itse muistavat

mitä yhdessä on sovittu. Kirjaamisessa nähdään tärkeäksi termien yhdenmukaisuus.

”sä nyt itse tehostat sitä työnhakua ja haet työpaikkoja ja sitten jos et ole työllistynyt niin sitten lähet palveluun ja kirjoitan sen myös suunnitelmaankin sen asian. On sovittu näin, jotta mä muistan sen itse silloin seuraavalla kerralla.” H4

”Jos käytän sanaa päihteet niin silloin se tarkoittaa jotain muuta päihteitä kuin alkoholi.” H4

Työllistymistä edistävien palvelujen tai koulutuksen oikea-aikaisuus riippuu haastateltavien mukaan siitä, miten hyvin työnhakija on itse perillä kokonaistilanteestaan. Myös yhteistyön tekeminen monialaista tukea vaativien asiakkaiden kohdalla helpottaisi palvelujen oikea-aikaisuutta. Näin palveluista saataisiin irti niiden täysipainoisempi hyöty työnhakijalle.

”kun on vajetta siellä sotekentällä, niin sitten se heijastuu totta kai meidän suuntaan myös ja sitten kun on näitä terveydentilahaasteita ja niitä hoito- ja kuntoutussuunnitelmaa pitäisi tehdä tai tehdään erilaisia hoitotoimenpiteitä ja muita tulossa niin sitten jos ei se ihminen itse ole perillä että mikä nyt on hänen niinku tilanteensa ja sitten mietitään vaikka jotakin koulutuskuviota tai isompia tämmöisiä valmennuspalveluita tai muuta niin että ne olisi oikea-aikaisia suhteessa siihen mitä tapahtuu siellä terveydenhuollon ja kuntoutuksen kentällä .” H7

Palvelutarvetta arvioitaessa haastateltavien mukaan työnhakijan kokonaistilanne tulee ensin hahmottaa ja miettiä esille tulevien asioiden ensisijaisuutta. Moniongelmaisten asiakkaiden tilanteen arvioiminen vaatii OMA-valmentajalta asioiden priorisointitaitoa sekä kokonaishaasteiden pilkkomista hallittavampiin osatekijöihin.

”niitä sitten ei tarvitse edes ottaa puheeksi, kun sieltä tulee täyslaidallinen kaikkea mahdollista niin että löytyy sitten taas sitä niinku näkökulmaa siihen, että sinulla on nämä haasteet tässä ja nyt lähdetään pilkkomaan ja mitä tälle asialle voisi tehdä...” H7

"kun mennään siihen ensimmäiseen osa-alueeseen niin siinä selkiää esimerkiksi et okei asiakkaalle on myönnetty sairauspäiväraha niin en mä silloin ehkä käy kyllä kovin tarkkaan läpi niitä muita osa-alueita." H4

Uusi pohjoismainen työvoimapalvelumalli mahdollistaa työntekijälle harkintaa työnhakuvelvoitteen asettamisen suhteen. Harkinnan käytön koettiin olevan haastavaa. Myös pelkoa siitä, että jokainen työntekijä tulkitsee lakia omalla tavallansa ilmeni. Työnhakijoiden yhdenvertainen kohtelu nähtiin tärkeäksi ja vaikka oikeudellinen tuki nähtiin mutkikkaissa asioissa työntekijän taustatueksi, niin lopullisen vastuun yhdenvertaisesta kohtelusta työntekijät kokivat jäävän heille itselleen.

"Kyllä on mulla ainakin tuonu kyllä nyt jotenkin semmoista niinku lievää ahdistusta välillä." H2

"Aika paljon myös sitä harkintavaltaa sitten voimme käyttää." H3

"...pitäisi olla sellainen yhteinen tulkintaperiaate niihin lakeihin ja lain tulkintaa on tasan yhtä monta kuin on tulkitsijaakin." H4

"Mun mielestä se on sitten viime kädessä oikeudellinen tuki, jos on mutkikkaita asioita." H3

"Kyllähän se vastuu on sitten minulla viime kädessä määritellä se." H3

"se olisi mun mielestä niinku semmoinen jokaisen OMA-valmentajan ehkä semmoinen peiliin katsomisen paikka, että kohtelenko minä asiakkaitani yhdenvertaisesti." H4

Pitkään työttömänä olleiden työnhakijoiden työelämään kiinnipääseminen koettiin parhaiten sujuvan asteittain etenemällä yksilöllisten polkujen kautta. Joidenkin asiakkaiden kohdalla kokoaikatyöhön siirtymisessä voidaan hyödyntää erilaisia työllistymistä edistäviä palveluja. Valmennuspalvelujen toivottiin olevan enemmän työnhakijan tueksi jalkautuvampia.

”jos sä olet ollut vuosikausia työttömänä kahdeksan tuntia viisi päivää viikossa, on aika iso askel.” H4

”kuntouttava tai työkokeilu alkuun tavallaan siinä päästään vähän haasteleen niitä ongelmia mitä on ja sitten päästään palkoille mikä on taas seuraava askel...” H4

”...että se ei olisi niin irrallaan sitten se valmennuspalvelu esimerkiksi vaan, että sieltä olisi mahdollista sitten lähteä myös jalkautumaan sen asiakkaan kanssa enemmän.” H7

7.2 Johtamisen keinot palvelutarpeen arvioinnin kehittämisessä

Johtamisen keinot palvelutarpeen arvioinnin kehittämisessä voidaan vastausten perusteella jaotella neljään pääluokkaan (liite 4). Ne olivat palveluekosysteemin hyödyntäminen, esihenkilön tuki, työelämän muutoksen huomioiminen ja tiedonhallinnan kehittäminen. Johtamisen keinoja avataan pääluokakohtaisesti omien otsikoidensa alla.

7.2.1 Palveluekosysteemin hyödyntäminen

Palveluekosysteemin hyödyntäminen voitiin jakaa kahteen yläluokkaan: yhteistyön lisäämiseen sekä työllisyydenhoidon näkökulman nostamiseen kunnissa. Yhteistyötä tulisi tehdä sosiaali- ja terveystieteiden tahojen kanssa työllisyydenhoidon näkökulman ymmärtämiseen laaja-alaisesti. Sosiaali- ja terveystieteiden työntekijäpula ja palvelujen toimimattomuus nähtiin heijastuvan omaan työhön. Sosiaali- ja terveysalalla oleva resurssivaje saattaa haastateltavan kuvauksen mukaan vaikuttaa juuri siihen, ettei työllisyyden näkökulmaa huomioida välttämättä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Myös asiakkaiden kohdalla, joiden tarve monialaisesta yhteispalvelusta oli tunnistettu, asioissa yhteistyö koettiin hyvin vähäiseksi tai sitä ei tehty lainkaan.

”ei se ole helppoa tuolla sotesektorilla toimia, että se helposti niinku varmasti siihenkin liittyy että ei ole aikaa sitten samalla lailla keskittyä siihen niin kuin meidän näkövinkkeihin.” H7

”Meillä takkuua ihan hirveästi nuo terveyspalvelut mikä taas sitten vaikuttaa omaan työhön.” H4

”...niinku helposti yksin tota asiakkaan kanssa tekemistä, että tota jotenkin semmoista niitä yhteistyökuvioita täytyisi kyllä olla enemmän.” H2

”...sä teet typpiä yksinkin, vaikka puhutaan monialaisesta.” H4

Yhteistyön nähtiin sujuvan paremmin nuorten asioissa, mutta aikuissosiaalityön kanssa tehtävä yhteistyö koettiin puutteelliseksi. Yhteistyön tekemisessä haasteeksi koettiin myös tietosuoja-asiat, jotta yhteistyön saisi käynnistymään. Uuden pohjoismaisen työvoimapalvelumallin työnhakuvelvoite nähtiin myös monialaista tukea vaativien asiakkaiden kohdalla asiaksi, josta olisi hyvä tuoda tietoa ja ymmärrystä sosiaali- ja terveystieteiden toimijoille.

”se on niin kuin nolla se yhteistyö.” H2

”...kun ne tulee kolmekymmentä ja ne tulee tonne aikuisiin sitten siinä, nousee niinku seinä.” H4

”että missä se määritellään, että mitä sä voit esimerkiksi sinne sosiaalitoimeen niin kun kertoa sen asiakkaan tilanteesta, jotta sä saisit sen yhteistyön käynnistyy.” H4

”nääh meidän muutokset... niin esimerkiksi juuri sinne sosiaali- ja terveystieteille tuoda ilmi sitä, että mitä se työnhakuvelvoite konkreettisesti on... että tuodaan esille sitä mitkä ne tämänhetkiset niinku reunaehdot meillä on.” H3

Haastateltavat kertoivat myös siitä, miten työllistymistä edistävät palvelut nähtiin yksinään riittämättöminä palveluina vastaamaan työnhakijoiden palvelutarpeisiin, eivätkä ne olleet poistaneet työnhakijan työttömyyttä. Tiiviimpää tukea tarvitsevat

osatyökykyiset työnhakijat voisivat haastateltavan mukaan hyötyä myös työhönvalmennuspalvelusta.

”nuortenkin puolella alkaa olla jo niitä asiakkaita, jotka on jo nämä kaikki palvelut käyneet... ja se vaan sitten se tilanne jatkuu.” H5

”...mikä näitä tämmöisiä asiakasryhmiä sitten palvelisi ketkä ei oikeasti välttämättä sitten ole edes työkykyisiä taikka halukkaitakaan työhön.” H5

” työhönvalmennuksen puute varsinkin sitten kun erityisammattioppilaitoksista valmistuu nuoria...jotka tarvitsee sitä polutusta ja semmoista oikeasti tiivistä tukea sinne työelämän suuntaan...niin siellä tarvitsee olla se vieressä kulkija eli työhönvalmentaja, joka auttaa sitten niissä asioissa alkuun, että se ei ole liian raskasta sitten sinne työkokeilupaikalle... että löytyisi niitä sopivia tehtäviä.” H7

Haastateltavien mukaan yhteistyötä tulisi lisätä työnantajien suuntaan ja palvelujen tulisi olla joustavia eikä liian byrokraattisia. Yhteistyöhön tulisi olla foorumeita vuorovaikutuksen rakentamiseksi. Yhteistyötä tulisi lisätä myös oman kunnan sisällä. Kunnissa työllisyydenhoidon näkökulmaa tulisi nostaa esille laaja-alaisesti koko kunnan toimijoiden kesken. Kunnan koon nähtiin vaikuttavan yhteistyön tekemisen tapoihin. Pienissä kunnissa työntekijät pääsivät mukaan itse yhteistyöverkostoihin suoraan, mutta isommissa kunnissa usein esihenkilö toimi tiedonvälittäjänä eri verkostoissa.

”enemmän sitten jatkossa täytyy sitä yrittäjien kanssa tehtävää yhteistyötä lisätä...” H3

”...myös niiden muiden kuntatoimijoiden pitäisi ehkä ymmärtää tämä yhteistyön tärkeys.” H4

”...pitäisi niin kun olla sellainen yhteinen ymmärrys koko kunnassa siitä yhteistyöstä ja siitä palvelujen ekosysteemistä, että se ei riitä, että työllisyyspalvelut vaan siirretään niinku kuntiin, jos se muu kunta toimija ei ole halukas siihen yhteistyöhön.” H4

”... ehkä tämä ...on juuri sen kokoinen kaupunki, että täällä niinku on ollut niinku aika sillai sujuvaa toteuttaa sitä yhteistyötä.” H3

”...isompia yksiköitä ja aina silloin siellä sitten on niinku tavallaan se esimies, joka vie sitä asiaa eikä se niinku se konkreettinen ruohonjuuritaso” H4

Esihenkilöllä koettiin olevan merkittävä rooli alueen verkostoyhteistyön luojana ja ylläpitäjänä. Palveluekosysteemin toivottiin toimivan vuorovaikutuksellisesti käytännön ja konkretian tarpeista lähtien, jolloin se palvelisi parhaiten palvelutarpeen arviointia. Isommissa kunnissa verkostoyhteistyössä korostuu esihenkilön tuntemus ja tietämys ruohonjuuritason työstä ja siihen liittyvistä tarpeista.

”Esihenkilön rooli on olla sitten luotsaamassa sitä tiimiä niinku sinne alueen verkostoihin ja työelämään.” H3

”Miten niitä työnantajia saatais rohkeesti ja sinnepäin sitä vuorovaikutusta edes-takaisin niin siihen esimiehellä on tärkeä rooli.” H1

”Mitä esihenkilöltä kaivattais, olis nimenomaan tämä verkostoituminen ja tää yhteistyötahojen luominen, että se tulis niinku tänne meille niinku käytäntöön.” H2

” Tietääkö se esimies mitä se ruohonjuuritason työntekijä tekee siellä, mitä se tarvii, minkälaista yhteistyötä vai onko se sitä sanahelinää...” H4

7.2.2 Esihenkilön tuki

Esihenkilön tarjoama tuki OMA-valmentajien palvelutarpeen arviointiin voitiin jakaa kahteen yläluokkaan. Nämä olivat esihenkilön alan tuntemus ja esihenkilön sosiaalinen tuki. Haastateltavat pitivät tärkeänä, että esihenkilö tuntee työn sisällön ja siihen liittyvät haasteet. Esihenkilöiltä toivottiin myös lisää työn sisältöjen ymmärtämistä.

”Se on niinku arvokasta tietysti se, että esihenkilöllä on se ymmärrys siitä työstä ja työn sisällöstä ja muutoksista.” H3

"Mun mielestä esimiehillä pitäisi olla enemmän substanssiosaamista näihin meidän asioihin." H4

Haastateltavat kokivat työn onnistumisessa tärkeäksi sen, että esihenkilö on helposti lähestyttävä. OMA-valmentajien mielestä oli tärkeää, että esihenkilö luotti työntekijöidensä osaamiseen ja antoi heille työrauhan. Hyväksi koettiin, että esihenkilö oli kiinnostunut työssä jaksamisesta ja asiakkaiden jakautumisesta työntekijöiden kesken, että asiakasmäärät pysyvät tasapuolisina. Positiivinen ilmapiiri, jossa myös virheet sallittiin, mahdollisti heidän mukaansa parhaiten työntekijöiden ammatillisen kasvun.

"...antaa armoa työntekijöille." H2

"on joku henkilö kenen puoleen sä voit matalalla kynnyksellä kääntyä." H3

"Et ymmärrystä ja tukea parhaan mukaan, että semmoista on tosi tärkeä saada."
H1

"...meillä niinku tietyin väliajoin esihenkilö on kysynyt sitten, että minkälaiset asiakasjaot teillä on tai siis että tuntuuko että teillä nyt on semmoista tasaisuutta siinä ja tarviiko tehdä toimia sitten sen eteen." H3

"...mikä jo toteutuu tosi hyvin täällä meillä, että täällä annetaan kyllä työrauha. Täällä ei esimies ole olan takana käyttämässä mitä me täällä tehdään vaan se luottaa siihen, että me osataan ja hoidetaan ja jos on aihetta niin kuin puuttua niin sitten puututaan." H8

"...semmoinen hyvä ilmapiiri missä sallitaan myös epäonnistumiset niin se on semmoinen missä pystyy paremmin itse kasvamaan." H1

7.2.3 Työelämän muutosten huomioiminen

Työelämän muutosten huomioiminen voidaan jakaa haastateltavien vastausten perusteella kahteen yläluokkaan. Nämä olivat pehmeämpien työllistymisvaihtoehtojen tarve sekä työelämäntuntemuksen lisääminen. Pehmeämpien työllistymisvaihtoehtojen tarve näkyy haastateltavien mukaan tarpeena erilaisista askelmista polutettaessa työnhakijoita kohti työelämää ja lähemmäksi työelämän vaatimuksia. Näistä kevyemmistä vaihtoehdoista mainitaan kuntouttava työtoiminta ja erilaiset välityömarkkinoilta löytyvät palkkatukimahdollisuudet.

Kuntouttavaa työtoimintaa tarjotaan usein työpajamuotoisesti ja haastateltavien mukaan kuntouttavaa työtoimintaa tulisi kehittää niin, että työnhakija ymmärtää palvelun välietappina, josta siirrytään eteenpäin. Kuntouttavan työtoiminnan tehtävien tulisi heidän mukaansa olla ajanhengen mukaisia ja lähellä työelämäntarpeita olevia. Kuntouttava työtoiminta on sosiaalihuoltolain mukainen palvelu ja se siirtyy hyvinvointialueen palveluksi vuoden vaihteessa 2023. Eräs haastateltavista pohtikin palvelun tulevaisuuden suunnan olevan tällä hetkellä avoin ja näki yhtenä vaihtoehtona sen kehittymisen jatkossa enemmän sosiaalisen kuntoutuksen palveluksi.

”Asiakkaitten kanssa, joilla on niitä erilaisia haasteita suoraan avoimille työmarkkinoille työllistymisessä, niin tarvitaan juuri näitä niin sanottuja pehmeämpiä työmarkkinoita siihen.” H2

”...ei aina ole kauhean lähellä sitä työelämää sitten, että se on ehkä jollain lailla vanhentunutta ehkä täällä sitten se, mitä siellä kuntouttavassa työtoiminnassa tehdään.” H6

”se polutus siitä eteenpäin lähemmäksi niinku oikeasti sinne työelämään ja työmarkkinoita niin siinä on edelleen semmoinen käppi... että se seuraava etappi olisi sitten tavoiteltavissa oleva eikä jämähdetä niihin hyviin ja mukaviin palveluihin” H7

”Jotenkin se helposti menee nyt niin, että ne vaan niinku menee sinne ja sit ne on siellä ja sit siinä ei ole niinku semmoista etenemisajatusta ollenkaan.” H2

"...sen kuntouttavan työtoiminnan tulevaisuus mihin suuntaan se menee, lähtee se enemmän sinne sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmaan." H7

Haastateltavien mukaan kuntouttavan työtoiminnan jatkopoluksi nähtiin työkokeiluun siirtyminen työpaikalle. Työkokeilupaikan löytäminen ei kuitenkaan saisi jäädä vain työnhakijan omille harteille. Jos työkokeilupaikan löytäminen jää ainoastaan asiakkaan omaksi tehtäväksi se ei haastateltavien mukaan välttämättä onnistu.

"jos se jää asiakkaan tehtäväksi sitten, että haepa jostain se työkokeilupaikka, se on aikamoinen haaste usein." H6

Osatyökykyisten työllistyminen nähtiin vaativan työnantajilta erilaista asennoitumista heidän työllistämiseensä. Tämä vaatisi laaja-alaista asenneilmapiirin muutosta työnantajilta. Työtä tulisi tarkastella aiempaan verrattuna uudenaikaisesta näkökulmasta, jotta erilaisia työnkuvia voitaisiin räätälöidä osatyökykyisten tarpeita vastaaviksi.

"...meidän pitäisi saada sitä asenneilmapiiriä sinne työnantajan suuntaan rakennettua, että pystyttäisiin mahdollistamaan niitä erilaisia työnkuvia ja pilkkoa vähän niitä tehtäviä totutusta." H7

OMA-valmentajat kokivat tarvitsevansa enemmän tietoa tämän hetken työmarkkinoista, ja heillä olisi tarvetta työelämätuntemuksen lisäämiseen. Työelämätuntemuksen lisäämiseen ei nähty olevan aikaa ja toisaalta koettiin, että omat asiakkaat olivat niin kaukana työelämästä, ettei avoimien työpaikkojen seuraaminen ollut päällimmäinen asia.

"Tällä hetkellä ei ole kyllä ihan hirveästi niinku ehtinyt tuohon kohtaan kyllä niinku paneutua." H4

"oma asiakaskunta ei ehkä ole nyt siinä työllistymisen vaiheessa." H4

"oon kokenut tämän hyvänä, että tulee niitä työmahdollisuuksia myös suoraan niiltä työnantajilta meille ja voidaan sitten esitellä ehdokkaita ja katsoa ehdokkaita

ja mun mielestä se on tärkeätä että koko tiimi tuntee sen ja niinku esihenkilöä myöten sen oman työmarkkina-alueen.” H3

”Se on aina ollut semmoinen asia, mitä olisi hyvä niinku lisätä se työmarkkinatuntemus ja perehtyä enemmän siihen asiaan, että se voisi sitten kuitenkin olla hedelmällisempää se työnvälityskin.” H3

Yleisesti ottaen tiedettiin olevan työvoimapula-aloja, mutta mitä aloja ne tarkalleen ottaen olivat, siitä kaivattiin paikallisesti lisätietoa. Esihenkilön rooli paikallisten työvoimatarpeiden esittelijänä nähtiin tärkeäksi. Eräs haastateltava kuvaili tilannetta, jolloin joillakin aloilla työvoimantarve voi jo olla niin suurta, ettei koeta olevan aikaa rekrytointiin. Tällaiset työvoimatarpeet eivät sen vuoksi näy avoimissa työpaikoissa vaan nämä jäävät piilotyöpaikoiksi, joita OMA-valmentajat eivät välttämättä tunnista.

” Tiedetään, että on työvoimapula niin olisi ihan kiva, jos tietäisi, että missä firmoissa.” H8

” Olisi niinku esihenkilön mun mielestä tehtävä esitellä meille OMA-valmentajille, että missä täällä tarvitaan niitä työntekijöitä, että saataisiin se kohtaanto-ongelma ratkaistua.” H8

”(Työnantaja) ei aina kerkeä eikä pystykään työntekijöitä hankkimaan, että se oli jo niin mennyt silleen yli.” H1

Työtehtävien konkreettinen tuntemus koettiin helpottavan työnhakijoiden ohjaamista. Mitä paremmin tehtävät ja sen vaatimukset tunnettiin, sen helpompaa sopivien henkilöiden ohjaaminen kyseisiin työtehtäviin oli. Esihenkilön rooli mahdollisuuksista infoajana, vierailujen järjestäjänä ja yhteistyökumppaneiden etsijänä nähtiin tärkeäksi.

”Kun mentiin paikan päälle ja he esitteli toiminnan ja sit sä sait siitä semmoisen niinku, että okei tällaista tämä onkin.” H2

” Juuri tämä mahdollisuuksien infoaminen ja yhteistyökumppaneiden etsiminen ja tarjoaminen meille niin tuota se sitten näkyy niinku ihan konkreettisesti asiakkaalle, kun on tavallaan itsellä se tarjotin miltä tarjota niitä eri mahdollisuuksia.”
H6

Työelämän nähtiin muuttuneen tekemisen tavoiltaan. Työ tulisi nähdä uudella tavalla niin työnhakijan kuin OMA-valmentajankin. Vakituksia ”eläkevirkoja” ei enää ole tarjolla vaan työurat muodostuvat määräaikaisista työsuhteista. Työtä voidaan tehdä vuokrafirman kautta tai osa-aikaisesti ja työsuhteita voi olla useita yhtä aikaa. Yrittäjäyys ja erilaiset yrittäjyyden muodot kiinnostavat yhä useampia tai ainakin ajatus itsensä työllistämisestä kiehtoo työnhakijoita. OMA-valmentajilta vaaditaan myös rohkeutta erilaisten työllistymisvaihtoehtojen esittämiseen työnhakijalle.

”...matalamman palkan aloilla muuttuu koko ajan enemmän semmoiseksi silppuhommaksi, että tavallaan siihen semmoista asennemuutosta.” H5

” ettei ole välttämättä sitä yhtä asiaa, joka työllistää vaan voi olla monenlaisia juttuja.” H3

”...että ehkä ajatella vähän laatikon ulkopuoleltakin.” H3

”Ehkä sitten siinäkin täytyisi olla itsekin rohkeampi ehdottaan asiakkaalle ja tuoda niitä erilaisia vaihtoehtoja työllistyä.” H3

”erilaiset yrittäjyyden muodot, kevytyrittäjäyys on kovin suht niinku suosittua.” H3

”...monta kertaa asiakkailla on joku idea, että hän nopeasti työllistyy omassa työssä, käydä se keskustelu, että tavallaan yrittäjyyden tarkoitus on myös sitten se, että sillä omalla työllänsä elää.” H4

OMA-valmentajien mukaan työelämässä vaadittavat taidot ovat kiristyneet. Työnhakijalta vaaditaan monenlaista osaamista. Tietoteknisten taitojen merkitys on

korostunut ja tietoteknisiä taitoja vaaditaan jo työtä hakiessa sekä työssä suoriutumisessakin. Työelämässä korostuu jatkuvan kouluttautumisen merkitys sekä laaja-alainen moniosaajuus.

"...ei ne uskalla edes hakea paikkoja, kun niissä haetaan sellaista superihmistä."

H8

"...kaikki menee sähköisempään päin...moni semmoinen vähän vanhempi sanonut, että kun hän ei osaa edes sitä tietokonetta käyttää ja sitten ei uskalla tai ei ole sitä." H1

"Ne niinku työn sisäiset roolit monipuolistuu ja haetaan sellaista moniosaajaa."

H8

"sitten kouluttaudutaan ehkä elämän aikana lisää ja haetaan vähän jostakin ehkä sivupoluilta jotakin niinku uutta osaamista." H8

7.2.4 Tiedonhallinnan kehittäminen

Tiedonhallinnan kehittämisen pääluokka voitiin haastattelujen tuloksien perusteella jakaa kolmeen yläluokkaan. Yläluokat olivat tiedonhallintakeinot, vertaisopiminen ja tarve lisäkoulutuksesta. OMA-valmentajat kokivat, että tietoa on paljon saatavilla, mutta se on hajanaista ja sen etsimiseen kuluu paljon aikaa. OMA-valmentajilla on tietoa, että eri palveluita on, mutta niiden sisällöt ja ohjausprosessit ovat vaikeasti löydettävissä. Tiedot tulisi olla helpommin löydettävissä ja asiakastilanteiden aikana tiedon etsiminen koettiin haasteelliseksi. Palveluja on niin paljon, että aina työntekijä ei välttämättä edes muista kaikkia tarjolla olevia vaihtoehtoja.

"Tohon menee niin kuin yllättävän paljon työaikaa, kun sä lähdet etsimään sitä sieltä kissojen ja koirien kanssa sieltä jostain Teamsin syövereistä..." H4

"...kaikkean menee sitten ihan hirveästi aikaa ja sitten tuntuu, että se työaika ei niinku riitä." H2

"et jos asiakas on vaikka tossa edessä niin ja sä rupeet siinä etsimään, et hei mites tänne nyt... se voi olla aika sellasta stressaavaakin." H3

"Palvelujen tuntemus yhtenä asiana on tosi tärkeä tavallaan." H4

"Mä koen sellaista riittämättömyyden tunnetta siitä, että kun ei pysy päässä asiat niin järjestyksessä niin aina on semmoinen olo, että tuostakin on jossain ollut puhetta, mistähän sen löytäisi..." H7

Tiedonhallintaan kaivattiin toimivampia käytäntöjä. Haastattelussa koettiin TE-toimistossa käytössä ollut IMS-järjestelmä kuntapuolen Teams-järjestelmää selkeämmäksi tiedon hallittavuuden suhteen. Myös palvelutarjotin nähtiin yhtenä vaihtoehtona työn tueksi. Tieto tulisi olla järjestelmällisemmin löydettävissä työn tueksi.

"IMS on ollut kullanarvoinen tossa omassa työssä silloin TE-toimistossa." H3

"...olis edes ne niin kuin asiasanat, että tässä vaiheessa vois tarjota tällaista." H3

"Semmosta niin sanottua palvelutarjotinta...missä olis niin kun palvelut ja sitten siellä ois vähän tarkempaa tietoa, miten ohjataan ja miten se prosessi niin kun menee." H4

OMA-valmentajat näkivät työhön perehdytyksen tärkeäksi. Perehdyttämiseen tulisi järjestää aikaa. Työn alussa olevan perusperehdytyksen lisäksi kaivattiin myös syventävämpää perehdytystä, kun työntekijällä on jo hieman kokemusta työstään. Kokemuksen kautta perehdytettävä tieto omaksutaan ja ymmärretään paremmin.

"Juuri sen perehdytyksen ja tiedonsaannin mahdollistaminen." H3

"kummiperehdyttäjä tyyppinen" H3

"Sitä kaikkee tietoo ei voi silloin kerralla saada ja kun sä oot saanu sitä omaa kokemusta niin sä voit vähän paremmin peilata sitä." H2

Kuntakokeilun henkilöstöstä löytyy kokeneempia työntekijöitä ja työuran alussa olevia OMA-valmentajia. OMA-valmentajat kokivat kokemuksen helpottavan työn tekemistä ja näin kokeneemmilta työntekijöiltä voitaisiin vertaisoppia heidän työmenetelmistään. Vertaisoppimista voitaisiin hyödyntää haastateltavien mukaan enemmän kehyskuntien kesken esimerkiksi pohjoismaiseen työvoimapalvelumalliin liittyen.

”kokemus tuo sitä niinku tietynlaista tuntosarveekin siihen hommaan mikä sitten tässä työssä koko ajan kehittyy.” H7

”...meillä on varmasti kyllä täällä kuntakokeilussa kokeneita konkareita, jolla olisi paljonkin annettavaa.” H7

”tähän pomaan (pohjoismainen työvoimapalvelumalli) liittyen voisi jossain kohtaa semmoista vuoropuhelua pitää, että miten on lähtenyt eri kunnissa liikkeelle.” H7

”Tämmöiset keskustelut ja ajatusten vaihdot niin nää on ihan äärettömän hyviä asioita, että meillä oli joskus käytössä opintopiirit missä sitten eri teemoittain keskusteltiin juuri tällä tapaa niin niistäkin oppii valtavasti.” H3

OMA-valmentajat toivat esille lisäkoulutuksen tarvetta. Lisäkoulutusta kaivattiin siihen, että tietäisi mitä erilaisia mahdollisuuksia työnhakijoille olisi tarjolla ja miten niihin voidaan työnhakijoita ohjata. Esille tuotiin myös tarvetta selventää eri valmennuspalvelujen eroja, jotta OMA-valmentajat tietäisivät mikä valmennuspalvelu olisi sopivin työnhakijan palvelutarpeeseen nähden.

”...vahvempi se tietotaito ja tuki meille et mitä kaikkee on ja miten oikeesti niihin pääsee käsiksi. Ett just sanotaan, vaikka esimerkiksi se velkaneuvonta.” H1

” vähän on vielä jäänyt ehkä epäselväksi noiden Cimsonien ja Arfmanniin ja muiden mitä eroa niissä on tavallaan, että osaisi palvella sitä asiakkaan palvelutarvetta ja ohjata oikeisiin palveluihin. ” H8

OMA-valmentajat näkivät vaikeiden asioiden puheeksi ottamisen yhdeksi kehittämiskohteekseen. Haastavien asioiden puheeksi ottamiseen toivottiin koulutusta. Haastateltavien mukaan koulutuksessa voitaisiin käydä läpi erilaisia keinoja haastavampien asioiden esille nostamiseen, joka helpottaisi palvelutarpeen arviointia.

"itsellä sellainen iso kehittämiskohde on just se, että miten sen saisi niinku selvitettyä jotenkin hellävaraisesti mutta tehokkaasti, jos sillä asiakkaalla on jotakin meneillään elämäntilanteessa." H8

"...tavallaan se niinku puheeksi ottaminen... että mitenkä vaikeista asioista voi toisaalta kysäistä, kun ei nyt voi ihan töksäyttää ett no mites noi päihteet... toisaalta jos asiakas sanoo, että ei mulla ole mitään mutta sinä itse näet niin kuin suoraan, että ihan varmasti on..." H5

8 POHDINTA

Pohdinnassa tarkastellaan aluksi tutkimuksen eettisyyttä ja luotettavuutta. Johtopäätökset osiossa käydään läpi keskeisimmät tulokset sekä verrataan saatuja tuloksia aiempiin tutkimustuloksiin. Tulosten pohjalta esitetään kehittämisehdotuksia. Lopuksi pohditaan ehdotuksia jatkotutkimusaiheiksi ja ajatuksia tulevaisuuteen.

8.1 Eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuksessa on pyritty noudattamaan hyviä tieteellisen tutkimuksen käytäntöjä ja toimimaan johdonmukaisesti, rehellisesti ja tarkkuutta noudattaen niin tutkimussuunnitelman laadinnassa, tutkimuksen eri vaiheissa tallentamisesta arviointiin ja raportointiin (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6–8). Laadullisen tutkimuksen luonteeseen kuuluu, ettei tutkimusprosessi ole aina kovin suoraviivaista (Alasuutari 1999, 254). Ryhmähaastattelu oli tarkoituksenaan toteuttaa kaikkien haastateltavien kesken yhdellä kertaa, mutta aikataulujen yhtensovittamisen vuoksi haastateltavat päädyttiin jakamaan kahteen ryhmään. Pieni ryhmä koko mahdollisti kokemusten jakamisen haastateltavien kesken ja kaikki osallistujat pystyivät osallistumaan keskusteluun. Jos kaikki kahdeksan osallistujaa olisivat olleet yhtenä ryhmänä, olisi haastattelu voinut olla toisenlainen.

Haastatteluun osallistuvilla on kerrottu tarkasti tutkimuksen tarkoituksesta, tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuudesta ja siitä että tulokset esitetään niin, etteivät yksittäiset vastaajat ole tunnistettavissa tuloksista. Tutkimukseen osallistujille on lähetetty ennen haastattelua tietosuojailmoitus (liite 2) ja saatekirje (liite 1), jossa on kerrottu haastattelun teemat, tutkimuskysymykset ja korostettu osallistumisen vapaaehtoisuutta. Tutkimuksen eri vaiheet on kuvattu yksityiskohtaisesti noudattaen avoimuutta, jolla on pyritty lisäämään tutkimuksen luotettavuutta (Aaltio & Puusa 2011, 156). Tutkimuksessa on kunnioitettu aiempia tutkimuksia ja tutkijoita sekä käytetty asianmukaisia käytäntöjä viittauksissa. Tutkimus on

käynyt läpi plagioinnin tarkistuksen. Kerättyä aineistoa on käsitelty asianmukaisesti ja se hävitetään opinnäytetyön valmistuttua (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6–8).

Tutkimukseen saatiin mukaan kahdeksan OMA-valmentajaa, jotka edustivat neljää eri Tampereen kehyskuntaa ja mukaan saatiin niin kunta- kuin valtiotaustaisia OMA-valmentajia. Heistä osa oli työuran alussa olevia ja osa jo pidempään työllisyshoidon parissa olleita työntekijöitä. Tutkimukseen saatiin mukaan monipuolinen haastateltavien joukko. Tulokset voivat siten antaa suuntaa siitä, miten laaja-alainen kokonaisuus työnhakijan palvelutarpeen arviointi on, mitkä eri tekijät siihen vaikuttavat ja miten se kuntakokeilun kehyskunnissa toteutuu. Haastateluaineiston alkuperäisilmauksia on otettu mukaan runsaasti, jotta tutkijan tekemät tulkinnat vastauksista olisi nähtävissä tutkimusta luettaessa.

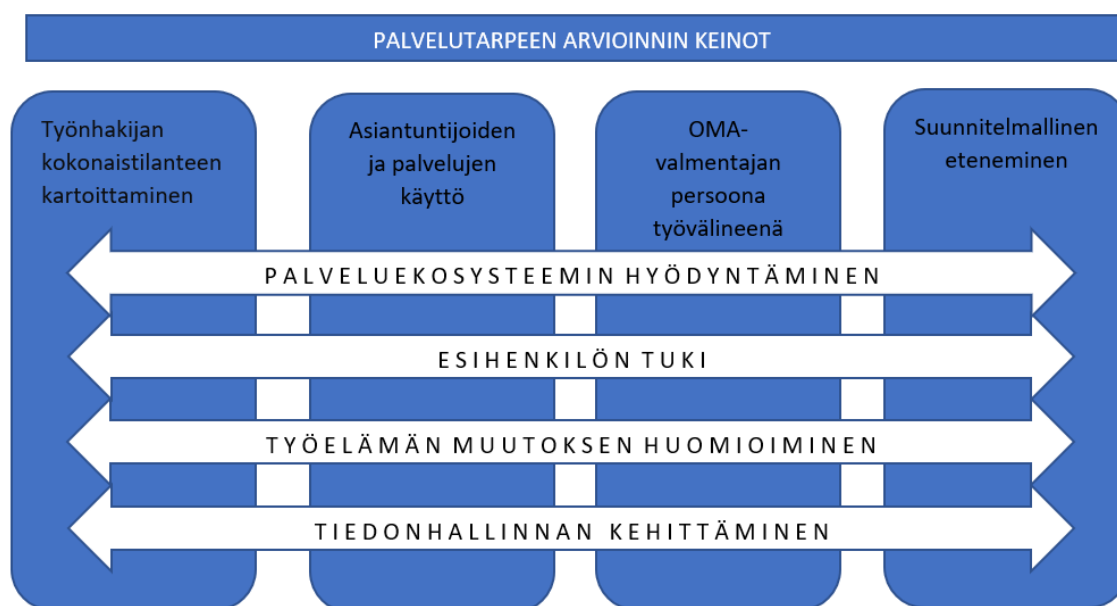
Tutkijan asennoituminen tutkittavaan asiaan ei ole koskaan yksiselitteistä, joka kuuluu osaksi laadullista tutkimusmenetelmää. Laadulliseen tutkimukseen kuuluu aina epävarmuustekijöitä, jotka ovat osa tutkimusmenetelmän luonnetta. Tutkimustapaan kuuluvaa epävarmuutta voidaan pitää myös laadullisen tutkimusmenetelmän rikkautena. (Savin-Baden & Howell Major 2010, 4–5.) Tutkija on toiminut vuosia työllisyshoidon parissa, ja hän on pyrkinyt tiedostamaan omat ennakkokäsityksensä tutkittavasta asiasta ja siten poissulkemaan ne, etteivät ne vaikuttaisi tutkimuksen tuloksiin.

Tutkija toimii esihenkilönä Oriveden työllisyyden edistämisen kuntakokeilussa, mutta tutkimuksessa hän on toiminut opiskelijan roolissa ja jättänyt oman ammatiasemansa tutkimuksen ulkopuolelle. Tutkimus on laajennettu koskemaan koko Tampereen kehyskuntien aluetta, jotta tutkijan asema ei vaikuttaisi tutkimukseen ja haastateltavien vastauksiin. On vaikea arvioida, onko tutkijan asema vaikuttanut saatuihin vastauksiin jollakin tasolla.

Tutkimuksen tekijä on hoitanut itsenäisesti koko tutkimusprosessin; aiheen valinnasta aineiston keruuseen, tulosten analyysiin ja raportin kirjoittamiseen. Jos tutkimus olisi tehty esimerkiksi parityönä olisi prosessi voinut olla toisenlainen. Tutkija on hyväksyttänyt tutkimuksen eri vaiheet opinnäytetyön ohjaajallaan ja näin pyrkinyt lisäämään tutkimuksen luotettavuutta. (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 165.)

8.2 Johtopäätökset

Työnhakijoiden palvelutarpeen arviointi on kompleksinen kokonaisuus, jossa eri tekijät heijastuvat toisiinsa. Tulosten perusteella OMA-valmentajien palvelutarpeen arvioinnissa korostuu neljä keskeistä keinoa (kuvio 5). Nämä ovat työnhakijan kokonaistilanteen kartoittaminen, asiantuntijoiden ja palvelujen käyttö, OMA-valmentajan persoona työvälteenä ja suunnitelmallinen eteneminen. Näitä osa-alueita voidaan kehittää lisäämällä yhteistyötä palveluekosysteemin toimijoiden kesken ja kirkastamalla työllistymisen näkökulmaa ekosysteemin toimijoiden keskuudessa. Esihenkilön tuki OMA-valmentajan työlle on tärkeää ja työn tukena oleva ymmärtävä esihenkilö nähtiin tärkeäksi. Esihenkilöltä kaivataan enemmän tiedollista tukea. Työmarkkinatietoisuuden lisääminen ja muuttuvan työelämän ymmärtäminen mahdollistaa osuvamman palvelutarpeen arvioinnin. Palvelutarpeen arvioinnin tukena OMA-valmentajilla on käytettävänä paljon erilaisia palveluita sekä verkostoa, jonka hahmottaminen vaatii tiedonhallintakeinojen kehittämistä.



KUVIO 5. Johtamisen keinot palvelutarpeen arvioinnin kehittämisessä

Tutkimustulokset ovat samansuuntaisia aiempien tutkimusten kanssa, joissa sivutaan työnhakijoiden palvelutarpeeseen liittyviä tekijöitä. Yhteistyön tärkeys nousee esille erityisesti työllisyyspalvelujen ja sosiaali- ja terveystieteiden välillä (Terävä 2011; Saikku 2018; Rajavaara ym. 2019, 158). Työllisyyden edistämisen

kuntakokeilun väliraportissa Aho ym. (2022, 40–41) korostavat alueellisen ekosysteemin kehittämistä erityisesti työkyvyn edistämiseen liittyvissä asioissa pohjoismainen työvoimapalvelumalli ja sote-uudistus huomioiden. Moniammatillista tukea tarvitseva työnhakija asioi saman aikaisesti niin sosiaali- ja terveystalveluissa kuin työllisyyspalveluissakin. Palvelujen oikea-aikaisuus vaatii yhteistyötä ja työllistymisen näkökulman sisällyttämistä laaja-alaisesti koko palvelupolkuun. Myös Mäki (2020, 105) on tutkimuksessaan korostanut sitä, miten monikytköksellisessä työssä korostuu yhteistyökumppanien löytämisen tärkeys.

Työmarkkinoiden tuntemisen tärkeys nousi esille OMA-valmentajien haastattelu-
vastauksissa. OMA-valmentajat korostivat Kallion tutkimuksen suuntaisesti (2020, 44–45) työmarkkinatarpeiden huomioimista työnhakijoille järjestettävissä palveluissa kuten kuntouttavassa työtoiminnassa. Työelämä tulisi nähdä laaja-alaisuudessaan ja kuten Kalliokin (2020, 44–45) toteaa, se vaatii avaria näkemämyksiä työstä ja sen tekemisen muodoista.

Tutkimustuloksissa nousivat esille myös tiedonhallinnan haasteet. Ne on nostettu julkisella sektorilla jo aiemmin tutkimuksissa esille Salovaaran, Leinosen ja Silénin (2021) tutkimuksessa. Tiedonhallinnan kehittämiseen ja sen hyödyntämiseen johtamisen tukena julkisella sektorilla tulisi kiinnittää jatkossa enemmän huomiota.

8.3 Kehittämisehdotukset

OMA-valmentajat tarvitsevat työnsä tueksi lisätietoa palveluekosysteemin toimijoista ja erilaisista ohjausprosesseista. Esihenkilön rooli on merkittävä verkostojen luojana ja ylläpitäjänä, mutta ensiarvoisen tärkeää on käytännön ja konkreettisen tiedon välittäminen toimijalta toiselle. Vuorovaikutusta tulisi saada aikaan kentän työntekijöiden kesken. Erilaisten yhteistyöfoorumien rakentaminen ja ylläpitäminen on tarpeellista sekä erityisen ajankohtaista tulevaa hyvinvointialumuutosta ajatellen. Yhteistyöfoorumeja rakennettaessa on huomioitava, että verkostoihin saadaan mukaan ruohonjuuritason tarpeet eikä yhteistyö saa jäädä liian ylätasolle.

OMA-valmentajat hyötyisivät palvelutarpeen arviointia tehdessään lisätiedosta alueen työmarkkinoista ja sen työntekijällä asettamista vaatimuksista. Mitä konkreettisempaa tietoa työtehtävien vaatimuksista OMA-valmentajilla on, sen helpompaa myös työnhakijoiden palvelutarpeen arviointi on. Kaivataan yksityiskohtaisempaa tietoa työelämän tarpeista, jota saadaan usein vain jalkautumalla työpaikoille.

Pohjoismaisessa työvoimapalvelumallissa panostetaan vahvaan alkuun ja perusteelliseen palvelutarpeen arviointiin. Haastateltavien mukaan työttömyyden juuri-syiden löytäminen nähdään ensiarvoisen tärkeäksi, jotta havaittuihin tuen tarpeisiin pystytään vastaamaan jo palvelupolun alkuvaiheessa. Työttömyyden juuri-syiden selvittämisen tueksi kaivataan koulutusta vaikeiden asioiden puheeksi ottamiseen. Työllisyysdenhoitoon suuntaavaa koulutusta ei ole tarjolla ja työkokemuksen myötä OMA-valmentajat ovat oppineet omanlaisensa lähestymistapansa palvelutarpeen arvioinnissa. Vertaisoppimisen hyödyntäminen, kokemusten jakaminen ja vaihtaminen kehyskuntien kesken mahdollistaisi kokeneemmilta kollegoilta erilaisten menetelmien oppimista. Kehyskuntien keskeistä OMA-valmentajien välistä vuorovaikutusta tulisi lisätä, jossa voitaisiin hyödyntää erilaisia opintopiirejä tai vertaisversteita.

OMA-valmentajien palvelutarpeen arvioinnissa yhtenä keinona käytetään palveluiden ja asiantuntijoiden hyödyntämistä. Eri palveluista saatava tieto on hyvin hajallaan ja ohjausprosesseista kaivataan tarkempaa tietoa. Tiedonhallinnan tueksi tulisi kehittää teknisiä ratkaisuja, jotka helpottaisivat OMA-valmentajien työtä. Nykyinen Teams-alusta koetaan haastavaksi, tieto ei ole helposti löydettävissä ja sen etsimiseen kuluu paljon työaika. Työn tueksi toivottaisiin selkeämpää palvelutarjotinta tai muuta ratkaisua, josta tieto löytyisi nykyistä nopeammin ja selkeämmin. Erilaisia malleja tiedonhallinnan tueksi voitaisiin selvittää myös laajemmin muilta kuntakokeilualueilta Pirkanmaan ulkopuolelta.

Pohjoismainen työvoimapalvelumalli on muuttanut paljon työnhakijoiden alkuvaiheen palveluprosessia. OMA-valmentajat ovat joutuneet oppimaan paljon uusia asioita sekä poisoppimaan vanhoista ohjeistuksista. Jatkuvassa muutoksessa esihenkilön antama armeliaisuus on tärkeää, minkä nähtiin tällä hetkellä hyvin

toteutuneenkin. Hyvä työilmapiiri, jossa myös virheet sallitaan mahdollistaa parhaiten OMA-valmentajien ammatillisen kasvun.

8.4 Ajatuksia tulevaisuuteen

Tutkimus toteutettiin toukokuun 2022 lopulla, jolloin pohjoismainen työvoimapalvelumalli oli juuri otettu käyttöön. Tutkimuksen toistaminen myöhemmin, jolloin työvoimapalvelumallista olisi pidempi aikaista tietoa, voisi antaa syvällisempää tietoa kuntakokeilun aikana kehittyneistä palvelutarpeen arvioinnin keinoista. Tutkimusta toistettaessa voitaisiin myös keskittyä johonkin tiettyyn johtamisen keinoon ja rajata tutkimus koskemaan esimerkiksi tiedonhallinnan kehittämisen näkökulmaa palvelutarpeen arvioinnissa.

OMA-valmentajien tekemä palvelutarpeen arviointi on vaativaa ja yhteiskunnallisesti erittäin merkittävää työtä. OMA-valmentajien tietotaidon lisäämiseen ja kouluttamiseen tulisi kiinnittää myös valtakunnan laajuisesti huomiota työllisyydenhoidon siirtyessä kuntien järjestämisvastuulle vuoden 2024 aikana. Pelkkä palvelujen siirtäminen kuntiin ei riitä vaan kuntien tulisi asettaa kuntalaisten työllistyminen koko kunnan ja sen toimijoiden tahtotilaksi. Vain yhteisen tahtotilan avulla palveluekosysteemiä pystytään hyödyntämään täysipainoisemmin työnhakijoiden palvelutarpeen arvioinnin tukena.

LÄHTEET

Aaltio, I. & Puusa, A. 2011. Laadullisen tutkimuksen luotettavuus. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Menetelmäviidakon raivaajat -perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Helsinki: JTO.

Aho, S., Arnkil, R., Hämäläinen, K., Lind, S., Spangar, T., Tuomala, J., Ojala, S., Saloniemi, A., Stenvall, J., Melin, H. & Mäkiäho, A. 2022. Työllisyyden kuntako-keilujen arviointi: I väliraportti. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2022:3. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-449-1>

Aho, S. & Mäkiäho, A. 2016. Krooninen työttömyys. Pitkään avoimien työmarkkinoiden ulkopuolella olleiden työttömien määrää ja rakennetta sekä työttömyyden dynamiikkaa Suomessa vuosina 2005–2013 selvittävä tutkimus. Valtioneuvoston selvitys ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 20/2016. Viitattu 7.10.2022. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-254-8>

Aho, S. Tuomala, J., Hämäläinen, K. & Mäkiäho, A. 2018. Työvoimapalvelujen kohdistuminen ja niihin osallistuvien työllistyminen. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 19/2018. Viitattu 29.11.2021. <https://urly.fi/2syb>

Alasuutari, P. 1999. Laadullinen tutkimus. 3.uud. p. Tampere: Vastapaino.

Alueelliset työllisyyskokeilut 2017–2018. Kuntaliitto 28.3.2018. Viitattu 15.10.2022. <https://urly.fi/2PO1>

Arnkil, R., Spangar, T. & Jokinen, E. 2019. Kohti laajaa työelämä- ja ihmislähtöistä työvoimapalvelujen ekosysteemiä. Pirkanmaan työvoima- ja yrityspalvelujen alueellisen kokeilun tutkimus. Viitattu 29.11.2021. <https://urly.fi/2sqP>

Cheung, M., Egebark, J., Forslund, A., Laun, L., Rödin, M. & Vikström, J. 2019. Does Job Search Assistance Reduce Unemployment? Experimental Evidence on Displacement Effects and Mechanisms. IFAU. Working Paper 2019:25. Viitattu 9.5.2022. <https://urly.fi/2BN7>

Elonen, N., Niemelä, J. & Saloniemi, A. 2017. Aktivointi ja pitkäaikaistyöttömien monenlainen toimijuus. Janus 25.4. (2017): 280–296. Viitattu 6.2.2022. Vaatii käyttöoikeuden.

Grandia, J., La Grouw, Y. & Kruyen, P. 2019. Motivating the Unemployed: A Full-Range Model of Motivational Strategies That Caseworkers Use to Activate Clients. Social policy & administration 54.3 (2019): 375–389. Viitattu 6.2.2022. Vaatii käyttöoikeuden. DOI: 10.1111/spol.12540.

Hallituksen esitys HE 207/2022 vp. 2022. Hallituksen esitys eduskunnalle julkisten työvoima- ja yrityspalveluiden uudelleen järjestämistä koskevaksi lainsäädännöksi. Viitattu 15.10.2022. https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Sivut/HE_207+2022.aspx

Hansen, H. & Gubrium, E. 2021. Activating the Person in the Chancing Situation: A Dynamic Analytical Approach to Labour Activation. *Journal of comparative social work* 16.1 (2021):61-84. Viitattu 6.2.2022. Vaatii käyttöoikeuden. DOI: 10.31265/jcsw.v16i1.373.

Helander, N., Ahola, O., Houhala, K. & Jääskeläinen, A. 2020. Tiedolla johtaminen julkisella sektorilla: käytännön tapauksia eri hallinnon aloilta. Vol 48 Nro 3 (2020): Focus Localis 3 - 2020. <https://journal.fi/focuslocalis/issue/view/7896/1239>

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2015. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. E-kirja. Gaudeamus. Viitattu 4.12.2021. Vaatii käyttöoikeuden.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi

Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvoori, J. 2017. Tutkimushaastattelun käsikirja. E-kirja. Vastapaino: Tampere. Viitattu 5.12.2021. Vaatii käyttöoikeuden.

Jang, K. 2013. An Understanding of Optimal Knowledge Management for Social Work Practice: Based on a Process-oriented Conceptualisation of Knowledge Integration. *British Journal of Social Work*, 43(7), 1364. doi:<https://doi.org/10.1093/bjsw/bcs053>

Kallio, A. 2020. Kuntien työllistämispalvelut -Elinvoiman vahvistamista vai sosiaalipalvelua? KAKS – Kunnallisan kehittämissäätiö. Kunnallisan kehittämissäätiön julkaisu 32. Viitattu 6.2.2022. <https://urly.fi/2sya>

Kykyviisari työ- ja toimintakyvyn tukena. 2022. Viitattu 20.10.2022. <https://sivusto.kykyviisari.fi/>

Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain muuttamisesta 30.12.2021/1379. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20211379>

Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 28.12.2012/916. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120916>

Laki työllisyyden edistämisen kuntakokeilusta 30.12.2020/1269. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2020/20201269>

Leung, Z. C. S. 2014. Knowledge management in social work: The interplay of knowledge sharing platforms. *International Social Work*, 57(2), 143-155. doi:<https://doi.org/10.1177/0020872812444480>

Maibom, J., Rosholm, M. & Svarer, M. 2012. Experimental Evidence on the Effects of Early Meetings and Activation. IZA DP No. 6970. *Scandinavian Journal of Economics*, 2017, 119 (3), 541 - 570. Viitattu 9.5.2022. <https://urly.fi/2BNk>

Mäki, A. 2020. Jännitteitä ja yhteiskehittelyä -kompleksisuus asiantuntijayhteisöjen johtamisen arjessa. Teoksessa Vartiainen, P. & Raisio, H. (toim.) Johtaminen kompleksisessä maailmassa -viisautta pirullisten ongelmien kohtaamiseen. Helsinki: Gaudeamus Oy.

Niemi, H. 2018. Kunta työllisyydenhoitajana: Työpakosta kokeiluihin. Tampere University Press. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-0818-6>

Nurmela, K. 2021. Identification of Mental Health Disorders among Long-term Unemployed People and Their Ability to Work: Does health care meet the case? Tampere University Dissertations 413. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-1949-6>

Oriveden kaupunginhallituksen pöytäkirja 14.12.2020 §280. Työllisyyden edistämisen kuntakokeilua koskevien yhteistyösopimusten hyväksyminen.

Pirkanmaan laajuinen kuntakokeilu. 9.3.2022. Viitattu 15.10.2022. <https://urly.fi/2PNR>

Pirkanmaan työllisyyden edistämisen kuntakokeilu. Tampereen toimintamalli 2021. Julkaisematon. Opinnäytetyöntekijän hallussa.

Pirkanmaan työllisyyden kuntakokeilu 2022. 14.09.2022. Viitattu 15.10.2022. <https://www.tampere.fi/tyonhakijalle/pirkanmaan-tyollisyyden-kuntakokeilu>

Rajavaara, M., Määttä, A., Kokko, R-L., Saikku P. & Tarkiainen L. 2019. Aktivoivat palvelukokonaisuudet muuttuvassa palvelujärjestelmässä. Teoksessa Rajavaara, M., Määttä, A., Kokko, R-L. & Tarkiainen (toim.) Aktivointipolitiikkaa yhteisin palveluin. Näkökulmia työllistymistä edistävään monialaiseen yhteispalveluun. Helsinki: Kela. Viitattu 27.11.2021. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2019050314102>

Saikku, P. 2018. Hallinnan rajoilla. Monialainen koordinaatio vaikeasti työllistävien työllistymisen edistämässä. Valtiotieteellisen tiedekunnan julkaisuja 74 (2018). Viitattu 27.11.2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-51-3303-8>

Salovaara, S., Leinonen, J. & Silén, M. 2021. Tietojärjestelmien avulla kerätyn tiedon hyödyntämisen esteet sosiaalialan organisaatioiden tiedolla johtamisessa. Finnish Journal of eHealth and eWelfare 13.4 (2021): n. pag. Web.

Savin-Baden, M. & Howell Major, C. 2010. The uncertainty of wisdom. Teoksessa Savin-Baden, M. & Howell Major C. (ed.) New Approaches to Qualitative Research. London: Routledge.

Sosiaali-, terveys- sekä työ- ja elinkeinoalojen yhteisten palvelujen sanasto 2020-01-02. Työ- ja elinkeinoministeriö ja Sanastokeskus TSK ry. Viitattu 22.10.2022. https://sanastokeskus.fi/tiedostot/pdf/Sotete-sanasto_2020-1.pdf?file=pdf/Sotete-sanasto_2020-1.pdf

Suoranta, J. 1995. Tekstit, murrokset ja muutos: kolme näkökulmaa laadullisen tutkimuksen metodologiaan. Rovaniemi: Lapin yliopisto.

Tampereen kaupunginhallituksen pöytäkirja 30.11.2020§ 507. Työllisyyden edistämisen kuntakokeilua koskevien yhteistyösopimusten hyväksyminen. <https://urly.fi/2PNT>

- Tampereen kaupungin kotouttamisohjelma 2021–2025. 2021. Viitattu 20.20.2022. https://www.tampere.fi/sites/default/files/2022-05/tampere_koto_ohjelma_2021-2025.pdf.
- TE-palvelut 2024-uudistus. n.d. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 06.02.2022. <https://tem.fi/te-palvelut-2024-uudistus>
- Terävä, E., Virtanen, P., Uusikylä, P. & Köppä, L. 2011. Vaikeasti työllistyvien tilannetta ja palveluita selvittävä tutkimus. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 23/2011. Viitattu 29.11.2021. <https://urly.fi/2sy9>
- Tuomi, J. & Sarajärvi A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyn käsitteleminen Suomessa. Viitattu 27.11.2021. <https://urly.fi/21Jq>.
- Työ- ja elinkeinoministeriö 2022. Pohjoismainen työvoimapalvelumalli. Viitattu 16.5.2022. <https://tem.fi/pohjoismainen-tyovoimapalvelumalli>
- Työ- ja elinkeinoministeriö: Työ- ja elinkeinoministeriön ohje työnhakijan palveluprosessista ja työnhakuvelvollisuudesta. 2022. VN/10520/2022. Viitattu 15.05.2022. https://www.finlex.fi/data/normit/48159/TEM_ohje_120422.pdf.
- Työ- ja elinkeinoministeriö 20.5.2021 Työvoimapalvelut 2024. <https://urly.fi/2AUJ>
- Työllisyyden kuntakokeilujen tilastoseuranta ja arviointi. n.d. Viitattu 20.10.2022. <https://tem.fi/tyollisyyskokeilujen-tilastoseuranta-ja-arviointi>
- Työllisyyden kuntakokeilut. n.d. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 27.11.2021. <https://tem.fi/tyollisyyskokeilut>
- Vakkala, H. 2012. Henkilöstö kuntauudistuksissa. Psykologinen johtamisorientaatio muutoksen ja henkilöstövoimavarojen johtamisen edellytyksenä. Acta-väitöskirja 238. Helsinki: Suomen kuntaliitto.
- Valtakari, M., Arnkil, R., Eskelinen, J., Kesä, M. Mayer, M., Nyman, J. & Ålander, T. 2019. Työttömien määräaikaishaastattelujen arviointi. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2019:26. Viitattu 22.10.2022. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-696-6>
- Valtioneuvosto 2019. Pääministeri Sanna Marinin hallituksen ohjelma 10.12.2019: Osallistava ja osaava Suomi – sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta. Valtioneuvoston julkaisuja 2019:31. Viitattu 20.11.2021. <https://urly.fi/2mOG>
- Viiala, R. 2017. Henkilöstöjohtaminen tulevaisuuden kunnassa. Teoksessa Nyholm, I., Haveri, A., Majoinen, K. & Pekola-Sjöblom, M. (toim.) Tulevaisuuden kunta. Helsinki: Suomen kuntaliitto.
- Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Ylistö, S. 2018. Why do Young People Give up Their Job search? *Nordic journal of working life studies*, 2018-09-01, Vol 8 (3), p.27-45 Viitattu 27.11.2021. Vaatii käyttöoikeuden. DOI: 10.18291/njwls.v8i3.109539.

LIITTEET

Liite 1. Saatekirje tutkimukseen osallistuvalla

1(2)

Opiskelen Tampereen ammattikorkeakoulussa sosiaali- ja terveysalan johtamisen ja kehittämisen ylempää ammattikorkeakoulututkintoa. Teen opinnäytetyöni työllisyyden edistämisen kuntakokeiluun Tampereen kehyskuntien alueelle. Opinnäytetyöni tarkoituksena on selvittää OMA-valmentajien näkemyksiä työhakijoiden palvelutarpeen arvioinnista työllisyyden edistämisen kuntakokeilussa ja siitä, miten palvelutarpeen arviointia voitaisiin kehittää johtamisen keinoin Tampereen kehyskuntien alueella.

Tutkimus toteutetaan ryhmämuotoisena Microsoft Teams-haastatteluna. Tutkimus toteutetaan teemahaastatteluna, jolloin ryhmässä keskustellaan aiheeseen liittyvistä teemoista ja samalla OMA-valmentajat voivat jakaa toisilleen aiheeseen liittyviä kokemuksiaan. Haastattelu kestää 1–1,5 tuntia. Toivon, että mieltisit ennen haastattelua aiheeseen liittyviä teemoja hieman etukäteen niin saisimme monipuolista keskustelua aikaiseksi OMA-valmentajien kesken.

Teemat:

1. palvelutarpeen arvioinnin keinot,
2. oikea-aikaisuus,
3. palvelujen tunteminen,
4. työssäkäyntialueen työvoimatarpeiden tuntemus ja
5. työn laaja-alaisuus ja muuttuva työelämä

Teams-haastattelu tallennetaan ja pyydän, että haastattelun aikana pidettäisiin kamerat päällä, niin haastattelusta saataisiin miellyttävämpi osallistujille.

Tutkimuskysymykset:

1. Miten OMA-valmentajat tekevät työnhakijoiden palvelutarvearvion työllisyyden edistämisen kuntakokeilussa Tampereen kehyskuntien alueella?
2. Miten palvelutarvearvion tekemistä voitaisiin kehittää johtamisen keinoin?

Haastatteluaineistoa käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti ja aineisto hävitetään opinnäytetyön valmistumisen jälkeen. Opinnäytetyössä ei kerrota keitä haastatteluun osallistui, vaan kerrotaan haastatteluun osallistuneen kehyskuntien OMA-valmentajia ja siten yksittäiset vastaajat eivät ole tunnistettavissa opinnäytetyöstä. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja voit koska tahansa perua osallistumisesi. Suostumuksen peruuttamiseen mennessä annettuja tietoja voidaan käyttää osana tutkimusta. Opinnäytetyön tietosuojailmoitus on sähköpostin liitteenä. Haastatteluaineisto hävitetään opinnäytetyön valmistuessa. Opinnäyte tullaan julkaisemaan osoitteessa: www.theseus.fi.

Opinnäytetyön ohjaajana toimii Birgitta Niskanen (birgitta.niskanen@tuni.fi) Tampereen ammattikorkeakoulusta.

Opinnäytetyöhön liittyvissä kysymyksissä voit olla yhteydessä:
meri-maarit.soikka@tuni.fi

Liite 2. Opinnäytetyön tietosuojailmoitus

Rekisterin nimi	OMA-valmentajat palvelutarvetta arvioimassa
Päiväys	15.02.2022
Rekisterinpitäjä(t)	<u>Meri-Maarit Soikka</u> meri-maarit.soikka@tuni.fi
Ohjaaja tai oppilaitoksen yhteyshenkilö	Birgitta Niskanen birgitta.niskanen@tuni.fi
Henkilötietojen käsittelytarkoitus ja käsittelyperuste	<p>Henkilötietojasi käsitellään OMA-valmentajat palvelutarvetta arvioimassa liittyvässä opinnäytetutkimuksessa. Tutkimuksen tavoitteena on saada OMA-valmentajilta tietoa, jota hyödynnetään työnhakijoiden palvelutarpeen arvioinnin kehittämiseen työllisyyden edistämisen kuntakokeilussa Tampereen kehyskuntien alueella. Tutkimuksen tulokset raportoidaan kehyskuntien työllisyyspalvelujen päälliköille, jotta he voivat hyödyntää tutkimuksesta saatua tietoa työllisyyden edistämisen kuntakokeilun työnhakijoiden palvelutarpeen arvioinnin kehittämisessä ja johtamisessa.</p> <p>Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Henkilötietojen käsittelyperusteena on:</p> <p>a) suostumus. Suostumuksen voi peruuttaa milloin tahansa ilmoittamalla tästä rekisterinpitäjälle. Suostumuksen peruuttaminen ei vaikuta ennen suostumuksen peruuttamista suoritetun käsittelyn lainmukaisuuteen.</p> <p>Opinnäytetutkimuksen ohjaajalla voi olla pääsy aineistoon opinnäytetyön ohjaamista ja tarkastamista varten. Tällöin rekisterinpitäjänä on Tampereen ammattikorkeakoulu ja käsittelyperusteena yleisen edun mukainen opetustehtävä.</p>
Henkilötietojen säilytysaika	<p>Opinnäytteen/opinnäytteiden valmistuttua aineisto ja henkilötiedot tuhotaan.</p> <p>Siltä osin kuin ohjaajalla on pääsy aineistoon opinnäytetyön ohjaamista ja tarkastamista varten, ohjaajat ja tarkastajat käsittelevät henkilötietoja ainoastaan niin kauan kuin on tarpeellista työn hyväksymistä varten.</p>
Rekisterin tietosisältö ja tietolähteet	<ul style="list-style-type: none"> - Nimitiedot - Yhteystiedot (sähköpostiosoite) - Haastattelun tietosisältö <p>Tiedot kerätään tutkittavilta itseltään.</p>

Rekisteröidyn oikeudet	Tietosuojalainsäädännön mukaisesti sinulle kuuluu oikeus saada pääsy tietoihin, oikaista tietoja, oikeus tietojen poistamiseen (oikeus tulla unohdetuksi), rajoittaa tietojen käsittelyä ja vastustaa henkilötietojen käsittelyä. Jos haluat käyttää jotain oikeuttasi, ota yhteys rekisterinpitäjään.
Oikeus valittaa viranomaiselle	Sinulla on oikeus tehdä valitus henkilötietojen käsittelyä valvovalle viranomaiselle, jos epäilet henkilötietojasi käsiteltävän vastoin tietosuojalainsäädäntöä: tietosuoja.fi, puh: 0295666700, sähköposti: tietosuoja@om.fi
Henkilötietojen vastaanottajat	Henkilötietojasi ei luovuteta ulkopuolisille.
Rekisterin suojauksen periaatteet	Manuaalinen aineisto säilytetään lukitussa tilassa/kaapissa. Digitaalinen aineisto suojataan käyttäjätunnuksella ja salasanalla tai kaksivaiheisella käyttäjän tunnistuksella (MFA). Aineistosta poistetaan suorat tunnistetiedot. Tiedostot ovat tallennettuina tutkimuksen tekijän tietokoneilla ja pilvipalvelussa, joihin on salasanatunnistus tai TAMK:n käyttäjätunnistus eikä pääsyä muilla.

Liite 3. Teemahaastattelun teemat

Palvelutarpeen arvioinnin keinot

Mitä välineitä ja menetelmiä OMA-valmentajalla on käytettävissä palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen?

Mikä helpottaisi palvelutarpeen arviointia?

Miten esihenkilö voisi tukea palvelutarpeen arvioinnissa OMA-valmentajaa?

Millainen johtajuus tukisi onnistunutta palvelutarpeen arviointia?

Oikea-aikaisuus

Miten OMA-valmentajat arvioivat eri palveluiden oikea-aikaisuutta?

Miten työnhakijan elämäntilanne tai erityisen tuen tarpeet huomioidaan palveluja kohdennettaessa?

Palvelujen tunteminen

Minkä verran OMA-valmentajilla on tietoa työnhakijoille tarjolla olevista palveluista ja tukimuodoista?

Vastaavatko tarjolla olevat palvelut työnhakijoiden havaittuja palvelutarpeita?

Miten palveluista toiseen siirtyvät saataisiin siirtymään työelämään?

Miten paikallista palveluekosysteemiä voitaisiin parhaiten hyödyntää?

Työssäkäyntialueen työvoimatarpeiden tuntemus

Minkä verran OMA-valmentajilla on tietoa työssäkäyntialueen työvoimatarpeista?

Minkä verran OMA-valmentajilla on tietoa eri aloille vaadittavista ominaisuuksista ja osaamisesta?

Ovatko saatavilla olevat palvelut riittävän työelämälähtöisiä?

Työn laaja-alaisuus ja muuttuva työelämä

Miten OMA-valmentajat näkevät työnhakijoiden tulevaisuuden työtehtävät?

Miten erilaiset työllistymisen mahdollisuudet tulisi huomioida palvelutarvetta arvioidessa?

Liite 4. Taulukko johtamisen keinojen abstrahoitumisesta

TAULUKKO 4 Johtamisen keinot palvelutarpeen arvioinnin kehittämisessä 1(2)

Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
<p>Yhteistyö eri palveluntuottajien kanssa työllisyydenhoidon näkökulman mukaan saamiseen</p> <p>Tietosuoja-asiat</p> <p>Palvelut eivät ole poistaneet työttömyyttä</p> <p>Yhteistyön lisääminen työnantajien suuntaan</p> <p>Vähemmän byrokraattisia palveluja työnantajille</p> <p>Yhteinen foorumi vuorovaikutuksen rakentamiseen</p>	Yhteistyön lisääminen	PALVELUEKOSYSTEEMIN HYÖDYNTÄMINEN
Yhteistyö kuntatoimijoiden kesken työllisyysasioissa	Työllisyydenhoidon näkökulman nostaminen kunnissa	
Esihenkilön alan tuntemus	Esihenkilön alan tuntemus	ESIHENKILÖN TUKI
<p>Esimiehen tuki ja ymmärrys</p> <p>Esihenkilö luottaa osaamiseen</p> <p>Virheet salliva ilmapiiri ammatillisen kasvun tukena</p>	Esihenkilön sosiaalinen tuki	
<p>Pehmeämpiä työmarkkinoita tarvitaan</p> <p>Työpajatoiminnan kehittäminen</p> <p>Kuntouttavan työtoiminnan tulevaisuuden suunta</p> <p>Asennetyötä osatyökykyisten työllistämisasiassa</p>	Pehmeämpien työllistymisvaihtoehtojen tarve	TYÖELÄMÄN MUUTOKSEN HUOMIOIMINEN
Työmarkkinatuntemuksen ja työvoimatarpeiden tuntemisen lisäys	Työelämäntuntemuksen lisääminen	

<p>Esihenkilö luo puitteita palvelutarpeen arvioinnin tueksi</p> <p>Vuoropuhelu kentän ja esihenkilön välillä</p> <p>Muuttuneet työnteon tavat</p> <p>Työntekijöiden rohkeus vaihtoehtojen tarjoamiseen</p> <p>Tietoteknisten taitojen merkitys työelämään pääsemiseksi ja työelämässä</p> <p>Elinikäinen kouluttautuminen</p>		
<p>Työkäytäntöjen ja toimintojen kehittäminen</p> <p>Tiedonhallinta palveluista</p> <p>Jatkuvan perehdytyksen merkitys</p>	<p>Tiedonhallintakeinot</p>	<p>TIEDONHALLINNAN KEHITTÄMINEN</p>
<p>Kokemuksen merkitys työn tekemiseen</p> <p>Vuoropuhelu kehyskuntien kesken</p> <p>Yhteiset keskustelut ja kokemusten vaihto työn tekemisen tukena</p>	<p>Vertaisoppiminen</p>	
<p>Vahvempi tietotaito</p> <p>Koulutusta vaikeiden asioiden puheeksi ottamiseen</p>	<p>Tarve lisäkoulutuksesta</p>	