



Satakunnan ammattikorkeakoulu
Satakunta University of Applied Sciences

MINNA LILJA

TE-toimistojen uusi palvelumalli Satakunnassa

Virkailijoiden kokemuksia ja
kehittämisehdotuksia

LIIKETALouden TUTKINTO-OHJELMA
2024

TIIVISTELMÄ

Lilja, Minna: TE-toimistojen uusi palvelumalli Satakunnassa, Virkailijoiden kokemuksia ja kehittämisehdotuksia

Opinnäytetyö, AMK

Liiketalouden tutkinto-ohjelma

Lokakuu 2024

Sivumäärä: 47

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Satakunnan TE-toimiston työnhaku- ja uraohjauspalvelut -linjan asiakastyötä tekevien virkailijoiden kokemuksia ja kehittämisehdotuksia uudesta palvelumallista. Tutkimusongelmina oli selvittää mikä uudessa palvelumallissa virkailijoiden mielestä toimii tällä hetkellä ja mikä taas ei sekä mitä kehittämisehdotuksia virkailijoilla on uuteen palvelumalliin. Opinnäytetyössä esiin tulleita tuloksia voidaan hyödyntää, kun tulevat työllisyysalueet miettivät työnhakija-asiakkaan palveluprosessia 1.1.2025 alkaen. Tuloksia voidaan käyttää myös perehdytettäessä uusia virkailijoita.

Tutkimuksen teoreettisessa osiossa käsiteltiin TE-toimistoa, uutta palvelumallia ja TE-palvelut 2024 -uudistusta. Opinnäytetyö toteutettiin yhdistelemällä kvantitatiivista ja kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Tutkimuksen kysely tehtiin Forms-kyselynä kesällä 2024. Sähköposti lähetettiin 54 virkailijalle. Vastauksia tuli yhteensä 27 kappaletta. Kyselyn avoimet kysymykset käsiteltiin laadullisin menetelmin.

Tutkimuksessa selvisi, että virkailijoiden mielestä uudessa palvelumallissa on hyvää säännöllinen yhteydenpito työnhakijan kanssa. Tärkeänä pidettiin myös kasvokkain tapaamista. Virkailijoiden mielestä uusi palvelumalli aktivoi työnhakijaa enemmän.

Tutkimuksesta saatujen tuloksien mukaan virkailijoista lähes kaikki olivat sitä mieltä, että uusi palvelumalli toimii tällä hetkellä huonosti. Virkailijat kokivat, että erilaiset kirjaukset vievät aikaa asiakastyöstä. Uusi palvelumalli koettiin myös kaavamaisena. Virkailijat toivoivat, että työnhakijoiden yksilölliset tilanteet otettaisiin huomioon ja virkailijoille toivottiin enemmän harkinnan mahdollisuutta. Tutkimuksessa tuli esiin työn stressaavuus ja virkailijat kokivat uuden palvelumallin vaikeuttaneen työskentelyä.

Virkailijat esittivät, että uutta palvelumallia kehitettäisiin lisäämällä virkailijoille harkintavalttaa. Kehittämisehdotuksina tulivat myös yhteistyön lisääminen työnhakija- ja työnantajapuolen kanssa ja uuden palvelumallin keventäminen ja joustavuuden lisääminen.

Avainsanat: Uusi palvelumalli, kokemus, kehittämisehdotus, TE-palvelut 2024-uudistus

ABSTRACT

Lilja, Minna: TE-office's new service model in Satakunta, Officials experiences and development suggestions

Bachelor's thesis

Bachelor of Business Administration

Oktober 2024

Number of pages: 47

The aim of the thesis was to find out the experiences and development suggestions of officials working directly with the clients in the job search and career guidance services line at the Satakunta TE-office regarding the new service model. The research problems were to find out, in the opinion of the officials, currently works in the new service model and what does not, as well as what development suggestions the officials have for the new service model. The results from the thesis can be used when future employment areas consider the service process for jobseeker clients starting from January 1, 2025. The results can also be used when training new officials.

The theory part of this research was about the TE office, the new service model and the TE services 2024 reform. The thesis was conducted by combining quantitative and qualitative research methods. The research was conducted as a Forms survey in the summer of 2024. An e-mail was sent to 54 officials. A total of 27 responses were received. The open questions of the survey were processed using qualitative methods.

The study revealed that, according to the officials, regular contact with the jobseeker is a positive aspect of the new service model. A face-to-face meeting was also considered important. According to the officials, the new service model activates the jobseeker more.

According to the results from the research, almost all of the officials felt that the new service model is currently working poorly. The officials felt that various entries take time away from client work. The new service model was also seen as formal. The officials hoped that individual situations of the jobseekers would be taken into account and the officials were hoped to have more discretion. The research revealed the stressful nature of the work and the officials felt that the new service model made their work more difficult.

The officials suggested that the new service model would be developed by increasing the discretion for the officials. Development suggestions also included increasing cooperation with the jobseeker and employer side and making the new service model lighter and more flexible.

Keywords: New service model, experience, development suggestion, TE services 2024 reform

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 TUTKIMUSONGELMAT JA TEOREETTINEN VIITEKEHYS.....	7
2.1 Tutkimusongelmat	7
2.2 Teoreettinen viitekehys.....	9
3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA KÄYTETTÄVÄT MENETELMÄT	10
3.1 Aineiston kerääminen	10
3.2 Aineiston analysointi.....	12
4 TYÖ- JA ELINKEINOTOIMISTO.....	13
4.1 Työ- ja elinkeinotoimiston tehtävät	13
4.2 Satakunnan työ- ja elinkeinotoimisto	14
4.3 Työllisyyden kuntakokeilu	15
5 UUSI PALVELUMALLI	16
5.1 Uusi palvelumalli	16
5.2 Uuden palvelumallin tavoitteet.....	18
5.3 Palvelutarpeen arviointi	20
5.4 Alkuhaastattelu	21
5.5 Työnhakukeskustelu	22
5.6 Täydentävä työnhakukeskustelu	23
5.7 Työllistymissuunnitelma.....	23
5.8 TE-palvelut 2024 -uudistus.....	24
6 TULOKSET	26
6.1 Kokemuksia uudesta palvelumallista.....	27
6.2 Virkailijoiden kehittämisehdotuksia uuteen palvelumalliin.....	33
7 EETTISYYS, VALIDITEETTI JA RELIABILITEETTI	34
7.1 Eettisyys	34
7.2 Validiteetti.....	35
7.3 Reliabiliteetti	36
8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	37
LÄHTEET	41
LIITE 1: KYSELYLOMAKKEEN SAATE	44
LIITE 2: KYSELYLOMAKE	45

1 JOHDANTO

Työ- ja elinkeinotoimistot (TE-toimistot) tarjoavat julkisia työvoima- ja yrityspalveluita eli TE-palveluita työnhakijoille ja työnantajille. TE-toimiston tehtävänä on auttaa työnhakijaa löytämään työtä ja työnantajaa löytämään työntekijä. TE-toimistoissa ja työllisyyden kuntakokeiluun kuuluvissa kunnissa otettiin keväällä 2022 käyttöön pohjoismainen työvoimapalvelumalli. Lakiin liittyvät muutokset tulivat voimaan 2.5.2022. Mallin tavoitteena on, että työnhakijaa tavaan useammin ja säännöllisemmin ja työnhakua tuetaan tiiviisti heti alusta alkaen. Työnhakijan pitää hakea kuukaudessa 0-4 työmahdollisuutta ja ilmoittaa niistä TE-toimistoon tiettyyn päivämäärään mennessä. Työnhakija saa itse valita työmahdollisuudet, joita hakee.

Pohjoismaisesta työvoimapalvelumallista on käytetty nimityksiä uusi palvelumalli, uusi asiakaspalvelumalli ja työnhakijan asiakaspalvelumalli. Tässä työssä käytetään nimeä uusi palvelumalli.

Aihe on edelleen hyvin ajankohtainen ja sen toimivuudesta on ollut keskustelua julkisuudessa. Aihe liittyy vahvasti myös omaan työhöni TE-toimistossa. Tammikuussa 2025 julkisten työvoimapalveluiden järjestämisvastuu siirtyy TE-toimistolta kunnalle tai useammasta kunnasta muodostuvalle työllisyysalueelle. Olen mukana TE24-valmistelutyöryhmässä, jossa mietitään ja etsitään erilaisia vaihtoehtoja siihen, miten alkupalvelut toteutetaan Satakunnan työllisyysalueella 1.1.2025 alkaen. Uusi palvelumalli on edelleen käytössä palveluiden siirtyessä kuntien järjestettäväksi. Nykyinen hallitus on esittänyt, että työhaun palveluprosessia kevennettäisiin jatkossa.

Opinnäytetyöllä kartoitetaan virkailijoiden kokemuksia uudesta palvelumallista tällä hetkellä, nyt kun malli on ollut käytössä yli kaksi vuotta. Selvitetään myös virkailijoiden kehittämis ehdotuksia uuteen palvelumalliin. Työllisyysalueet

tulevat itse päättämään miten palvelut tullaan järjestämään ja palvelut tulevat varmasti alkuvaiheessa vielä muokkautumaankin. Teoriaosassa tarkastellaan uutta palvelumallia, siihen liittyviä erilaisia haastatteluita ja palvelutarpeen arviointia. Teoriaosassa käydään läpi myös TE-palvelut 2024 -uudistusta. Uudistus tarkoittaa, että työllisyyden kuntakokeilut päättyvät määräaikaisena 31.12.2024 ja TE-palvelut siirtyvät valtiolta kunnille 1.1.2025. Opinnäytetyössä tehdään kysely Satakunnan TE-toimiston työnhaku- ja uraohjauspalvelut -linjalle kuuluville asiakastyötä tekeville virkailijoille heidän kokemuksistaan uudesta palvelumallista ja pyydetään myös kehittämis ehdotuksia. Virkailijoiden kokemukset ja kehittämis ehdotukset palvelumallista voivat olla avuksi siirtävävaiheessa mietittäessä toimintatapoja ja menetelmiä.

2 TUTKIMUSONGELMAT JA TEOREETTINEN VIITEKEHYS

2.1 Tutkimusongelmat

Toimin TE-toimistossa asiantuntijan ja kehittäjän tehtävissä. Työskentelen työnhakija-asiakkaiden kanssa työnhakija- ja uraohjauspalvelut -linjalla ja oman asiakastyön lisäksi toimin henkilöasiakastyön ja palveluohjauksen kehittäjänä. Toimin työssäni myös asiakastietojärjestelmän ja siihen liittyvien verkkopalveluiden kouluttajana henkilöstölle.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää virkailijoiden kokemuksia nykyisestä uudesta palvelumallista. Opinnäytetyössä selvitetään myös virkailijoiden kehittämisehdotuksia uuteen palvelumalliin. Valitsin opinnäytetyön aiheeksi uuden palvelumallin, koska siitä tulee virkailijoilta usein palautetta ja keskustelua aiheesta käydään usein myös kahvihuoneessa. Käyn virkailijoiden kanssa lähes päivittäin läpi erilaisia kysymyksiä, jotka liittyvät uuteen palvelumalliin. Johdon kanssa olen käynyt keskustelua opinnäytetyön tekemisestä ja sopinut kyselyn tekemisestä virkailijoille. Nykyiset TE24-valmistelutyöryhmät ja tuleva työllisyysalue voivat hyödyntää kehittämisehdotuksia, koska työnhakijan palveluprosessin kehittämistyö tulee jatkumaan työllisyysalueilla.

Satakunnassa TE-toimiston ja kuntakokeilun virkailijoista ja kuntien työntekijöistä on perustettu TE24-valmistelutyöryhmiä, joiden tarkoitus on miettiä, miten työnhakijan ja työnantajan palveluita järjestetään 1.1.2025 alkaen. Olen mukana työryhmässä, jossa mietitään työnhakijan alkupalveluiden toteutusta Satakunnan työllisyysalueella 1.1.2025 alkaen.

Alkuvaiheessa eli alkupalveluiden aikana, kun työnhakija ilmoittautuu työttömäksi työnhakijaksi, tarkistetaan työnhakijan työnhakutaidot ja autetaan työnhakijaa käyttämään erilaisia työnhakukanavia. Alkupalveluissa on tavoitteena työllistyminen tai koulutukseen tai muihin palveluihin osallistuminen kolmen kuukauden sisällä työttömäksi työnhakijaksi ilmoittautumisesta. Alkupalveluissa kiinnitetään huomiota myös palvelutarpeen arviointiin. (Porin kaupunki,

23.8.2023, s. 7, kohta Alkupalvelut ja työnvälityspalvelut.) Työnhakijan palveluihin ohjaamisessa ja työnhaun tukemisessa on palvelutarpeen arviointi tärkeässä roolissa. Sen tarkoituksena on selvittää työnhakijan mahdollisuutta työllistyä suoraan avoimille työmarkkinoille. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 28.6.2023, 2 luku 11 §.)

Uusi palvelumalli on ollut iso muutos verrattuna aikaisempaan työskentelyyn. Aiemmin työnhakijalle pidettiin määräaikaishaastattelu kolmen kuukauden välein, nykyisen uuden palvelumallin mukaan työnhakijaan ollaan yhteydessä tai tavataan kahden viikon välein työttömyyden alussa. Yhä enemmän virkailijan tulee käyttää ohjauksellista työtettä. Virkailijan tulisi löytää työnhakijalle eri mahdollisuuksia ja palveluita ja osata ohjata työnhakijaa oikeaan suuntaan.

Kunnille siirtyy vastuu järjestää julkiset työvoimapalvelut 1.1.2025 alkaen ja TE-toimistot lakkautetaan. Noin 4 000 TE-toimiston virkailijaa siirtyy liikkeenluovutuksella valtiolta kuntiin tai kuntayhtymiin. Vuoden 2025 alusta alkaen työvoimapalvelut kuuluvat jokaisen kunnan peruspalveluun. (Kuntaliitto, 23.2.2024.) Uudistuksen tavoitteena on alueiden elinvoiman vahvistaminen ja osaavan työvoiman saaminen yrityksiin. Tärkeää on, että TE-palvelut tulevat olemaan osa kunnan palveluita. (Kuntaliitto, 25.10.2023.) Uudistuksen käynnistyessä 1.1.2025 monissa asioissa ja palveluissa mietitään toimintatapoja ja opinnäytetyön vastauksia voidaan hyödyntää niiden käyttöön ottamisessa.

Opinnäytetyössä haetaan vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

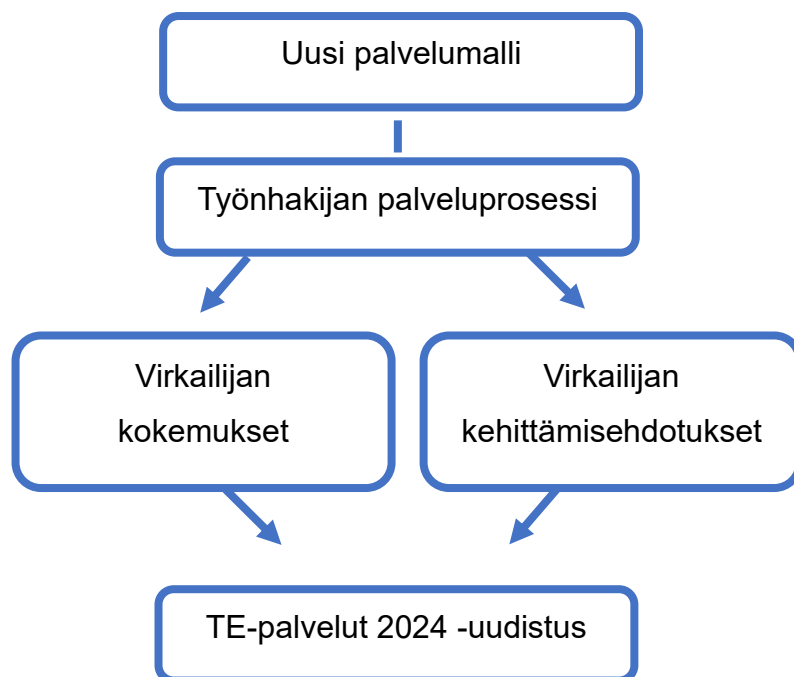
1. Mikä uudessa palvelumallissa virkailijoiden mielestä toimii ja mikä taas ei toimi tällä hetkellä?
2. Mitä kehittämissuhteita virkailijoilla on uuteen palvelumalliin?

Saatuja vastauksia ja kokemuksia voidaan hyödyntää TE-palvelujen siirtyessä kuntiin 1.1.2025. TE-toimiston työntekijät siirtyvät kuntiin, mutta myös kunnassa jo olevat työntekijät tulevat mahdollisesti tekemään TE-palveluiden tehtäviä ja heidän perehdyttämisen palveluihin on myös oma prosessinsa.

Saatuja vastauksia voidaan hyödyntää suunniteltaessa asiakkaan palveluprosessin eri vaiheita ja uusien virkailijoiden perehdytystä.

2.2 Teoreettinen viitekehys

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys kuvaa tutkimuksen etenemistä (kuvio 1). Teoriaosassa kerrotaan TE-toimiston tehtävistä, käydään läpi uutta palvelumallia ja työnhakijan palveluprosessia erilaisine haastatteluineen, palvelutarpeen arviointia ja työllistymissuunnitelmaa. Käydään läpi myös tulevaa TE-palvelut 2024 -uudistusta. Tältä pohjalta tehdään kysely työnhaku- ja uraohjauspalvelut -linjalle kuuluville asiakastyötä tekeville virkailijoille Satakunnan TE-toimistossa. Kyselyssä selvitetään virkailijoiden kokemuksia uudesta palvelumallista, sitä mikä on toiminut ja mitä pitäisi muuttaa. Selvitetään myös virkailijoiden kehittämisehdotuksia uuteen palvelumalliin. Lopuksi käydään läpi tuloksia.



Kuvio 1. Teoreettinen viitekehys

Uuteen palvelumalliin liittyy erilaisia lakeja ja lakimuutoksia, kirjallisuutta tästä aiheesta ei oikeastaan ole lainkaan. Lähteinä käytetään eri lakeja, soveltamisohjetta, hallituksen esityksiä ja Kuntaliiton sivuja. Lähteinä ovat myös Työmarkkinatori -sivusto ja työ- ja elinkeinoministeriön (TEM) sivut. Työmarkkinatori on sivusto, jossa työnhakijat ja työnantajat kohtaavat, siksi se on tärkeä lähde. Sivustolla työnantaja voi ilmoittaa avoimen työpaikan ja työnhakija voi luoda työnhakuprofiilin. (Työmarkkinatori, n.d.-a.) Sivustolta löytyy myös paljon tietoa liittyen koulutuksiin, työnhakuun, yrittäjyyteen ja työttömyysturvaan (Työmarkkinatori, n.d.-b).

Teoreettista viitekehystä tehtäessä mietitään, mikä teoria on oleellista tutkimuksessa. Tärkeää on myös määritellä käytettävät käsitteet. Pitää huomioida, että teoriaosa ei ole irrallinen osa empiirisestä osasta. Tarkoitus on, että viitekehys ohjaa aineiston keräämistä, tulosten läpikäymistä ja analysointia. (Heikkilä, 2014, s. 24.)

3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA KÄYTETTÄVÄT MENETELMÄT

3.1 Aineiston kerääminen

Kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa pitää tietää ilmiöön vaikuttavat tekijät. Tekijät muutetaan muuttujiksi ja niitä voidaan käsitellä tilastollisin menetelmin. Tutkimuksessa pyritään löytämään ongelmalle ratkaisu ja siihen käytetään erilaisia kysymyksiä ja ne voivat olla: mitä, miten, kuinka, miksi ja paljonko. Kun tutkimusta tehdään ja kerätään tietoa, yleensä käytössä on kyselylomake. Kyselylomakkeessa on eri kysymykset kuin tutkimuskysymykset ovat. Kyselylomakkeen kysymyksien avulla on tarkoitus saada vastauksia tutkimuskysymyksiin. (Kananen, 2011, s. 12,13,26,27.)

Myös Heikkilän (2014, s. 15,17) mukaan kvantitatiivisessa tutkimuksessa käytetään tutkimuslomakkeita aineiston keräämisessä ja niissä on usein jo

valmiina vastausvaihtoehtoja. Haettaessa ratkaisua ongelmaan, kysymyksinä voi olla myös mikä, missä ja kuinka usein. Tietoa kerätessä pitää miettiä, mikä on paras vaihtoehto, onko se puhelinkysely, haastattelu tai internetin kautta tehty kysely. Jokaisessa tiedonkeruutavassa on hyviä ja myös huonoja puolia.

Kyselylomake on hyvä aineiston keräämiseen, kun halutaan selvittää tutkittavien mielipiteitä ja asenteita. Kyselylomakkeen tekemiseen kannattaa varata aikaa. Jos lomakkeen laatii itse, tulisi se myös testata etukäteen. (Tähtinen ym., 2020, s. 25-26.) Kvantitatiivisessa tutkimuksessa on keskeistä tutkittavien henkilöiden valinta. Tärkeää on myös muuttajat ja niiden muodostaminen taulukkomuotoon sekä päätelmien tekeminen aineistosta. (Hirsjärvi ym., 2013, s. 140.) Tässä opinnäytetyössä käytetään kvantitatiivista tutkintamenetelmää, koska selvitetään tietyn joukon mielipiteitä ja kehittämis ehdotuksia. Kvantitatiivinen menetelmä tuottaa tämän tutkimuksen tutkimuskysymyksiin parhaiten vastauksia. Aineistoa kerätään kyselylomakkeen avulla. Kyselylomakkeeseen vastataan anonyymisti ja saatuja tuloksia voidaan käsitellä numeroina ja prosentteina. Kyselyssä on väittämiä, joihin pyydetään virkailijan kannanottoa ja kysymyksiä, joihin on annettu valmiita vastausvaihtoehtoja. Kyselyssä on myös avoimia kysymyksiä, ne käsitellään kvalitatiivisin eli laadullisin menetelmin.

Kyselyn tarkoituksena on saada vastauksia opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin. Koko henkilöstöä on Satakunnan TE-toimistossa ja kuntakokeilussa noin 178. Henkilöstön määrä vaihtelee, koska käynnissä on rekrytointeja ja on myös määräaikaista virkailijoita. Tutkittavaksi joukoksi on rajattu työnhaku- ja uraohjauspalvelut -linjalle kuuluvat asiakastyötä tekevät virkailijat Satakunnan TE-toimistossa, jotta kyselystä ei tule liian laaja. Virkailijoita on noin 54 (Saari-nen, 9.4.2024). Kysely rajataan TE-toimiston virkailijoihin, koska työllisyyden kuntakokeilussa on erilaisia toimintatapoja ja niiden vertailu olisi hankalaa. Virkailijat työskentelevät eri paikkakunnilla ja osa työskentelee välillä etänä. Jokaisen antama vastaus on tärkeä ja koska tutkittavia henkilöitä on paljon, kerätään aineistoa kyselylomakkeella. Kyselylomake tehdään sähköisesti Forms-kyselynä. Kyselyä testataan ensin kolmella virkailijalla ja tarvittaessa tehdään

muutoksia. Sen jälkeen kysely lähetetään sähköpostilla virkailijoille. Kyselyyn on helppo vastata saatteessa olevan linkin kautta.

Uuteen palvelumalliin liittyviä kyselyitä on tehty TE-toimiston ja kuntakokeilun virkailijoille, pääosin valtakunnallisesti. Erilaisia kyselyitä ja niihin liittyviä muis-tuksia tulee virkailijoille paljon, joten siksi tässä opinnäytetyössä päädytään lyhyeen kyselyyn. Kysymyksiä on kyselylomakkeessa yhteensä neljätoista kappaletta. Osa kysymyksistä on suljettuja kysymyksiä, joissa on annettu vas-tausvaihtoehtoja sekä osa kysymyksistä on avoimia kysymyksiä, joihin virkai-lija voi kirjoittaa vastauksensa. Kysymyksistä kaksi on väittämiä, joihin virkaili-jalle on annettu mahdollisuus vastata neljästä eri vaihtoehdosta. Kyselyssä ei eritellä sitä, millä paikkakunnalla virkailija työskentelee (Harjavalta, Kankaan-pää, Pori, Rauma), koska virkailijoita on eri määrä toimipisteissä ja se voisi vaikuttaa kyselyn analysointiin. Kyselyssä ei kysytä virkailijoiden taustatietoja, koska ne eivät ole tässä kyselyssä merkityksellisiä.

3.2 Aineiston analysointi

Tilastollisia ohjelmistoja käytetään, kun analysoidaan tilastoaineistoja. Ne so-pivat hyvin kvantitatiivisen tutkimuksen aineiston analysointiin. (Heikkilä, 2014, s. 118.) Tässä opinnäytetyössä käytetään Forms-kyselyä. Sen avulla luodaan kyselylomake. Vastauksia analysoidaan ja niistä tehdään graafisia kuvioita Forms-kyselyn ja Excel-taulukkolaskentaohjelman avulla. Saatuja tuloksia käydään läpi.

Laadullisessa tutkimuksessa kuvataan usein ilmiötä tai tapahtumaa. Tutkimuk-sessa kerätään tietoa henkilöiltä ja on tärkeää, että heillä on kokemusta ilmi-östä tai tapahtumasta. Laadullisessa tutkimuksessa käytetään usein sisäl-lönanalyysia. Sisällönanalyysi voidaan jakaa aineistolähtöiseen ja teorialähtöi-seen analyysiin. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 98,103,108,110.) Tässä opinnäy-tetyössä kerätään kyselylomakkeen ja siinä olevien avoimien kysymyksien avulla aineistoa ja analysoidaan sitä aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla.

Aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä haetaan vastausta tutkimusongelmaan yhdistelemällä käsitteitä ja tulkitsemalla ja päättelemällä (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 127). Tämä menetelmä tuottaa tämän tutkimuksen tutkimuskysymyksiin parhaiten vastauksia.

Aineistolähtöiseen sisällönanalyysiin kuuluu aineiston redusointi eli pelkistäminen, aineiston klusterointi eli ryhmittely ja abstrahointi eli käsitteellistäminen. Pelkistämisessä käydään aineistoa läpi ja voidaan etsiä tutkimukseen liittyviä ilmaisuja ja jättää pois ne asiat, jotka eivät liity tutkimukseen. Pelkistämisen jälkeen aineistoa ryhmitellään. Ryhmittelyllä etsitään aineistosta samankaltaisia käsitteitä. Ryhmittelyllä luodaan pohja tutkimukselle. Ryhmittelyn jälkeen luodaan teoreettisia käsitteitä ja saadaan johtopäätöksiä. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 123-125.) Kun opinnäytetyössä kerrotaan tarkasti aineiston sisällön käsittely, niin se lisää sen uskottavuutta ja myös luotettavuutta (Vilka, 2021, s.154).

4 TYÖ- JA ELINKEINOTOIMISTO

4.1 Työ- ja elinkeinotoimiston tehtävät

Työ- ja elinkeinotoimistojen (TE-toimistojen) tehtävänä on tarjota julkisia työvoima- ja yrityspalveluja. Palvelujen tarkoituksena on edistää työmarkkinoiden toimivuutta. Erilaisia palveluita, jotka kuuluvat julkisiin työvoima- ja yrityspalveluihin, ovat esimerkiksi työnvälityspalvelut, neuvontaan liittyvät palvelut ja yritystoiminnan käynnistämiseen ja myös sen kehittämiseen liittyvät palvelut. (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 916/2012, 1 luku 2 § 1-2 mom.)

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset (ELY-keskukset) perustavat ja lakauttavat TE-toimistot ja niissä olevat johtajien virat. Myös TE-toimistojen toimialueet, nimet ja toimipaikat määrää ELY-keskus. (Laki elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksista 897/2009, 3 luku 13 § 2 mom.)

Laki elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksista (897/2009, 3 luku 14 §) määrittelee TE-toimistojen tehtäviksi seuraavia:

- 1) edistää työvoiman saatavuuden turvaamista ja työllisyyden parantamista
- 2) toimeenpanna julkinen työvoimapalvelu
- 3) edistää maahanmuuttajien kotoutumista
- 4) tarjota yrityspalveluihin liittyvää neuvontaa
- 5) hoitaa muut sille säädetyt tai elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen sille määräämät tehtävät

Myös työ- ja elinkeinoministeriön ohjeessa julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain ja asetuksen soveltamisesta (28.6.2023, 1 luku 2 §) mainitaan, että julkinen työvoima- ja yrityspalvelu ei erottele henkilöasiakkaiden ja työnantaja-asiakkaiden palveluita. Henkilöasiakkaan työllistymistä tukeva palvelu voi tukea myös työnantajan työvoiman saantia. Työnantajille on monia eri palveluita, muun muassa työnvälitys, palkkatuki ja neuvontapalvelu. Myös alkavaa yrittäjää tuetaan eri palveluilla, muun muassa neuvontapalvelulla, yrittäjäkoulutuksella ja starttirahalla.

4.2 Satakunnan työ- ja elinkeinotoimisto

Satakunnan TE-toimisto toimii koko Satakunnan alueella ja toimipaikat sijaitsevat Harjavallassa, Kankaanpäässä, Porissa ja Raumalla (TE-palvelut, 12.3.2024). Tilastotietojen mukaan elokuussa 2024 Satakunnan TE-toimistossa työskenteli 195 henkilöä, vuonna 2023 lukumäärä oli 191 ja vuonna 2022 henkilöstöä oli 182 (Tutkihallintoa.fi, n.d.).

Heinäkuussa 2024 Satakunnan TE-toimiston alueella oli työttömiä työnhakijoita 10 306. Työttömistä työnhakijoista miehiä oli 5 780 ja naisia oli 4 520. Työttömien miesten määrä on kasvanut vuoden 2023 heinäkuusta 550 hengellä ja naisten työttömyys on kasvanut vajaalla 400 hengellä. Kausivaihtelun

vuoksi naisten työttömyys on kesällä korkeampi kuin miesten. Talvella taas miesten työttömyys on korkeampi johtuen kausivaihtelusta. Nuoria alle 25-vuotiaita oli työttömänä työnhakijana noin 1 300, työttömyys on noussut 180 hengellä heinäkuusta 2023. Työttöminä työnhakijoina 25-49-vuotiaista oli 5 160, työttömyys on noussut 470 hengellä heinäkuusta 2023. Yli 50-vuotiaita työttömiä työnhakijoita oli 3 850 ja työttömien määrä on siis noussut 310 hengellä heinäkuusta 2023. Melkein kaikissa ikäryhmissä on työttömien työnhakijoiden määrä noussut. Viimeisen vuoden aikana yli 64-vuotiaiden työttömien määrä oli sama kuin edellisenä vuonna. Avoimia työpaikkoja oli Satakunnassa 1 218 ja uusia työpaikkoja ilmoitettiin 506. Paikkoja ilmoitettiin noin 780 paikkaa vähemmän kuin heinäkuussa 2023. Tilastointia on tehty vuodesta 2006 alkaen ja uusia avoimia työpaikkoja tuli heinäkuussa 2024 hakuun vähemmän kuin kertaakaan aiemmin. (Satakunta Työllisyyskatsaus Heinäkuu 2024, s. 4-6,8.)

4.3 Työllisyyden kuntakokeilu

Laki työllisyyden edistämisen kuntakokeilusta tuli voimaan 30.12.2020 ja lain tarkoituksena oli määraaikainen kokeilu. Sen aikana kunnat järjestävät alueellaan eräitä palveluita ja antavat eräitä työvoimapoliittisia lausuntoja TE-toimiston asemesta. Satakunnan kokeilualueeseen kuuluvat Kokemäki, Pori ja Ulvila. Kokeilualueen kunnan asiakkaisiin kuuluvat työttömät työnhakijat, ne työnhakijat, jotka ovat jäämässä työttömäksi kahden viikon kuluessa, työllistetyt tai työllistymistä edistävissä palveluissa olevat työnhakijat, joiden kotikunta on kyseisessä kunnassa. Lain mukaan myös seuraavien ehtojen tulee täytyä: eivät täytä työttömyysturvalain 5 luvun 2 §:n 1 momentissa tai 6 §:n 1 momentissa säädettyjä ansiopäivärahan saamisen edellytyksiä tai ovat alle 30-vuotiaita, maahanmuuttajia tai vieraskielisiä henkilöitä. (Laki työllisyyden edistämisen kuntakokeilusta 1269/2020, 1 §, 3-4 §.)

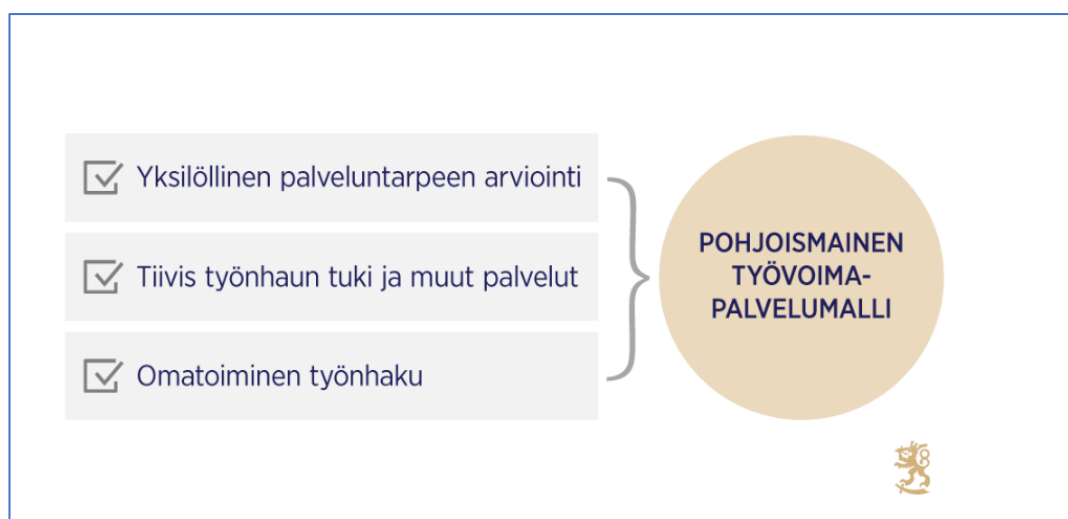
Työllisyyden kuntakokeilun tarkoituksena on, että työttömät työnhakijat työllistyvät ja ohjautuvat koulutuksiin entistä paremmin. Myös pidempään työttömänä olleiden ja heikommassa työmarkkina-asemassa olevien pääsyä

työmarkkinoille pyritään parantamaan. Tarkoituksena on, että sosiaali- ja terveyspalvelut ovat myös kiinteästi mukana työllisyys- ja koulutuspalveluiden kanssa. Pyritään siihen, että kunnat voivat itse kehittää palveluita, joita työnhakijat ja työnantajat tarvitsevat. Työllisyyden kuntakokeilut päättyvät 31.12.2024. (Työ- ja elinkeinoministeriö, n.d.-b.)

5 UUSI PALVELUMALLI

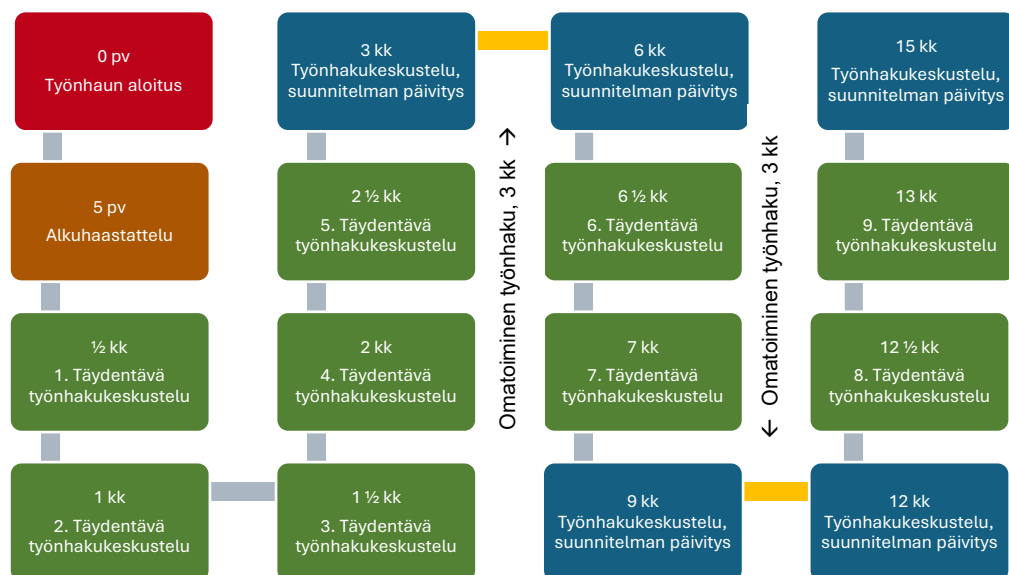
5.1 Uusi palvelumalli

Työnhakijan palveluprosessia käsitellään julkisessa työvoima- ja yrityspalvelulaissa. Palveluprosessiin kuuluu työnhaun käynnistäminen, haastatteluita, palvelutarvearviointi, työllistymissuunnitelman laatiminen ja suunnitelman toteutumisen seuraaminen ja sopiminen siitä, mihin palveluihin työnhakijaa ohjataan. Palveluprosessia uudistettiin lailla 1379/2021 (HE 167/2021 vp) ja se tuli voimaan 2.5.2022. Silloin otettiin käyttöön uusi palvelumalli, johon kuuluu kiinteästi työnhakijalle asetettava työnhakuvelvollisuus. (HE 207/2022, 2.1.2.)



Kuvio 2. Pohjoismainen työvoimapalvelumalli (Työ- ja elinkeinoministeriö, n.d.-a), josta tässä tutkimuksessa käytetään nimeä uusi palvelumalli.

Kuviossa 2. on kuvattu uuden palvelumallin kolme keskeisintä kohtaa. Työministeri Tuula Haataisen (ministerinä ajalla 10.12.2019-20.6.2023) mukaan uusi palvelumalli koostuu näistä kolmesta eri asiasta. Yksilöllisessä palveluntarpeen arvioinnissa selvitetään jokaisen työnhakijan osaaminen ja palveluntarve. Jos työllistyminen ei onnistu nopeasti, työnhakijan on mahdollista päästä nopeammin palveluihin. Tiiviissä työhaun tuessa TE-toimiston virkailija ja työnhakija tapaavat ensimmäisen kerran jo viiden arkipäivän kuluessa siitä, kun työnhaku on käynnistetty. Jos työttömyys pitkittyy, tukea tarjotaan työnhakijalle useammin. Omatoimisessa työhaussa työnhakija voi itse hakea sellaisia työmahdollisuuksia, joihin hänen on mahdollista työllistyä. Työnhakijan tulee hakea neljää työmahdollisuutta kuukaudessa. Työnhakuvelvollisuutta voidaan alentaa, jos työnhakijan työkyky on heikentynyt tai avoimien työpaikkojen määrä alueella on vähäinen. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 23.5.2022.) Myös perustuslaissa mainitaan, että jokaisella on oikeus lain mukaan hankkia toimeentulonsa valitsemallaan työllä, ammatilla tai elinkeinolla (Suomen perustuslaki 731/1999, 2 luku 18 § 1 mom.).



Kuvio 3. Työnhakijan palveluprosessi (mukaillen Työ- ja elinkeinoministeriö, 12.4.2022, s. 21)

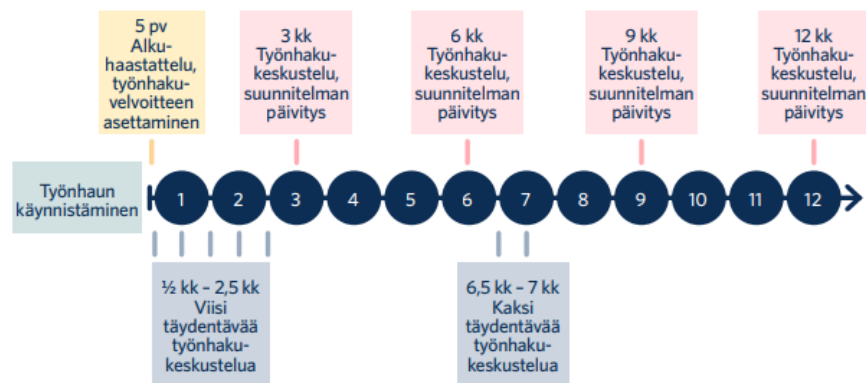
Kuvio 3. kuvaa työnhakijan palveluprosessia uudessa palvelumallissa. Kuvista nähdään, että alkuhaastattelu järjestetään viiden päivän kuluttua

työhaun aloituksesta ja se muodostaa pohjan seuraaville keskusteluille. Työhaun kolmen ensimmäisen kuukauden aikana järjestetään useita keskusteluja työnhakijan kanssa. Keskusteluiden tavoitteena on nopeuttaa työnhakijan työllistymistä ja erilaisiin palveluihin ohjaamista. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 12.4.2022, s. 20-21.)

Sanna Marinin hallituksen hallitusohjelman yksi keskeinen tavoite oli työllisyyden vahvistaminen (HE 207/2022, kohta Perustelut). Hallituksen esityksen mukaan uuden palvelumallin arvioidaan lisäävän työllisten määrää vähintään 9 500 henkilöllä. Työttömien palvelutarpeen arviointia kehitetään ja työnhakijaa tavataan useammin työhaun alussa. Tämän vuoksi työ- ja elinkeinotoimistojen resursseja lisättiin 70 miljoonalla eurolla vuodessa. (HE 167/2021, kohta Perustelut.)

5.2 Uuden palvelumallin tavoitteet

Kuviossa 4. näkyy kuinka usein TE-toimiston tulisi olla työnhakijaan yhteydessä työhaun käynnistyttyä. Kun työnhaku on käynnistetty, järjestetään alkuhaastattelu ja sen jälkeen järjestetään viisi täydentävää työnhakukeskustelua kahden viikon välein. Kun kolme kuukautta on kulunut työhaun aloittamisesta, järjestetään työnhakukeskustelu. Jos työttömyys kestää kuusi kuukautta, järjestetään seuraava työnhakukeskustelu ja sen jälkeen kuukauden sisällä kaksi täydentävää työnhakukeskustelua. Aiemmin työnhakijalle järjestettiin määräaikaishaastattelu kolmen kuukauden välein. (Valtiontalouden tarkastusvirasto, 23.11.2023, s. 13.)



Kuvio 4. Pohjoismaisen työpalvelumallin mukainen palveluprosessi (Valtiontalouden tarkastusvirasto, 23.11.2023, s.14), josta tässä tutkimuksessa käytetään nimeä uusi palvelumalli.

Uuden palvelumallin tarkoituksena on, että työnhakijoille tarjotaan yksilöllistä tukea jo varhaisessa vaiheessa ja työnhakijaa tavataan useammin kuin aiemmin. Valtiontalouden tarkastusviraston mukaan TE-toimistoissa ja kuntakokeiluissa ei ole riittävästi henkilöstöä, jotta malli toimisi niin kuin sen on ajateltu toimivan. Haastatteluita ja keskusteluita työnhakijan kanssa ei ole järjestetty niin paljon kuin oli uudistuksen tarkoitus eikä myöskään aikatauluissa ole pysytty. Työnhakijat, jotka tarvitsevat enemmän tukea työllistymiseen, eivät saa sitä, koska henkilöstöä ei ole riittävästi. Tarkastusviraston mukaan palvelumalli on kaavamainen ja sen mukaan työnhakijat, jotka omatoimisesti löytävät töitä saavat liikaa palvelua. (Valtiontalouden tarkastusvirasto, 23.11.2023, s. 4.)

Pääministeri Petteri Orpon hallitusohjelmassa työvoimapalveluita uudistetaan ja palveluprosessia tullaan keventämään. Henkilökohtaiseen tapaamiseen ja alkukartoitukseen panostetaan ja virkailijoiden harkintavaltaa lisätään. Palveluissa tullaan hyödyntämään enemmän digitalisaation mahdollisuutta. Selvityksessä on myös toimintatavat, joilla yksityiset työnvälitysyrietykset saisivat tietoa työttömistä työnhakijoista. (Valtioneuvosto, 20.6.2023, kohta Työvoimapalveluiden uudistaminen, s. 64.)

5.3 Palvelutarpeen arviointi

Julkisten työvoima- ja yrityspalveluiden tarjoamiseen liittyy vahvasti henkilöasiakkaan, yrityksen tai työnantajan palvelutarve. Asiakkaat voivat käyttää palveluita itse tai niitä voidaan tarjota henkilökohtaisena palveluna. Ohjattaessa asiakasta eri palveluihin, on palvelutarpeen määrittely hyvin tärkeässä roolissa. Lähtökohtaisesti palvelutarpeen arvioinnilla selvitetään, työllistyykö työnhakija suoraan avoimille työmarkkinoille. Palvelutarvearvion tekeminen on yhteistyötä virkailijan ja työnhakijan välillä. Myös työnhakijan oma mielipide on tärkeä arviota tehtäessä. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 28.6.2023, 2 luku 11 §.)

Palvelutarvearvion tekemisessä pitää ottaa huomioon monia asioita. Julkisen työvoima- ja yrityspalvelun lain (916/2012, 2 luku 11 §) mukaan otetaan huomioon seuraavia asioita:

- 1) työnhakijan 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

Palvelutarvetta arvioidaan säännöllisesti erilaisten keskusteluiden yhteydessä ja myös silloin, kun työllistymissuunnitelmaa päivitetään. TE-toimiston on huomioitava työnhakijan työttömyyden pitkittyessä, että palvelutarvetta on arvioitava tarkasti ja pyrittävä selvittämään, mitä palveluja työnhakijalle tarjotaan työllistymisen tueksi. Jotta saadaan monipuolinen palvelutarpeen arviointi, voidaan arvioida myös työnhakijan työkykyä. Tällä tavoin saadaan yksilöllisempää palvelua ja ohjausta eri palveluihin. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 28.6.2023, 2 luku 11 §.)

Myös TE- palvelustrategian mukaan asiakkaan palvelutarvearvio on hyvin keskeisessä roolissa. Asiakasta tavattaessa, hänen kanssaan tehdään monialaista palvelutarvearviota ja kiinnitetään yhä enemmän huomiota asioihin, jotka

vaikuttavat asiakkaan työllistymiseen. Asiakkaan työllistymiseen vaikuttavat motivaatio työn hakemiseen ja työllistymiseen, terveydelliset seikat, valmius muuttaa työn perässä ja myös perhetilanne. Marinin hallituksen hallitusohjelman mukaan TE-toimiston tulee kiinnittää huomiota siihen, että työnhakijaan ollaan yhteydessä useammin varsinkin työnhaun alkaessa. Myös ensimmäisen kolmen kuukauden ajan tehtäviin haastatteluihin pitää panostaa. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 16.12.2020, s. 22-23.)

5.4 Alkuhaastattelu

Kun asiakas ilmoittautuu työnhakijaksi, TE-toimisto järjestää hänen kanssaan alkuhaastattelun viiden arkipäivän kuluessa siitä, kun työnhaku on alkanut. Työnhakijan kanssa voidaan järjestää ensin myös täydentävä työnhakukeskustelu, alkuhaastattelu on järjestettävä viipymättä tämän jälkeen. Pääsääntöisesti alkuhaastattelu järjestetään TE-toimistossa paikan päällä. (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 916/2012, 2 luku 5 § 1-3 mom.)

Alkuhaastattelussa TE-toimisto tekee arvion työnhakijan edellytyksistä hakea työtä ja työllistyä ja myös palvelutarve arvioidaan. Arvion pohjalta laaditaan työllistymissuunnitelma. (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain muuttamisesta 1379/2021, 2 luku 8 § 1 mom.) Julkisen työvoima- ja yrityspalvelulain (916/2012, 3 luku 3 § 1 mom.) mukaan työllistymissuunnitelmaan sisällytetään kolme sellaista kuukauden kestäväää tarkastelujaksoa, jonka aikana työnhakijan on haettava neljää työmahdollisuutta.

Alkuhaastattelussa TE-toimisto arvioi työnhakijan edellytyksiä hakea työtä ja työllistyä ja myös palvelutarve arvioidaan. Arviossa käydään läpi myös sitä, onko työnhakijalla riittävät edellytykset työnhakuvelvoitteen täyttämiseen. Alkuhaastattelussa sovitaan työnhakijan kanssa asiointitavasta ja muusta yhteydenpidosta TE-toimiston ja työnhakijan välillä. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 28.6.2023, 2 luku 8 §.)

Soveltamisohjeessa (Työ- ja elinkeinoministeriö, 28.6.2023, 2 luku 5 §) mainitaan, että alkuhaastattelu järjestetään kaikille työnhakijoille. Myös työssä olevalle tai työpaikan vaihtoa miettivälle työnhakijalle järjestetään alkuhaastattelu, jotta pystytään tarjoamaan palveluita jo ennen työttömyyden alkamista. Soveltamisohjeessa mainitaan, että lomautettujen alkuhaastattelu voidaan järjestää puhelimitse.

5.5 Työnhakukeskustelu

Työnhakukeskustelussa TE-toimisto ohjaa työnhakijaa hakemaan hänelle sopivia työmahdollisuuksia. Myös työnhakijan työn hakemista tuetaan ja tarvittaessa ohjataan tarpeellisiin palveluihin. Työnhakukeskustelussa myös tarkistetaan työnhakijan palvelutarvearvio ja laaditaan tai tarkistetaan työllistymissuunnitelma. (Laki työvoimapalveluiden järjestämisestä 380/2023, 4 luku 35 § 1-2 mom.)

TE-toimisto järjestää työnhakukeskusteluja kaikkien työttömien ja työttömyysuhan alaisten työnhakijoiden kanssa ja sekä myös osa-aikatyössä, lyhenne-tyllä työviikolla ja omaehtoisia opintoja työttömyysetuudella opiskelevien työnhakijoiden kanssa. Jos työnhakija on enintään kuukauden kestävässä palkkatuetussa työssä, työvoimakoulutuksessa, kuntoutuksessa tai opiskelee omaehtoisia opintoja työttömyysetuudella tuettuna, jotka kestävät enintään kuukauden, niin myös hänelle järjestetään työnhakukeskustelu. Työnhakukeskusteluja järjestetään kolmen kuukauden välein eli jos alkuhaastattelusta tai edellisestä työnhakukeskustelusta on kulunut kolme kuukautta, niin keskustelu järjestetään. Työnhakukeskustelua järjestettäessä, pitää kiinnittää huomiota työnhakijan palvelutarpeeseen ja siihen, miten työnhakija toivoo keskustelun järjestettävän. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 28.6.2023, 2 luku 6 §.)

5.6 Täydentävä työnhakukeskustelu

Täydentävässä työnhakukeskustelussa tuetaan työnhakijan työnhakua. Siinä voidaan myös jatkaa työnhakijan palvelutarpeen selvittämistä ja työnhakijan ohjaamista tarpeellisiin palveluihin. Täydentävä työnhakukeskustelu voidaan järjestää ennen alkuhaastattelua, silloin täydentävässä työnhakukeskustelussa laaditaan työllistymissuunnitelma. (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 916/2012, 2 luku 10 § 1-2 mom.)

Jos alkuhaastattelusta tai edellisestä kahdesta täydentävästä työnhakukeskustelusta on kulunut kuusi kuukautta, on TE-toimiston järjestettävä työttömälle työnhakijalle kaksi täydentävää työnhakukeskustelua. Nuo kaksi täydentävää työnhakukeskustelua on järjestettävä kuukauden aikana. Joissakin tapauksissa työnhakijalle voidaan tarjota esimerkiksi ostopalveluita täydentävän työnhakukeskustelun sijasta, tässäkin kohtaa on palvelutarpeen arviointi tärkeää. Jos työtön työnhakija aloittaa osa-aikaisen työn, silloin työllistymissuunnitelma ja työnhakuvelvollisuus päivitetään ja samalla järjestetään täydentävä työnhakukeskustelu. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 28.6.2023, 2 luku 6 §.)

Täydentävä työnhakukeskustelu ei eroa kovinkaan paljon kolmen kuukauden välein järjestettävästä työnhakukeskustelusta, koska molemmissa keskustelujen sisältö ja palveluihin ohjaaminen määräytyy työnhakijan yksilöllisen palvelutarpeen perusteella. Täydentävässä työnhakukeskustelussa voidaan laatia tai tarkistaa työllistymissuunnitelma. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 28.6.2023, 2 luku 10 §.) Jos työnhakija on lomautettu, hänen kanssaan ei järjestetä täydentäviä työnhakukeskusteluja alkuvaiheessa, ellei työnhakija itse pyydä niitä (Työmarkkinatori, 30.8.2024).

5.7 Työllistymissuunnitelma

TE-toimisto laatii työnhakijan kanssa työllistymissuunnitelman täydentävässä työnhakukeskustelussa tai alkuhaastattelussa. Työllistymissuunnitelma

laaditaan tai tarkistetaan myös työnhakukeskustelussa. (Laki työvoimapalveluiden järjestämisestä 380/2023, 4 luku 34-36 §.)

Työllistymissuunnitelmaan sisällytetään työnhakuvelvollisuus ja siihen voidaan sisällyttää myös työnhakijan palvelutarpeen mukaisia julkisia työvoima- ja yrityspalveluja. Työllistymissuunnitelman ja siinä olevien tehtävien tarkoituksena on, että työnhakija työllistyy nopeasti avoimille työmarkkinoille. Työllistymissuunnitelmassa sovitaan suunnitelman toteuttamisen seurannasta. Sovitaan myös määräajasta, jonka kuluessa työnhakijan on ilmoitettava suunnitelman toteuttamisesta. TE-toimiston virkailija ja työnhakija hyväksyvät työllistymissuunnitelman. (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain muuttamisesta 1379/2021, 2 luku 12 § 1-3 mom.)

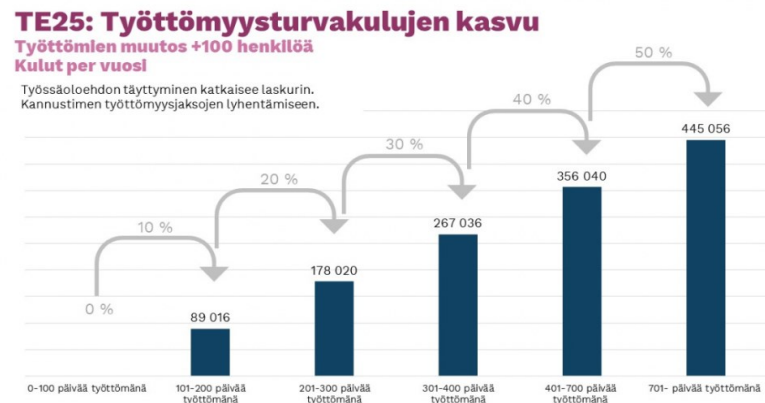
Julkisessa työvoima- ja yrityspalvelulaissa (916/2012, 3 luku 3 §) sanotaan, että työllistymissuunnitelmassa pitää olla työnhakuvelvollisuus. Suunnitelmassa on kolme kuukauden kestävää tarkastelujaksoa, niiden aikana työnhakijan on haettava neljää työmahdollisuutta. TE-toimisto voi arvioida, että tarkastelujakson aikana ei ole haettavissa neljää työmahdollisuutta, silloin voidaan haettavien työmahdollisuuksien määrää alentaa. Alentamiseen vaikuttavat työnhakijan työkokemus, koulutus ja muu osaaminen, työkyky ja mahdollinen ammattitaitosuoja. Jos haettavia työmahdollisuuksia ei ole lainkaan, silloin työllistymissuunnitelmaan ei sisällytetä työnhakuvelvollisuutta.

5.8 TE-palvelut 2024 -uudistus

TE-palvelut siirretään kunnille, silloinen hallitus päätti puoliväliriihessä huhtikuussa 2021, että valmistelua jatketaan. Tarkoituksena on luoda rahoitusmalli, joka auttaa kuntia lisäämään työllisten määrää. Uudistuksen tavoitteena on myös palveluiden yhdenvertaisuus. (HE 17/2022, 1.1.)

Hallituksen esitys tarkoittaa (HE 207/2022, kohta Esityksen pääasiallinen sisältö), että kunnan vastuu työttömyysetuuksien rahoituksesta laajenee.

Rahoitusvastuu koskee työmarkkinatukea, peruspäivärahaa ja ansiopäivärahan perusosaa. Työnhakijan työttömyyden ensimmäisen sadan päivän ajalta kunnan rahoitusosuus on nolla euroa. Kuviossa 5. näkyy, miten kunnan työttömyysturvan kulut lisääntyvät työnhakijan työttömyyden jatkuessa yli 100 päivän. Rahoitusosuus voi olla enintään 50 %, silloin työnhakija on ollut työttömänä yli 700 päivää.



Kuvio 5. TE25: Työttömyysturvakulujen kasvu (Kuntaliitto/Mehtonen/11.10.22, 4.4.2024, Asiantuntijalausunto hallituksen esitykseen HE 13/2024, s. 8)

Laissa mainitaan, että kunta voi järjestää kunnan järjestämisvastuulle kuuluvat työvoimapalvelut itse, jos kunnan työvoiman määrä on vähintään 20 000 henkilöä (Laki työvoimapalveluiden järjestämisestä 380/2023, 2 luku 12 § 1 mom.). Jos työvoiman määrä jää alle 20 000 henkilöä, silloin on muodostettava työllisyysalue. Työllisyysalueen tulee olla maantieteellisesti yhtenäinen alue ja myös työmarkkinoiden kannalta sen pitää olla toimiva alue. Kyseessä on kuntien lakisääteinen yhteistoiminta. (HE 207/2022, kohta Esityksen pääasiallinen sisältö).

Työllisyysalueita tulee olemaan 45, niistä 39 järjestää työvoimapalvelut vastuukuntamallilla, kaksi järjestää kuntayhtymämallilla ja loput neljä kuntaa järjestää palvelut itse. Satakunnassa tulee olemaan kaksi työllisyysaluetta, Etelä-Satakunnan ja Satakunnan työllisyysalue. Etelä-Satakunnan työllisyysalueeseen kuuluvat seuraavat kunnat: Eura, Eurajoki, Huittinen, Rauma ja Säkylä. Satakunnan työllisyysalueeseen kuuluvat seuraavat kunnat: Harjavalta,

Jämijärvi, Kankaanpää, Karvia, Kokemäki, Merikarvia, Nakkila, Pomarkku, Pori, Siikainen ja Ulvila. (Työ- ja elinkeinoministeriö, n.d.-c.)

6 TULOKSET

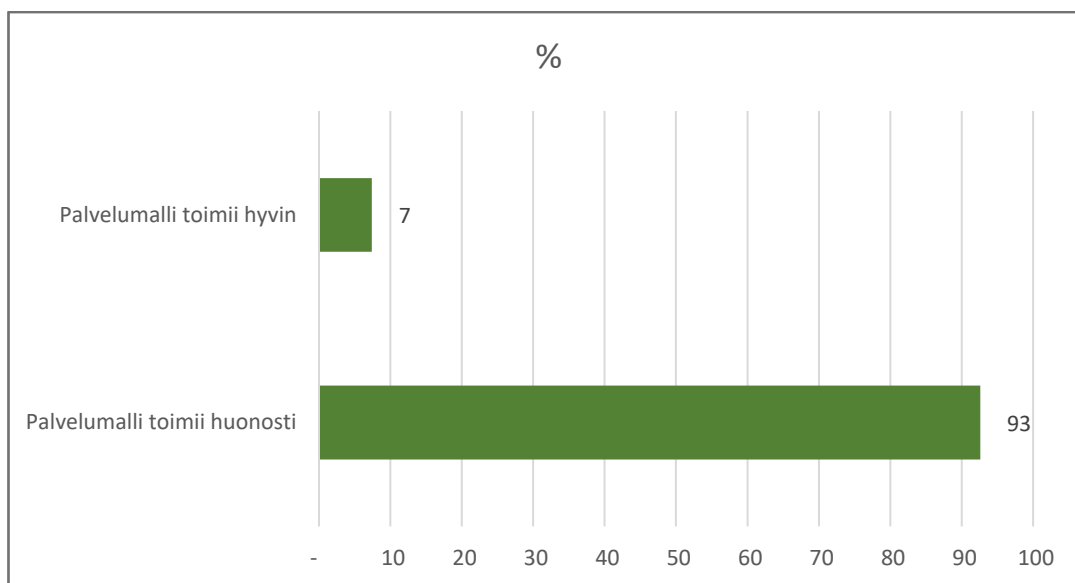
Kyselyn tavoitteena oli selvittää virkailijoiden kokemuksia ja kehittämisehdotuksia uuteen palvelumalliin. Kysely lähetettiin 54 virkailijalle ja kyselyyn oli aikaa vastata aikavälillä 5. - 19.6.2024. Muistutus kyselyyn vastaamisesta lähetettiin 17.6.2024. Vastauksia tuli kahden viikon aikana 23. Kyselyä jatkettiin vielä viikolla siten, että vastausaikaa oli 28.6.2024 saakka. Vastauksia tuli yhteensä 27. Kaksi virkailijaa oli pidempään poissa, joten vastausprosentti oli 52. TE-toimiston virkailijoille tulee paljon erilaisia kyselyitä ja niihin liittyviä muistutuksia ja vastausprosentit ovat usein matalia. Tämä saattaa kertoa kyllästymisestä.

Saatekirje (liite 1) lähti kyselyn mukana. Saatekirje on tärkeä, koska sen luetuun vastaaja alkaa täyttämään kyselylomaketta tai hän voi olla vastaamatta siihen. Saatekirjeen pituus tulee olla korkeintaan yksi sivu ja siinä tulee kertoa tutkimuksen tavoitteesta ja mihin tietoja käytetään. Saatekirjeessä on hyvä mainita myös mihin mennessä vastaukset annetaan, tietojen luottamuksellisesta käsittelystä ja miten kyselyn vastaajat on valittu. (Heikkilä, 2014, s. 59.) Myös Tähtisen ym. (2020, s. 30.) mukaan saatekirje ei saa olla liian pitkä. Saatekirjeellä saadaan vastaaja kiinnostumaan kyselystä ja siihen vastaamisesta. Tutkimuksessa on tärkeää saada riittävästi vastauksia.

Kyselylomakkeessa (liite 2) oli 14 kysymystä, näistä oli avoimia kysymyksiä seitsemän. Kysymyksillä ja väittämillä haettiin virkailijoiden kokemuksia uudesta palvelumallista ja kehittämisehdotuksia uuteen palvelumalliin. Kyselyn lopussa oli myös tila vapaalle sanalle.

6.1 Kokemuksia uudesta palvelumallista

Uusi palvelumalli otettiin käyttöön 2.5.2022. Kuviossa 6. näkyy vaihtoehdot, jotka kuvaavat palvelumallin tilannetta virkailijoiden mielestä tällä hetkellä. Vain kaksi virkailijaa (7 %) vastasi palvelumallin toimivan hyvin, suurin osa virkailijoista (93 %) oli sitä mieltä, että palvelumalli toimii huonosti.



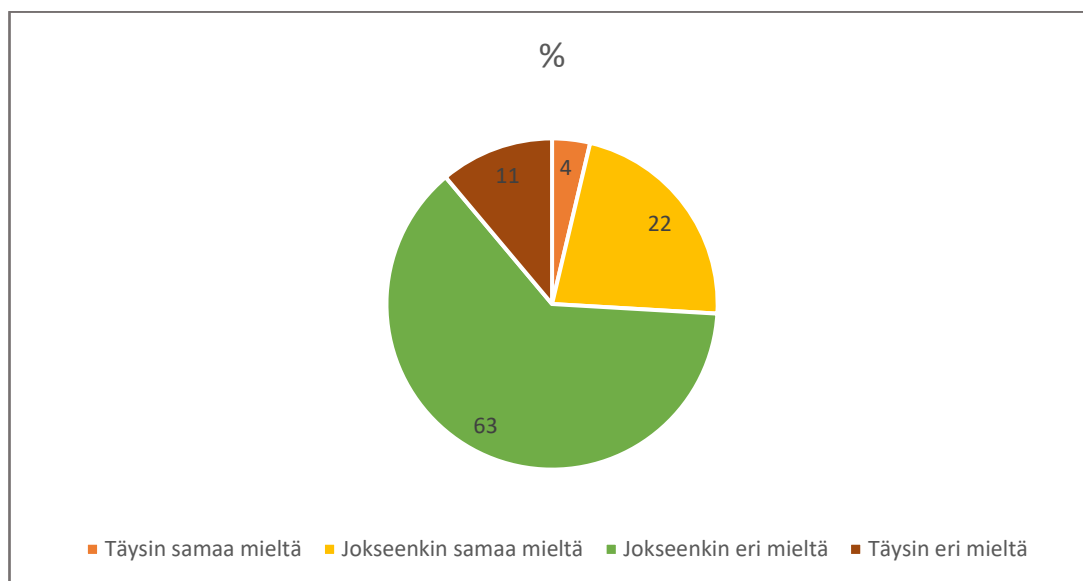
Kuvio 6. Palvelumallin tilanne tällä hetkellä. N=27.

Avoimessa kysymyksessä haluttiin selvittää, mikä uudessa palvelumallissa toimii hyvin. Kysymykseen vastasi 27 virkailijaa. Vastauksissa nousi päällimmäisenä säännöllinen yhteydenpito asiakkaisiin (n=11) ja myös asiakkaan tapaaaminen kasvotusten (n=12). Virkailijoiden mielestä uusi palvelumalli aktivoi asiakasta enemmän (n=8). Työhaun alussa on hyvä, että asiakkaaseen ollaan yhteydessä useammin (n=6). Kysymykseen vastattiin myös ei osaa sanoa tai ei annettu vastausta lainkaan (n=2). Tuli myös vastauksia, että uudessa palvelumallissa ei toimi mikään kovinkaan hyvin (n=1) ja uudessa palvelumallissa ei toimi mikään hyvin (n=1).

Kysymykseen mikä uudessa palvelumallissa toimii huonosti vastasi 27 virkailijaa. Eniten vastauksissa tuli esiin ajankäyttö. Aika menee erilaisiin kirjauksiin ja koetaan ettei asiakaspalveluun ja työnvälitykseen jää aikaa (n=20). Lähes yhtä monessa vastauksessa tuli esiin uuden palvelumallin kaavamaisuus,

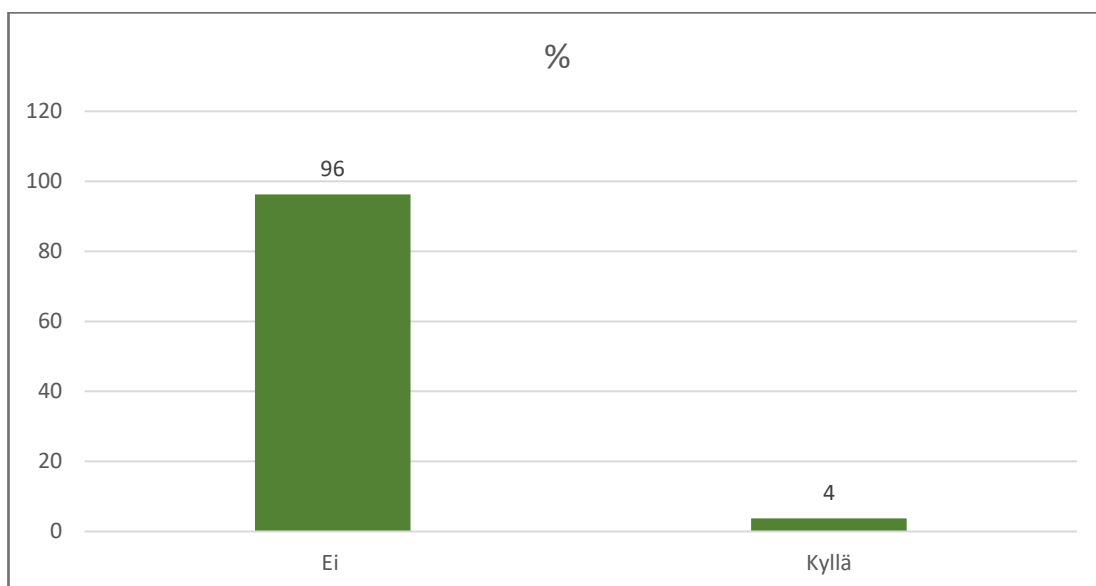
asiakkaiden tilanteet vaihtelevat ja siksi virkailijoiden harkinnan mahdollisuutta toivottiin enemmän (n=19). Kolmessa vastauksessa uutta palvelumallia pidettiin byrokraattisena (n=3). Yhden vastaajan mukaan uudessa palvelumallissa toimii huonosti pääsääntöisesti kaikki (n=1).

Kysymyksessä numero 4. esitettiin väite ”Uusi palvelumalli on tarjonnut enemmän tukea työnhakijalle työhaussa” (kuvio 7). Vastausvaihtoehtoina oli täysin samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä, jokseenkin eri mieltä tai täysin eri mieltä. Virkailijoista suurin osa eli 63 % vastasi vaihtoehdon jokseenkin eri mieltä ja 11 % virkailijoista vastasi täysin eri mieltä. Yhteensä siis 20 virkailijaa oli eri mieltä, heidän mielestään uusi palvelumalli ei ole tarjonnut enempää tukea työnhakijalle työhaussa. Jokseenkin samaa mieltä väitteen kanssa oli 22 % virkailijoista ja täysin samaa mieltä oli 4 % virkailijoista. Yhteensä siis samaa mieltä väittämään, että uusi palvelumalli on tarjonnut enemmän tukea työnhakijalle työhaussa, oli seitsemän virkailijaa.



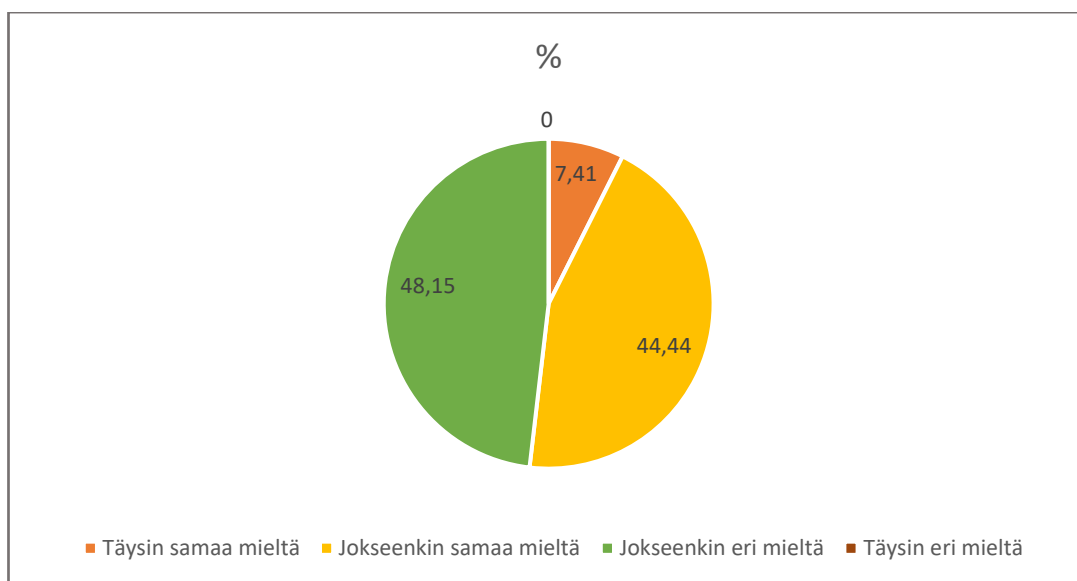
Kuvio 7. Uusi palvelumalli on tarjonnut enemmän tukea työnhakijalle työhaussa. N=27.

Työllistymissuunnitelmassa kirjataan työnhakuvelvollisuus tehtäväksi. Liki kaikki virkailijat (96 %) olivat sitä mieltä, että työnhakuvelvollisuus ei ole lisännyt työnhakijoiden työllistymistä. Vain yhdessä vastauksessa (4 %) oltiin sitä mieltä, että työnhakuvelvollisuus on lisännyt työnhakijoiden työllistymistä (kuvio 8).



Kuvio 8. Onko työnhakuvelvollisuus mielestäsi lisännyt työnhakijoiden työllistymistä? N=27.

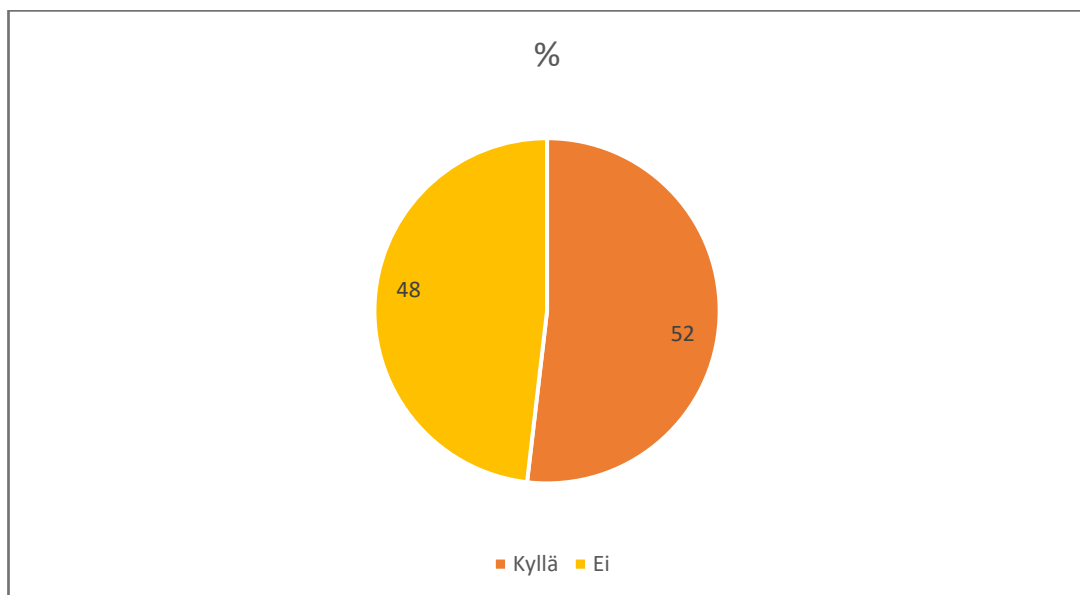
Väittämän ”Työnhakuvelvollisuuden asettaminen on minulle helppoa” kanssa virkailijoista oli täysin samaa mieltä 7,41 %, jokseenkin samaa mieltä oli 44,44 %, jokseenkin eri mieltä 48,15 % ja täysin eri mieltä ei ollut yhtään virkailijaa. Yhteensä siis noin 52 % virkailijoista oli samaa mieltä ja noin 48 % virkailijoista oli eri mieltä (kuvio 9).



Kuvio 9. Työnhakuvelvollisuuden asettaminen on minulle helppoa. N=27.

Kysymyksellä numero 7. haluttiin selvittää virkailijoiden kokemuksia siitä, miten työnhakija-asiakkaiden työn hakeminen on muuttunut uuden palvelumallin myötä. Virkailijoita pyydettiin kertomaan hyvistä ja huonoista muutoksista. Kysymykseen vastasi 27 virkailijaa. Vastauksissa tuli eniten (n=19) esiin työnhakijoiden pakko hakea työmahdollisuuksia. Työnhakuvelvollisuuden vuoksi haetaan mitä tahansa työpaikkoja (n=13). Työnantajilta tulee palautetta turhista hakemuksista (n=6). Kymmenen (n=10) virkailijan mielestä uusi palvelumalli aktivoi asiakasta.

Uuden palvelumallin mukaan työnhakija-asiakasta pitäisi tavata työnhaun alussa useammin. Kuviosta 10. nähdään, että virkailijoista noin puolet (52 %) oli sitä mieltä, että se on toteutunut omassa työssä ja 48 % mukaan se ei ole toteutunut.

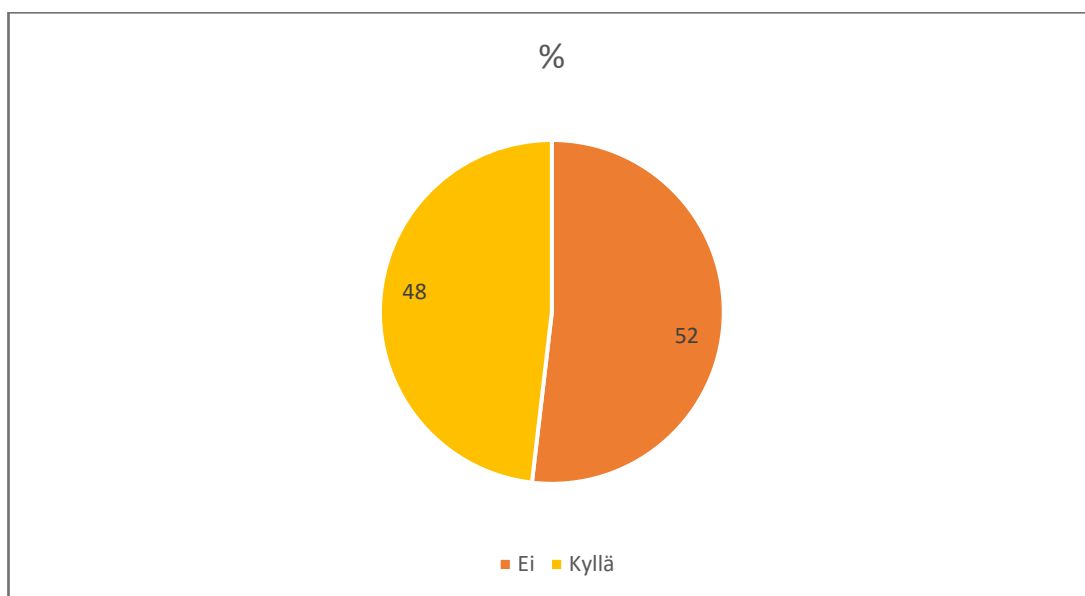


Kuvio 10. Uuden palvelumallin mukaan työnhakija-asiakasta pitäisi tavata työnhaun alussa useammin. Onko tämä toteutunut työssäsi? N=27.

Avoimella kysymyksellä selvitettiin syitä, miksi virkailija ei ole pystynyt tapaamaan työnhakija-asiakasta useammin. Kysymykseen vastasi 17 virkailijaa. Eniten vastauksissa mainittiin siitä, että aika ei riitä useisiin tapaamisiin (n=10). Koettiin myös, että ei ole tarvetta olla työnhakijaan yhteydessä kahden viikon välein (n=6), työnhakijalla voi olla tiedossa jo työpaikka tai opiskelupaikka.

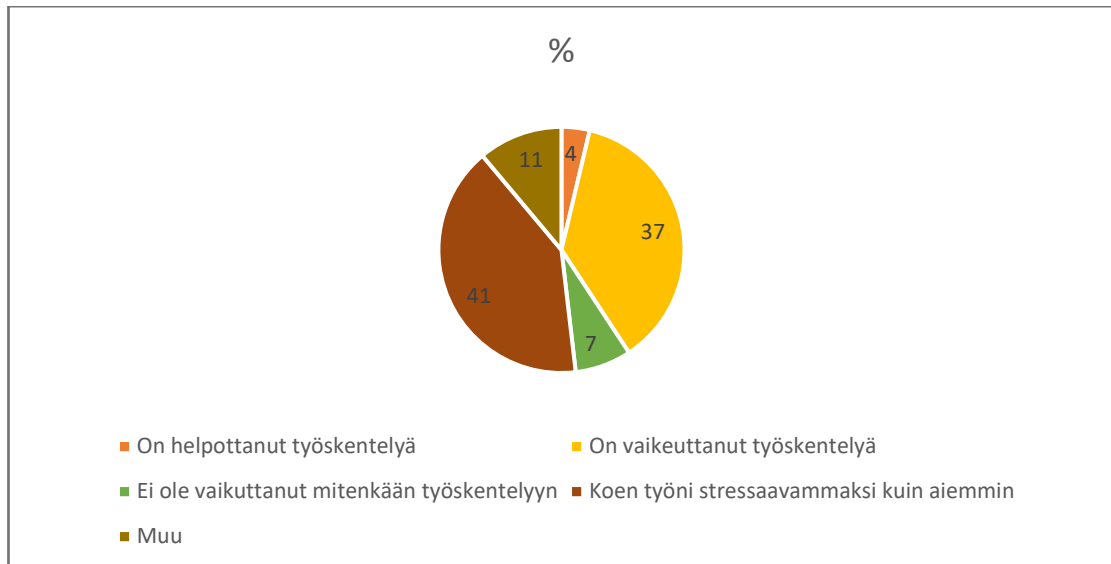
Syynä mainittiin myös, että täydentäviä työnhakukeskusteluja järjestetään puhelimitse (n=6). Myös asiakkaan tilanne voi vaikuttaa tapaamisen määrään, ei ole omaa autoa käytössä eikä julkisia kulje, joten asiakas ei pääse tapaamiseen paikan päälle (n=2).

Työnhakija-asiakkaan kanssa tehdään alkuhaastatteluita, työnhakukeskusteluita ja täydentäviä työnhakukeskusteluita. Vähän yli puolet virkailijoista (52 %) oli sitä mieltä, että ne ovat auttaneet palvelutarpeen arvioinnissa ja liki saman verran virkailijoista 48 % oli sitä mieltä, että ne eivät ole auttaneet (kuvio 11).



Kuvio 11. Ovatko useammat haastattelut työnhakija-asiakkaan kanssa auttaneet palvelutarpeen arvioinnissa? N=27.

Kyselyn kysymyksen numero 11. avulla haluttiin selvittää sitä, miten uusi palvelumalli on vaikuttanut virkailijoiden työskentelyyn (kuvio 12). Vain yksi virkailija (4 %) koki, että uusi palvelumalli on helpottanut työskentelyä ja moni virkailija koki, että uusi palvelumalli on vaikeuttanut työskentelyä (37 %). Kaksi virkailijaa (7 %) koki, että uusi palvelumalli ei ole vaikuttanut mitenkään työskentelyyn. Muu vaihtoehtoon valitsi kolme (11 %) virkailijaa ja vastauksissa mainittiin turhautuminen ja ärsyyntyminen. Virkailijoista 41 % koki työn stressaavammaksi kuin aiemmin, eniten vastaajia oli tässä vaihtoehdossa.

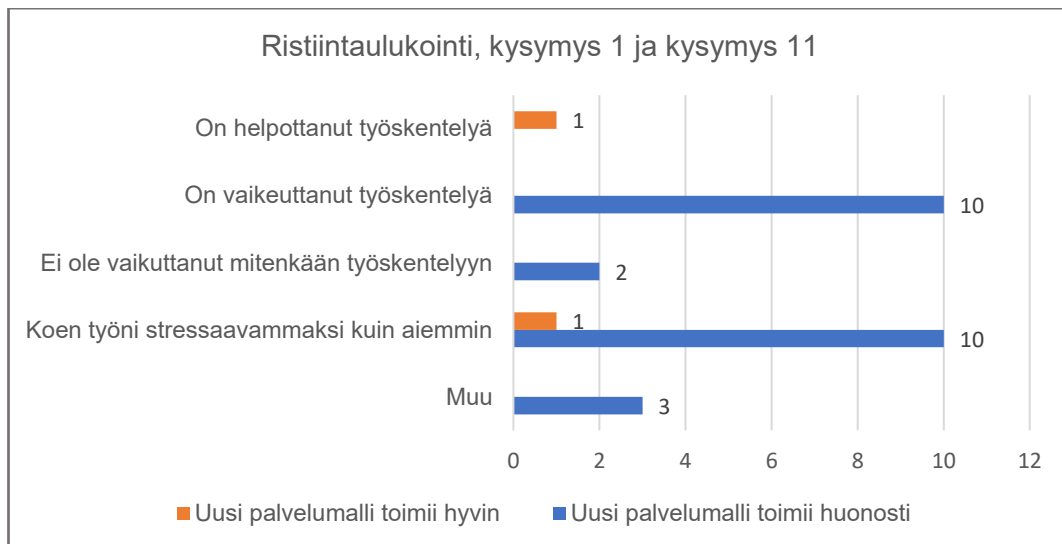


Kuvio 12. Miten koet uuden palvelumallin vaikuttaneen työskentelyysi? N=27.

Ristiintaulukoinnin avulla selvitettiin kysymystä 1. "Uusi palvelumalli otettiin käyttöön 2.5.2022. Kumpi vaihtoehto kuvaa tällä hetkellä palvelumallin tilanetta?" ja kysymystä 11. "Miten koet uuden palvelumallin vaikuttaneen työskentelyysi?" (taulukko 1).

Taulukko 1. Uuden palvelumallin toimivuus ja uuden palvelumallin vaikutus virkailijan työskentelyyn. N=27.

	On helpottanut työskentelyä	On vaikeuttanut työskentelyä	Ei ole vaikuttanut mitenkään työskentelyyn	Koen työni stressaavammaksi kuin aiemmin	Muu
Uusi palvelumalli toimii hyvin	1			1	
Uusi palvelumalli toimii huonosti		10	2	10	3



Kuvio 13. Uuden palvelumallin toimivuus ja uuden palvelumallin vaikutus virkailijan työskentelyyn. N=27.

Kysymyksiä analysoitiin ristiin, yhden virkailijan mukaan uusi palvelumalli on helpottanut työskentelyä ja se toimii hyvin. Kymmenen virkailijaa vastasi, että uusi palvelumalli on vaikeuttanut työskentelyä ja uusi palvelumalli toimii huonosti. Kaksi virkailijaa vastasi, että uusi palvelumalli ei ole vaikuttanut mitenkään työskentelyyn ja että uusi palvelumalli toimii huonosti. Virkailijoista 25 vastasi palvelumallin toimivan huonosti, heistä kymmenen koki työn stressaavammaksi kuin aiemmin. Yksi virkailija koki työn stressaavammaksi kuin aiemmin, mutta koki silti, että uusi palvelumalli toimii hyvin. Yhden virkailijan mukaan uusi palvelumalli on helpottanut työskentelyä ja se toimii hyvin. Kolme virkailijaa vastasi muu vaihtoehtoon ja heidän mielestään palvelumalli toimii huonosti. Vastauksissa tuli esiin, ettei ole kokemusta muista palvelumalleista ja koettiin myös turhautumista ja ärsyyntymistä.

6.2 Virkailijoiden kehittämis ehdotuksia uuteen palvelumalliin

Avoimessa kysymyksessä kysyttiin kehittämis ehdotuksia uuteen palvelumalliin. Kysymykseen vastasi 25 virkailijaa. Virkailijalle toivottiin omaa harkintamahdollisuutta enemmän (n=14). Vastauksissa mainittiin, että virkailijoilla pitäisi olla pienemmät asiakasmäärät (n=2) ja esiin tuli myös yhteistyön lisääminen työnantajapalvelun ja työnhakijapalvelun välillä (n=3). Vastauksissa tuli myös esiin asiakkaan sitouttaminen johonkin palveluun heti työttömyyden

alussa (n=2). Alkuhaastattelua (n=1) ja asiakkaan tapaamista kasvokkain pidettiin hyvänä (n=4). Toivottiin virkailijalle enemmän harkintavapautta työnhakuvelvollisuuden asettamiseen (n=3). Uuden palvelumallin keventämistä esitettiin ja että malli olisi joustavampi, koska asiakkaiden tilanteet ovat usein hyvin erilaisia (n=10).

Pääministeri Petteri Orpon hallitusohjelman mukaan työvoimapalveluita uudistetaan ja palveluprosessia tullaan keventämään. Virkailijoilta kysyttiin, miten he keventäisivät työnhakijan palveluprosessia. Virkailijoiden mielestä palveluprosessia voisi keventää eri tavoin. Avoimeen kysymykseen vastasi 26 virkailijaa. Lähes puolet virkailijoista (n=12) mainitsivat täydentävät työnhakukeskustelut, niiden vähentämisen tai poistamisen. Täydentävien työnhakukeskustelujen järjestämisessä toivottiin myös virkailijalle enemmän harkintavaltaa. Työnhakuvelvollisuus tuli vastauksissa esiin (n=12). Työnhakuvelvollisuuden asettamisessa toivottiin virkailijalle enemmän harkintavaltaa. Joissakin vastauksissa ehdotettiin, että joiltakin asiakasryhmiltä, esimerkiksi lomautetuilta ja osa-aikatyössä olevilta työnhakuvelvollisuus voitaisiin poistaa kokonaan.

Kyselyssä oli myös vapaa sana ja siihen vastasi lähes puolet virkailijoista (n=13). Vastauksissa toivottiin palvelumallin keventämistä. Halutaan palvella asiakasta, mutta aika menee raskaan palvelumallin toteuttamiseen. Koetaan myös, että palvelumalli kuormittaa virkailijoita ja työaika menee enemmän merkintöjen tekemiseen eikä pystytä kunnolla paneutumaan asiakkaan tilanteeseen.

7 EETTISYYS, VALIDITEETTI JA RELIABILITEETTI

7.1 Eettisyys

Etiikkaan liittyy kysymykset hyvästä ja pahasta ja myös mikä on oikein ja väärin. Tutkijan tulee kiinnittää huomiota eettisiin kysymyksiin myös

tutkimuksenteossa. Kun tutkimuksen tekemisessä noudatetaan hyvää tieteellistä käytäntöä, niin silloin saavutetaan eettisesti hyvä tutkimus. (Hirsjärvi ym., 2009, s. 23.) Tieteellinen tutkimus voi olla eettisesti hyväksyttävää, kun siinä on käytetty hyvän tieteellisen käytännön (HTK) perusperiaatteita. Ne ovat luotettavuus, rehellisyys, arvostus ja vastuunkanto. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK), 22.4.2024, kohta Hyvä tieteellinen käytäntö (HTK).)

Tutkijan pitää välttää epärehellisyyttä tutkimustyötä tehdessä. Toisen tekstiä ei saa luvattomasti lainata eli plagioida. Jos tekstiä lainaa, niin siitä pitää merkitä lähdeviittaukset tekstiin. Tutkimuksen tuloksia ei saa sepittää eikä niitä myöskään saa kaunistella. Raportoinnissa pitää kiinnittää huomiota siihen, ettei se ole puutteellista. Pitää selkeästi selostaa, mitä menetelmiä on tutkimuksessa käytetty ja tutkimuksessa tulleet puutteet pitää myös tuoda esiin. (Hirsjärvi ym., 2009, s. 25-26.)

Tässä opinnäytetyössä kyselyyn vastaaminen oli vapaaehtoista ja siihen vastattiin nimettömänä. Opinnäytetyön tutkimusprosessissa noudatettiin hyvää tieteellistä käytäntöä. Teoriaosuudessa käytettiin ajantasaisia lähteitä. Käytetyt lähteet ovat luotettavia ja lähdeviittaukset on pyritty merkitsemään huolellisesti. Tutkimusaineisto hävitetään työn valmistuttua.

7.2 Validiteetti

Tutkimuksella pitää olla selkeät tavoitteet, jos niitä ei ole asetettu, niin silloin voidaan tutkia väärä asioita. Tutkimuksen luotettavuus pyritään arvioimaan ja siinä voidaan käyttää erilaisia mittaus- ja tutkimustapoja. Validiteetilla eli pätevyydellä tarkoitetaan tutkimusmenetelmää tai mittaria, joka mittaa juuri sitä, mitä oli tarkoitus mitata. Kyselylomakkeen kysymyksien tulee mitata oikeita asioita. Vastaajien tulisi ymmärtää kysymykset samalla tavalla, miten kysyjä on niitä ajatellut. Tärkeää on myös saada kyselystä edustava otos. (Heikkilä 2014, s. 27; Hirsjärvi ym., 2009, s. 231-232.)

Tämän opinnäytetyön validiteettia pyrittiin saamaan paremmaksi testaamalla kyselylomaketta etukäteen. Kysely lähetettiin kolmelle virkailijalle testattavaksi ja heiltä saatiin korjausehdotuksia, jotka tehtiin kyselyyn. Testauksen tarkoituksena oli saada tietoa siitä, onko kysymyslomake selkeä ja ymmärrettävä ja liittyvätkö kysymykset aiheeseen. Kyselylomakkeen kaikkiin kysymyksiin ei ollut pakko vastata. Vastauksia tuli kuitenkin kaikkiin kysymyksiin. Kyselylomake oli ymmärrettävä ja tässä opinnäytetyössä saatiin vastaukset niihin kysymyksiin mitä kysyttiin. Kyselyssä oli myös vapaa sana, siinä ei kommentoitu kysymyslomakkeen kysymyksiä eli vastaajat olivat oletettavasti ymmärtäneet kysymykset.

7.3 Reliabiliteetti

Reliabiliteetti eli tutkimuksen luotettavuus voidaan todeta monella eri tavalla. Tutkijan pitää olla tarkkana, kun hän kerää tietoja, syöttää ja käsittelee niitä sekä kun hän tulkitsee niistä tuloksia, koska virheitä voi tulla joka vaiheessa. Myös analysointimenetelmien käyttö pitää osata. (Heikkilä, 2014, s. 27; Hirsjärvi ym., 2009, s. 231-232.)

Tässä opinnäytetyössä rajauksen avulla varmistettiin luotettavuutta sillä, että kysely lähti virkailijoille, jotka työskentelevät uuden palvelumallin mukaisessa asiakastyössä ja heillä on kokemusta kyselyyn liittyvistä aiheista. Luotettavuutta lisäsi myös se, että kyselylinkki oli saatteen mukana ja että virkailija ei pystynyt vastamaan kyselylomakkeeseen kuin yhden kerran. Muistutus kyselystä lähti kaikille virkailijoille, koska ei ollut tiedossa ketkä olivat jo kyselyyn vastanneet. Opinnäytetyössä ei ole kyselylomakkeen vastauksista suoria lainauksia, jotta vastaajia ei tunnistettaisi. Kyselylomakkeen vastaukset luettiin moneen kertaan läpi ja sen jälkeen ne luokiteltiin, jotta yksittäisiä vastauksia ei tunnisteta.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Satakunnan TE-toimiston työnhakija- ja uraohjauspalvelut -linjan asiakastyötä tekevien virkailijoiden kokemuksia uudesta palvelumallista ja kehittämis ehdotuksia siihen. Opinnäytetyössä haettiin vastauksia, mikä uudessa palvelumallissa virkailijoiden mielestä toimii ja mikä taas ei toimi tällä hetkellä. Tarkoituksena oli myös löytää virkailijoiden kehittämis ehdotuksia uuteen palvelumalliin. TE-palvelut siirtyvät kuntien ja työllisyysalueiden hoidettavaksi 1.1.2025 alkaen.

Uuden palvelumallin tarkoituksena on työnhakijan kohtaaminen useammin työnhaun alussa. Tutkimuksessa virkailijat toivat selvästi esiin hyvänä asiana säännöllisen yhteydenpidon asiakkaan kanssa. Tutkimuksessa tuli vahvasti esiin myös kasvokkain tapaamisen tärkeys. Asiakasta on helpompi neuvoa ja asiakkaan on helpompi kysyä asioista kasvokkain tapaamisessa. Virkailijoiden mielestä uusi palvelumalli antaa toimintamallin, jota on selkeä noudattaa. Uusi palvelumalli aktivoi asiakasta myös enemmän, pääsääntöisesti työnhakijan tulee ilmoittaa haetuista työmahdollisuuksista kerran kuukaudessa TE-toimistoon.

Tutkimuksesta saatujen tuloksien mukaan virkailijoista lähes kaikki olivat sitä mieltä, että uusi palvelumalli toimii tällä hetkellä huonosti. Työnhaku- ja uraohjauspalvelut -linjalla on tärkeää työpaikoista ja koulutusmahdollisuuksista kertominen asiakkaille ja virkailijat kokevat, että tähän työhön ei jää aikaa uudessa palvelumallissa. Uuteen palvelumalliin liittyy paljon erilaisia kirjauksia järjestelmään ja niiden koetaan vievän aikaa virkailijan asiakastyöstä. Tutkimuksessa tuli esiin myös uuden palvelumallin kaavamaisuus. Työnhakijoiden tilanteet ovat erilaisia ja vaihtelevia, siksi koettiin, että uusi palvelumalli voisi olla joustavampi, ettei kaikkien työnhakijoiden kanssa toimita samalla kaavalla vaan huomioitaisiin yksilölliset tilanteet. Tähän liittyy myös tutkimuksessa esiin tullut virkailijan harkinnan mahdollisuus, sitä toivottiin voitavan käyttää enemmän.

Tutkimuksessa esitettiin väite ”Uusi palvelumalli on tarjonnut enemmän tukea työnhakijalle työnhaussa”, suurin osa virkailijoista, noin 75 % oli eri mieltä asiasta. Uuden palvelumallin mukaan työnhakijalle tehtävässä suunnitelmassa on myös työnhakuvelvollisuustehtävä joitakin poikkeuksia lukuun ottamatta. Tutkimuksessa lähes kaikkien virkailijoiden mielestä työnhakuvelvollisuus ei ole lisännyt työnhakijan työllistymistä. Väitteeseen työnhakuvelvollisuuden asettamisesta työnhakijoille, virkailijoiden vastaukset jakautuivat kahtia. Noin puolet kokivat, että työnhakuvelvollisuuden asettaminen on helppoa ja noin puolet kokivat sen vaikeaksi.

Tuloksia analysoidessa virkailijoiden vastauksissa ei tullut mitään varsinaisesti uutta esiin. Virkailijoiden vastaukset vastasivat paljon odotuksiani. Työskenteleminen itse työnhakija-asiakkaiden kanssa ja vastauksissa esiin tulleita kommentteja, näkökulmia ja kokemuksia olen myös itse kohdannut työssäni. Yllättävänä koen vastauksissa sen, että niin moni virkailija kokee uuden palvelumallin edelleen toimivan huonosti. Onhan uusi palvelumalli ollut käytössä jo yli kaksi vuotta. Olisin olettanut, että on jo sopeuduttu ja mukauduttu uuteen palvelumalliin.

Tutkimuksessa tuli esiin myös työn stressaavuus ja uuden palvelumallin koettiin vaikeuttaneen työskentelyä. Työntekijöiden kokema stressi voisi olla uuden tai jatkotutkimuksen paikka. Vastauksia voitaisiin hyödyntää, kun suunnitellaan uusien virkailijoiden perehdyttämistä. Huomioitavaa jaksamisessa on etenkin se, että edellistä isompi muutos (TE-palvelut 2024 -uudistus) on tulossa, se tulee viemään aikaa ja voimia kaikilta virkailijoilta.

Virkailijan oma harkintamahdollisuus tuli monessa vastauksessa esiin. Asiakkaiden tilanteet ovat erilaisia ja siksi koetaan, että asiakkaita pitäisi voida palvella yksilöllisesti eikä saman kaavan mukaan kuten uudessa palvelumallissa on tarkoitus. Asiakkaiden tapaamista kasvokkain pidettiin hyvänä asiana ja monessa vastauksessa tuli esiin, että tavattaessa asiakasta henkilökohtaisesti, hänen tilanteensa tulee paremmin esiin ja palveluita on helpompi tarjota.

Valtiontalouden tarkastusviraston tarkastuskertomuksessa (23.11.2023, s. 4) mainitaan, että virkailijat eivät ole ehtineet tehdä haastatteluita niin paljon kun uudessa palvelumallissa on tarkoitus tehdä. Tarkastuskertomuksessa tuotiin esiin palvelumallin kaavamaisuutta. Opinnäytetyön kyselyn vastauksissa tuli samoja asioita esiin, uusi palvelumalli koettiin kaavamaisena ja virkailijat kertoivat, että aika ei riitä useisiin haastatteluihin ja keskusteluihin. Myöskään kaikkia haastatteluja ei koettu tarpeellisiksi. Täydentävät työnhakukeskustelut tulivat useassa vastauksessa esiin, ja niitä haluttiin vähentää tai poistaa kokonaan.

Kehittämisehdotuksina virkailijat esittivät virkailijoille enemmän harkintavaltaa. Työnhakijoiden tilanteet vaihtelevat ja siksi virkailijalla pitäisi olla mahdollisuus tehdä haastatteluja tilanteen mukaan eikä samalla kaavalla kaikille kuten uudessa palvelumallissa tehdään. Kehittämisehdotuksena tuli yhteistyön lisääminen työnhakijapuolen ja työnantajapuolen kanssa. Uuteen palvelumalliin toivottiin myös joustavuutta ja virkailijoiden mielestä uusi palvelumalli toimisi paremmin, jos sitä kevennettäisiin.

Julkinen työvoima- ja yrityspalvelulaki (916/2012) ja työttömyysturvalaki (1290/2002) ohjaavat uutta palvelumallia ja uuden palvelumallin keventäminen ja muutos pitäisi tehdä lakimuutoksina. Lainsäädännön valmistelussa tulisi ottaa huomioon enemmän erilaisten kyselyiden tuomia kehittämisehdotuksia. Ohjeistukset helpottaisivat käytännön työtä.

Tällä hetkellä kunnat maksavat 50 % työmarkkinatuesta, kun työtön työnhakija on ollut yli 300 päivää työttömänä. Kun työnhakijalla kertyy työttömyyttä yli 1 000 päivää, silloin kunnan osuus on 70 % työmarkkinatuesta. (Työttömyysturvalaki 1290/2002, 14 luku 3 a §.) Vuoden 2025 alusta kuntien vastuu rahoituksesta laajenee. Kunnat maksavat kaikista työttömyysetuuksista (työmarkkinatuki, peruspäiväraha ja ansiopäivärahan perusosa) 10 % työnhakijan 100 työttömyyspäivän jälkeen. Se nousee portaittain työnhakijan työttömyyden pitkittyessä. (HE 207/2022, kohta Esityksen pääasiallinen sisältö.) Kuntien on hoidettava lakisääteiset palvelut ja joissakin kunnissa on voinut tulla

yllätyksenä lakisääteisten palveluiden määrä. Myös tulevilla työllisyysalueilla painotukset tulevat eroamaan.

Opinnäytetyötä tehdessä myös oma osaaminen kehittyi ja sain uusia näkökulmia kehittäjän työhön. Aihe kiinnosti minua, koska työskentelen myös itse työnhakija-asiakkaiden kanssa ja toimin kehittäjän tehtävässä. Tutkimuksessa tuli esiin se, että virkailijat toivat esiin edelleen uuden palvelumallin toimimattomuuden, vaikka uusi palvelumalli on ollut käytössä jo yli kaksi vuotta. Tiesin, että ihmiset ovat erilaisia, mutta samaa työtä tekevien virkailijoiden isot erot kokemuksissa yllättivät. Kehittäjänä ja kouluttajana pitäisi osata ottaa huomioon erilaiset oppimistavat ja osata tiedostaa, että asioita pitää käydä eri tavoin läpi.

Oman osaamisen kehittyminen opinnäytetyötä tehdessä tuli esiin myös siinä, että kehittäjän ja kouluttajan työssä pitäisi nähdä paremmin, ettei asia olekaan virkailijoille selvä ja sitä pitää käydä enemmän läpi. Tärkeää on myös osata kuunnella eikä olettaa virkailijan ajatuksia. Kun uusien virkailijoiden kanssa käydään läpi uutta palvelumallia, nyt osaan paremmin hahmottaa, mitä asioita pitää käydä läpi enemmän ja perehdyttää virkailijoita siihen. Kyselyn vastausprosentti oli 52 ja kyselylomakkeen avoimiin kysymyksiin virkailijat vastasivat laajasti tuoden monia eri näkökulmia esiin liittyen uuteen palvelumalliin. Kun asioita kehitetään, niihin tarvitaan kentän viesti. Kehittämisehdotuksia tullaan käymään läpi palvelujohtajan kanssa.

Tämä opinnäytetyö tarjoaa mahdollisuuden tehdä jatkotutkimusta. Alun perin pohdin kyselyn tekemistä sekä virkailijoille että työnhakijoille. Tulevaisuudessa virkailijoille voisi tehdä saman kyselyn uudestaan, kun työllisyysalueilla on työskennelty jonkin aikaa. Jatkossa voisi tehdä myös tutkimuksen, jossa kysytään työnhakijoiden kokemuksia ja kehittämisehdotuksia uuteen palvelumalliin.

LÄHTEET

HE 167/2021. Hallituksen esitys eduskunnalle työnhakijan palveluprosessin ja eräiden työttömyysetuuden saamisen edellytysten uudistamista koskevaksi lainsäädännöksi. <https://finlex.fi/fi/esitykset/he/2021/20210167>

HE 17/2022. Hallituksen esitys eduskunnalle työllisyyden edistämisen kuntakokeilun voimassaolon jatkamista koskevaksi lainsäädännöksi. <https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2022/20220017>

HE 207/2022. Hallituksen esitys eduskunnalle julkisten työvoima- ja yrityspalveluiden uudelleen järjestämistä koskevaksi lainsäädännöksi. <https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2022/20220207>

Heikkilä, T. (2014). Tilastollinen tutkimus (9., uudistettu painos). Edita Publishing.

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. & Sinivuori, E. (2009). Tutki ja kirjoita (15., uudistettu painos). Tammi.

Kananen, J. (2011). Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kuntaliitto. (25.10.2023). TE-uudistuksen viestintä. Uudistuksen yhteiset pääviestit ja tavoitteet. <https://www.kuntaliitto.fi/talous-ja-elinvoima/tyollisyys/te-palvelut-2024-uudistus/viestinta>

Kuntaliitto. (23.2.2024). TE-palvelut siirtyvät kunnille - kunnat saavat vahvistuvien peruspalvelujen myötä lisää työkaluja elinvoiman edistämiseen. <https://www.kuntaliitto.fi/tiedotteet/2024/te-palvelut-siirtyvat-kunnille-kunnat-saavat-vahvistuvien-peruspalvelujen-myota>

Kuntaliitto. (4.4.2024). Asiantuntijalausunto hallituksen esitykseen HE 13/2024. TyVin kokous 4.4.2024. Seija Lehtonen ja Mikko Mehtonen. <https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/JulkaisuMetatieto/Documents/EDK-2024-AK-12524.pdf>

Laki elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksista 897/2009. Haettu 26.2.2024 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090897>

Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 916/2012. Haettu 1.2.2024 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120916>

Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain muuttamisesta 1379/2021. Haettu 11.2.2024 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20211379>

Laki työllisyyden edistämisen kuntakokeilusta 1269/2020. Haettu 12.8.2024 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2020/20201269>

Laki työvoimapalveluiden järjestämisestä 380/2023. Haettu 1.3.2024 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2023/20230380>

Porin kaupunki. (23.8.2023). Suunnitelma Satakunnan työllisyysalueen palveluiden järjestämisestä. <https://pori.cloudnc.fi/download/no-name/%7B053f8b0e-f42b-4d69-ad05-efd1bdbcbbf4%7D/2162469>

Saarinen, A. (9.4.2024). Palvelujohtaja Arto Saarisen sähköposti.

Satakunta Työllisyyskatsaus Heinäkuu 2024. Haettu 25.8.2024 osoitteesta https://www.ely-keskus.fi/documents/10191/54332543/Ty%C3%B6llisyyskatsaus_SAT_2024-07.pdf/df7843ad-0807-6532-7c3a-aad9a2ad5b2a?t=1724132117762

Suomen perustuslaki 731/1999. Haettu 7.3.2024 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

TE-palvelut. (12.3.2024). Satakunnan TE-toimisto. Haettu 2.2.2024 osoitteesta <https://toimistot.te-palvelut.fi/satakunta>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi (uudistettu laitos). Tammi.

Tutkihallinto.fi. (n.d.). Valtion henkilöstö Satakunnan TE-toimistossa 2022 - 2024 muuttujina vuosi, hallinnonala, kirjanpitoyksikkö, tulosohtajattu virasto ja työnantajavirasto [tilasto]. Haettu 18.9.2024 osoitteesta <https://www.tutkihallinto.fi/valtio/henkilostotiedot/>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK). (22.4.2024). Hyvä tieteellinen käytäntö (HTK). Haettu 26.6.2024 osoitteesta <https://tenk.fi/fi/hyva-tieteellinen-kaytanto-htk>

Työmarkkinatori. (n.d.-a). Haettu 25.8.2024 osoitteesta <https://tyomarkkinatori.fi/>

Työmarkkinatori. (n.d.-b). Henkilöasiakkaat. Haettu 23.8.2024 osoitteesta <https://tyomarkkinatori.fi/henkiloasiakkaat?k=1&m=0&y=1&pa=1&eo=4>

Työmarkkinatori. (30.8.2024). Alkuhaastattelu ja työnhakukeskustelut. Haettu 5.3.2024 osoitteesta <https://tyomarkkinatori.fi/henkiloasiakkaat/tyonhaku/tyonhakijan-asiakaspalvelumalli/alkuhaastattelu-ja-tyonhakukeskustelut>

Työ- ja elinkeinoministeriö. (n.d.-a). Pohjoismainen työvoimapalvelumalli. Haettu 25.2.2024 osoitteesta <https://tem.fi/pohjoismainen-tyovoimapalvelumalli>

Työ- ja elinkeinoministeriö. (n.d.-b). Työllisyyden kuntakokeilut. Haettu 13.3.2024 osoitteesta <https://tem.fi/tyollisyyskokeilut>

Työ- ja elinkeinoministeriö. (n.d.-c). Työllisyysalueet. Haettu 25.8.2024 osoitteesta <https://tem.fi/tyollisyysalueet>

Työ- ja elinkeinoministeriö. (16.12.2020). TE-palvelustrategia: Valtion työvoima- ja yrityspalveluita koskeva palvelustrategia vuosille 2021-2023. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-524-9>

Työ- ja elinkeinoministeriö. (12.4.2022). Työ- ja elinkeinoministeriön ohje työnhakijan palveluprosessista ja työnhakuvelvollisuudesta.

Työ- ja elinkeinoministeriö. (23.5.2022). Suomi siirtyy työllisyyspalveluissa pohjoismaiselle linjalle. Tuula Haatainen, Kolumni. <https://tem.fi/-/suomi-siir-tyy-tyollisyyspalveluissa-pohjoismaiselle-linjalle>

Työ- ja elinkeinoministeriö. (28.6.2023). Työ- ja elinkeinoministeriön ohje julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain ja asetuksen soveltamisesta. https://www.finlex.fi/data/normit/49517/01_JTYPL-soveltamis-ohje_2023.pdf

Työttömyysturvalaki 1290/2002. Haettu 4.9.2024 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20021290>

Tähtinen, J., Laakkonen, E. & Broberg, M. (2020). Tilastollisen aineiston käsittelyn ja tulkinnan perusteita (2. uudistettu painos). Painosalama.

Valtioneuvosto. (20.6.2023). Vahva ja välittävä Suomi: Pääministeri Petteri Orpon hallituksen ohjelma 20.6.2023. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-763-8>

Valtiontalouden tarkastusvirasto. (23.11.2023). Vaikeasti työllistyvien työvoimapaalvelut – Pohjoismaisen työvoimapaalvelumallin, TYP-toiminnan ja SIB-mallin toimivuus. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-499-545-0>

Valtiontalouden tarkastusvirasto. (23.11.2023). Vaikeasti työllistyvien työvoimapaalvelut – Pohjoismaisen työvoimapaalvelumallin, TYP-toiminnan ja SIB-mallin toimivuus. Pohjoismaisen työpalvelumallin mukainen palveluprosessi. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-499-545-0>

Vilka, H. (2021). Näin onnistut opinnäytetyössä. Ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. PS-kustannus.

LIITE 1: KYSELYLOMAKKEEN SAATE

Moikka työnhaku- ja uraohjauspalveluiden virkailijat!

Opiskelen tradenomin opintoja Satakunnan ammattikorkeakoulussa ja teen tutkintooni liittyvää opinnäytetyötä. Aiheena on uusi palvelumalli, joka edelleen aiheuttaa keskustelua, vaikka se on ollut käytössä jo kaksi vuotta.

Olen sopinut TE-toimiston johdon kanssa kyselyn tekemisestä. Haluaisin kuulla juuri Sinun kokemuksesi ja kehittämis ehdotuksesi liittyen uuteen palvelumalliin.

Osallistuminen kyselyyn on vapaaehtoista. Kyselyyn vastaaminen tapahtuu nimettömänä ja vastaukset ovat luottamuksellisia. Kysely suoritetaan Forms-kyselyllä. Yksittäistä vastausta ei voi tunnistaa kerätystä aineistosta julkaistavista tuloksista. Vastaamiseen kuluu aikaa noin 15-20 minuuttia. Jokainen vastaus on tärkeä, joten vastaathan kyselyn loppuun saakka.

Ohessa on linkki kyselyyn:

Vastausaikaa on keskiviikkoon 19.6.2024 klo 16.00 saakka.

Kiitän lämpimästi vastauksistanne!

Jos Sinulla tulee jotain kysyttävää liittyen kyselyyn, laita minulle sähköpostia osoitteella minna.lilja@te-toimisto.fi

Ystävällisin terveisin Minna Lilja

LIITE 2: KYSELYLOMAKE

Kysely uudesta palvelumallista

Kyselyyn vastataan anonymisti. Vastaathan ke 19.6. mennessä. Kiitos.

* Pakollinen

⋮

1. Uusi palvelumalli otettiin käyttöön 2.5.2022. Kumpi vaihtoehto kuvaa tällä hetkellä palvelumallin tilannetta? *

- ☐ Palvelumalli toimii hyvin
- ☐ Palvelumalli toimii huonosti

2. Mikä uudessa palvelumallissa toimii hyvin? *

3. Mikä uudessa palvelumallissa toimii huonosti? *

4. Uusi palvelumalli on tarjonnut enemmän tukea työnhakijalle työnhaussa. *

- ☐ Täysin samaa mieltä
- ☐ Jokseenkin samaa mieltä
- ☐ Jokseenkin eri mieltä
- ☐ Täysin eri mieltä

5. Uudessa palvelumallissa työnhakijan kanssa tehdään työllistymissuunnitelma ja siihen kirjataan työnhakuvelvollisuus tehtäväksi. Onko työnhakuvelvollisuus mielestäsi lisännyt työnhakijoiden työllistymistä? *

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

6. Työnhakuvelvollisuuden asettaminen on minulle helppoa. *

- ☐ Täysin samaa mieltä
- ☐ Jotseenkin samaa mieltä
- ☐ Jotseenkin eri mieltä
- ☐ Täysin eri mieltä

7. Miten työnhakija-asiakkaiden työn hakeminen on muuttunut uuden palvelumallin myötä?
Kerro hyvistä ja huonoista muutoksista. *

8. Uuden palvelumallin mukaan työnhakija-asiakasta pitäisi tavata työnhaun alussa useammin.
Onko tämä toteutunut työssäsi? *

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

9. Jos et ole pystynyt tapaamaan asiakasta uuden palvelumallin mukaisesti useammin, kerro
miksi et.

10. Ovatko useammat haastattelut (alkuhaastattelu, työnhakukeskustelu ja täydentävä
työnhakukeskustelu) työnhakija-asiakkaan kanssa auttaneet palvelutarpeen arvioinnissa? *

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

11. Miten koet uuden palvelumallin vaikuttaneen työskentelyysi? *

- ☐ On helpottanut työskentelyä
- ☐ On vaikeuttanut työskentelyä
- ☐ Ei ole vaikuttanut mitenkään työskentelyyn
- ☐ Koen työni stressaavammaksi kuin aiemmin
- ☐ Muu

12. Kehittämisehdotuksia uuteen palvelumalliin siirryttäessä 1.1.2025 työllisyysalueille. *

13. Petteri Orpon hallitusohjelman mukaan työnhakijan palveluprosessia tullaan keventämään. Miten Sinä keventäisit työnhakijan palveluprosessia? *

14. Vapaa sana