



Pitkäaikaistyöttömyydestä työmarkkinoille

- Helsingin työvoiman palvelukeskuksen välityömarkkinaverkosto vaikeasti työllistyvän tukena

Arvinen, Kaija

Laurea-ammattikorkeakoulu
Tikkurila

Pitkäaikaistyöttömyydestä työmarkkinoille
- Helsingin työvoiman palvelukeskuksen
välityömarkkinaverkosto vaikeasti työllistyvän tukena

Kaija Arvinen
Terveystieteiden koulutusohjelma - aluelähtöinen kehittäminen
ja johtaminen
Opinnäytetyö
Huhtikuu, 2013

Kaija Arvinen

Pitkäaikaistyöttömyydestä työmarkkinoille - Helsingin työvoiman palvelukeskuksen välityömarkkinaverkosto vaikeasti työllistyvän tukena

Vuosi

2013

Sivumäärä

86

Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata Helsingin työvoiman palvelukeskus Duurin asiakasprosessia, johon sisältyy Duurin välityömarkkinaverkoston palvelut sekä kuvata asiakasohjausta välityömarkkinaverkoston työntekijöiden näkökulmasta. Välityömarkkinaverkoston tehtävänä on auttaa pitkäaikaistyöttömiä asiakkaita työllistymään avoimille työmarkkinoille joko suoraan tai palkkatuetun työn, työkokeilun tai koulutuksen avulla. Opinnäytetyön synnyn taustalla oli ongelma siitä, että välityömarkkinaverkoston palveluihin ohjautui asiakkaita, jotka eivät täyttäneet asiakasohjauksen kriteerejä eivätkä sitoutuneet laadittuihin suunnitelmiin. Vastavasti palveluista hyötyviä ja asiakaskriteerit täyttäviä asiakkaita ei ohjautunut välityömarkkinaverkoston tarpeeksi. Opinnäytetyön tavoitteena oli asiakasohjauksen kehittäminen siten, että välityömarkkinaverkoston palveluihin ohjautuisi jatkossa nykyistä enemmän palveluista hyötyviä ja asiakaskriteerit täyttäviä asiakkaita. Lisäksi tavoitteena oli asiakasprosessin selkiytyminen ja tehostuminen.

Opinnäytetyön aineisto kerättiin Helsingin työvoiman palvelukeskuksen yli 25-vuotiaiden asiakkaiden kanssa työskenteleville työvoimaohjaajille ja sosiaalityön työntekijöille lähetetyllä sähköisellä kyselylomakkeella. Kysely lähetettiin 63 työntekijälle. Vastauksia palautui 19. Aineisto analysoitiin teemoittelun ja luokittelun avulla. Teemoiteltu ja luokiteltu aineisto kvantifioitiin.

Tulosten mukaan välityömarkkinaverkoston tarjoamat suurimmat hyödyt asiakasprosessille ovat asiakasprosessin tehostuminen ja nopeutuminen. Välityömarkkinaverkoston työntekijän pienemmän asiakasmäärän ansiosta hänellä katsottiin olevan enemmän aikaa luoda kontakteja työnantajiin, etsiä asiakkaalle sopivaa työ- tai koulutuspaikkaa sekä tavata asiakasta useammin. Asiakasohjauksen tuomia haittoja asiakasprosessille ovat puutteet tiedonkulussa työntekijöiden välillä sekä ajanvarauksen saamisen hitaus välityömarkkinaverkoston, mikä hidastaa asiakasprosessia. Asiakkaan joutuessa pitkään odottamaan ajanvarausta on vaarana asiakkaan passivoituminen työnhaussa ja asiakkaan elämäntilanteen ja suunnitelmien muuttuminen. Työntekijöiden esille tuomat kehittämistoiveet kohdistuivat pääasiassa työntekijöiden väliseen yhteistyöhön ja tiedonkulkuun sekä välityömarkkinaverkoston asiakasohjauksen ohjeistuksiin. Työntekijöiden yhteistyön toivottiin lisääntyvän. Työntekijät toivoivat välityömarkkinaverkoston selkeää toimintamallia ja ohjeita asiakasohjaukselle. Myös välityömarkkinaverkoston palveluiden hyötyä toivottiin tuotavan enemmän näkyville.

Asiasanat: työttömyys, työvoiman palvelukeskus, työllistyminen, aktivointi, moniammatillinen yhteistyö, asiakasohjaus

Kaija Arvinen

From long-term unemployment to labour market - Helsinki Labour Force Service Centre´s intermediate labour market supporting the long-term unemployed

Year	2013	Pages	86
------	------	-------	----

The goal of this Master´s thesis was to describe the customer process in Helsinki Labour Force Service Centre Duuri which includes services of the Duuri´s network of the intermediate labour market and to describe customer control to the network of the intermediate labour market from the employees´ perspective. The task of the network of the intermediate labour market is to help long-term unemployed clients to employment to an open labour market either directly or with the help of wage-subsidized work, trial work or education. Behind the creation of the Master´s thesis was that the customers who were directed to the intermediate labour market´s services did not meet customer management criteria and did not engage to the prepared plans. Respectively clients who would benefit from the services and who would meet the customer criteria were not directed enough. The goal of this Master´s thesis was to develop customer control so that more clients who would benefit from the intermediate labour market´s services and who meet the criteria for customer control would be directed more to the intermediate labour market in the future. A further was that the customer process would be clarified and intensified.

The data of the Master´s thesis was collected with an electric questionnaire which was sent to Helsinki Labour Force Service Centre employment counselors and social workers who work with clients over 25 years old. The inquiry was sent to 63 employees. 19 answers were returned. The material was analyzed thematically and by classification. The analyzed material was then quantified.

According to the results, the greatest benefits which the intermediate labour market offers to the customer process are the efficiency and acceleration of the customer process. Because of the smaller amount of clients, the employee of the intermediate labour market was deemed to have more time to establish contacts with employers, to find a suitable job or training to the client and to meet a client more often. Disadvantages to the customer process brought by the customer control are the lack of information flow between employees and the slowness to get an appointment to the intermediate labour market, which slows down the customer process. When a client has to wait long for an appointment, there is a risk that the client becomes passive with the job search and the client´s life situation and plans can change. Employees´ suggestions for development were mostly focused on co-operation between workers, the flow of information and guidelines of the customer control. Co-operation between workers was wished to increase. Employees wished a clear approach for the intermediate labour market and directives for the customer control. Also they wished that the benefits of the intermediate labour market were made more visible.

Keywords: unemployment, Labour Force Service Centre, employment, activation, multi-professional co-operation, customer control

Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Työttömyys yhteiskunnallisena ja yksilötason haasteena.....	9
	2.1 Työttömyys julkista taloutta heikentämässä.....	9
	2.2 Työttömyyden vaikutukset yksilötasolla.....	12
3	Poliittiset ratkaisut ja lainsäädäntö työttömyyttä torjumassa.....	15
	3.1 Aktivointipolitiikka.....	15
	3.2 Aktiivinen työvoimapolitiikka.....	17
	3.3 Aktiivinen sosiaalipolitiikka.....	19
	3.4 Laki kuntouttavasta työtoiminnasta.....	21
4	Työvoiman palvelukeskukset työttömien työhön kuntouttajina ja työllistymisen tukijoina.....	24
	4.1 Työvoiman palvelukeskusten perustaminen ja toiminta.....	24
	4.2 Työvoiman palvelukeskusten moniammatillinen asiantuntijayhteistyö ja toimintamallit.....	25
	4.3 Valtakunnalliset asiakkuuskriteerit ja asiakasohjaus.....	26
	4.4 Työvoiman palvelukeskusten palveluprosessi.....	27
	4.5 Helsingin työvoiman palvelukeskus Duuri.....	28
	4.6 Duurin henkilöstö.....	29
	4.7 Duurin asiakasprosessi.....	30
	4.8 Välityömarkkinaverkosto osana Duurin asiakasprosessia.....	34
5	Opinnäytetyön tarkoitus, tutkimustehtävät ja menetelmät.....	37
	5.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimuskysymykset.....	37
	5.2 Kyselylomakkeen luominen ja aineiston keruu.....	37
	5.3 Aineiston analyysi.....	40
	5.4 Vastaajien taustatiedot.....	42
6	Tulokset.....	44
	6.1 Välityömarkkinaverkoston asiakasohjauksen vaikutukset asiakasprosessille ..	44
	6.2 Asiakasohjauksen ohjeistus ja kriteerit.....	47
	6.3 Työntekijöiden roolit ja yhteistyö.....	50
	6.4 Vastaajien kehittämissuhteudet asiakasohjaukselle.....	52
	6.5 Yhteenveto tuloksista.....	54
7	Pohdinta.....	56
	7.1 Välityömarkkinaverkoston palveluiden hyödyt ja haitat asiakasprosessille ...	56
	7.2 Työllistymismotivaatio asiakasohjauksen kriteerien keskiössä.....	59
	7.3 Moniammatillisen yhteistyön kytkeytyminen asiakasprosessiin.....	61
	7.4 Opinnäytetyön luotettavuus.....	65

7.5	Kehittämistarpeet ja niihin vastaaminen	68
7.6	Tulosten siirrettävyys muihin työvoiman palvelukeskuksiin	71
	Lähteet	73
	Kuviot	80
	Taulukot	81
	Liitteet.....	82

1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö käsittelee pitkäaikaistyöttömien työllistymistä avoimille työmarkkinoille aktivoinnin ja työvoiman palvelukeskuksen tarjoaman tuen keinoin. Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata Helsingin työvoiman palvelukeskus Duurin asiakasprosessia, johon sisältyy Duurin välityömarkkinaverkoston palvelut, sekä kuvata asiakasohjausta välityömarkkinaverkoston työvoimaohjaajien, sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta. Työvoiman palvelukeskuksen asiakkuuden alkamisen edellytys on, että asiakas tarvitsee työmarkkinoille kuntoutuakseen työvoiman palvelukeskuksessa tarjolla olevaa moniammatillista palvelua. Välityömarkkinaverkoston tavoitteena on löytää Duurin asiakaskunnasta ne asiakkaat, joiden moniammatillisen palvelun tarve on asiakasprosessin edetessä vähentynyt ja joilla ei ole työllistymiseen liittyviä esteitä tai rajoituksia.

Välityömarkkinoilla tarkoitetaan työ- ja elinkeinoministeriön käyttämän määritelmän mukaan työttömille tarjottavia määräaikaista työmahdollisuuksia joko palkkatuetussa työsuhteessa tai työmarkkinatoimenpiteinä ilman työsuhdetta (Pitkänen, Lampinen, Klem, Huotari & Partanen-Salosto 2012, 11). Helsingin työvoiman palvelukeskuksen välityömarkkinaverkosto puolestaan keskittyy työttömien työllistymiseen avoimille työmarkkinoille sen sijaan, että heille tarjotaisiin toimenpiteitä ilman työsuhdetta.

Opinnäytetyön synnyn taustalla on ongelma siitä, että Helsingin työvoiman palvelukeskuksen välityömarkkinaverkoston palveluihin ohjautuu asiakkaita, jotka eivät täytä asiakasohjauksen kriteerejä eivätkä sitoudu tehtyihin suunnitelmiin. Vastaavasti palveluista hyötyviä ja asiakaskriteerit täyttäviä asiakkaita ei ohjaudu välityömarkkinaverkoston tarpeeksi. Opinnäytetyön tavoitteena on asiakasohjauksen kehittäminen siten, että välityömarkkinaverkoston palveluihin ohjautuisi jatkossa nykyistä enemmän palveluista hyötyviä ja asiakaskriteerit täyttäviä asiakkaita. Lisäksi tavoitteena on asiakasprosessin selkiytyminen ja tehostuminen, mikä osaltaan edistää asiakkaiden työllistymistä.

Työvoiman palvelukeskustoiminnassa välityömarkkinoiden kehittäminen on nähty valtakunnallisesti tärkeäksi. Työ- ja elinkeinoministeriön teettämässä arviointitutkimuksessa vuonna 2008 todettiin, että työvoiman palvelukeskusten asiakaspalvelumallissa kehittyneintä oli asiakkaiden selvitys- ja kuntoutusprosessien toteutus ja koordinointi, mutta työelämään johtavan valmennus- ja työllistämispöytäkirjan kirkastaminen vaati kehittämistä. Hyvin toteutuneiden aktivointipöytäkirjojen jatkeiksi todettiin tarvittavan enemmän todellisia siirtymiä palkkatyöhön. (Arnkil, Karjalainen, Saikku, Spangar, & Pitkänen 2008, 26.) Opinnäytetyö pyrkii osaltaan vastaamaan tähän tarpeeseen.

Työttömien työllistymisen tukeminen ja työttömyyden vähentyminen on tärkeää sekä yhteiskunnallisesta että yksilöllisestä näkökulmasta. Työttömyys aiheuttaa suurta raskautta julkiselle taloudelle ja hyvinvoinnin heikentymistä yksilöille. Valtiontalouden tarkastusviraston tarkastuskertomuksessa (2011) esitetään laskelma, jonka mukaan koko odotettavissa olevan työiän kestävän syrjäytymisen aiheuttama kansantulon menetys olisi yhdestä syrjäytyneestä henkilöstä noin 700 000 euroa ja julkisen talouden vastaava menetys noin 430 000 euroa (Pitkäaikastyöttömien työllistymisen ja syrjäytymisen ehkäisy 2011, 21). Vaikeina taloudellisen taantumakausina työttömyys on muodostanut usein yhden tärkeimmistä yhteiskunnallisista ongelmista (Parpo 2007, 6). Myös työikäisten määrän vähentyessä lähivuosina Suomessa on tärkeää saada työttömiä takaisin työelämään julkisen talouden kestävyuden turvaamiseksi. Tilastokeskuksen väestöennusteen mukaan työikäisten väestön määrän ennustetaan vähenevän vuoteen 2030 mennessä 117 000 henkilöllä nykyisestä (Tilastokeskus 2012).

Yksilötasolla työtä hakevan henkilön työttömyys on nähty Pohjoismaissa tärkeimpänä hyvinvoinnin vajeena (Palosuo 2009, 15). Tähän on Suomessa, kuten muissakin Pohjoismaissa, pyritty puuttumaan erilaisin poliittisin ratkaisuin ja lainsäädännön avulla. Tässä opinnäytetyössä käsitellään aktivointipolitiikkaa, aktiivista työvoimapolitiikkaa ja aktiivista sosiaalipolitiikkaa, joilla kaikilla on sekä julkiseen talouteen että hyvinvointiin ja syrjäytymisen ehkäisyyn liittyviä tavoitteita. Opinnäytetyön tavoitteet sopivien asiakkaiden ohjautumisesta välityömarkkinaverkoston palveluihin ja asiakasprosessin tehostumisesta yhdistyvät sekä työllistymisen myötä syntyviin yhteiskunnallisiin säästöihin, mutta tärkeänä osana myös työllistymisen tuomiin positiivisiin vaikutuksiin työvoiman palvelukeskuksen asiakkaalle, yksilölle.

2 Työttömyys yhteiskunnallisena ja yksilötason haasteena

2.1 Työttömyys julkista taloutta heikentämässä

Väestö ikääntyy Suomessa lähivuosina nopeammin kuin useimmissa muissa maissa ja sen vaikutukset ulottuvat koko yhteiskuntaan. Väestön ikääntyminen on haasteena julkisen talouden kestävyydelle. Väestön ikärakenteen muuttuessa julkisen talouden menot kasvavat samalla kun työikäisten määrä vähenee ja kansantalouden kasvumahdollisuudet heikkenevät. Vuonna 2009 tehdyn ennusteen mukaan eläkkeelle siirtyy 2010-luvulla vuosittain kaksinkertainen määrä työntekijöitä 2000-luvun alkuvuosiin verrattuna. Työmarkkinoille tulevat ikäluokat tulevat olemaan työmarkkinoilta eläkkeelle poistuvia ikäluokkia pienempiä. Työikäisten määrän vähentyessä Suomessa tarvitaan pidempiä työuria ja alhaisempaa työttömyyttä. (Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020 2010, 4-9; Pitkäaikaistyöttömyyden hoitamisesta työvoimavarojen turvaamiseen 2011, 11.)

Korkea työllisyysaste on Suomelle välttämätön talouden kasvuedellytysten, julkisen talouden tasapainon ja hyvinvointivaltion rahoitusperustan turvaamiseksi (Ala-Kauhaluoma 2007, 7). Suuri osa kotimaisesta työvoimaresurssista muodostuu työttömistä henkilöistä. Tästä syystä työllisyyden nostamiseksi ja työvoimapulan ratkaisemiseksi on olennaista, rekrytoidaanko uusiin ja vapautuviin työpaikkoihin työttömiä työnhakijoita ja saadaanko työssä olevat pysymään työelämässä. Tätä rajoittaa se, että suurella osalla pitkään työttömänä olleista on erilaisia työllistymisen esteitä. Työllisyysasteen kohoaminen ei alenna työttömyyttä riittävästi, ellei työttömien työllistyvyys parane. Riittävän korkean työllisyysasteen ja työvoimapulan välttämiseksi on korkea rakenteellinen työttömyys saatava purettua. (Rakennetyöttömyyden purkaminen 2003, 1.)

Rakenteellista työttömyyttä syntyy, kun työvoiman kysynnän ja tarjonnan ominaisuudet eivät vastaa toisiaan ammatillisesti tai alueellisesti. Talouden rakenteellinen muutos aiheuttaa rakennetyöttömyyttä vanhan ammattitaidon omaavien henkilöiden jäädessä työttömiksi tai kun alhaisen tuottavuuden yrityksiä kaatuu, eikä tällaisella osaamisella ole enää työmarkkinoilla kysyntää. Rakenteellista työttömyyttä voidaan tarkastella rekrytointivaikeuksien ja työvoimapulan näkökulmasta. Rekrytointiongelmilla tarkoitetaan vaikeuksia täyttää avoin työpaikka. Työvoimapulalla tarkoitetaan sitä, että työpaikka on jäänyt täyttämättä, koska haettua työvoimaa ei ole ollut saatavissa. (Räisänen 2002, 3-4, 24-29.) Pitkään työttömänä olleiden työllistymisvaikeudet johtuvat suurelta osin rakenteellisista tekijöistä, kuten koulutus- ja aluetekijöistä (Montén & Tuomala 2003, 11).

Työttömyysaste nousi 1990-luvun puolivälissä korkealle taloudellisen taantuman seurauksena. Laman aiheuttama työttömyyden kasvu on edelleen nähtävissä Suomessa. Suhdannetyöttö-

myys, joka liittyy taloudellisiin laskukausiin, on pitkittyessään muuttunut rakenteelliseksi työttömyydeksi. Osa työvoimasta on syrjäytynyt pysyvästi työmarkkinoilta. Rakenteellinen työttömyys on kohdannut lähellä eläkeikää olevia ja alhaisen koulutustason omaavia työttömiä, joille ei talouden rakennemuutoksen jälkeen ole löytynyt enää kysyntää työmarkkinoilla. He eivät ole kyenneet hyötymään 1990-luvun puolivälin jälkeen alkaneesta talouden toipumisesta ja kasvusta. (Parpo 2007, 7, 14.) Heikosti koulutettujen tai ammattitaidottomien henkilöiden työllistäminen edellyttäisi työttömän henkilön ammattitaidon parantamista koulutuksella tai uusien vähemmän koulutusta vaativien työpaikkojen luomista. Koulutuksella onkin keskeinen rooli rakenteellisen työttömyyden ehkäisyssä. Työvoimakoulutuksen avulla työttömiä pyritään kouluttamaan aloille, joilla on työvoimapulaa. Kaikkien työttömien kouluttaminen vaativampiin tehtäviin ei kuitenkaan ole mahdollista. (Montén & Tuomala 2003, 11; Tuomala 2002, 6-7.)

Työttömyyden uusliberalistisessa selitysmallissa työttömyyden on arvioitu olevan seurausta yksilön omista valinnoista. Tällöin työttömyys on varteenotettava vaihtoehto, koska toimeentulotukijärjestelmä takaa riittävän toimeentulon. Toimeentuloturvajärjestelmä nähdään kannustamattomana ja yksilö järjestelmän hyväksikäyttäjänä. Uusliberalistisen kritiikin mukaan hyvinvointivaltio on perimmäinen syy työttömien passiivisuuteen ja merkittävä työllistymisen este. Uusliberalistista selitysmallia lähellä on kritiikki toimeentuloturvan kannustinloukuista. Kannustinloukkulähtöisessä selitysmallissa toimeentuloturvan katsotaan olevan tasoltaan korkea suhteessa saatavilla olevaan palkkaan. Työttömän näkökulmasta työnteko ei ole mielekäs, mikäli saman tai lähes saman tulotason voi saavuttaa työttömänä toimeentuloturvan avulla. Tässä selitysmallissa työttömyys nähdään valintana, jossa yksilö suosii julkisen sektorin rahallisesti tukemaa vapaa-aikaa sen sijaan, että hänen tulonsa muodostuisivat työnteosta. (Parpo 2007, 7, 17-18.)

Euroopan unionin Eurooppa 2020 -kasvustrategiaa edeltäneessä Euroopan unionin kasvu- ja työllisyysstrategiassa eli Lissabonin strategiassa vuosille 2000-2010 kehitettiin etuusjärjestelmää rakenteellisen työttömyyden vähentämiseksi. Rakenteellisen työttömyyden ytimen muodostavat työmarkkinatuella pitkään olleet työnhakijat. Työmarkkinatuen kesto ei ole rajoitettu ajallisesti ja siitä on muodostunut osalle työttömistä pysyvä toimeentulomuoto. Silloinen hallitus antoi esityksen työmarkkinatuen aktivoimisesta tavoitteena kannustavampi ja tasapainoisempi toimeentuloetuuksien ja aktiiviohjelmien kokonaisuus. Pitkäkestoisen passiivisen työmarkkinatuen ja toimeentulotuen rahoitusvastuu jaettiin valtion ja kuntien kesken siten, että etuuksien rahoituksella kannustetaan kuntia ja julkista työvoimapalvelua entistä tehokkaampaan yhteistyöhön työllisyyden hoidossa. 500 päivää työmarkkinatukea passiivitukena saaneiden työttömien aktiivointia koulutuksen, kuntoutuksen, työharjoittelun tai tukityön avulla lisättiin vuoden 2006 alusta lähtien. Kieltäytyminen tarjotusta työstä tai toimenpi-

teestä johtaa työttömän työmarkkinatukioikeuden lakkauttamiseen toistaiseksi. (Lissabonin strategia - Suomen kansallinen toimenpideohjelma 2005-2008, 57-58.)

Eurooppa 2020 -kasvustrategiaan on kirjattu pitkäaikaistyöttömyyden vähentäminen hallituskauden kestäväällä kuntakokeilulla. Kokeilun piirissä ovat ensisijaisesti työttömyysetuutta vähintään 500 päivää saaneet pitkäaikaistyöttömät. Lisäksi kohderyhmään kuuluvat ne vähintään 12 kuukautta työttöminä olleet työnhakijat, joilla on riski syrjäytyä työmarkkinoilta. Kokeilussa työllisyyden hoidon päävastuu siirretään kunnalle tai kunnille yhteisvastuullisesti viimeistään 12 kuukauden työttömyyden jälkeen. Työllistymistä edistetään uusilla, paikalliseen kumppanuuteen perustuvilla malleilla ja moniammatillisella yhteistyöllä. Kokeilukunnat valittiin keväällä 2012 ja kokeilu käynnistettiin syksyllä. Kokeilun yhteydessä toteutetaan työllistymisbonuskokeilu, jossa pitkäaikaistyötön saa työllistymisen jälkeen pitää määrärajan työmarkkinatuen ja asumistuen. Nykyisellä hallituskaudella eli vuoden 2014 loppuun mennessä laaditaan toimintaohjelma, jolla parannetaan osatyökykyisten ja vaikeasti työllistyvien mahdollisuuksia työntekoon ja kuntoutukseen. Pitkäaikaistyöttömien osuutta aktivointitoimenpiteissä lisätään. (Eurooppa 2020 -strategia 2012, 31.)

Pitkäaikaistyöttömällä tarkoitetaan laissa (1295/2002) työtöntä työnhakijaa, joka on ollut yhtäjaksoisesti 12 kuukautta työttömänä työnhakijana sekä työtöntä työnhakijaa, joka on ollut useammassa työttömyysjaksossa yhteensä vähintään 12 kuukautta työttömänä työnhakijana ja joka työttömyyden toistuvuuden ja kokonaiskeston perusteella on rinnastettavissa yhtäjaksoisesti 12 kuukautta työttömänä olleeseen työnhakijaan. Vaikeasti työllistyvällä tarkoitetaan työmarkkinatukeen oikeutettua työtöntä työnhakijaa, joka on saanut työmarkkinatukea työttömyytensä perusteella vähintään 500 päivältä tai jonka oikeus työttömyyspäivärahaan on päättynyt työttömyysturvalain 6 luvun 7 tai 9 §:ssä tarkoitetun enimmäisajan johdosta. (Laki julkisesta työvoimapalvelusta 1295/2002.)

Käytännön puheessa vaikeasti työllistyvä ja pitkäaikaistyötön ovat usein synonyymejä. Molemmilla tarkoitetaan henkilöä, jonka työttömyys on jostain syystä pitkittynyt "normaalista" työttömyyden kestosta. (Pitkäaikaistyöttömien työllistyminen ja syrjäytymisen ehkäisy 2011, 17.) Suomessa pitkäaikaistyöttömien osuus väestöstä on kansainvälisessä vertailussa suhteellisen pieni, mutta suomalainen työttömyys on luonteeltaan pitkäkestoista. Työttömyyden on myös todettu keskittyvän samoihin henkilöihin, jotka joutuvat erilaisten työvoimapolitiittisten toimenpiteiden tai interventioiden jälkeen taas työttömiksi. (Ala-Kauhaluoma 2007, 11.)

Työ- ja elinkeinoministeriön työnvälitystilaston mukaan työ- ja elinkeinotoimistoissa oli toukokuun 2012 lopussa 229 300 työtöntä työnhakijaa, mikä oli 2 700 enemmän kuin vuotta aikaisemmin. Toukokuun lopussa yli vuoden yhtäjaksoisesti työttömänä olleita pitkäaikaistyöttömiä oli 60 700, mikä oli 4 300 enemmän kuin vuotta aikaisemmin. Yli kaksi vuotta yhtäjaksoisesti

työttömänä olleita näistä oli 29 300, mikä oli 7 500 enemmän kuin vuotta aiemmin. (Työllisyyskatsaus 2012.) Uudenmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen alueella oli toukokuun 2012 lopussa työttömiä työnhakijoita 53 603. Helsingissä oli toukokuun 2012 lopussa työttömiä 23 359, joista miehiä oli 13 240 ja naisia 10 119. Yli 50-vuotiaita työttömiä oli 7943 ja pitkäaikaistyöttömiä 5679. Avoimia työpaikkoja Helsingissä oli 5223. (Toukokuun työllisyyskatsaus 5/2012.)

2.2 Työttömyyden vaikutukset yksilötasolla

Työtä hakevan henkilön työttömyys on nähty Pohjoismaissa tärkeimpänä hyvinvoinnin vajee-
na. Työttömyys on yhteydessä monenlaisiin ongelmiin yksilön hyvinvoinnissa. (Palosuo 2009, 15.) Työttömäksi joutuminen voi olla traumaattinen ja vaikeasti hallittava tilanne. Työttömyys vaikuttaa muun muassa ihmisen itsetuntoon ja minäkuvaan, varsinkin jos identiteetti on ollut vahvasti sidoksissa työhön. Irtisanomistilanteessa henkilö voi kokea irtisanomisen olevan julkinen osoitus siitä, ettei hän ole selviytynyt työssään ja on henkilökohtaisesti epäonnistunut. Työttömyyden seurauksena taloudellinen tilanne usein heikkenee, mikä aiheuttaa stressiä ja turvattomuutta. Lisäksi työtön joutuu luopumaan työn arkeen tuomasta sisällöstä ja säännöllisistä sosiaalisista kontakteista oman perhepiirinsä ulkopuolella. (Kortteinen & Tuomikoski 1998, 167; Poutanen 2000, 37-45; Kauppinen, Saikku & Kokko 2010, 235; Kuvaja 2011, 23.)

Työttömyyden aiheuttama hyvinvoinnin heikentyminen riippuu siitä, kuinka tärkeä merkitys työllä on yksilöllä (Ervasti 2004, 302). Työttömyys voi olla vapaaehtoista ja ihminen voi ilman työtäkin voida hyvin (Poutanen 2000, 45). Useiden työttömyystutkimusten lähtökohtana on oletus, että työllä on myönteinen vaikutus psyykkiseen ja fyysiseen hyvinvointiin ja työttömyys nähdään uhkatilanteena. Työttömyyteen liittyviä myönteisiä merkityksiä on tutkimuksissa korostettu vähän. Työttömyys voi kuitenkin mahdollistaa esimerkiksi luopumisen ikävästä ja väsyttävästä työstä tai antaa mahdollisuuden olla kotona lasten kanssa. Työttömyydestä selviytymiseen vaikuttaa keskeisesti se, millaisia mahdollisuuksia yksilöllä on toteuttaa tavoitteitaan ja kuinka paljon työttömyys tätä rajoittaa. (Silvennoinen 2007, 100.)

Perinteisesti työttömyyden on ajateltu vaikuttavan vähemmän naisten kuin miesten hyvinvointiin. Työttömyyden vaikutusten sukupuolierojen empiirinen näyttö on kuitenkin ristiriitaista. Näyttöä on siitä, että työttömyys on naisille helpompi elämäntilanne kuin miehille, mutta myös siitä, ettei merkittäviä sukupuolieroja ole havaittu. (Ervasti 2004, 300.) Suomessa naisilla työttömyys kestää lyhyempään kuin miehillä, mutta päättyy harvemmin työllistymiseen (Verho 2005). Miesten työttömyydellä on havaittu olevan yhteys perheasemaan. Parisuh-
teessa tai lasten kanssa asuvien miesten työttömyys on harvinaisempaa kuin yksin tai vanhempiansa luona asuvien miesten. Perheasema vaikuttaa niin ikään siihen, miten työttömyy-

destä selvittää. Taloudellisen tilanteen lisäksi kyse on elämisen merkityksellisyydestä ilman työtä. Luottamuksellisten sosiaalisten suhteiden merkitys henkisen hyvinvoinnin ylläpitäjänä korostuu tilanteessa, jossa syrjäytymisen vaara on oleellinen. (Virmasalo 2000.)

Työttömyys elämäntilanteena saattaa merkittävästi horjuttaa elämönhallinnan tasapainoa (Hietaniemi 2004, 8). Työttömien elämönhallintaa ja elämönhallinnassa esiintyviä muutoksia on monesti tutkittu jonkin työllisyysintervention aikana ja toimenpiteen vaikuttavuuden seurauksena. Eila Hietaniemi (2004) on tutkinut ikääntyvien yli 45-vuotiaiden työttömien elämönhallinnan tekijöitä ja syrjäytymistä torjuvien toimenpiteiden vaikutuksia. Työttömien elämönhallinnan vahvuutta koettelevia yksittäisiä tekijöitä olivat tuntemukset tarpeettomuudesta ja erityisesti miehillä ilmenneet terveydentilan huononeminen sekä syrjäytymiskokemukset. Huolta taloudellisesta pärjäämisestä ilmeni etenkin henkilöillä, jotka eivät olleet parisuhteessa. (Hietaniemi 2004.)

Työnhakuaktiivisuuden on osoitettu olevan yhteydessä työttömän terveyteen ja hyvinvointiin. Aktiivinen, mutta tulokseton työnhaku on yhteydessä stressin kokemiseen ja psyykkiseen oirehtimiseen. Aktiivisesti työtä hakevat saattavat olla elämäänsä tyytymättömämpiä kuin passiivisemmat työttömät. Stressioireita voi aiheutua työpaikkahakemusten lähettämisen hyödyttömyydestä, turhiksi koetuista kontakteista työvoimaviranomaisten kanssa sekä työnhakuprosessin pitkittymisestä. Heikot työn saamista koskevat odotukset ja itesyytökset työnhaussa koetuista epäonnistumisista lisäävät psyykkistä oirehtimista. Kielteiset kokemukset työnhaussa saattavat johtaa työnhaun lopettamiseen. (Kuvaja 2011, 23.)

Työttömillä on keskimäärin heikompi fyysinen terveys kuin työssä käyvillä. Heikompi terveys voi osittain liittyä kohonneeseen stressiin. Suomessa työttömyyden on havaittu olevan yhteydessä epäterveellisempään syömiseen, tupakointiin ja alkoholin käyttöön, mutta elintapojen taustalla voi olla muitakin tekijöitä. Lisäksi työttömät ovat yliedustettuina esimerkiksi liikenneonnettomuuksissa, sydän- ja verisuonitautideissa sekä itsemurhissa. Työttömien miesten kuolleisuus on kolminkertainen ja naisten kaksinkertainen työssä oleviin verrattuna. Fyysisten ja psyykkisten ongelmien voidaan olettaa pahenevan pitkittyneen tai toistuvan työttömyyden myötä ja työkyvyn alenevan. (Kauppinen ym. 2010, 235; Ala-Kauhaluoma 2007, 21.)

Pitkäaikaistyöttömien työkykyä tutkineen tapaustutkimuksen mukaan Oulun, Kainuun ja Raahen seutukunnan työvoiman palvelukeskuksen pitkäaikaistyöttömillä asiakkailta olevat sairaudet olivat suurimmaksi osaksi sellaisia, joiden oireet passivoivat ja aiheuttivat vetäytymistä sosiaalisesta toiminnasta. Tällaisia oireita olivat muun muassa kiinnostuksen puute, toivotonmuus, omien mahdollisuuksien aliarviointi, pelot ja ahdistuneisuus muiden ihmisten seurassa sekä pelko epäonnistumisesta. (Kerätär & Karjalainen 2010, 3684.)

Pitkäaikaistyöttömyyteen liittyy yhä enemmän riippuvuutta toimeentulotuesta (Ala-Kauhaluoma 2007, 20). Suomalaisten hyvinvointi ja palvelut 2009 -aineiston mukaan miltei puolet pidempään työttömänä olleista koki menoimensa kattamisen vaikeaksi ja joka neljäs työtön oli hakenut toimeentulotukea. Köyhyys saattaa heijastua myös terveydentilaan, kuten heikkoon mahdollisuuteen hankkia terveellistä ravintoa tai tarvittavia lääkkeitä. (Kauppinen ym. 2010, 247.) Työttömyystutkija Marie Jahoda (1982, 62) muistuttaa kuitenkin, että kaikki työttömät eivät elä köyhyydessä, eivätkä kaikki köyhät ole työttömiä. Heikki Ervastian (2004, 302) mukaan useasti on sekoitettu työttömyyden aiheuttamat ongelmat niihin ongelmiin, jotka aiheutuvat työttömyyteen liittyvistä taloudellisista vaikeuksista.

Pitkäaikainen työttömyys johtaa helposti työmarkkinoilta syrjäytymiseen. Tällöin työttömän edellytykset työllistyä ilman erityisiä väliintuloja ovat vähäiset. (Pitkäaikaistyöttömien työllistyminen ja syrjäytymisen ehkäisy 2011, 13-14.) Työllistyminen vaikeutuu työttömyyden pitkittymisen mukana. Työttömyyden pitkittyminen saattaa vaikuttaa työnantajan kielteiseen asennoitumiseen työnhakijaa kohtaan. (Montén & Tuomala 2003, 53.) Työllistyminen sosiaalisten verkostojen avulla pitkänkin työttömyyden jälkeen ja maineen hyvänä säilyttäminen on Piia Silvennoisen (2007, 52) mukaan mahdollista vain sellaisilla paikkakunnilla, joissa ihmiset tuntevat toisensa. Lisäksi pitkään kestänyt työttömyys hankaloittaa ammatillisen osaamisen ylläpitämistä ja uuden ammattitiedon oppimista, mikä puolestaan vaikeuttaa työllistymistä (Ala-Kauhaluoma 2007, 12).

Työmarkkinoilta syrjäytymisen lisäksi vaarana on yhteiskunnallinen syrjäytyminen. Syrjäytymisestä alettiin puhua ja kirjoittaa Suomessa yhä enemmän työttömien aktiivisuuden sekä työvoima- ja sosiaalitoimen asiakkaiden elämänhallintaan liittyvien politiikkaohjelmien ja projektien myötä. Käsitteet syrjäytyminen ja marginalisaatio liittyvät työttömien aktiivointipolitiikan sekä englanninkielistä alkuperää oleviin sosiaalisen eksklusion ja inklusion käsitteisiin. (Välimaa 2011, 67.) Sosiaalinen eksklusio voidaan ajatella tilana, jossa kansalainen on vailla yhteiskunnan kanssa tehtyä integraatiosopimusta. Tällöin eksklusio yhdistyy työttömyyteen, koska työttömillä ei ole mahdollisuutta osallistua täysivaltaisesti yhteiskunnalliseen elämään. (Ala-Kauhaluoma 2007, 18.)

3 Poliittiset ratkaisut ja lainsäädäntö työttömyyttä torjumassa

3.1 Aktivointipolitiikka

Aktivointipolitiikalla tarkoitetaan sellaista työllisyys-, talous- ja sosiaalipolitiikkaa, jolla veloitetaan pitkään sosiaaliturvalla eläneitä osallistumaan työelämäsuuntautuneisiin toimenpiteisiin. Tavoitteena on työttömien integroiminen työelämään. Suomeen aktivoinnin vaikutteet tulivat Suomen liittyttyä Euroopan unioniin. Rakennetyöttömyyden vähentäminen EU-maissa muodostui yhdeksi keskeiseksi tavoitteeksi EU:n työllisyysstrategiassa. Tämän yhteydessä alettiin useissa maissa keskustella pitkään työttöminä olleiden aktivoinnista, mikä tarkoitti työttömien velvollisuuksien ja oikeuksien uudelleen arviointia suhteessa sosiaali- ja työttömyysturvaan. Pitkäaikaistyöttömiä haluttiin saada sosiaali- ja työttömyysetuuksilta takaisin työelämään. (Arnkil ym. 2008, 184.) Aktivointipolitiikassa aktiivinen yhteiskunta ymmärretään parhaaksi tavaksi taistella köyhyyttä ja sosiaalista eksklusiota vastaan (Caswell, Marston & Larsen 2010, 386). Elsa Keskitalon (2008, 21) mukaan aktivointia voidaan pitää yleiskäsitteenä, joka yhdistää työttömyyden ja syrjäytymisen ehkäisyn vastaista politiikkaa.

Eurooppalaisen aktivointipolitiikan tausta-ajatus on saanut vaikutteita amerikkalaisesta ”from welfare to workfare” -ideologiasta, jonka mukaisesti työnteko on kaikkien kansalaisten yhteiskunnallinen velvollisuus, myös yhteiskunnan varassa elävien. Workfare-ideologian mukaan sosiaalietuuksien saamisen tulee olla ehdollista. Etuuksien saaminen on sidottu työttömän henkilön työllistymiseen tähtäävään pääoman kasvattamiseen, kuten tuettuun työhön osallistumiseen tai puuttuvan koulutuksen hankkimiseen. Suomalaisessa aktivointipolitiikassa workfare-ideologia näkyy niin, että vaikeimminkin työllistyvät pitkäaikaistyöttömät pyritään ohjaamaan vastikkeelliseen työhön tai osallistumaan työllistymistä tukeviin ohjelmiin sosiaalietuuksiin kohdistuvien sanktioiden uhalla. (Välimaa 2011, 66; Ala-Kauhaluoma 2007, 161-162.)

Taloudellisen yhteistyön ja kehityksen järjestö OECD ja Euroopan unioni ovat jo useiden vuosien ajan suosittelleet jäsenmaitaan uudistamaan sosiaali- ja työvoimapolitiikkaa aktiivisempaan ja työhön kannustavampaan suuntaan (Ala-Kauhaluoma 2007, 12). Mallia OECD ja EU ovat ottaneet Tanskasta. Vuodesta 2001 alkaen Tanskan liberaali-konservatiivinen koalitiiohallitus on harjoittanut työ ensin -strategiaa (work first). Strategiassa painopiste on palkkatyössä, ei niinkään työttömien kouluttamisessa tai osaamisen kehittämässä. Etuuksien vastikkeellisuutta on kiristetty myös pitkäaikaissairaiden ja vammaisten kohdalla. (Etherington & Ingold 2012, 31.) Useimmat OECD:n hyvinvointivaltiot ovat omaksuneet jonkinlaisia aktivointitoimenpiteitä työttömyyspolitiikoissaan (Caswell ym. 2010, 386).

Maiden kesken on olemassa suuria eroja siinä, miten niissä pyritään saavuttamaan aktiivisen yhteiskunnan tavoite (Caswell ym. 2010, 386). Norjassa ja Saksassa toteutetaan paikallisen

tason aktivointiohjelmia. Kansallisen tason ohjelmia ja lakeja on muun muassa Tanskalla, Hollannilla, Englannilla ja Suomella. Eri maiden ohjelmat poikkeavat toisistaan myös siinä kuinka paljon ne kohdistuvat työnantajiin ja kuinka paljon työttömien aktivointiin. Suomalaiselle aktivointipolitiikalle ominaista on kiinnittää aktivoinnissa huomio työttömien työmotivaatioon, kun esimerkiksi Hollannissa suuri osa aktivointitoimista on suunnattu työnantajiin. Hollannissa työnantajien asenteet ja korkea työllistämiskynnys on nähty keskeisempänä ongelmana kuin työttömien työmotivaation puute. (Ala-Kauhaluoma, Keskitalo, Lindqvist & Parpo 2002, 17.)

Suomessa työhön aktivoivia ja pakottavia elementtejä on lisätty työttömyys- ja toimeentuloturvaan 1990-luvun puolivälistä alkaen. Hyvinvointipoliittinen keskustelu, tavoitteet ja keinot heijastavat Keskitalon (2008) mukaan kansainvälistä reformikeskustelua, jossa korostetaan työn ensisijaisuutta toimeentulon lähteenä ja parhaana keinona yhteiskunnalliseen osallisuuteen. Toimeentuloturva nähdään passiivisena etuutena, joka tulee aktivoida. Aktivoivat uudistukset merkitsevät työttömän toimeentuloturvan riippuvuutta hänen aktiivisuudestaan työnhaussa ja sopimusten noudattamisesta. Työttömyys- ja toimeentuloturva voidaan alentaa tai se voidaan evätä, mikäli työtön ei noudata annettuja ehtoja. Työttömän kanssa tehtävät sopimukset edustavat Keskitalon mielestä uutta paternalistista politiikkaa, jonka mukaan työttömien käyttäytymistä tulee ohjata ja seurata viranomaisten toimesta. (Keskitalo 2008, 7-8.)

Suomessa aktivointipolitiikkaa on toteutettu muun muassa kansallisten toimintaohjelmien ja valtiollisen työllisyysohjelmien avulla. Työllisyysmäärärahojen lisäksi aktivointipolitiikan välineenä on käytetty Euroopan sosiaalirahaston hanketukea. Myös lainsäädäntöä on muutettu aktivointipolitiikan mukaiseksi. (Luhtasela 2009, 8.) Aktiivitoimenpiteitä järjestetään valtion, kuntien, työvoiman palvelukeskusten ja muiden toimijoiden yhteistyönä (Lissabonin strategia - Suomen kansallinen toimenpideohjelma 2005-2008, 57-58). Mika Ala-Kauhaluoman (2007) mukaan aktivointiohjelmien vaikuttavuutta on vaikea arvioida useammasta syystä. Keinoja erottaa väliin tulevien muuttajien, esimerkiksi talous- ja työllisyyskehityksen, vaikutusta puuttuvat. Kansallisten aktivointiohjelmien toimeenpano vaihtelee paikallisesti ja työntekijöillä on usein taipumus valita toimenpiteisiin työttömiä, joiden työllistymisedellytykset ovat keskimääräistä paremmat. (Ala-Kauhaluoma 2007, 42.)

Pohjoismaissa sosiaaliturvan varassa elävien työttömien työllistämispalvelut eivät ole onnistuneet auttamaan sosiaaliturvan varassa eläviä työllistymään yhtä hyvin kuin työttömyysturvan saajia. Työvoimaviranomaiset ovat arvioineet sosiaaliturvalla elävien työttömien olevan liian kaukana avoimista työmarkkinoista. Myöskään työnantajat eivät ole nähneet näitä henkilöitä potentiaalisiksi työnhakijoiksi huolimatta viranomaisten panostuksesta heidän työllistymisensä edistämiseksi. Poliitikkojen korkeat tavoitteet aktivoida sosiaaliturvan varassa eläviä henkilöitä eivät aina saa kannatusta niiden viranomaisten keskuudessa, jotka toteuttavat aktivointi-

politiikan tavoitteita käytännössä. (Johansson & Hvinden 2008, 65.) Tuija Kotiranta (2008) puolestaan kritisoi Suomen aktivointipolitiikkaa siitä, miten työttömiä aktivoidaan erilaisin toimenpitein työmarkkinoille, vaikka töitä ei ole kaikille tarjolla.

3.2 Aktiivinen työvoimapolitiikka

Aktiivinen työvoimapolitiikka on lähtöisin Ruotsista, jossa Gösta Rehn ja Rudolf Meidner kehittivät työllisyyspoliittisen strategian 1940- ja 1950-luvuilla. Rehnin-Meidnerin -malli syntyi työntekijöitä edustavassa Landsorganisationen ammattiyhdistysliikkeessä, joka oli toinen Ruotsin työmarkkinoiden vaikutusvaltaisesta järjestöstä toisen maalimansodan jälkeen. Strategialle oli ominaista täystyöllisyyden turvaaminen ja inflaation vähentäminen. Täystyöllisyys-tavoitteen taustalla oli voimakas työn korostaminen ja kielteinen suhtautuminen rahalliseen tukeen. Taloudellinen kehitys 1940-luvun lopulla teki inflaatio-ongelman ajankohtaiseksi. (Sihto 1994, 13-73.)

Aktiivinen työvoimapolitiikka on ohjannut suomalaista työvoimapolitiikkaa 1970-luvun alusta alkaen (Sihto 1994, 13). Yleisimmän näkemyksen mukaan aktiivinen työvoimapolitiikka tarkoittaa sitä, että passiivitoimien, kuten työttömyysturvan, sijasta työvoimapolitiikan tulisi koostua aktiivitoimista, esimerkiksi työvoimakoulutuksesta. Aktiivinen työvoimapolitiikka ei pyri tarjoamaan työvoimapoliittisia keinoja työllisyysongelmien ratkaisemiseen yksin, vaan tähtää tavoitteisiinsa yhdessä muiden politiikkojen, erityisesti yleisen talouspolitiikan ja palkkapolitiikan, kanssa. (Heinonen, Hämäläinen, Räisänen, Sihto & Tuomala 2004, 52-53.)

Aktiivisen työvoimapolitiikan toimenpiteet kuuluvat työ- ja elinkeinoministeriön vastuulle (Pitkäaikaistyöttömien työllistyminen ja syrjäytymisen ehkäisy 2011, 17). Työ- ja elinkeinohallinto pyrkii työvoimapoliittisten toimenpiteiden avulla tehostamaan työmarkkinoiden toimintaa ja korostamaan aktiivisia toimenpiteitä passiivisen työttömyysturvan sijaan. Lisäksi työvoimapoliittisilla toimenpiteillä tasataan alueellisia työttömyyseroja. Työvoimapoliittisia toimenpiteitä olivat vuonna 2012 palkkatuettu työ, työharjoittelu/työelämävalmennus, työvoimapoliittinen aikuiskoulutus eli työvoimakoulutus, vuorotteluvapaa, kuntouttava työtoiminta ja omaehtoinen opiskelu. (Työvoimapoliittiset toimenpiteet 2012.)

Palkkatuetussa työssä maksetaan työllistämistukea työnantajalle. Tukea myönnetään pidempään työttömänä olleen, vajaakuntoisen, nuoren tai syrjäytymisvaarassa olevan henkilön työllistämiseen. Tämä edellyttää, että työllistymissuunnitelmaan on kirjattu työllistämistuen tarve työmarkkinoille pääsemiseksi. (Työ- ja elinkeinotoimisto 2012a.) Vuoden 2013 alussa ammatillista koulutusta vaille oleville alle 25-vuotiaille työmarkkinatukijärjestelmän piiriin kuuluville työttömille työnhakijoille tarkoitettu työharjoittelu sekä 25 vuotta täyttäneille tai ammatillisen koulutuksen suorittaneille tai perus- tai ansiopäivärahan piiriin kuuluville henki-

löille suunnattu työelämävalmennus muuttuivat työkokeiluksi. Työharjoittelun ja työelämävalmennuksen tarkoituksena oli perehdyttää työelämään, edistää työhönsijoittumista ja palaamista työelämään sekä parantaa ammattitaitoa (Työ- ja elinkeinotoimisto 2012b).

Työttömiä tuetaan opiskelussa eri tavoin. Lait työttömyysturvasta ja julkisesta työvoimapolitiikasta säätelevät, kenellä työnhakijalla on oikeus opiskella työttömyysetuudella. Työnhakijan omaehtoista opiskelua tukemalla parannetaan aikuisväestön ammattitaitoa ja mahdollisuuksia saada työtä tai säilyttää työpaikka sekä turvataan ammattitaitoisen työvoiman saantia (Laki julkisesta työvoimapolitiikasta 1295/2002). Aktiivisen työvoimakoulutuksen päämääränä on työttömyyden ja työvoimapolitiikan torjuminen, työvoimasta syrjäytymisen ehkäiseminen sekä työvoiman kysynnän ja tarjonnan kohdentaminen. Lisäksi tavoitteena on parantaa työikäisen väestön mahdollisuuksia pysyä työmarkkinoilla tai päästä sinne takaisin. Työvoimakoulutusta pidetään yleensä hyödyllisenä silloin, kun henkilön työllistymisen esteenä on puutteellinen koulutus. (Työ- ja elinkeinotoimisto 2012c; Tuomala 2002, 6-7.)

Työvoimakoulutus on pääasiassa ammatillista eli ammatilliseen tutkintoon tai sellaisen osaan johtavaa. Useimmiten työvoimakoulutus on jatko- ja täydennyskoulutusta jo aiemmin opiskelulla tai työssä oppimalla hankitulle ammattitaidolle. Vuoden 2013 alkuun saakka työvoimakoulutuksena järjestettiin myös valmentavaa koulutusta, joka saattoi olla esimerkiksi tietotekniikkavalmiuksia edistävää koulutusta tai maahanmuuttajille suunnattua kielikoulutusta. (Työ- ja elinkeinotoimisto 2012c.) Vuoden 2013 alusta ohjaava ja valmentava koulutus on korvattu valmennuksilla.

Juha Tuomala (2002) on Valtion taloudellisen tutkimuskeskuksen tutkimuksessa selvittänyt aktiivisen työvoimapolitiikan ja työvoimakoulutuksen vaikutuksia työttömän henkilön mahdollisuuksiin työllistyä avoimille työmarkkinoille. Työvoimakoulutuksen vaikutusta mitattiin työttömän todennäköisyydellä olla työssä noin puoli vuotta koulutusjakson jälkeen sekä koulutuksen jälkeisillä työttömyysjaksojen kestoilla. Tulosten mukaan työvoimakoulutuksella oli positiivinen vaikutus työttömien todennäköisyyteen työllistyä. Työvoimakoulutus nosti työllistymisen todennäköisyyttä 6,5 prosenttiyksikköä. Työvoimakoulutukseen osallistuminen hyödytti enemmän paremmin koulutettuja kuin heikosti koulutettuja työttömiä. (Tuomala 2002, 1, 52-53.)

Työvoimapolitiikallisten toimenpiteiden vaikuttavuudesta tiedetään tutkimusten perusteella melko vähän, sillä vaikuttavuustutkimukset ovat yleensä keskittyneet henkilöihin, jotka osallistuvat ensimmäiseen toimenpiteeseensä. Valtiontalouden tarkastusviraston tarkastuskertomuksessa (2011) on selvitetty, edistävätkö pitkäaikaistyöttömille suunnatut toimenpiteet heidän työllistymistään ja onko toimenpiteillä muita hyvinvointia edistäviä ja syrjäytymistä ehkäise-

viä vaikutuksia. Tarkastuksen perusteella työvoimapoliittiset toimenpiteet olivat harvoin johdaneet pitkäaikaistyöttömien nopeaan työllistymiseen avoimille työmarkkinoille, mutta toimenpiteillä saattoi olla syrjäytymistä ehkäiseviä vaikutuksia. Syrjäytymistä ehkäisevien vaikutusten arvioimisessa ongelmana on kuitenkin se, ettei tällä hetkellä ole olemassa sellaisia laadullisia ja määrällisiä indikaattoreita, joilla syrjäytymistä voitaisiin mitata. (Pitkäaikaistyöttömien työllistyminen ja syrjäytymisen ehkäisy 2011, 7-8, 24.)

Tarkastuksessa tehdyn tilastollisen analyysin mukaan työvoimapoliittiset toimenpiteet vähentävät jossain määrin pitkäaikaistyöttömien toimeentulotuen tarvetta. Huomiota tulee kiinnittää työvoimapolitiikan tavoitteiden realistisuuteen, koska työllistymistavoite on monille pitkään työttömänä olleille liian vaativa. Liian suoraviivainen eteneminen työllistämistoimenpiteisiin voi estää pitkäaikaistyöttömien kuntouttamisen työmarkkinoille ja kestävämmän pohjan luomisen työllistymiselle. Työllistymisvaikeuksien taustalla on monia vaihtelevia tekijöitä, muun muassa päihde- ja mielenterveysongelmia, motivaation puutetta sekä erilaisia sosiaalisia ongelmia. Pitkäaikaistyöttömällä saattaa lisäksi olla jokin vamma tai sairaus, joka aiheuttaa fyysistä tai psyykkistä vajaakuntoisuutta. Toimenpiteiden vaikuttavuuden parantaminen edellyttää toimenpiteiden parempaa kohdentamista asiakkaiden erilaisten tarpeiden mukaan. (Pitkäaikaistyöttömien työllistyminen ja syrjäytymisen ehkäisy 2011, 7-8; Montén & Tuomala 2003, 52.)

3.3 Aktiivinen sosiaalipolitiikka

Sosiaalipolitiikan käsite on syntynyt 1800-luvulla Euroopassa, jolloin se liittyi työväenkysymykseen ja määriteltiin teollisuustyöväestöä koskevaksi reformistiseksi toiminnaksi. Sosiaalipolitiikka laajeni vähitellen koskemaan koko väestöä, varsinkin Pohjoismaissa yleisen hyvinvoinnin muodostuessa tavoitteeksi. Alkujaan se käsitti pääasiallisesti hallinnollisia toimenpiteitä elinolojen parantamista varten. Vähitellen siihen liitettiin myös yksilöitä auttavaa sosiaalityötä. (Allardt 1998, 34.) Suomalainen sosiaalipolitiikka perustuu pohjoismaiseen hyvinvointivaltiomalliin, jota rakennettaessa pidettiin tärkeänä, että kaikki kansalaiset kuuluvat samojen toimeentulo- ja palvelujärjestelmien pariin (Raunio 2000, 21, 25).

Sosiaalipolitiikkaan sana aktiivinen on liitetty jo hyvinvointivaltion alkuaikoina. Tällöin aktiivinen sosiaalipolitiikka tarkoitti näkökulman laajentamista kansalaisten riskeistä ja niiden kompensoinnista sosiaaliseen integroitumiseen ja ennaltaehkäisyyn, kuten perheiden tukemiseen ja sosiaalisen oikeudenmukaisuuden tuottamiseen. Aktiivinen sosiaaliturvapolitiikka voitiin ymmärtää toimintana, joka tuotti sellaisia yhteiskunnallisia turvarakenteita, joiden varassa eri elämän vaiheissa ja tilanteissa olevat kansalaiset voivat toimia ja osallistua yhteiskuntaan. 2000-luvun alussa rakentuneella aktiivisella sosiaalipolitiikalla tarkoitetaan hyvin eri tavoin kohdennettua politiikkaa. Nykyisen aktiivisen sosiaalipolitiikan tavoite on työttömien,

erityisesti pitkäaikaistyöttömien ja vaikeasti työllistyvien, saaminen takaisin työmarkkinoille. (Karjalainen 2011, 230.) 2000-luvun aktiiviseen sosiaalipolitiikkaan siirryttiin kuntouttavan työtoiminnan lain (189/2001) myötä (Kautto 2004, 21).

Aktivointipolitiikassa kiinnitettiin aikaisemmin huomiota työttömyyteen yhteiskunnan rakenteellisena ongelmana. Tämän päivän aktiivisen sosiaalipolitiikan toteuttamisessa puolestaan painotetaan yksilön henkilökohtaisia ominaisuuksia, elämänhallintaa ja valintoja sekä näiden suuntaamista kohti työmarkkinoita. (Kuvaja 2011, 6.) Aktiivinen sosiaalipolitiikka ja työvoimapolitiikka ovat muuttaneet merkittävällä tavalla valtion ja kansalaisten suhdetta kehittyneissä hyvinvointivaltioissa 1990- ja 2000-luvuilla. Pohjoismaisessa hyvinvointivaltiossa on tapahtunut siirtymää vahvasta universalismista heikkoon universalismiin, jossa sosiaalisten oikeuksien rinnalla korostetaan kansalaisten sosiaalisia velvollisuuksia ja omatoimisuutta. (Tuusa 2005, 14.) Sen vastapainona, että kansalainen saa yhteiskunnalta sosiaaliturvaetuuksia, on hänellä velvollisuuksia yhteiskuntaa kohtaan. Aktiivisessa sosiaalipolitiikassa velvollisuudeksi on muotoutunut osallistuminen aktivointiin. (Arnkil, Karjalainen, Aho, Lahti, Lyytinen & Spangar 2004, 143.)

Vastuu aktiivisesta sosiaalipolitiikasta kuuluu sosiaali- ja terveysministeriölle ja kunnille. Sosiaali- ja terveysministeriö vastaa työmarkkinatukeen, työvoimapolitiittisen aikuiskoulutuksen opintososiaalisiin etuuksiin ja kuntouttavaan työtoimintaan liittyvästä lainsäädännöstä ja rahoituksesta. Kunnat kantavat viimesijaisen vastuun työttömien toimeentulosta, mutta niillä on myös työllistymiseen liittyviä tehtäviä. Kunta on tärkeä toimijaosapuoli silloin, kun haetaan pitkän aikavälin ratkaisuja vaikeasti työllistyvien kysymykseen. Työmarkkinatuen aktivointiuudistus ja työvoiman palvelukeskusten perustaminen ovat merkinneet valtion ja kuntien yhteistyön lisääntymistä ja kuntien osallistumista aiempaa näkyvämmiin pitkäaikaistyöttömyyden hoitoon. Samalla on pyritty lisäämään kuntien taloudellista vastuuta ja toimintapanosta työttömyysongelman hoidossa. (Pitkäaikaistyöttömien työllistyminen ja syrjäytymisen ehkäisy 2011, 18.)

Kuntouttava työtoiminta on keskeinen aktiivisen sosiaalipolitiikan toimenpide. Laissa (189/2001) kuntouttavalla työtoiminnalla tarkoitetaan kunnan järjestämää toimintaa, jonka tarkoitus on parantaa henkilön elämänhallintaa sekä luoda edellytyksiä työllistymiselle. Kuntouttavassa työtoiminnassa ei synny virkasuhdetta eikä työsuhdetta henkilön ja toimintaa järjestävän tai toteuttavan tahon välille. Kuntouttavan työtoiminnan taustalla on ajatus siitä, että hyvä elämänhallinta, työkyky, elämänlaatu ja aktiivisuus edistävät työttömän henkilön työmarkkinavalmiuksia ja siten hänen mahdollisuuksiaan kiinnittyä työmarkkinoille (Ala-Kauhaluoma 2007, 161). Vuosittain kuntouttavassa työtoiminnassa on noin 10 000 henkilöä (Karjalainen & Karjalainen 2010, 12).

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on julkaissut vuonna 2010 tutkimuksen, jossa on selvitetty kuntouttavan työtoiminnan toteutusta Helsingissä, Espoossa ja Vantaalla työvoiman palvelukeskusten työntekijöiden ja asiakkaiden näkökulmasta. Tutkimuksen mukaan kuntouttava työtoiminta toimii työttömien työ- ja toimintakyvyn arvioinnin välineenä. Työtoiminnan aikana nähdään, pystyykö työtön toimimaan työnomaisessa toiminnassa. Tyypillisiä kuntouttavan työtoiminnan jaksolle asetettuja tavoitteita olivat työelämään siirtymisen valmistelu, työelämään totuttelu, mielekkään sisällön tuominen arkeen, työkyvyn arvioiminen ja päivärytmin vakiinnuttaminen. Tavoitteeksi asetettiin harvoin ammattitaidon tai osaamisen lisääminen. Kuntouttavaan työtoimintaan osallistuneille tyypillistä oli pitkään kestänyt työttömyys, vähäinen ammatillinen koulutus ja yksin asuminen. Heistä suurin osa oli miehiä ja varsin suurella osalla oli terveydellisiä ongelmia. Muita ongelmia olivat muun muassa taloudelliset ongelmat ja velkaongelmat. (Karjalainen & Karjalainen 2010, 3, 40.)

THL:n tutkimuksen mukaan työllisyyspoliittisten tavoitteiden mukaisia siirtymiä kuntouttavasta työtoiminnasta toteutui sosiaalipoliittisia siirtymiä vähemmän. Vähiten toteutui siirtymiä työelämään. Kuntouttava työtoiminta toimi ensisijaisesti työttömän hoidon ja kuntoutumisen apuvälineenä sekä hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäjänä. Nopeat työelämään siirtymiset olivat harvinaisia kuntouttavaan työtoimintaan osallistuneiden kohdalla. Yleisimpiä jatkoja kuntouttavan työtoiminnan jälkeen olivat paluu takaisin työttömäksi työnhakijaksi, uusi kuntouttavan työtoiminnan jakso sekä hoito, kuntoutus tai vastaava palvelu. Työtoimintajaksolle oli tyypillistä niiden toistuvuus. (Karjalainen & Karjalainen 2010, 3-4.)

3.4 Laki kuntouttavasta työtoiminnasta

Työttömyyden alentaminen ja työllisyysasteen nostaminen oli yksi keskeisiä pääministeri Paavo Lipposen toisen hallituksen tavoitteita. Tähän pyrittiin yleisen talouspolitiikan ja työvoimapolitiikan keinoin. (Ala-Kauhaluoma ym. 2002, 9.) Kuntouttavan työtoiminnan lain ja siihen liittyvän toimenpidekokonaisuuden tarkoituksena oli tukea hallitusohjelmassa esitettyjen tavoitteiden, syrjäytymisen ja köyhyyden estämisen, toteutumista. Lisäksi tavoitteina oli aikais-
taa viranomaisten puuttumista työttömyysprosessiin yksilötasolla ja tiukentaa kuntien vastuu-
ta aktivoinnista säätämällä kunnille velvollisuus järjestää kuntouttavaa työtoimintaa. (Parpo, Ala-Kauhaluoma & Keskitalo 2001, 3, 13.) Tavoitteena ei ollut rakentaa yhtä mallia tai samanlaisia ratkaisuja kaikkiin kuntiin. Lain toteutuksessa on nähty tarkoituksenmukaiseksi, että kunnissa rakennetaan paikallisiin olosuhteisiin soveltuvia ratkaisuja. (Lindqvist, Oksala, & Pihlman 2001, 2, 102.)

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta astui voimaan 1.9.2001. Lain tarkoituksena on säätää toimenpiteistä, joilla parannetaan pitkään jatkuneen työttömyyden perusteella työmarkkinatu-
kea tai toimeentulotukea saavan henkilön edellytyksiä työllistyä avoimilla työmarkkinoilla

sekä edistää hänen mahdollisuuksiaan osallistua koulutukseen ja muuhun työhallinnon tarjoamaan työllistymistä edistävään toimenpiteeseen. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001.) Työllistymiseen pyritään kohdentamalla aktiivisen työvoimapolitiikan keinoja aikaisempaa tehokkaammin. Kuntouttavalla työtoiminnalla puolestaan voidaan katsoa olevan enemmän syrjäytymistä ehkäiseviä tavoitteita. (Ala-Kauhaluoma, Keskitalo, Lindqvist & Parpo 2004, 28.)

Laki säättää aktivointisuunnitelman laatimisesta, jolla tarkoitetaan pitkään työttömänä olleelle henkilölle työllistymisedellytysten ja elämänhallinnan parantamiseksi laadittavaa suunnitelmaa, jonka työ- ja elinkeinotoimisto ja kunta laativat yhdessä henkilön kanssa. Aktivointisuunnitelmaa laadittaessa on ensiksi selvitettävä mahdollisuus tarjota työttömälle henkilölle työtä tai työllistymistä edistäviä toimenpiteitä. Suunnitelma voi näiden toimenpiteiden ohella sisältää myös työllistymismahdollisuuksia parantavia sosiaali-, terveys-, kuntoutus- ja koulutuspalveluja. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001.)

Eduskunta edellytti hyväksyessään lain vuonna 2000, että sen tavoitteiden toteutumista seurataan. Ala-Kauhaluoma (2005) on tutkinut, saadaanko kuntouttavan työtoiminnan lailla ja sen mukanaan tuomalla palvelumallilla aikaiseksi työllistämistuloksia ja hyvinvoinnin kasvua. Tutkimuksen tulokset osoittivat, että kokonaisuudessaan lain tavoitteet saavutettiin käytetyillä toimenpiteillä vain osittain. Aktivointisuunnittelun todettiin olevan suhteellisen tehokas keino sijoittaa työttömiä erilaisiin toimenpiteisiin, mutta ei ainakaan lyhyellä aikavälillä avoimille työmarkkinoille. Aktivointisuunnittelun tulosten suora vertaaminen muihin työttömien työllistämispalveluihin oli vaikeaa, koska palvelujen käyttäjäryhmät erosivat taustaominaisuuksiltaan, eikä kunnollisia yksilötason seuranta-aineistoja ollut käytettävissä. (Ala-Kauhaluoma 2005.)

Ala-Kauhaluoman tutkimuksen mukaan työvoiman kysyntä ei kohdistunut riittävästi työmarkkinoilla heikoimmassa asemassa oleviin ryhmiin. Työllisyystavoitteen saavuttaminen edellytti työvoiman kysynnän kasvua ja sitä tukevia toimenpiteitä. Yksilön näkökulmasta jo pelkkä toimenpiteeseen sijoittuminen saattoi olla parannus entiseen, jos lähtötilanteena oli pitkään jatkunut työttömyys. Tutkimuksessa selvitettiin myös, miten lain mukaisiin toimenpiteisiin osallistuminen ja mahdolliset työmarkkina-aseman muutokset vaikuttivat työttömien henkilöiden sosiaaliseen hyvinvointiin ja elämänhallintaan. Kriittisen tulkinnan mukaan aktivointisuunnitelma nähtiin toimenpiteenä, jolla ei ollut merkitystä yksilöiden elämänhallinnan ja kyvykkyyden tuntemuksiin. Positiivisen tulkinnan mukaan se nähtiin toimenpiteenä, joka loi työttömille mahdollisuuden osallistua aktiivoiviin toimenpiteisiin. Sitä kautta mahdollisuudet itsetunnon ja elämänhallinnan kohoamiseen olivat suuremmat. (Ala-Kauhaluoma 2005.)

Keskitalon (2008) aktivointipolitiikkaa tarkastelevassa tutkimuksessa haastateltavat kuvailivat pitkäaikaistyöttömyyttään haastavaksi tilanteeksi. Passiivisuus, rutiinien puute ja riski masentua olivat joitakin työttömien esille tuomia kokemuksia. Tällöin mahdollisuus yksilölliseen aktivointisuunnitelmaan koettiin positiivisena. Aktivointisuunnittelu auttoi työttömiä päivittäisessä elämänhallinnassa ja saamaan säännöllistä päivärytmiä elämään. Koska työttömät ovat yksilöitä erilaisine tarpeineen, on myös aktivointisuunnitelman tarkoitus ja tarve erilainen eri henkilöille. Toisille haastateltaville aktivointisuunnitteluun osallistuminen merkitsi pitkään jatkuneen työttömyyden katkaisua ja suurta elämänmuutosta. Toisille aktivointisuunnitelman laadinta merkitsi ainoastaan tiedonsaantia työllistymistä edistävästä toimenpiteistä ja niihin pääsyä. (Keskitalo 2008.)

Aktivointisuunnitelman laadinnan on todettu olevan suhteellisen vaativa ja aikaa vievä toimenpide, joka helpottaa pitkään työttömänä olleiden osallistumista aktivoiviin toimenpiteisiin. Se on myös toimintamalli, joka edistää eri viranomaisten välistä yhteistyötä ja terävöittää joitakin osin palvelujärjestelmän toimintaa. (Ala-Kauhaluoma 2005, 52.) Leena Luhtasela (2009) on kritisoinut aktivointisuunnittelua pitäen sitä kontrolloituna järjestelmänä, jossa toiminnot ja tavoitteet on jo ennalta määritelty. Tällöin suunnitelman teko ei ole aito valintatilanne tulevaisuuden suunnittelun suhteen. Myöskään aktivointisuunnitelman laadintaan osallistuminen ei ole pitkään työttömänä olleelle vapaaehtoista. (Luhtasela 2009, 14-16.) Väitöskirjassaan Ala-Kauhaluoma (2007) on todennut, että aktivointisuunnitelma ei ole kovin usein taie työttömien paremmasta sosiaalisesta hyvinvoinnista. Sosiaalisen hyvinvoinnin lisääntyminen on sidoksissa koko aktivointiprosessiin ja yksilön työmarkkina-aseman muutoksiin, joissa työllistyminen avoimille työmarkkinoille tai osallistuminen aktivointitoimenpiteisiin on yhteydessä kasvavaan hyvinvoinnin tasoon. (Ala-Kauhaluoma 2007, 84.)

4 Työvoiman palvelukeskukset työttömien työhön kuntouttajina ja työllistymisen tukijoina

4.1 Työvoiman palvelukeskusten perustaminen ja toiminta

Ensimmäiset työvoiman palvelukeskukset perustettiin vuonna 2004. Niiden edeltäjänä toimi yhteispalvelukokeilu vuosina 2000-2003, joka käynnistyi työministeriön Työmarkkinatukijärjestelmän kehittämisen -projektin loppuraportissa esitettyjen ehdotusten pohjalta. Yhteispalvelukokeilun avulla haluttiin etsiä keinoja rakenteellisen työttömyyden purkamiseen sekä sosiaali- ja terveystalouden aktivointiin. Tätä oli edeltänyt 1990-luvun puolivälissä voimistunut aktiivisen sosiaalipolitiikan kehitys Suomessa. Hallituskauden työllisyysohjelman osana vuosina 2003-2007 toteutettiin työvoimapalvelujen rakenteellinen uudistus, joka käsitti työvoimatoimistot (nykyisin työ- ja elinkeinotoimistot) ja ohjelman myötä perustetut työvoiman palvelukeskukset. Julkisen työvoiman palvelurakenteen uudistamisen päätavoitteet olivat työttömyyden pitkittymisen ehkäisy, osaavan työvoiman saatavuuden varmistaminen ja rakenteellisen työttömyyden alentaminen. (Arnkil ym. 2008, 3, 20-25, 184.)

Työvoiman palvelukeskuskonsepti on suomalainen ratkaisu rakennetyöttömyyden ja syrjäytymisen ehkäisyn politiikassa. Taustalla on 1990-luvun lama, hyvinvointivaltion leikkausvuodet, työttömyyden rakenteellistuminen sekä kansainvälinen ja erityisesti eurooppalainen politiikkakehitys. (Arnkil ym. 2004, 142.) Työvoiman palvelukeskusten perustamisen tavoitteina oli työttömyyden perusteella maksettavan työmarkkinatuen ja toimeentulotuen vähentäminen, aktivointiasteen ja työmarkkinatuen aktiivisuuden nostaminen sekä asiakkaiden työ- ja toimintakyvyn, aktiivisen elämän ja osallisuuden lisääminen (Arnkil ym. 2008, 3). TYP-toiminnasta on kysymys silloin, kun työ- ja elinkeinotoimiston (TE-toimiston), kunnan ja Kelan työhön kuntouttavat palvelut ovat tarjolla yhteisissä toimitiloissa, joissa TE-toimiston ja kunnan virkailijat ottavat asiakkaita vastaan työparina tai laajemmassa kokoonpanossa (Työvoiman palvelukeskus - toimintaa koskevat valtakunnalliset linjaukset 2010).

Työvoiman palvelukeskuksien toiminta perustuu TE-toimiston ja kunnan/kuntien sekä Kelan vapaaehtoiseen sopimukselliseen yhteistyöhön. Työvoiman palvelukeskukset eli TYPIT tarjoavat työhön kuntouttavia palveluja TE-toimistojen, kunnan ja Kelan asiakkaille palveluyhteistyönä. Suhteessa edellä mainittujen emo-organisaatioiden palveluihin TYP-palvelu on luonteeltaan työhön kuntouttamiseen keskittyvää erityisasiakaspalvelua. Jokaisessa työvoiman palvelukeskuksessa tulee olla tarjolla työmarkkinoille kuntoutuville tarkoitettuja julkisia työvoimapalveluja ja kunnan työhön kuntouttavia palveluja. (Työvoiman palvelukeskus - toimintaa koskevat valtakunnalliset linjaukset 2010.)

Työvoiman palvelukeskuksia on tällä hetkellä 38. Työvoiman palvelukeskusten toiminta poikkeaa toimipisteiden välillä, koska kullakin paikka- ja seutukunnalla on omanlainen pitkäaikais-työttömyyden ja työpaikkojen rakenne, oma paikalliskulttuurinsa ja paikkakunnan aktiivitoimijoille ominaiset yhteistyösuhteet ja verkostot (Karjalainen, Saikku, Pasuri & Seppälä 2008, 17). Nykyinen TYP-verkosto kattaa vain osan maata, mutta vuonna 2015 työvoiman palvelukeskusten toimintamalli on laajenemassa koko maahan, niiden toimintamalli aiotaan vakinaistaa lainsäädännöllä ja rahoitus turvata (Eurooppa 2020 -strategia 2012, 31).

4.2 Työvoiman palvelukeskusten moniammatillinen asiantuntijayhteistyö ja toimintamallit

Työvoiman palvelukeskukset ovat moniammatillisia verkosto-organisaatioita. Moniammatillinen yhteistyö viittaa eri ammattikuntien väliseen yhteistyöhön, joka toteutuu organisaatioiden sisällä, organisaatioiden välillä tai verkostoissa (Pärnä 2012, 45). Moniammatillisessa yhteistyössä eri alojen asiantuntijat vastaavat oman alansa erityisosaamisesta (Veijola 2004, 31). Työvoiman palvelukeskuksissa moniammatillisuuden muodostavat tiimeissä ja organisaatiossa toimivat eri ammatti- ja viranomaisalojen asiantuntijat, joilla on käytössään oman ammattialansa ja taustaorganisaationsa osaaminen (Romppainen 2007, 9, 12). Moniammatillisessa yhteistyössä keskeistä on kaiken tiedon ja osaamisen prosessointi ja yhteen kokoaminen, joka on tarpeellista mahdollisimman kokonaisvaltaisen käsityksen saamiseksi asiakkaan tilanteesta (Isoherranen, Rekola & Nurminen 2008, 33).

Työ- ja elinkeinoministeriön teettämän arviointitutkimuksen (2008) mukaan moniammatillisuus koettiin työvoiman palvelukeskusten vahvuudeksi ja perustaksi työntekijöiden, asiakkaiden ja muiden toimijoiden näkökulmasta. Toiminnan haasteena oli moniammatillisen otteen säilyttäminen työskentelyssä. Työntekijät olivat kehittyneet toistensa toimenkuvien ja työnsiältöjen omaksumisessa niin paljon, että toimenkuvien rajat olivat toisinaan vaarassa hämärtyä. (Arnkil ym. 2008, 228.) Vastaavanlaisia tuloksia ilmeni Karjalaisen ym. (2008) aktiivista sosiaalipolitiikkaa käsittelevässä tutkimuksessa. Tutkimuksessa havaittiin, että työhallinnon ja sosiaalialan työntekijöiden parityöskentelyssä oli paljon samoja tavoitteita ja tekoja. Molemmat ammattiryhmät olivat omaksuneet informoivan ja ohjaavan, palveluohjauksellisen, työotteen. Tutkimuksessa todettiin, että ammattiryhmien samankaltaisuus ei tuo työvoiman palvelukeskuksessa lisäarvoa, koska palvelun keskeinen idea ja voimavara ovat erilaisen asiantuntijuuden ja osaamisen yhdistäminen asiakaskohtaisesti. (Karjalainen ym. 2008.)

Työvoiman palvelukeskusten moniammatillisuus ilmenee myös niiden toimintamalleissa ja hallintokuntien tavoitteissa. Kunnallisen sosiaalityön tavoitteet voivat olla erityyppisiä suhteessa valtiollisen työllisyyspolitiikan tavoitteisiin (Karjalainen 2007, 168-169). Kuntajohtoisessa TYP:ssa aikuissosiaalityön/kuntouttavan sosiaalityön asema on näkyvä. Joillain paikkakunnilla

kunnan sosiaalitoimen aikuissosiaalityö on kokonaan siirtynyt työvoiman palvelukeskukseen. Selvitys- ja kuntoutuspainotteisissa TYP-malleissa vajaakuntoisten asiakkaiden määrä voi olla lähes puolet asiakaskunnasta. Työllistymispainotteisia TYP-malleja ei puhtaasti ole olemassa, mutta joidenkin työvoiman palvelukeskusten malleissa on tämänsuuntaisia vahvoja korostuksia. Työllistymispainotteisissa malleissa korostetaan toiminnallisuutta ja tekemistä. Näissä malleissa työhallinnon työntekijät voivat hyvinkin vahvasti keskittyä asiakkaiden työhön sijoittumiseen avoimille työmarkkinoille ja kunnan yksiköihin. Mallin heikkoutena on sosiaali- ja terveydenhuollon perus- ja erityispalvelujen kytkeytyminen toimintakokonaisuuteen. (Arnkil ym. 2008, 206-208.)

4.3 Valtakunnalliset asiakkuuskriteerit ja asiakasohjaus

Työvoiman palvelukeskusten valtakunnalliset asiakkuuskriteerit tulivat voimaan 1.7.2007. Työvoiman palvelukeskusten tehtäväksi on määritelty asiakkaan työ- ja toimintakyvyn arvioiminen sekä asiakkaiden työmarkkinavalmiuksien ja työllistymisedellytysten parantaminen. (Arnkil ym. 2008, 240.) Tavoitteena on viime kädessä avoimille työmarkkinoille sijoittumisen tukeminen. Työvoiman palvelukeskukseen ohjaamisen edellytys on, että asiakas tarvitsee työmarkkinoille kuntoutuakseen TYP:ssa tarjolla olevaa moniammatillista palvelua. (Työvoiman palvelukeskus - toimintaa koskevat valtakunnalliset linjaukset 2010.)

TE-toimisto voi ohjata asiakkaan työvoiman palvelukeskukseen, jos asiakas tarvitsee työmarkkinoille kuntoutuakseen julkisten työvoimapalvelujen rinnalla kunnan järjestämisvastuulla olevia sosiaali- ja terveystyöpalveluja. Kunta voi ohjata asiakkaan työvoiman palvelukeskukseen, jos asiakas tarvitsee työmarkkinoille kuntoutuakseen kunnan sosiaali- ja terveystyöpalvelujen rinnalla TE-toimiston järjestämisvastuulla olevia julkisia työvoimapalveluja. Myös Kela voi toimia aloitteellisesti asiakkaan ohjaamisessa TYP-palveluun. Moniammatillisen palvelutarvekriteerin vuoksi asiakkaita ei tule ohjata työvoiman palvelukeskukseen yksinomaan seuraavilla perusteilla: ikä, vajaakuntoisuus, maahanmuuttajuus, pitkäaikaistyöttömyys, aktivointisuunnitelman laatiminen tai eläkeselvittely. (Työvoiman palvelukeskus - toimintaa koskevat valtakunnalliset linjaukset 2010.)

Asiakkaista vähintään puolet tulee olla sellaisia henkilöitä, jotka ovat saaneet vähintään 500 päivää työmarkkinatukea työttömyyden perusteella ja tarvitsevat moniammatillista palvelua. Työvoiman palvelukeskukseen voidaan ohjata myös muita työttömiä, jos TYP:n moniammatillisella palvelulla arvioidaan voitavan ehkäistä työttömyyden pitkittymistä ja työmarkkinoilta syrjäytymistä. Nuorten yhteiskuntatakuuta koskeviin linjauksiin on kirjattu, että TYP:n asiakkaaksi tulee ohjata nuoria, joiden työttömyys on pitkittynyt tai uhkaa pitkittyä, ja jotka julkisten työvoimapalvelujen lisäksi tarvitsevat sosiaalitoimen palveluja. (Työvoiman palvelukeskus - toimintaa koskevat valtakunnalliset linjaukset 2010.)

Työvoiman palvelukeskukset tarjoavat työhön kuntouttavia palveluja. Tämän vuoksi asiakkaaksi ohjattavan henkilön toimintakyvyn tulee olla sellainen, että hän kykenee osallistumaan kuntouttavaan työtoimintaan tai muihin työllistymistä edistäviin palveluihin ja hyötymään niistä. Tämä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi aktivointiehdon omaavista asiakkaista TYP:een ei tule ohjata niitä, joiden aktivointisuunnitelmassa on todettu, ettei henkilö voi osallistua kuntouttavaan työtoimintaan, vaan hän tarvitsee ensisijaisesti sosiaali- ja terveyspalveluja. (Työvoiman palvelukeskus 2010.) Näin ollen muun muassa akuutit mielenterveys- ja päihdeongelmat tulee hoitaa ennen työvoiman palvelukeskusasiakkuuden aloittamista. Lisäksi asiakkaalla tulee olla motivaatiota käyttää TYP:n palveluja. Asiakasohjauksessa korostetaan lähtevän tahon tekemää yksilöllistä palvelutarveselvittelyä. (Arnkil ym. 2008, 240.)

4.4 Työvoiman palvelukeskusten palveluprosessi

Palveluprosessi työvoiman palvelukeskuksissa voidaan jakaa kolmeen osaan: 1) kartoitus- ja tutkimusvaiheeseen (muun muassa palvelutarpeen arviointi ja työllistymis- tai aktivointisuunnitelman laatiminen/päivittäminen, kuntoutustutkimus), 2) kuntoutus- ja ohjausvaiheeseen (muun muassa kuntouttava työtoiminta) ja 3) valmennus- ja työllistymisvaiheeseen (ohjaava koulutus, työmarkkinatoimenpiteet, palkkatuettu työ). Palvelu voi sisältää kaikki kolme osaa tai vain palvelutarpeen arvioinnin tai palvelutarpeen arvioinnin ja kuntoutus- ja ohjausvaiheen. Jokaisen palveluprosessin osan päätyttyä TYP arvioi, tarvitseeko asiakas edelleen työvoiman palvelukeskuksessa tarjolla olevaa moniammatillista palvelua. (Työvoiman palvelukeskus - toimintaa koskevat valtakunnalliset linjaukset 2010.)

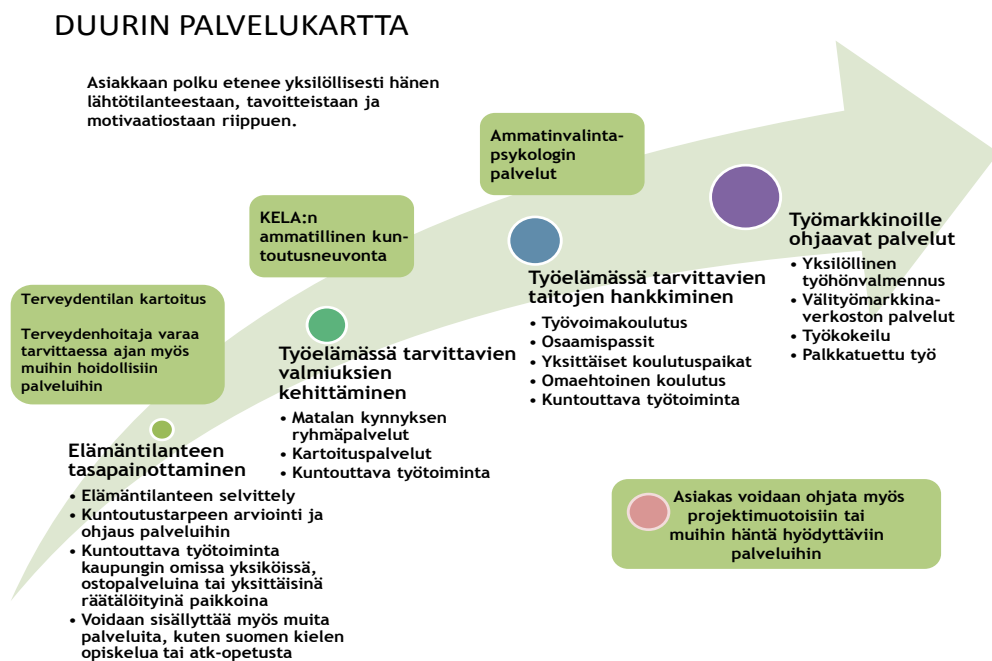
Asiakkuus työvoiman palvelukeskuksessa päättyy, kun tarvetta TYP:n moniammatilliseen palveluun ei enää ole tai kun moniammatillisella palvelulla ei ole voitu edistää asiakkaan työhön kuntoutumista. Erityispuolesta kuuluu, että palvelun kesto on ajallisesti rajattu. Asiakkaan palveluprosessi TYP:ssä saa kestää pääsääntöisesti enintään kahdesta kolmeen vuotta. Emo-organisaatioiden tulee paikallisesti sopia, miten järjestetään niiden asiakkaiden palvelut, joiden työllistymisedellytyksiä työvoiman palvelukeskus on yrittänyt tuloksettomasti parantaa. Näissä tilanteissa on kysymys asiakkaista, jotka eivät ole työ- ja toimintakyvynsä puolesta työmarkkinoiden käytettävissä eikä heillä ole edellytyksiä osallistua palveluihin, jotka edistäisivät heidän työhön kuntoutumistaan. Useimmiten edellä mainittujen asiakkaiden pääasiallinen palvelutarve liittyy kunnan järjestämistä vastuulla oleviin sosiaali- ja terveyspalveluihin. (Työvoiman palvelukeskus - toimintaa koskevat valtakunnalliset linjaukset 2010.)

Asiakkuuden päättyessä työvoiman palvelukeskus toimittaa asiakkaan vastaanottavalle taholle tiedot TYP -palvelun tuloksista ja mahdolliset jatkopalveluja koskevat suositukset. Asiakas ohjataan työ- ja elinkeinotoimistoon, mikäli hän on työmarkkinoiden käytettävissä. Sosiaali-toimeen asiakas ohjataan silloin, kun hän ei ole työmarkkinoiden käytettävissä, ja hän tarvit-

see ensisijaisesti sosiaalista kuntoutusta tai muita sosiaalitoimen palveluja. (Arnkil ym. 2008, 240.) Sosiaalitoimeen ohjattu asiakas ratkaisee viime kädessä itse, ilmoittautuuko hän työnhakijaksi TE-toimistoon. Asiakas voidaan ottaa työttömäksi työnhakijaksi, jos hän täyttää työttömyysturvalain 2 luvun 1 §:ssä ja julkisesta työvoimapalvelusta annetun lain 1 luvun 8 §:ssä mainitut edellytykset. (Työvoiman palvelukeskus - toimintaa koskevat valtakunnalliset linjaukset 2010.)

4.5 Helsingin työvoiman palvelukeskus Duuri

Helsingin työvoiman palvelukeskus Duuri on perustettu vuonna 2004. Duuri on henkilöstö- ja asiakasmäärältään Suomen suurin työvoiman palvelukeskus. Duuri tarjoaa ja järjestää palveluja vaikeasti työllistyville helsinkiläisille (Kuvio 1). Duurin toiminnan perustana on yksilöllinen ja asiakaslähtöinen asiakasprosessi, jossa yhdistyvät palveluohjaus, moniammatillisessa verkostossa toimivien työntekijöiden tarjoama tuki, laajan palveluvalikoiman aktivointi- ja kuntoutuspalvelut sekä asiakkaan oma toiminta työllisyys- ja elämäntilanteensa edistämiseksi (Helsingin kaupungin sosiaalivirasto 2012). Duurissa tehdään laajaa verkostoyhteistyötä muun muassa sosiaalitoimen, psykiatrian poliklinikoiden, A-klinikoiden, terveysasemien, sairaaloiden, työkykyselvityksen sekä kouluttajien ja työnantajien kanssa.



Kuvio 1: Duurin palvelukartta (Helsingin työvoiman palvelukeskuksen mallia mukaillen).

Duurin emo-organisaatioina olivat vuonna 2012 Helsingin kaupungin sosiaalivirasto ja terveyskeskus, Helsingin työ- ja elinkeinotoimisto sekä Kelan Helsingin vakuutuspiiri. Vuoden 2012 loppuun asti Duuri oli Helsingin kaupungin sosiaalivirastossa itsenäinen työllisyyden hoitoon erikoistunut yksikkö. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto ja terveyskeskus yhdistyivät sosiaali- ja terveysvirastoksi vuoden 2013 alussa. Sosiaali- ja terveysviraston organisaatiossa Duuri kuuluu nuorten palvelujen ja aikuissosiaalityön alaisuudessa toimivaan työllistymisen tuen yksikköön. Työllistymisen tuen yksikössä pääpaino on kuntouttavassa ja korjaavassa toiminnassa, jonka tavoitteena on edistää asiakkaiden osallisuutta yhteiskuntaan ja työmarkkinoille (Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysvirasto 2013).

Helsingissä toimi vuonna 2012 viisi työ- ja elinkeinotoimiston toimintayksikköä. Näiden lisäksi erillisinä yksikköinä toimivat työvoiman palvelukeskus Duuri ja Maahanmuuttajapalvelujen yksikkö, jossa hoidettiin keskitetysti maahanmuuttajien työvoima- ja kotoutumispalveluja TE-toimistossa asiointin alkuvaiheessa. Helsingin työ- ja elinkeinotoimisto lakkautettiin vuoden 2012 lopussa. Helsingin TE-toimistojen toimipaikat Duuri mukaan lukien kuuluvat tammikuusta 2013 alkaen Uudenmaan työ- ja elinkeinotoimistoon. Työllisyyden hoito kuuluu Helsingissä ensisijaisesti työ- ja elinkeinotoimistolle, mutta Helsingin kaupungin henkilöstökeskus koordinoi kaupungin työllisyydenhoitoa ja tuottaa työllistymistä tukevia palveluja helsinkiläisille työttömille (Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysvirasto 2013).

Helsingissä oli tammikuussa 2013 noin 27 800 työtöntä työnhakijaa (Tammikuun työllisyyskatkaus 1/2013). Helsingin työttömistä työnhakijoista yli puolet on vaikeasti työllistyviä. Heillä on yhtä aikaa erilaisia sosiaalisia, terveydellisiä ja taloudellisia ongelmia. (Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysvirasto 2013.) Helsingin työvoiman palvelukeskuksessa oli marraskuussa 2011 TYPPI Asiakaspalvelujärjestelmän mukaan 4148 asiakasta. Heistä 3651 oli työnhaku voimassa. Vaikeasti työllistyvien osuus Duurin kaikista työttömistä työnhakijoista oli 76,4 prosenttia. Yli 55-vuotiaita työttömiä oli 16,5 prosenttia asiakkaista. Miesten osuus aktiivisista työnhakijoista oli syyskuussa 2011 noin 66 prosenttia. Ilman ammatillista koulutusta olevia (koulutuksena alempi tai ylempi perusaste) asiakkaita oli marraskuussa 2011 noin 51 prosenttia. (Helsingin työvoiman palvelukeskus 2011.)

4.6 Duurin henkilöstö

Suurin osa Helsingin työvoiman palvelukeskuksessa työskentelevästä noin sadasta työntekijästä on sosiaaliohjaajia ja sosiaalityöntekijöitä sekä työvoimaohjaajia. Työntekijät oli vuonna 2012 jaettu kolmeen yli 25-vuotiaiden asiakkaiden kanssa työskentelevään moniammatilliseen tiimiin, A-, B- ja C-tiimiin sekä alle 25-vuotiaiden asiakkaiden kanssa työskentelevään nuorten tiimiin. Tiimeihin kuuluu työvoimaohjaajia, sosiaalityöntekijöitä ja sosiaaliohjaajia, terveydenhoitaja ja psykologi. Tiimeissä toimii esimiehinä johtava sosiaalityöntekijä ja työhallinnon

tiiminvetäjä. Työntekijöillä on käytössään oman hallintokuntansa asiakastietojärjestelmä. Lisäksi heillä on käytössään kaikille hallintokunnille yhteinen työvoiman palvelukeskuksissa käytössä oleva TYPPI Asiakaspalvelujärjestelmä. Järjestelmän tavoitteena on edistää ajantasaista tietojen vaihtoa hallintokuntien välillä asiakastyössä. Järjestelmää hallinnoi työ- ja elinkeinoministeriö. (Tossavainen & Kärki 2008, 39.)

Duurin sosiaalityön työorientaatio on kuntouttava sosiaalityö. Suomessa työorientaation käsite on viime vuosina vahvistunut ja alkanut vakiinnuttaa paikkaansa sosiaalityön toiminnan kuvauksissa. Kuntouttavassa sosiaalityössä pyritään muutokseen sekä ihmisten elämässä että heidän ympäristössään ja yhteiskunnassa. (Liukko 2009, 24.) Tavoitteena on luoda, palauttaa ja ylläpitää edellytyksiä omaehtoiselle selviytymiselle, hyvälle elämänlaadulle ja elämänhallinnalle sekä ehkäistä syrjäytymistä, tukea asiakkaiden itsenäisiä ja myönteisiä elämänvalintoja sekä täysivaltaista kansalaisuutta (Tuusa 2005, 41). Duurissa ei tehdä toimeentulotukipäätöksiä eikä hoideta asunnottomuuteen liittyviä asioita. Toimeentulotuki- ja asuntoasioissa asiakas asioi sosiaalitoimessa. Sosiaaliohjaajien, sosiaalityöntekijöiden ja muutaman työvoimasuunnittelijan tehtäväkuvat ovat samanlaiset. Jatkossa heistä käytetään tässä opinnäytetyössä nimitystä sosiaalityön työntekijät.

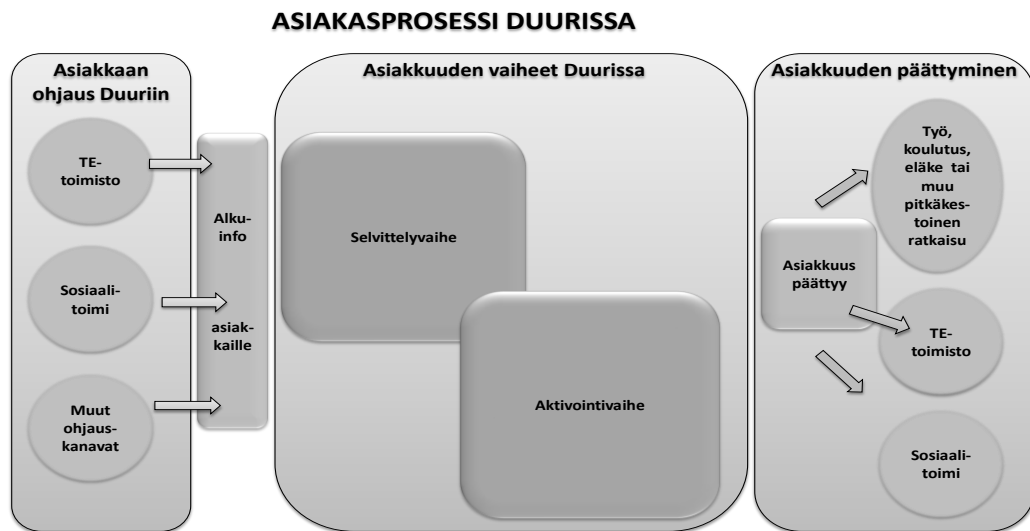
Työvoimaohjaajien tehtäviin kuuluvat muun muassa työnvälitys, työttömyysturvaan liittyvien lausuntojen antaminen sekä työ- ja koulutuskokeiluun, ammatilliseen kuntoutukseen ja työkyvyn arviointiin liittyvät palvelut (Työllistä ja työhön kuntouta Helsingissä -käsikirja 2009, 26). Lisäksi jokaisessa asiakaspalvelutiimissä on välityömarkkinoihin erikoistunut työvoimaohjaaja, joka toimii Duurin välityömarkkinaverkostossa. Työhallinnon ammatinvalintapsykologeja on Duurissa kolme. Heidän ydintehtävänä on auttaa asiakasta ratkaisemaan oma sijaintinsa suhteessa työelämään sekä kehittää yhteistyössä asiakkaan kanssa hänen itsetuntemustaan ja ammatillista identiteettiään sekä arvioida asiakkaan psyykkistä työkykyä (ABC-kirja 2011).

Terveystenhoitajia on kuusi, joiden työn tarkoituksena on asiakkaan laaja-alainen terveydentilan kartoittaminen sekä toimiminen hoitotyön ja terveysneuvonnan asiantuntijana Duurin moniammatillisissa tiimeissä (ABC-kirja 2011). Kelan kaksi vakuutussihteeriä ovat käytettävissä pari kertaa viikossa. He arvioivat asiakkaan lääkinnällisen ja/tai ammatillisen kuntoutuksen mahdollisuuksia. Työntekijät voivat konsultoida Kelan virkailijoita sekä tavata asiakkaita yhdessä vakuutussihteerin kanssa.

4.7 Duurin asiakasprosessi

Valtakunnallisesti työvoiman palvelukeskusten asiakkuuksista käytetään nimitystä palveluprosessi. Helsingin työvoiman palvelukeskuksessa prosessia kuvataan nimellä asiakasprosessi. Tässä opinnäytetyössä käytetään molempia nimityksiä kuvaamaan asiakkuutta työvoiman palve-

lukeksessa. Asiakasprosessi Helsingin työvoiman palvelukeskuksessa (Kuvio 2) alkaa asiakkaan ohjauksella työ- ja elinkeinotoimista tai sosiaalitoimesta Duuriin. Aluksi asiakkaan tilannetta selvitetään, minkä jälkeen siirrytään aktivointivaiheeseen. Asiakkuuden päättymisen tavoitteena on pitkäkestoisen ratkaisun löytyminen asiakkaalle tai siirtyminen työ- ja elinkeinotoimiston tai sosiaalitoimen asiakkaaksi.



Kuvio 2: Asiakasprosessi Duurissa (Helsingin työvoiman palvelukeskuksen 28.10.2011 mallia mukaillen).

1. Asiakasohjaus

Helsingin työvoiman palvelukeskuksen asiakasohjaus noudattaa työvoiman palvelukeskusten valtakunnallisia asiakasohjauksen linjauksia. Helsingin työ- ja elinkeinotoimistoista tulee noin 75 prosenttia asiakasohjauksista ja Helsingin kaupungin sosiaalitoimesta noin 25 prosenttia asiakasohjauksista. Lähettävä taho tapaa asiakkaan ja sopii tämän kanssa ohjauksesta työvoiman palvelukeskukseen. Ohjaava taho varmistaa, että asiakas on moniammatillisten palveluiden tarpeessa ja hänen arvioidaan hyötyvän moniammatillisesta palvelusta. Asiakas ei saa olla parhaillaan aktiivitoimenpiteessä, hänen tulee olla työtön työnhakija TE-toimistossa ja hänen suomenkielen taitonsa tulee olla vähintään tasoa kaksi. Lisäksi asiakkaan tulee selvittää asioimisesta, esimerkiksi toimeentulotuen kirjallisesta hakemisesta. Asiakkaan tulee olla halukas siirtymään Duuriin ja työskentelemään kuntoutumisensa ja/tai työllistymisensä hyväksi sekä suostua työhön kuntouttaviin palveluihin. (ABC-kirja 2011.)

Asiakas ohjataan työvoiman palvelukeskuksessa viikoittain järjestettävään alkuinfoon, jossa asiakas saa perustiedot Duurin toiminnasta, Duurin tarjoamasta tuesta sekä omista oikeuksista.

taan ja velvollisuuksistaan asiakkaana. Asiakkuus alkaa alkuinfossa asiakkaan allekirjoitettua suostumuslomakkeen Duurissa työskentelevien työ- ja elinkeinotoimiston, kunnan ja Kelan työntekijöiden väliseen tietojensa vaihtoon. Asiakasohjauksessa on muutamia poikkeuksia, kuten sosiaalisten tilanteiden peloista kärsivät asiakkaat. Heidän osaltaan voidaan neuvotella lähettävän tahon kanssa asiakasohjauksesta siten, ettei heidän tarvitse osallistua alkuinfoon. (ABC-kirja 2011.)

Asiakkuus Duurissa on vapaaehtoista ja asiakas voi halutessaan perua antamansa suostumuksen. Asiakkaan työnhaun tulee olla voimassa asiakkuuden alkaessa. Kutsu ensimmäiselle ajanvaraukselle työvoimaohjaajan ja sosiaalityön työntekijän työparitapaamiseen lähetetään asiakkaalle infotilaisuuden jälkeen. Jokaiselle asiakkaalle on määrätty vastuutyöpari. Asiakastyötä tehdään pääsääntöisesti työparityönä, jossa sosiaalityön työntekijä ja työvoimaohjaaja tapaavat asiakasta yhdessä.

2. Selvittelyvaihe

Helsingissä palveluprosessin vaiheista käytetään nimitystä selvittely- ja aktivointivaihe, jotka käytännössä ovat monesti päällekkäisiä vaiheita. Selvittelyvaiheen tavoitteena on yhdessä asiakkaan kanssa kartoittaa asiakkaan ajankohtainen tilanne laaja-alaisesti: asiakkaan voimavarat ja työllistymisen tiellä olevat esteet, tuen tarpeet sekä asiakkaan toiveet ja kiinnostuksen kohteet. Selvittelyvaiheessa kartoitetaan asiakkaan tukiverkosto ja ohjataan asiakas tarpeen mukaan eri palvelujen piiriin. (ABC-kirja 2011.)

Työvoiman palvelukeskuksissa on vahvistunut käsitys siitä, ettei erilaisten keskustelujen, kartoitusten ja tutkimusten tekeminen riitä asiakkaan työmotivaation, työ- ja toimintakyvyn sekä työmahdollisuuksien todelliseen arviointiin. Tämän vuoksi asiakkaat pyritään saamaan mahdollisimman nopeasti toimenpiteisiin. (Arnkil ym. 2008, 250.) Myös Duurissa asiakas pyritään saamaan mahdollisimman pian osallistumaan joko tarvitsemaansa hoitoon tai johonkin toimintaan, jonka kautta päästään selvittämään hänen tosiasiallista toimintakykyään (Työllistä ja työhön kuntouta Helsingissä -käsikirja 2009, 26). Selvittelyvaiheen aikana ja tarvittaessa myös aktivointivaiheessa asiakas ohjataan Duurin terveydenhoitajalle terveystarkastukseen. Tarkoituksena on asiakkaan laaja-alainen terveydentilan kartoittaminen, jossa käytetään tiedonkeruuvälineenä muun muassa työkykyindeksilomaketta. (ABC-kirja 2011.) Terveystarkastaja ohjaa asiakkaan tarvittaessa jatkotutkimuksiin terveysasemalle.

Selvittelyvaihe kestää noin kuukaudesta kolmeen kuukauteen. Selvittelyvaiheen aikana tai sen päätteeksi työpari tekee asiakkaan kanssa johtopäätökset selvittelyjaksosta, arvioi palvelutarpeen ja laatii asiakkaan kanssa aktivointisuunnitelman. Asiakkaalle laaditaan työllistymissuunnitelma, mikäli hän ei täytä aktivointiehtoa. Tavoitteena on laatia jokaiselle asiakkaalle

aktivointisuunnitelma kolmen kuukauden kuluessa asiakkuuden alkamisesta. Kriteerinä asiakkuuden päättämiseksi selvittelyvaiheessa on se, että asiakas ei kiinnity Duurin palveluihin: ei saavu varatuille ajoille eikä asiakas pysty tai halua sitoutua työskentelyyn, suunnitelmiin ja tukitoimiin elämäntilanteensa muuttamiseksi. Selvittelyn johtopäätöksenä voi myös ilmetä, että asiakkaan palvelutarpeena ei ole työvoiman palvelukeskuksen moniammatillinen palvelu. (ABC-kirja 2011.)

3. Aktivointivaihe

Aktivointi toteuttaa aktivointisuunnitelmassa tai työllistymissuunnitelmassa sovitut toimenpiteet. Aktivointivaiheen aikana asiakkaalle tarjotaan suunnitelmassa sovittuja palveluja, jotka ovat selkiytyneet asiakkaan alkuvaiheen kartoituksessa sekä asiakkaan prosessin edetessä. Aktivoinnin palveluja ovat kuntouttava työtoiminta, työnhakupalvelut, työelämävalmiuksia kehittävät palvelut (työkokeilu, työvoimapoliittinen koulutus, yksilöllinen työhönvalmennus, palkkatukityö) ja ammatillisen ohjauksen palvelut. Toimenpiteiden avulla saadaan monesti todellinen arvio asiakkaan kyvyistä suoriutua työtehtävistä ja oppia uutta. Aktivoinnin ajaksi asiakkaalle suunnitellaan tarvittava tuki. (Työllistä ja työhön kuntouta Helsingissä -käsikirja 2009, 26; ABC-kirja 2011.)

Aktivointitoimenpiteissä oli marraskuussa 2011 40,6 prosenttia kaikista Duurin työttömistä työnhakijoista sisältäen kuntouttavassa työtoiminnassa olevat ja omaehtoisesti opiskelevat asiakkaat. Lokakuussa 2011 palkkatuetussa työssä oli 161 asiakasta, työvoimakoulutuksessa 271 asiakasta, työmarkkinatuella työharjoittelussa tai työelämävalmennuksessa 172 asiakasta, kuntouttavassa työtoiminnassa työhallinnon tietojärjestelmän mukaan 705 asiakasta ja omaehtoisesti opiskelemassa 64 henkilöä. Marraskuussa 2011 työ- ja elinkeinohallinnon tilastojen mukaan 17 Duurin asiakasta työllistyi avoimille työmarkkinoille. (Helsingin työvoiman palvelukeskus 2011.)

4. Asiakkuuden päättyminen

Asiakkuuden päättyminen Duurissa noudattaa työvoiman palvelukeskusten valtakunnallisia asiakkuuden päättämisen kriteerejä. Asiakkuus Duurissa päättyy, kun asiakkaalle löytyy jokin pitkäkestoinen ratkaisu, kuten työllistyminen, ammatillinen koulutus, äitiys- tai vanhempainvapaa, asepalvelus/siviilipalvelus, eläkeratkaisu, muutto Helsingistä tai asiakkaan kiinnittyminen pitkäkestoiseen hoitoon ja kuntoutukseen. Asiakas voidaan ohjata työ- ja elinkeinotoimistoon silloin, kun asiakkaan työkyky ja työmarkkinavalmiudet ovat parantuneet eikä hän hyödy enää Duurin palveluista, vaikka Duurissa pitkäkestoista ratkaisua ei ole löytynytäkään. (ABC-kirja 2011.)

Asiakas, joka ei kiinnity Duurin palveluihin, ei tule varatuille ajoille eikä sitoudu suunnitelmiin elämäntilanteensa muuttamiseksi, ohjataan sosiaalitoimeen. Myös ne asiakkaat, jotka ovat huonokuntoisia ja jotka eivät halua hoitoon, mutta eivät ilman hoitoa kykene elämäntilanteensa muuttamiseen ja työhön kuntouttaviin toimenpiteisiin, ohjataan sosiaalitoimeen. Henkilö voidaan ohjata uudelleen Duurin asiakkaaksi, kun hänen tilanteessaan on todennettavissa sellainen muutos, että hänellä on kykyä ja halua osallistua ja sitoutua Duurissa tarjottaviin toimenpiteisiin. Uuteen ohjaukseen tarvitaan sosiaalitoimessa laadittu sosiaalityön suunnitelma. Suunnitelmaan kirjataan, miten asiakkaan kanssa on sosiaalitoimessa työskennelty ja millä tavalla muutos asiakkaan tilanteessa vaikuttaa siihen, että hän on kykenevä vastaanottamaan Duurin palveluita. (ABC-kirja 2011.)

Asiakkuuden päättyessä Duurissa laaditaan asiakkuudesta loppuarvio. Loppuarvioon kirjataan asiakkuuden alkamispäivä Duurissa sekä lähtötilanne, kuten asiakkaan oma näkemys siitä mitä hän halusi, mihin arvioi kykenevänsä ja miksi hänet ohjattiin työvoiman palvelukeskukseen. Mikäli asiakas ohjataan Duurista sosiaalitoimeen, kirjataan loppuarvioon enemmän asiakkaan terveydentilaan ja elämänhallintaan liittyviä toimenpiteitä ja niissä mahdollisesti tapahtuneet keskeytykset ja poissaolot sekä arvio asiakkaan palvelutarpeesta. TE-toimistoon ohjattaessa loppuarviossa painottuvat työhön ja koulutukseen/kursseihin liittyvät tiedot. Loppuarviossa mainitaan muun muassa asiakkaan koulutus, käytyt kurssit sekä asiakkaan työhistoria ja erityistaidot. Lisäksi kirjataan asiakkaan kanssa tehdyt suunnitelmat, niiden toteutuminen ja mahdolliset keskeytykset. (ABC-kirja 2011.)

Loppuarviossa arvioidaan Duurin asiakkuuden vaikuttavuutta ja kirjataan syy miksi asiakkuus Duurissa päätetään. Muutosta asiakkaan tilanteeseen verrataan lähtötilanteeseen, jolloin asiakkuus työvoiman palvelukeskuksessa on alkanut. (ABC-kirja 2011.) Loppuarvio tallennetaan työvoiman palvelukeskuksen, työhallinnon ja sosiaalitoimen asiakastietojärjestelmiin sekä lähetetään asiakkaalle. Mikäli asiakas on eri mieltä loppuarviosta, annetaan hänelle mahdollisuus toimittaa oma liite raporttiin.

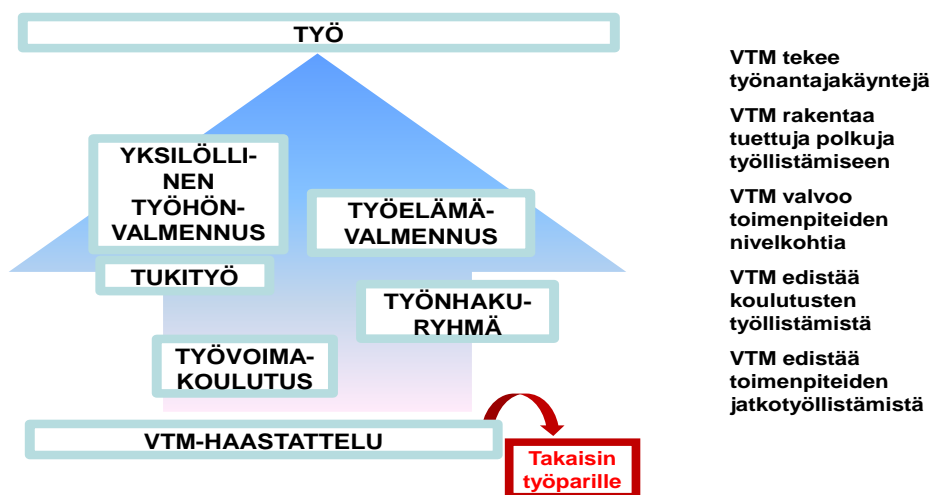
4.8 Välityömarkkinaverkosto osana Duurin asiakasprosessia

Välityömarkkinat-käsitteellä ei ole kaikkien käsitettä käyttävien yhteisesti hyväksymää vakiintunutta sisältöä. Välityömarkkinoilla tarkoitetaan työ- ja elinkeinoministeriön käyttämän määritelmän mukaan työttömille tarjottavia määräaikaista työmahdollisuuksia joko palkkatuetussa työsuhteessa tai työmarkkinatoimenpiteinä ilman työsuhdetta. Välityömarkkinoiden kehittämistä pidetään tärkeänä työvoiman saatavuuden kannalta, sillä työmarkkinaresurssit koostuvat etenkin työttömistä työnhakijoista, joilla on vaikeuksia päästä avoimille työmarkkinoille ilman tukea. (Pitkänen ym. 2012, 11.)

Työ- ja elinkeinoministeriön määritelmä välityömarkkinoista eroaa Helsingin työvoiman palvelukeskuksen välityömarkkinaverkoston määritelmästä. Duurin välityömarkkinaverkoston tehtävänä on auttaa asiakkaita työllistymään avoimille työmarkkinoille joko suoraan tai palkkatuetun työn, työkokeilun (vuonna 2012 työelämävalmennuksen) tai koulutuksen avulla. Välityömarkkinaverkosto keskittyy työttömien työllistymiseen avoimille työmarkkinoille sen sijaan, että heille tarjottaisiin toimenpiteitä ilman työsuhdetta. Helsingin työvoiman palvelukeskuksessa välityömarkkinaverkoston palvelut kuuluvat asiakasprosessin aktivointivaiheeseen. Valtakunnallisessa työvoiman palvelukeskusten palveluprosessimallissa välityömarkkinaverkoston palvelut sijoittuvat valmennus- ja työllistymisvaiheeseen.

Duurin neljän välityömarkkinaverkostossa toimivan työvoimaohjaajan päävastuulla on työntajakontaktien luominen. Tehtäviin kuuluvat työmarkkinatilanteen seuraaminen, analysointi ja aiheesta tiedottaminen kollegoille. VTM-työvoimaohjaajat tiedottavat tiimensä työntekijöille asiakkaille tarjolla olevista työtilaisuuksista ja yhteistyötahojen rekryointitarpeista. VTM-virkailijat etsivät Duurin asiakaskunnalle sopivia työpaikkoja sekä esittelevät asiakkaita työntantajille. Vuonna 2012 VTM-työvoimaohjaajien vastuulla olivat Duurin ammattiin valmentavat kurssit, yksilöllinen työhönvalmennus ja työnhakuryhmät (Kuvio 3). Lisäksi välityömarkkinaverkoston työvoimaohjaajat vastaavat työhallinnon asiantuntijoina julkisten työvoimapalveluiden toimeenpanosta oman asiakaskuntansa osalta. Välityömarkkinayhteistyössä korostuu yritysten liiketoimintaosaamisen ymmärtäminen, rekrytoinnin merkitys yrityksille sekä erilaisten henkilöstöryhmien hahmottaminen. (ABC-kirja 2011.)

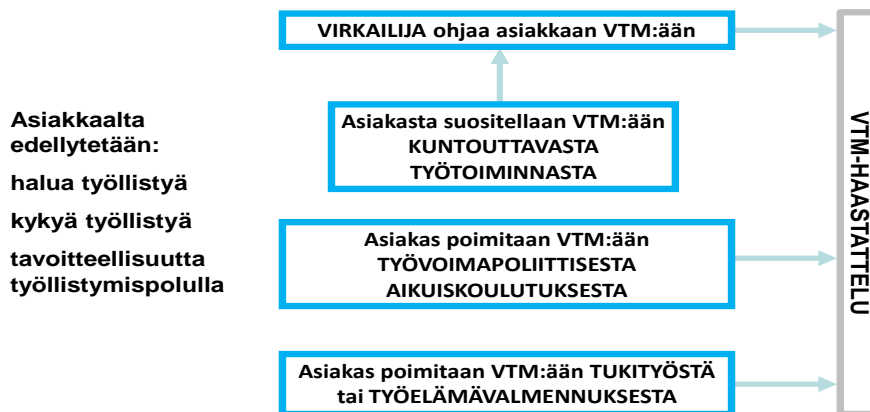
ASIAKASPROSESSI VÄLITYÖMARKKINAVERKOSTOSSA VUONNA 2012



Kuvio 3: Asiakasprosessi Duurin välityömarkkinaverkostossa vuonna 2012 (Helsingin työvoiman palvelukeskuksen 28.10.2011 mallia mukaillen).

Duurin välityömarkkinaverkoston tavoitteena on löytää työvoiman palvelukeskuksen asiakaskunnasta ne asiakkaat, joilla ei ole työllistymiseen liittyviä esteitä tai rajoituksia. Duurin välityömarkkinaverkoston ohjautuvien asiakkaiden moniammatillisen palvelutarpeen tulee olla vähentynyt, millä tässä yhteydessä tarkoitetaan vähentynyttä tarvetta sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluihin. Lisäksi asiakkailla tulee olla valmiudet työllistyä avoimille työmarkkinoille (Kuvio 4). Vuonna 2012 työelämävalmennuksessa ja palkkatukityössä olleet, ammatillisissa ja ammattiin valmentaville kursseille osallistuneet sekä kuntouttavassa työtoiminnassa hyvin pärjänneitä asiakkaita voitiin ohjata välityömarkkinaverkoston asiakkaiksi.

ASIAKASOHJAUS VÄLITYÖMARKKINAVERKOSTOON VUONNA 2012



Kuvio 4: Asiakasohjaus Duurin välityömarkkinaverkoston vuonna 2012 (Helsingin työvoiman palvelukeskuksen 28.10.2011 mallia mukaillen).

VTM-työvoimaohjaaja kartoittaa ja etsii kriteerit täyttäviä asiakkaita tiimistään yhteistyössä työparien kanssa (ABC-kirja 2011). Asiakkaan vastuutyöntekijä ohjaa asiakkaan VTM-virkailijan haastatteluun. Mikäli asiakas siirtyy välityömarkkinaverkoston, siirtyy vastuu asiakasprosessista työvoimaohjaajalta välityömarkkinaverkoston virkailijalle. Sosiaalityön työntekijä pysyy edelleen asiakkaan toisena vastuuvirkailijana pääasiallisen vastuun asiakasprosessista ollessa välityömarkkinaverkoston työntekijällä.

5 Opinnäytetyön tarkoitus, tutkimustehtävät ja menetelmät

5.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata Helsingin työvoiman palvelukeskuksen välityömarkkinaverkoston palvelut sisältävää asiakasprosessia ja välityömarkkinaverkoston asiakasohjausta työntekijöiden näkökulmasta. Tavoitteena on asiakasohjauksen kehittäminen siten, että välityömarkkinaverkoston palveluihin ohjautuisi jatkossa nykyistä enemmän palveluista hyötyviä ja asiakaskriteerit täyttäviä asiakkaita. Lisäksi tavoitteena on asiakasprosessin selkiytyminen ja tehostuminen. Opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin etsitään vastauksia käyttäen työvoimaohjaajia ja sosiaalityön työntekijöitä asiantuntijoina ja informantteina:

1. Millaisia hyötyjä ja haittoja välityömarkkinaverkoston asiakasohjauksesta on asiakasprosessille?
2. Millaisia näkemyksiä työntekijöillä on välityömarkkinaverkoston ohjattavista asiakkaista ja asiakasohjauksen ohjeistuksesta?
3. Millaisina työvoimaohjaajien, sosiaalityön työntekijöiden ja VTM-virkailijoiden roolit ja yhteistyö näyttäytyvät asiakasprosessin eri vaiheissa?
4. Miten välityömarkkinaverkoston asiakasohjausta tulisi kehittää?

5.2 Kyselylomakkeen luominen ja aineiston keruu

Opinnäytetyön aineisto kerättiin Helsingin työvoiman palvelukeskuksen kolmen aikuispalvelutiimin työvoimaohjaajille ja sosiaalityön työntekijöille lähetetyllä sähköisellä kyselylomakkeella. Nuorten tiimi rajattiin kyselyn ulkopuolelle, koska asiakaskunnan ja tiimien toimintatapojen haluttiin olevan mahdollisimman homogeenisia. Nuorten työttömyys eroaa aikuisten työttömyydestä muun muassa siinä, että suuri osa aikuisista on jo ollut työelämässä, josta he ovat jääneet syrjään, kun taas osa nuorista ei ole vielä päässyt lainkaan työelämään (Wrede-Jäntti 2010, 39). Myös työttömyyden alentamiseen tähtäävät keinot ovat erilaisia. Nuorten kohdalla on usein tarkoituksenmukaista ohjata heitä ammatilliseen koulutukseen. (Hämäläinen, Taimio & Uusitalo 2005, 11.)

Kyselytutkimuksen etuna pidetään yleensä sitä, että sen avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto ja tutkimukseen voidaan saada paljon henkilöitä mukaan (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 195). Kyselyyn haluttiin saada mukaan kaikki aikuispalvelutiimien työvoimaohjaajat ja sosiaalityön työntekijät, joten työntekijöiden näkemyksiä ei ollut mahdollista kerätä

esimerkiksi haastattelun avulla. Aineistonkeruussa huomioitiin myös tutkijapositio. Työyhteisöön kuuluvan opinnäytetyön tekijän mahdollinen vaikutus työntekijöiden antamiin vastauksiin haluttiin minimoida. Tämän katsottiin toteutuvan parhaiten silloin, kun vastaajien henkilöllisyys pysyi salassa. Sähköisesti toteutettu kysely valittiin sen vuoksi, että vastaaminen olisi mahdollisimman nopeaa ja helppoa. Kysely toteutettiin Internet-pohjaisen Digium Enterprise -ohjelmiston avulla. Sähköisesti toteutetulla kyselyllä haluttiin osaltaan varmistaa tutkijaposition mahdollisimman vähäinen vaikutus tuloksiin vastausten palautuessa ohjelmistoon, ei opinnäytetyön tekijälle.

Aluksi suunnitelmana oli käyttää pääasiassa väittämien muodossa olevia kysymyksiä, joiden lisäksi lomakkeessa olisi ollut muutama avoin kysymys. Likert-asteikollisia (täysin samaa mieltä - täysin eri mieltä) väittämiä käyttämällä olisi kyselylomakkeeseen voinut sisällyttää kysymyssarjoja eri aihealueittain jaoteltuna. Asenneasteikon käyttö jouduttiin hylkäämään, koska valmista ja testattua mittaria ei ollut käytettävissä. Työvoiman palvelukeskuksia tai asiakasohjausta käsittelevät tutkimukset ovat pääosin kvalitatiivisia tutkimuksia, joissa on käytetty aineistonkeruumenetelmänä haastattelua. Aihepiiriä tutkivia määrällisiä tutkimuksia ei löytynyt, joiden valmista ja testattua mittaria olisi voinut hyödyntää.

Lomakkeen suunnittelu edellyttää kirjallisuuteen tutustumista, tutkimusongelman pohtimista ja täsmentämistä sekä käsitteiden määrittelyä. Tutkimuksen tavoite on oltava selvillä ennen kyselylomakkeen laatimisen aloitusta. (Heikkilä 2008, 47.) Lomakkeen sisällön suunnitteluun käytettiin paljon aikaa. Kävin keskusteluja välityömarkkinaverkoston toiminnasta, tavoitteista ja kehitystoiveista opinnäytetyön yhteyshenkilönä toimivan VTM-työvoimaohjaajan kanssa. Kirjasin keskustelujen keskeisiä asioita tutkimuspäiväkirjaani. Keskusteluissa tutkimusaihetta lähestyttiin ja pohdittiin välityömarkkinaverkoston asiakkaita lähettävän ja asiakkaita vastaanottavan työntekijän näkökulmasta. Lomakkeen suunnittelussa hyödynsin lisäksi kahden Duurin suunnittelijan asiantuntemusta sekä omaa työkokemustani työvoiman palvelukeskuksessa.

Selkeä rakenne ja kysymysmuodossa olevat kysymykset muodostavat lähtökohdan toimivan kyselylomakkeen laatimiselle (Alkula, Pöntinen & Ylöstalo 2002, 130-132). Lomakekysymysten tulee olla merkityssisällöltään tarkkoja ja ymmärrettäviä (Mäkelä 1998, 50). Kyselylomaketta laadittaessa kiinnitettiin huomiota siihen, että se oli harkittu ja jäsenelty kokonaisuus, jossa kysymykset olivat mahdollisimman selkeitä, esitetty loogisessa järjestyksessä ja sisälsivät vain yhden asian. Kyselylomaketta testasi kaksi Duurin nuorten tiimin työntekijää, yksi työvoimaohjaaja ja yksi sosiaalityön työntekijä. He eivät ehtineet testata lopullista kyselylomaketta opinnäytetyön aikataulun vuoksi, koska kysely piti saada julkaistuksi ennen työntekijöiden kesälomakauden alkamista. Taulukossa yksi ilmenee, mitkä tutkimuskysymykset vastaavat kyselylomakkeen (Liite 1) kysymyksiä.

Tutkimuskysymys	Kyselylomakkeen kysymys
Tutkimuskysymys 1	Kyselylomakkeen kysymykset 1-2
Tutkimuskysymys 2	Kyselylomakkeen kysymykset 3-10
Tutkimuskysymys 3	Kyselylomakkeen kysymykset 11-13
Tutkimuskysymys 4	Kyselylomakkeen kysymys 14

Taulukko 1: Tutkimuskysymysten ja kyselylomakkeen kysymysten vastaavuus.

Kyselylomake sisälsi 18 kysymystä, joista seitsemän oli avoimia kysymyksiä. Avointen kysymysten avulla on mahdollista saada uusia näkökulmia tai parannusehdotuksia tutkittavaan asiaan sekä vastauksia, joita tutkija ei ole etukäteen osannut ajatella (Heikkilä 2008, 50; Hirsjärvi ym. 2009, 199). Tässä tutkimuksessa haluttiin ennen kaikkea saada esille työntekijöiden kokemuksia ja mielipiteitä uusien näkökulmienkin toivossa, mikä osaltaan puolsi avointen kysymysten käyttöä. Lomakkeen pituus sallii harvoin kaikkien asioiden tarkkaa selvittämistä (Alkula ym. 2002, 130). Lomakkeen laadinnassa kiinnitettiin huomioita siihen, ettei avoimia kysymyksiä ollut liian montaa, jotta työntekijät jaksaisivat vastata kyselyyn. Avomilla kysymyksillä kysyttiin muun muassa välityömarkkinaverkoston asiakasohjauksen hyödyistä ja haitoista asiakasprosessille, työntekijän roolista asiakasprosessissa sekä kehittämisehdotuksia VTM-verkoston asiakasohjaukselle.

Kysely sisälsi myös suljettuja eli valmiit vastausvaihtoehdot sisältäviä monivalintakysymyksiä. Niitä voidaan käyttää silloin, kun mahdolliset, selvästi rajatut vastausvaihtoehdot tiedetään etukäteen (Heikkilä 2008, 50). Monivalintakysymyksillä selvitettiin, oliko vastaajalla asiakkaita, jotka hyötyisivät välityömarkkinaverkoston palveluista, ja oliko vastaaja ohjannut asiakkaita VTM-verkoston asiakasohjaukseen. Kysyttiin myös, oliko vastaaja saanut riittävästi ohjeistusta VTM-verkoston asiakasohjauksesta sekä oliko vastaajalla asiakkaita, jotka olivat ohjautuneet välityömarkkinaverkoston takaisin työparille. Kolmessa monivalintakysymyksessä oli vastausvaihtoehtoina ”kyllä”, ”ei” ja ”en osaa sanoa”.

Kyselyissä oletetaan usein, että ihmisillä on käsitys tai mielipide asioista. Ihmiset saattavat kuitenkin vastata, vaikka heillä ei olisi kantaa asiaan. (Hirsjärvi ym. 2009, 203.) Monivalintakysymyksissä kaikille vastaajille tulee löytyä sopiva vaihtoehto (Heikkilä 2008, 51). Tämän vuoksi tarjolla oli vaihtoehto ”en osaa sanoa”, vaikka se saattaa heikkoudellaan olla houkutteleva vastausvaihtoehto. Kolmea monivalintakysymystä seurasi avoin kysymys valittua vastausvaihtoehtoa tarkentamassa. Näiden lisäksi oli yksi dikotominen kysymys, joka sisälsi vain vastausvaihtoehdot ”kyllä” ja ”ei”. Kysyttäessä, oliko vastaajalla VTM-verkoston takaisin ohjautuneita asiakkaita, tarpeelliseksi ei nähty vastausvaihtoehtoa ”en osaa sanoa”.

Avointen kysymysten ja monivalintakysymysten lisäksi vastaajia pyydettiin antamaan kouluarvosana-asteikolla neljä - kymmenen arvosana välityömarkkinaverkoston asiakasohjauksen tämän hetkisestä ohjeistuksesta sekä määrittämään kolmesta viiteen vastaajan mielestä tärkeintä kriteeriä sille, minkälainen asiakas täyttää VTM-verkoston asiakasohjauksen kriteerit. Kyselylomakkeen lopussa kysyttiin vastaajien taustatietoja. Taustakysymykset suositellaan sijoitettavaksi ainakin pääosin kyselyn loppuun, koska niiden kysyminen laajasti heti alussa voi herättää vastaajassa negatiivisia tuntemuksia (KvantiMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto 2012). Taustatietoja koskevat kysymykset laadittiin siten, ettei niistä pysty tunnistamaan vastaajia. Taustatiedoissa kysyttiin vastaajan ammattikuntaa, tiimiä, kuinka kauan hän oli työskennellyt Duurissa sekä kuinka pitkä työkokemus vastaajalla oli hallintokuntansa (työhallinto/sosiaalityö) työstä ennen Duuria. Tiimiä kysyttiin, jotta tarvittaessa olisi mahdollisuus vertailla eri tiimien välityömarkkinaverkoston asiakasohjausta.

Duurin suunnittelija, jolla oli Digium Enterprise -ohjelmiston käyttöoikeudet, loi kyselyn ohjelmistoon. Hän myös lähetti kyselyn ja vastaamista koskevat muistutusviestit työntekijöille. Digium Enterprise -ohjelmisto oli entuudestaan monelle työntekijälle tuttu, koska sitä käytetään Duurissa henkilöstölle suunnatuissa kyselyissä. Kysely lähetettiin 63 työntekijälle toukokuun 2012 lopulla sähköpostilla, joka sisälsi kyselyn saatekirjeen (Liite 2) ja linkin kyselyyn. Saatekirjeessä kerrottiin muun muassa kyselyn tarkoituksesta sekä välityömarkkinaverkoston toiminnan tavoitteista.

Vastausaikaa oli aluksi kaksi viikkoa. Muistutus kyselyyn vastaamisesta lähetettiin kaksi päivää ennen vastausajan umpeutumista. Vastauksia saatiin 14. Vastausten vähäisyyden vuoksi vastausaikaa pidennettiin kahdella viikolla kesäkuun 2012 loppuun asti. Vastausajan pidentymisestä tiedotettiin uudella sähköpostilla. Sähköposti lähetettiin kaikille vastaajille, jotta jo vastanneiden ja vastaamatta jättäneiden anonymiteetti säilyisi. Vastauksia saatiin viisi lisää. Yhteensä vastanneita henkilöitä oli 19. Vastausprosentti oli 30. Vastaukset tallentuivat nimettöminä Digium Enterprise -ohjelmistoon, josta vastauslomakkeet tulostettiin vastausajan päätyttyä analysointia varten.

5.3 Aineiston analyysi

Opinnäytetyö on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään esimerkiksi kuvaamaan jotain tapahtumaa, ymmärtämään tiettyä toimintaa tai antamaan teoreettisesti mielekäs tulkinta jollekin ilmiölle (Tuomi & Sarajarvi 2009, 85). Laadullinen tutkimus sopii hyvin muun muassa toiminnan kehittämiseen ja vaihtoehtojen etsimiseen (Heikkilä 2008, 16). Laadullisen aineiston analyysin tarkoitus on luoda aineistoon selkeyttä ja tuottaa uutta tietoa tutkittavasta asiasta (Eskola & Suoranta 2008, 15). Aineiston analysoinnissa käytettiin teemoittelua ja luokittelua. Teemoiteltu ja luokiteltu aineisto kvantifioitiin.

Teemoittelussa aineistosta muodostetaan erilaisia teemoja ja tarkastellaan mitä jokaisesta teemasta on sanottu. Tarkoituksena on etsiä aineistosta tiettyä teemaa kuvaavia näkemyksiä. Teemoittelussa voidaan huomioida vastausten lukumäärä. Kyse on laadullisen aineiston pilkkomisesta ja ryhmittelystä eri aihepiirien mukaan, mikä mahdollistaa vertailun tiettyjen teemojen esiintymisestä aineistossa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93.) Teemoittelu on suositeltava analyysitapa jonkin käytännöllisen ongelman ratkaisemisessa, jolloin tutkimustulokset palvelevat parhaiten erilaisia käytännöllisiä intressejä (Eskola & Suoranta 1999, 179-180). Teemoittelua käytettiin avointen kysymysten vastausten sekä kysymyksen 10 (Minkälainen asiakas mielestäsi täyttää VTM-verkoston asiakasohjauksen kriteerit? Määrittele 3-5 tärkeintä kriteeriä.) analysoinnissa.

Vastauslomakkeet numeroitiin juoksevilla numeroilla ja merkittiin siten, että vastaaja numero yksi oli V1, vastaaja numero kaksi oli V2 ja niin edelleen. Vastaukset analysoitiin kyselylomakkeen kysymys kerrallaan. Ennen varsinaisten teemojen etsimistä aineisto voidaan ryhmitellä esimerkiksi vastaajan sukupuolen tai iän mukaan (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93). Kysymyksen 11 (Millaisena näet roolisi asiakkaan prosessissa sen jälkeen, kun asiakas on ohjattu VTM-verkoston?) vastaukset ryhmiteltiin ammattikunnittain työvoimaohjaajien ja sosiaalityön työntekijöiden vastauksiin.

Vastauksia tiivistettiin ja pelkistettiin alleviivaamalla vastauslomakkeista keskeisiä sanoja ja lauseita. Tiivistetyt vastaukset eli alleviivatut asiat kirjattiin erilliselle paperille. Tiivistystä havainnoidaan seuraavan esimerkin avulla. Kyselylomakkeen ensimmäisessä kysymyksessä kartoitettiin VTM-verkoston asiakasohjauksen hyötyjä. Vastaaja numero yksi oli vastannut: ”Kyllähän siitä hyötyä on ehdottomasti kun VTM-virkailijat ovat yhteydessä työnantajiin ja hankkivat aktiivisesti paikkoja työnhakija-asiakkaalle, jos ohjaus vaan toimisi”. Vastauksesta alleviivattiin ja poimittiin erilliselle paperille lauseen osa ”VTM-virkailijat ovat yhteydessä työnantajiin ja hankkivat aktiivisesti paikkoja asiakkaalle”. Aineistosta poistettiin sellaiset kohdat, joissa oli vastattu kysytyn asian vierestä. Esimerkin vastauksessa kommentti ”jos ohjaus vaan toimisi”, ei vastannut kysytyyn asiaan, joten se poistettiin.

Teemoja muodostettiin koodaamalla aineistoa eri väreillä. Tutkijan päätettävissä on miten hän koodaamisen tekee. Koodit ovat sisään kirjoitettuja muistiinpanoja, jotka toimivat tekstin kuvailun apuvälineenä. Koodin avulla jäsennetään mitä tutkijan mielestä aineistosta käsitellään. Lisäksi ne toimivat aineiston jäsennyksen testausvälineenä ja niiden avulla voidaan etsiä ja tarkistaa tekstin eri kohtia. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 92-93.) Värikoodien avulla vastauksista muodostettiin teemoja. Teemat nimettiin sisältöä kuvaavilla otsikoilla. Teemoittain järjestellyistä vastauksista poimittiin tulososioon tekstikatkelmia eli sitaatteja. Sitaatti voi toimia muun muassa aineistoa kuvaavana esimerkkinä ja sitä voidaan käyttää perustelemaan tutkijan tekemää tulkintaa (Eskola & Suoranta 1999, 176).

Monivalintakysymyksiä analysoitiin luokittelemalla aineistoa. Luokittelua pidetään yksinkertaisimpana aineiston järjestämisen muotona, jossa alkeellisimmillaan määritellään aineistosta luokkia ja lasketaan, kuinka monta kertaa jokainen luokka esiintyy aineistossa (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93). Monivalintakysymysten analyysissa tuotettiin tietoa siitä, kuinka monta kertaa eri vastausvaihtoehdot esiintyivät vastauksissa. Monivalintakysymysten ja kysymyksen yhdeksän (Minkä kouluarvosanan annat VTM-verkoston asiakasohjauksen tämän hetkisestä ohjeistuksesta?) vastausmäärien laskennassa hyödynnettiin Digium Enterprise -ohjelmistoa. Ohjelmisto laski vastausten lukumäärien esiintymisen. Luokiteltu aineisto voidaan esittää taulukkona (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93). Taulukoita muodostettiin tulosten havainnoimiseksi.

Teemoiteltu ja luokiteltu aineisto kvantifioitiin laskemalla, kuinka monta kertaa sama asia esiintyi vastauksissa ja kuinka moni vastaajista toi esille saman asian. Laadulliset aineistot ovat Tuomen ja Sarajärven (2009, 121-122) mukaan usein niin pieniä, että niiden kvantifiointi ei välttämättä tuo lisätietoa tai erilaista näkökulmaa tutkimustuloksiin. Toisaalta esimerkiksi selvityksissä ja arvioinneissa, jotka kerätään avoimin kysymyksin, saattaa palaute selkiytyä kvantifioinnin avulla. Tämän opinnäytetyön aineisto oli pieni ja vastaajia oli vähän, mutta kvantifioimalla aineisto haluttiin antaa tarkempi kuvaus tuloksista.

5.4 Vastaajien taustatiedot

Vastaajat (n=19) jakautuivat tasaisesti eri hallintokuntien työntekijöihin. Vastaajista kymmenen oli sosiaalityön työntekijöitä ja yhdeksän työvoimaohjaajia. Vastaajista suurimmalla osalla oli pitkä työkokemus työskentelystä Duurissa (Taulukko 2). Helsingin työvoiman palvelukeskus on perustettu vuonna 2004, joten työhistoriaa oli pisimmillään voinut kertyä henkilölle kahdeksan vuotta. Alle vuoden Duurissa työskennelleitä ei vastaajien joukossa ollut. Vastaajat jakaantuivat tasaisesti eri tiimeihin. Vastaajista kahdeksan oli A-tiimistä, viisi B-tiimistä ja kuusi C-tiimistä.

Vastaajien työhistorian pituus Duurissa	Vastaajien lukumäärä
alle vuoden	0
1-2 vuotta	1
3-5 vuotta	3
yli 5 vuotta	15
Yhteensä	19

Taulukko 2: Kyselyyn vastanneiden työhistorian pituus Duurissa.

Vastaajien taustatietoja ei huomioitu tulosten analysoinnissa ja raportoinnissa kysymystä 11 lukuun ottamatta, jossa työvoimaohjaajien ja sosiaalityön työntekijöiden rooleja tarkasteltiin

erikseen. Muiden kysymysten osalta työvoimaohjaajien ja sosiaalityön työntekijöiden vastauksia tarkasteltiin yhdessä. Kysymys 18 (Kuinka pitkä työkokemus Sinulla on hallintokuntasi työstä ennen Duuria?) osoittautui tarpeettomaksi aineiston analyysin ja tulosten tarkastelun kannalta. Tämän vuoksi vastaajien työkokemus hallintokuntansa työssä ennen työvoiman palvelukeskusta jätettiin pois vastaajien taustatiedoista. Opinnäytetyön tulokset on raportoitu tutkimuskysymyksittäin.

6 Tulokset

6.1 Välityömarkkinaverkoston asiakasohjauksen vaikutukset asiakasprosessille

Tulokset perustuvat tutkimuskysymykseen numero yksi, jossa etsittiin vastausta siihen, millaisia hyötyjä ja haittoja välityömarkkinaverkoston asiakasohjauksesta on asiakasprosessille. Keskeisimmät vastaajien esille tuomat hyödyt ja haitat on koottu taulukkoon kolme.

Asiakasohjauksen hyödyt asiakasprosessille	Asiakasohjauksen haitat asiakasprosessille
Prosessi tehostuu ja nopeutuu	Prosessi hidastuu
VTM-virkailijalla on aikaa luoda kontakteja työnantajiin	Asiakas joutuu odottamaan pitkään ajanvarausta VTM-virkailijalle
VTM-virkailijalla on aikaa etsiä asiakkaalle työ- tai koulutuspaikkaa	Asiakas ei saa työpaikkatarjouksia ajanvarausta odottaessaan
VTM-virkailijalla on aikaa tavata asiakasta useammin	Asiakas passivoituu työnhaussa ajanvarausta odottaessaan
VTM-virkailijalla on enemmän vaihtoehtoja ja mahdollisuuksia asiakkaan työllistymiselle	Työparin ja VTM-virkailijan välillä on puutteita tiedonkulussa

Taulukko 3: Keskeisimmät kyselyyn vastanneiden esille tuomat välityömarkkinaverkoston asiakasohjauksen vaikutukset asiakasprosessille.

Asiakasohjauksen hyödyissä korostui asiakasprosessin tehostuminen ja nopeutuminen, jotka ilmenivät yhdentoista henkilön vastauksissa. Hyödyksi nähtiin VTM-työvoimaohjaajan pienempi asiakasmäärä verrattuna muihin työvoimaohjaajiin. Tämän vuoksi hänellä katsottiin olevan enemmän aikaa luoda kontakteja työnantajiin, etsiä asiakkaalle sopivaa työ- tai koulutuspaikkaa sekä tavata asiakasta useammin. Asiakas sai VTM-virkailijalta nopeammin tietoa sopivista työpaikoista ja hänellä nähtiin olevan enemmän vaihtoehtoja, mahdollisuuksia ja ideoita työllistymiselle kuin työparilla. Hyvänä asiana pidettiin sitä, että VTM-virkailija on yhteydessä työnantajiin ja etsii työpaikkoja asiakkaalle.

”Kyllähän siitä hyötyä on ehdottomasti, kun VTM-virkailijat ovat yhteydessä työnantajiin ja hankkivat aktiivisesti paikkoja työnhakija-asiakkaalle.” (V5)

”VTM:llä on enemmän aikaa luoda kontakteja yrityksiin ja etsiä räätälöidysti asiakkaalle työpaikka tai koulutuspaikka + työ.” (V3)

VTM-palvelut koettiin hyvänä jatkeena asiakasprosessille niiden asiakkaiden kohdalla, jotka kykenevät osallistumaan koulutukseen tai siirtymään työelämään. VTM-verkostossa asiakkaalle tarjotaan konkreettisesti töitä ja annetaan työpaikkojen yhteystietoja, mitä pidettiin hyvänä asiana asiakkaan työllistymisen edistymiselle. Viisi vastaajaa toi esille VTM-virkailijoiden hyvät työelämäyhteydet, jonka vuoksi he tietävät millaisia työntekijöitä työnantajat etsivät ja täyttääkö asiakas tarvittavat kriteerit. Eräs vastaaja kuvasi VTM-verkoston palveluita Duurin asiakasprosessissa ”viimeiseksi avuksi” asiakkaan työllistymiseksi. Palveluista koettiin olevan hyötyä sellaisille asiakkaille, jotka ovat suuntautumassa työelämään tai koulutukseen, eivät tarvitse sosiaaliryhmän palveluja, mutta tarvitsevat jonkin verran apua ja tukea työllistymisessä tai koulutuspaikan haussa.

”VTM-verkostolla on hyvät yhteydet työelämään, he tietävät millaisia työntekijöitä etsitään ja arvioivat myös itse täyttävätkö hakijat kriteerit. Duurin perusasiakasprosessissa asiakas etsii itsenäisesti mahdolliset paikat. VTM antaa konkreettisesti osoitteet ja puhelinnumerot työpaikkoihin.” (V10)

Eräällä vastaajalla oli kokemus asiakkaan työllistymistä koskevan motivaation selviämisestä välityömarkkinaverkostossa. Vastaajan mukaan vasta VTM-työvoimaohjaajan tapaamisella oli selvinnyt, ettei asiakkaalla ollut edellytyksiä eikä halua työllistyä.

”Sillä selviää onko asiakas todella motivoitunut siirtymään työelämään jne. On ollut vastaavia tapauksia: muun muassa vasta VTM-virkailijan vastaanotolla selvisi, että hakijalla ei ole edellytyksiä eikä halua työllistymiseen.” (V1)

Suurimpina asiakasohjauksen haittoina nähtiin puutteet tiedonkulussa työparin ja VTM-työvoimaohjaajan välillä sekä asiakasprosessin hidastuminen. Prosessin hidastumisen ja siihen vaikuttavia tekijöitä oli nostanut esille kymmenen vastaajaa. Esille tuli VTM-työvoimaohjaajan ajanvarauksen saamisen hitaus ja liian suuri asiakasmäärä, VTM-työntekijän vaihtuminen, asiakas ei saa työpaikkatarjouksia tai asiakas jää passiivisesti tai liian pitkäksi ajaksi odottamaan töitä.

”Asiakkaat jää välillä VTM-verkoston resursoinnista johtuen ’roikkumaan’, kun on sovittu ohjauksesta tiimiin, eikä sieltä pystyttyä kutsumaan asiakasta. Harmi, sillä ko. asiakkaat ovat meidän parhaimmistoa.” (V9)

”Joskus kestää kauan ennen kuin VTM-tiimi kutsuu asiakkaan haastatteluun ja se on turhauttavaa, varsinkin jos asiakas on ’hyvä’.” (V19)

”Haittaa voi olla, jos asiakas jää liian pitkäksi aikaa odottamaan työllistymistä, jumittuu. Joissain tapauksissa olisi parempi palata työparille ja miettiä muita vaihtoehtoja.” (V17)

”Prosessi hidastuu.” (V2)

Puutteet tiedonkulussa nähtiin suurena haittana. Neljä vastaajaa koki, ettei työpari saanut aina riittävästi tietoa asiakkaan tilanteesta. Tiedonkulkua heikentää se, jos VTM-työvoimahjaaja ei ole merkinnyt TYPPI Asiakaspalvelujärjestelmään asiakasta koskevia ajankohtaisia tietoja.

”Ainoa haitta on se, että tieto asiakkaan prosessin kulusta ei välttämättä tule vastuutyöntekijälle.” (V3)

”Tiedonkulku VTM:stä asiakkaan sos.puolen virkailijaan minimaalista. Typpi-merkintöjä ei välttämättä tehdä, josta voisi seurata asiakkaan tilannetta.” (V14)

Muutamalla vastaajalla oli ollut epäselvyyttä siitä, oliko asiakas otettu asiakkaaksi VTM-verkostoon. Asiakasohjauksen riskinä pidettiin asiakkaan häviämistä tai unohtumista työparin prosessista. Väärin ajoitettu asiakasohjaus hidastaa asiakasprosessia. Eräs vastaaja kertoi tapauksesta, jossa liian nopeasti tapahtunut asiakasohjaus VTM-verkostoon oli aiheuttanut sen, ettei asiakkaan tavoitteita ehditty selvittämään ja oikea-aikainen palveluohjaus oli arvioitu virheellisesti. Tämän seurauksena oli asiakasprosessi katkennut ja jouduttu aloittamaan alusta.

”Liian nopea ohjaus VTM:n voi aiheuttaa asiakkaalle enemmän haittaa kuin hyötyä. Eli asiakkaan tavoitteita ei ole selkiytetty ja oikea-aikaiseen palveluun ohjaus on arvioitu virheellisesti. Voi aiheuttaa asiakasprosessin katkeamisen, jolloin on aloitettava alusta.” (V4)

Asiakasprosessin etenemistä heikentää asiakkaan suunnitelmien tai tilanteen muuttuminen. Asiakkaan tilanne saattaa olla asiakasohjauksen jälkeen erilainen esimerkiksi terveydentilan tai haettavan työn suhteen verrattuna siihen millainen se oli työparin tavatessa asiakasta. Kolme vastaajaa ei nähnyt VTM-verkostoon ohjauksesta koituvan haittaa asiakasprosessille.

”Tuntuma asiakkaan ’todelliseen’ tilanteeseen saattaa ainakin hetkeksi hämärtyä ennen kuin VTM-vastuutyöntekijä on tavannut asiakkaan henkilökohtaisesti. Toiseksi, asiakkaan suunnitelmat saattavat muuttua olennaisesti tai hä-

nen tilanteensa onkin erilainen siitä mistä aiemmin työparin kanssa on keskusteltu esim. terveydentilan tai haettavan työn suhteen.” (V6)

”Ei lainkaan häiritse, päinvastoin.” (V1)

Vastaajista kuusitoista oli sitä mieltä, että heillä oli välityömarkkinaverkoston palveluista hyötyviä asiakkaita. Kaksi oli sitä mieltä, että heillä ei ollut VTM-verkostoon sopivia asiakkaita. Työvoimaohjaajat olivat arvioineet, että heillä oli vastaushetkellä keskimäärin kuudesta seitsemään VTM-verkoston palveluista hyötyvää asiakasta. Arviot vaihtelivat kahden ja viidentoista asiakkaan välillä. Sosiaalityön työntekijät olivat arvioineet keskimäärin seitsemästä kahdeksaan asiakkaansa hyötyvän VTM-verkostosta. Heidän arvionsa vaihtelivat yhdestä kolmeentoista asiakkaaseen.

6.2 Asiakasohjauksen ohjeistus ja kriteerit

Tulokset perustuvat tutkimuskysymykseen numero kaksi, jossa etsittiin vastausta siihen, millaisia näkemyksiä työntekijöillä on välityömarkkinaverkoston ohjattavista asiakkaista ja asiakasohjauksen ohjeistuksesta. Vastaajia pyydettiin määrittämään heidän mielestään kolmesta viiteen tärkeintä kriteeriä asiakkaasta, joka täyttää VTM-verkoston asiakasohjauksen kriteerit. Vastauksista on muodostettu viisi teemaa (Taulukko 4).

Asiakasohjauksen kriteerit teemoittain

Asiakas on motivoitunut ja halukas työllistymään

Asiakkaalla on hyvä terveydentila, työkykyinen

Asiakkaalla on hyvä elämänhallinta

Asiakkaalla on hyvät työllistymisvalmiudet

Duurin asiakasprosessi on toteutunut suunnitellusti

Taulukko 4: Välityömarkkinaverkoston asiakasohjauksen kriteerit teemoittain jaoteltuna.

Vastauksissa nousi eniten esille asiakkaan motivaatio ja halu työllistyä. Useassa vastauksessa tuli esille asiakkaan työkykyisyys ja terveydentila, jotka muodostivat toisen teeman. Asiakkaan hyvä elämänhallinta oli kolmas teema. Hyvään elämänhallintaan liittyviä tekijöitä olivat säännöllinen päivärytmi, normaalit sosiaaliset taidot, siisteys, työllistymisen mahdollistava elämäntilanne ja ettei asiakkaalla ole suuria tai akuutteja työllistymiseen vaikuttavia ongelmia. Asiakkaan työllistymisvalmiudet ja tavoitteet muodostivat neljännen teeman. Tähän teemaan sisältyviä kriteerejä olivat asiakkaan työhistoria, ammatillinen koulutus, tarvittava

osaaminen, selkeät ja realistiset tavoitteet työllistymisen ja hakuammattien suhteen sekä realistinen käsitys työelämästä. Duurin palveluprosessin toteutuminen suunnitellulla tavalla muodosti asiakasohjauksen kriteerien viidennen teeman. Hyvin toteutuneessa palveluprosessissa asiakkaalla ei ollut poissaoloja toimenpiteistä, hän oli osoittanut aktiivisuutta ja halua kehittyä sekä oli sitoutunut suunnitelmaan.

Taulukkoon viisi on koottu viisi eniten mainittua yksittäistä kriteeriä välityömarkkinaverkoston asiakasohjauksen kriteerit täyttävästä asiakkaasta. Ei päihdeongelmaa -kriteeri on teemoiteltu hyvän terveydentilan ja työkykyisyyden alle. Yksittäin mainitut kriteerit, jotka jäivät teemojen ulkopuolelle, olivat asiakkaan ikä (nuori ja alle 50-vuotias) sekä ammattialaa vaihtavat asiakkaat.

Asiakasohjauksen yleisimmät kriteerit	Vastausten lukumäärä
motivaatio työllistyä	16
hyvä terveydentila/työkykyinen	10
ei päihdeongelmaa	5
työhistoria	4
ammattillinen koulutus	4

Taulukko 5: Viisi eniten mainittua yksittäistä välityömarkkinaverkoston asiakasohjauksen kriteeriä.

Vastaajista lähes kaikki, kahta lukuun ottamatta, olivat ohjanneet asiakkaita VTM-verkostoon. Heistä kaksitoista oli saanut riittävästi ohjeistusta VTM-verkoston asiakasohjauksesta. Kaksi vastaajaa ei osannut arvioida saamansa ohjeistuksen riittävyttä. Vastaajista viisi oli sitä mieltä, ettei ohjeistus ollut riittävä. Asiakasohjauksen nykyinen ohjeistus sai kouluarvosanaasteikolla (4-10) keskiarvon 6,8 (Taulukko 6). Arvosana oli kohtalainen.

Kouluarvosana	Mainintojen lukumäärä
10	0
9	2
8	5
7	2
6	7
5	3
4	0
Yhteensä	19

Taulukko 6: Kyselyyn vastanneiden antama kouluarvosana VTM-verkoston asiakasohjauksen ohjeistuksesta.

Asiakas voidaan ohjata Duurin välityömarkkinaverkoston sijaan työ- ja elinkeinotoimistoon saamaan apua työn haussa ja koulutukseen hakeutumisessa. TE-toimistoa puoltavissa asiakasohjauksissa nousi esille kolme teemaa: 1) asiakkaalla on hyvät työnhakutaidot ja työllistymisvalmiudet, 2) asiakkaalla ei ole tarvetta moniammatilliseen palveluun sekä 3) hyvin toteutunut palveluprosessi. Kymmenen vastaajan mielestä asiakas on syytä ohjata TE-toimistoon silloin, kun asiakas on valmis avoimille työmarkkinoille, hänellä on hyvät työnhakutaidot, ammatilliset opinnot suoritettu, asiakas selviytyy itsenäisestä työhausta ja hän hakee oma-toimisesti töitä tai koulutusta.

”Asiakkaan ollessa valmis työhön vapaille työmarkkinoille tai koulutukseen ja hänen työnhakuvalmiutensa on sillä tasolla, että hän pystyy omatoimisesti hankkimaan töitä tai koulutusta.” (V3)

”Rajanveto voisi olla esimerkiksi siinä, että Duurin vastuulla olevan ammatillisen/valmentavan koulutuksen käyneet asiakkaat pyritään saamaan VTM-verkoston kautta eteenpäin, kun taas muun (pitkän) ammatillisen työvoimapolitiittisen koulutuksen käyneet ohjataan TE-toimistoon.” (V6)

Kolme vastaajaa mainitsi asiakkaan ohjaamisen TE-toimistoon sopivaksi silloin, kun hänellä ei ole enää tarvetta moniammatilliseen palveluun. Lisäksi parissa vastauksessa tuotiin esille, että TE-toimistoon ohjautuvan asiakkaan elämäntilanteen tulee olla vakaa, eikä hänellä ole päihde- tai mielenterveysongelmia. Hyvin toteutunut palveluprosessi tuli esille seitsemässä vastauksessa. TE-toimistoon ohjautuvalla asiakkaalla ei ole enää tarvetta välityömarkkinaverkoston ohjaamaan prosessiin, hän on läpikäynyt Duurin palvelut ja suoriutunut niissä hyvin, voimaantunut ja itsenäistynyt sekä osoittanut aktiivisuutta. Hyvin onnistuneiden toimenpitei-

den, kuten kuntouttavan työtoiminnan, (työvoimapolitiittisen) koulutuksen, palkkatuetun työn tai määräaikaisen työsuhteen, jatkoksi voidaan asiakas ohjata TE-toimistoon.

”Arvioitaessa asiakkaan mahdollisuudet itsenäiseen työnhakuun, osaaminen, tavoitteet. Toisin sanoen asiakkaan osaamisen taso on kohdallaan, että hän voi löytää sopivan työ- ja koulutuspaikan ilman VTM:n ohjaavaa prosessia.” (V4)

”TE-toimistoon voidaan ohjata asiakkaat, jotka ovat jo käyneet läpi kaikki työvoiman palvelukeskuksen palvelut, eivätkä tarvitse enää moniammatillisia palveluja.” (V13)

TE-toimistoa puoltavissa yksittäisissä vastauksissa mainittiin myös sellaiset asiakkaat, joiden toiminta-ala on epäselvä, joilla ei ole ammatillista koulutusta ja joiden ammattialalla on töitä. Lisäksi oli mainittu asiakkaat, joilla on työkokemusta ja ne asiakkaat, joiden työllistymisen esteenä on esimerkiksi ikä tai puutteellinen kielitaito. Yksi vastaajista oli sitä mieltä, että TE-toimistoa puoltavia asiakasohjauksen syitä ei ole.

Vastaajat, jotka eivät olleet saaneet riittävästi ohjeistusta välityömarkkinaverkoston asiakasohjaukseen, toivoivat saavansa käytännön ohjeistusta asiakasohjauksesta ja asiakasohjauksen kriteereistä; oliko sellaisia asiakkaita, jotka erityisesti hyötyisivät VTM-verkoston palveluista. Eräs vastaaja kysyi, millaisia maahanmuuttaja-asiakkaita voidaan ohjata VTM-verkostoon. Asiakasvalintaan toivottiin selkeitä pelisääntöjä. VTM-työvoimaohjaajan työtilanteesta ja osaamisesta toivottiin nykyistä enemmän tietoa. Tietoa toivottiin välityömarkkinaverkoston palveluista, toisin sanoen millaista työtä asiakkaille on tarjolla. VTM-verkoston palveluista toivottiin esitettä, jota voisi jakaa asiakkaille ja jonka avulla palvelua voisi heille markkinoida. Työntekijöiden roolien osalta toivottiin vastuiden selkiytymistä; ”kuka hoitaa mitään”. Lisäksi haluttiin tietää, miten työntekijöiden yhteistyö toimii asiakasohjauksen jälkeen.

6.3 Työntekijöiden roolit ja yhteistyö

Tulokset perustuvat tutkimuskysymykseen numero kolme, jossa etsittiin vastausta siihen, millaisina työvoimaohjaajien, sosiaalityön työntekijöiden ja VTM-virkailijoiden roolit ja yhteistyö näyttäytyvät asiakasprosessin eri vaiheissa.

Kolme työvoimaohjaajaa näki roolinsa asiakasprosessissa välityömarkkinaverkoston asiakasohjauksen jälkeen pääosin konsultoivana. Neljä työvoimaohjaajaa näki vastuun siirtyvän heiltä VTM-työvoimaohjaajalle. Konsultoivalla roolilla tarkoitettiin asiakkaan taustatiedoista ja tilanteesta kertomista ja neuvottelemista VTM-työvoimaohjaajan kanssa. Konsultaatiota annet-

tiin sekä ohjausprosessin aikana että asiakkaan siirryttyä VTM-verkoston asiakkaaksi. Konsultoinnin kuvattiin tapahtuvan puolin ja toisin työvoimaohjaajan ja VTM-työvoimaohjaajan välillä. Kaksi työvoimaohjaajaa näki roolinsa aktiivisena asiakkaan tilanteen seuraajana. Yksi työvoimaohjaajista toi esille roolien epäselvyyden työnjaossa. Epäselvää oli, päättääkö työvoimaohjaaja vai VTM-virkailija asiakkaan asiakkuuden Duurissa.

”Vastuu siirtyy VTM-virkailijalle. Roolia ei ole.” (V5)

”Roolini on silloin konsultoiva. Mielelläni kerron asiakkaan taustatietoja ja neuvottelen asiakkaan tilanteesta.” (V3)

”Konsultoiva, puolin ja toisin. Myös asiakkuuden päättämisestä keskusteltava hoitaako VTM, mikäli heidän tunnuksilla. Nykyisin epäselvää.” (V8)

”Tsekata, onko päässyt haastatteluihin.” (V7)

Sosiaalityön työntekijöistä hieman yli puolet näkivät roolinsa asiakkaan siirryttyä välityömarkkinaverkoston passiivisena ja vähäisenä. Vastauksissa kuitenkin korostui samanaikaisesti asiakkaan tilanteen seuraaminen ja asiakkaan tilanteesta ajan tasalla oleminen, minkä mainitsivat seitsemän vastaajaa. Sosiaalityön työntekijät olivat tarvittaessa käytettävissä ja tapasivat asiakasta tarvittaessa. Lisäksi yksi vastaaja toi esille asiakkaan tilanteen ajoittaisen dokumentoinnin sosiaalitoimen asiakastietojärjestelmään. Asiakkuuden päättyessä Duurissa sosiaalityön työntekijän rooliksi mainittiin loppuarvion laadintaan osallistuminen.

”Minimaalisena.” (V14)

”Haluan tietää, mitä asiakkaalle kuuluu, mutta en osallistu aktiivisesti tapaamiseen.” (V19)

”Seuranta ja raportointi sosiaaliviraston tietojärjestelmään aika ajoin, loppuarvion laatimisajankohdan ennakointi.” (V16)

”Lähinnä seuraajan rooli. Mutta toivoisin, että seuraaminen toteutuisi tämänhetkistä paremmin Typin kautta, eli muistiinpanot päivitetty.” (V17)

VTM-verkostosta takaisin työparille ohjautuneita asiakkaita oli viidellätoista vastaajalla eli suurimmalla osalla. Muutama vastaaja mainitsi takaisinohjauksen syyksi VTM-virkailijan vaihtumisen tai virkailijan puuttumisen. Vastaukset jakaantuivat tasaisesti kolmeen teemaan: palautteesta oli ollut hyötyä, palaute puuttui tai palautteesta ei koettu olleen hyötyä. Palaut-

teen puuttumisen mainitsi kolme vastaajaa, joista yksi henkilö kertoi palautteen puuttumisen syyksi VTM-virkailijan vaihtumisen. Viisi oli sitä mieltä, että palaute ei ollut tuottanut lisätietoa asiakkaan tilanteesta.

”En ole saanut palautetta VTM-virkailijalta.” (V13)

”Ei juurikaan hyötyä. Mielestäni yksi tapaaminen ei riitä arvioimaan, onko asiakas soveltuva VTM:n asiakkaaksi. Liian herkästi laitetaan takaisin.” (V14)

Viisi vastaajaa oli saanut hyödyllistä palautetta VTM-virkailijalta. He kertoivat saaneensa palautetta asiakkaan menestymisestä työssä, koulutuksessa ja koulutukseen liittyvässä harjoittelussa. Tietoa oli saatu myös siitä, miksi asiakkaalle ei ollut syntynyt työsuhdetta sekä miksi asiakkaan harjoittelu ei ollut toteutunut sovitusti. VTM-työvoimaohjaajan palautteen avulla oli muun muassa selvinnyt, että asiakas ei ollut vielä valmis siirtymään työmarkkinoille ilman tukitoimia. Lisäksi oli saatu jatkosuosituksia ja tärkeää lisätietoa jatkosuunnitelmien laadinnalle. VTM-virkailijan näkemys oli vahvistanut työntekijän omaa näkemystä asiakkaan työelämävalmiuksista. VTM-virkailijalta oli saatu näkemystä siihen, oliko asiakkaasta työelämään sekä oliko asiakkaalla sellaisia työllistymisen esteitä, joita ei voitu Duurissa poistaa.

”Näemme realistisesti onko asiakkaasta työelämään, onko työllistymisen esteitä, niitä joita me emme voi poistaa.” (V7)

”Sain palautetta henkilökohtaisesti asiakkaan menestymisestä koulutukseen liittyvässä harjoittelussa, työssä tai koulutuksessa. VTM-työntekijä antoi palautetta niistä syistä, joiden vuoksi esimerkiksi työsuhdetta ei syntynyt tai harjoittelu epäonnistui, lisäksi mahdollisista jatkosuosituksista.” (V3)

”Se, ettei asiakas ole vielä valmis siirtymään ilman tukitoimia työmarkkinoille.” (V15)

6.4 Vastaajien kehittämisehdotukset asiakasohjaukselle

Tulokset perustuvat tutkimuskysymykseen numero neljä, jossa kysyttiin miten välityömarkkinaverkoston asiakasohjausta tulisi kehittää. Kehittämisehdotuksia välityömarkkinaverkoston asiakasohjaukselle antoi kolmetoista vastaajaa.

Kehittämisehdotukset kohdistuivat pääasiassa VTM-työvoimaohjaajan ja asiakkaan työparin väliseen yhteistyöhön, VTM-verkoston ohjeistuksiin sekä tiedonkulkuun ja tiedottamiseen. Yhteistyöhön liittyviä asioita toi esille neljä vastaajaa. VTM-työvoimaohjaajan ja työparin vä-

lisen yhteistyön toivottiin lisääntyvän. Yksi vastaaja toivoi niin sanottuja pikapalavereita VTM-työntekijän kanssa ja pikkutiimien kokoontumisia. Pikkutiimillä tarkoitetaan tässä yhteydessä asiakkaan työparin ja VTM-työvoimaohjaajan tapaamista, jossa keskustellaan asiakkaan tilanteesta. Myös henkilökohtaisia keskusteluja VTM-työntekijän ja työparin kanssa toivottiin lisää. Asiakasohjauksen arviointia toivottiin voitavan tehdä yhdessä VTM-työntekijän kanssa. Väli-työmarkkinaverkoston asiakkaaksi siirtymisen toivottiin tapahtuvan mahdollisimman nopeasti.

”Pikapalaveria ja pikkutiimiä, ei pelkästään esiintyminen tiimikokouksessa, enemmän yhteistyötä.” (V1)

”Asiakkaan työpari voisi keskustella VTM-virkailijan kanssa VTM-verkoston sopivista asiakkaista.” (V13)

”Yhteistyö pitäisi olla saumatonta. Vastuut selkeät, kirjaamiset sovittava. Prosessin päättymisen; linjaukset sovittava. Yhteistyö ei onnistu, ellei sitä tehdä tasa-arvoisesti.” (V8)

Ohjeistuksiin liittyviä kehittämissuhteita antoi neljä vastaajaa. Kahdessa vastauksessa esitettiin toive selkeästä VTM-verkoston toimintamallista. Asiakasohjaukselle kaivattiin selkeitä, kaikille yhtenäisiä ohjeita. Asiakasprosessin päättymiseen kaivattiin linjauksia. Tiedonkulkuun ja tiedottamiseen liittyviä kehittämissuhteita tuli viideltä henkilöltä. VTM-työntekijältä toivottiin tietoa siitä, milloin asiakas pääsee hänen haastatteluunsa, ettei asiakas jää ”roikumaan”, sekä nopeaa tiedottamista, jos asiakasta ei oteta VTM-verkoston asiakkaaksi. Tiedottamisen toivottiin olevan tarkempaa ja ajankohtaisempaa siitä, minkä osaamisen omaava asiakaskunta milloinkin palveluista hyötyisi, minkälaisia tehtäviä on tarjolla ja ketkä asiakkaat tehtäviin voisivat sijoittua. Toivottiin, että näkyville tuotaisiin enemmän mitä hyötyä asiakkaalle on VTM-verkoston palveluista. Väli-työmarkkinaverkoston palvelusta ja toiminnasta toivottiin esitettä. Eräs vastaaja toivoi, että asiakkaan suunnitelmaan kirjattaisiin VTM-verkoston asiakkuuden kesto.

”Olisi hyvä, että asiakkaat saisivat ajan mahdollisimman nopeasti VTM-virkailijalle, eikä asiakkaita jätettäisi kuukausiksi odottelemaan kutsua. Lisäksi olisi hyvä saada nopeasti tieto, että asiakasta ei oteta VTM:n asiakkaaksi.” (V14)

”Ehkä tarkempaa ajankohtaista tietoa siitä, onko olemassa jotain tiettyä asiakaskuntaa osaamisen puolesta, keitä kannattaa milläkin hetkellä VTM-verkoston ohjata. Siis minkälaisia tehtäviä tai mahdollisuuksia avautuu ja keiden olisi mahdollista niihin tehtäviin sijoittua.” (V6)

6.5 Yhteenveto tuloksista

Vastaajista lähes kaikki olivat sitä mieltä, että heillä oli välityömarkkinaverkoston palveluista hyötyviä asiakkaita. Muutamaa työntekijää lukuun ottamatta kaikki olivat ohjanneet asiakkaita VTM-verkostoon. Välityömarkkinaverkoston asiakasohjauksen tarjoamat suurimmat hyödyt asiakasprosessille olivat työvoimaohjaajien ja sosiaalityön työntekijöiden mielestä asiakasprosessin tehostuminen ja nopeutuminen. VTM-tövoimaohjaajan pienemmän asiakasmäärän ansiosta hänellä katsottiin olevan enemmän aikaa luoda kontakteja työnantajiin, etsiä asiakkaalle sopivaa työ- tai koulutuspaikkaa sekä tavata asiakasta useammin. Hyvänä asiana pidettiin sitä, että VTM-virkailija on yhteydessä työnantajiin ja etsii työpaikkoja asiakkaalle sekä virkailijan tarjoamia vaihtoehtoja ja ideoita työllistymiselle.

Asiakasohjauksen tuomiksi haitoiksi työntekijät mainitsivat puutteet tiedonkulussa työparin ja VTM-tövoimaohjaajan välillä sekä asiakasprosessin hidastumisen. Prosessia hidasti VTM-tövoimaohjaajan ajanvarauksen saamisen hitaus, liian suuri asiakasmäärä sekä VTM-virkailijan vaihtuminen. Ajanvarausta odottaessa asiakas ei saa työpaikkatarjouksia ja hän saattaa jäädä passiivisesti tai liian pitkäksi ajaksi odottamaan töitä. Myös väärin ajoitettu asiakasohjaus hidasti asiakasprosessia, samoin epätietoisuus siitä, oliko asiakasta otettu VTM-verkoston asiakkaaksi. Työntekijöiden välistä tiedonkulkua heikensi TYPPI Asiakaspalvelujärjestelmästä puuttuvat ajankohtaiset tiedot. Asiakkaan suunnitelmat tai tilanne saattoivat olla muuttuneet palveluohjaustilanteesta, mikäli siirtyminen VTM-verkostoon kesti pitkään.

Vastaajien mielestä VTM-verkostoon ohjautuvalta asiakkaalta edellytettiin motivaatiota ja halua työllistyä. Asiakkaan tuli olla työkykyinen ja hänen terveydentilansa tuli olla hyvä. Asiakkaan elämäntilanteen tuli olla sellainen, että se mahdollisti työssä käynnin, kuten säännöllinen päivärytmi, ja ettei asiakkaalla ollut suuria tai akuutteja työllistymiseen vaikuttavia ongelmia. Lisäksi asiakkaalla tuli olla työelämää tarvittava osaaminen, selkeät ja realistiset tavoitteet työllistymisen ja hakuammattien suhteen sekä realistinen käsitys työelämästä. Ohjauskriteerinä toimi myös Duurin palveluprosessin toteutuminen suunnitellulla tavalla. Välityömarkkinaverkoston palveluista koettiin olevan hyötyä sellaisille asiakkaille, jotka ovat suuntautumassa työelämään tai koulutukseen, eivät tarvitse sosiaalityön palveluja, mutta tarvitsevat jonkin verran apua ja tukea työllistymisessä tai koulutuspaikan haussa.

Asiakasohjauksen nykyinen ohjeistus sai kohtalaisen arvosanan. Lisäohjeistusta toivottiin muun muassa asiakasohjauksen kriteereistä ja tietoa VTM-verkoston palveluista. Palveluista toivottiin asiakkaille jaettavaa esitettä. Työntekijöiden roolien osalta toivottiin vastuiden selkiytymistä ja tietoa siitä, miten työntekijöiden yhteistyö toimii asiakasohjauksen jälkeen. Asiakas voidaan ohjata Duurin välityömarkkinaverkoston sijaan työ- ja elinkeinotoimistoon saamaan apua työn haussa ja koulutukseen hakeutumisessa. TE-toimistoa puoltavissa asia-

kasohjauksissa nostettiin esille asiakkaan hyvät työnhakutaidot ja työllistymisvalmiudet, asiakkaalla ei ole tarvetta moniammatilliseen palveluun sekä hyvin toteutunut palveluprosessi Duurissa. Yli puolet vastaajista oli sitä mieltä, että asiakas on syytä ohjata TE-toimistoon silloin, kun asiakas on valmis avoimille työmarkkinoille, hänellä on hyvät työnhakutaidot, ammatilliset opinnot suoritettu, asiakas selviytyy itsenäisestä työhausta ja hän hakee omatoimisesti töitä tai koulutusta.

Työvoimaohjaajilla oli keskenään jonkin verran eriäviä näkemyksiä roolistaan asiakkaan siirtyttyä VTM-verkoston asiakkaaksi. Suurin osa näki vastuun siirtyvän heiltä VTM-työvoimaohjaajalle. Rooliksi määriteltiin myös konsultointi, jota annettiin sekä ohjausprosessin aikana että asiakkaan siirryttyä VTM-verkoston asiakkaaksi. Muutama työvoimaohjaaja näki roolinsa aktiivisena asiakkaan tilanteen seuraajana. Esille tuotiin epäselvyys siitä, kenen vastuulla on Duurin asiakkuuden päättäminen. Sosiaalityön työntekijöistä hieman yli puolet näki roolinsa passiivisena ja vähäisenä sen jälkeen, kun asiakas oli siirtynyt välityömarkkinaverkoston. Samanaikaisesti he kuitenkin seurasivat asiakkaan tilannetta ja olivat tarvittaessa käytettävissä. Asiakkuuden päättyessä Duurissa sosiaalityön työntekijän rooliksi mainittiin loppuarvion laadintaan osallistuminen.

VTM-verkостosta takaisin työparille ohjautuneita asiakkaita oli suurimmalla osalla vastaajista. Työntekijöiden mielipiteet VTM-virkailijalta saadusta palautteesta jakaantuivat tasaisesti kolmeen osaan: palautteesta oli ollut hyötyä, palaute puuttui tai palautteesta ei koettu olleen hyötyä. Hyödyllistä palautetta oli saatu muun muassa asiakkaan menestymisestä työssä ja koulutuksessa. Tietoa oli saatu myös siitä, miksi asiakas ei ollut työllistynyt, miksi harjoittelu ei ollut toteutunut sovitusti tai että asiakas ei ollut vielä valmis siirtymään työmarkkinoille ilman tukitoimia. Lisäksi VTM-työvoimaohjaajalta oli saatu tärkeää lisätietoa ja suosituksia jatkosuunnitelmien laadinnalle sekä tietoa asiakkaan työelämävalmiuksista.

Vastaajien esittämät kehittämissuositukset kohdistuivat pääasiassa VTM-työvoimaohjaajan ja työvoimaohjaajan ja sosiaalityön työntekijän muodostaman työparin yhteistyöhön, VTM-verkoston ohjeistuksiin sekä tiedonkulkuun ja tiedottamiseen. VTM-työvoimaohjaajan ja työparin välisen yhteistyön toivottiin lisääntyvän. Henkilökohtaisia keskusteluja ja asiakasohjauksen arviointia VTM-työntekijän ja työparin kanssa toivottiin lisää. VTM-verkostolle toivottiin toimintamallia ja asiakasohjaukselle selkeitä ohjeita. VTM-työntekijältä toivottiin tietoa siitä, milloin asiakas pääsee hänen haastatteluunsa, sekä nopeaa tiedottamista, jos asiakasta ei oteta VTM-verkoston asiakkaaksi. Asiakasprosessin päättymiseen kaivattiin linjauksia. Tiedottamisen toivottiin olevan tarkempaa ja ajankohtaisempaa siitä, minkä osaamisen omaava asiakaskunta milloinkin palveluista hyötyisi ja minkälaisia tehtäviä on tarjolla. VTM-verkoston palveluiden hyötyä toivottiin tuotavan enemmän näkyville.

7 Pohdinta

7.1 Välityömarkkinaverkoston palveluiden hyödyt ja haitat asiakasprosessille

Opinnäytetyössä kuvattiin, millaisia vaikutuksia asiakkaan ohjauksesta välityömarkkinaverkoston koituu asiakasprosessille. Välityömarkkinaverkoston tuomat suurimmat hyödyt asiakasprosessille ovat työvoimaohjaajien ja sosiaalityön työntekijöiden mielestä prosessin nopeutuminen ja tuloksellisuus, mikä tarkoittaa parhaimmillaan asiakkaan sijoittumista nopeammin työelämään tai koulutukseen. Työllistymisellä on yleensä monia positiivisia vaikutuksia työllistyneelle henkilölle, kuten taloudellisen tilanteen parantuminen ja työeläkkeen karttuminen. Työllistyminen kohottaa monella itsetuntoa, vahvistaa identiteettiä, lisää elämänhallintaa sekä tuo elämään sisältöä ja sosiaalisia kontakteja. Aktivointipolitiikan näkökulmasta työllistyminen ehkäisee syrjäytymistä. Työllistyttyään henkilö integroituu työn avulla takaisin yhteiskuntaan. Jahoda (1982) määrittelee työn ”yksilön tärkeimmäksi sidokseksi todellisuuteen”.

Työvoiman palvelukeskukselle asiakkaan työllistyminen merkitsee työllistymistavoitteen toteutumista. Myös työvoiman palvelukeskusten valtakunnalliset tavoitteet rakenteellisen työttömyyden vähentämisestä ja työttömyyden perusteella maksettavien toimeentulotukimenojen ja työmarkkinatuen vähentämisestä täyttyvät. Työvoiman palvelukeskusten tavoitteet yhdistyvät julkisen talouden näkökulmaan. Henkilön työllistyminen merkitsee muun muassa verotulojen kertymistä, eikä työttömyyden aikaisesta perusturvasta aiheutuneita kustannuksia enää synny. (Pitkäaikaistyöttömien työllistyminen ja syrjäytymisen ehkäisy 2011, 21, 62.)

Pitkäaikaistyöttömiin kohdennetun aktiivisen työvoimapolitiikan vaikutukset työllisyysasteeseen ovat melko vähäisiä. Osittain syynä on se, että pitkäaikaistyöttömille sopivia matalan kynnyksen työpaikkoja on liian vähän tarjolla. Työpaikkojen löytämiseksi on todettu tarvittavan enemmän yritysten ja työnantajien kanssa tehtävää konkreettista yhteistyötä. (Pitkäaikaistyöttömien työllistyminen ja syrjäytymisen ehkäisy 2011, 8.) Työvoiman palvelukeskusten on toivottu lisäävän työelämäyhteyksiä ja kehittävän niiden laatua (Arnkil ym. 2008, 3). Helsingin työvoiman palvelukeskuksen välityömarkkinaverkosto on kyselyn vastaajilta saadun palautteen mukaan onnistunut hyvin yhteistyön rakentamisessa työnantajien kanssa. VTM-virkailijan luomista työnantajakontakteista katsottiin olevan apua asiakkaille ja ne saivat hyvää palautetta työntekijöiltä.

Välityömarkkinaverkoston luomat kontaktit työnantajiin ovat arvokkaita useasta syystä. Työttömyyden pitkittyminen saattaa vaikuttaa työnantajan asennoitumiseen kielteisesti työnhakijaa kohtaan (Montén & Tuomala 2003, 53). Tutkimusten mukaan työnantajat epäilevät pitkäaikaistyöttömien työskentelyhalukkuutta ja kuvittelevat usein, että pitkäaikaistyöttömiltä

puuttuu työmotivaatio, työetiikka ja kyky tehdä työtä. Lisäksi heitä saatetaan pitää laiskoina työntekijöinä, jotka tekevät virheitä ja ovat etäännyneet työelämästä. Työ- ja elinkeinotoimistojen taholta henkilökohtaisten, suorien ja luottamuksellisten työnantajakontaktien on katsottu olevan paras yhteistyötapa syrjäytymässä olevien työnhakija-asiakkaiden työllistämiseksi. (Ala-Kauhaluoma & Härkäpää 2006, 14-19.) Virkailija toimii aktiivisena välittäjänä työhön soveltuvien työnhakija-asiakkaiden etsimisessä ja esiarvioijana valittaessa potentiaalisia työnhakijoita, jotka esitellään työnantajalle (Palosuo 2009, 49).

Asiakas siirtyy välityömarkkinaverkoston yleensä siinä vaiheessa, kun hän on osallistunut yhteen tai useampaan työllistymistä edistävään toimenpiteeseen. Toistuva osallistuminen työvoimapolitiittisiin toimenpiteisiin on Suomessa yleistä. Enemmistö toimenpiteistä kohdistuu henkilöihin, jotka ovat osallistuneet niihin aiemmin tai tulevat osallistumaan niihin myöhemmin uudelleen. (Pitkäaikaistyöttömien työllistyminen ja syrjäytymisen ehkäisy 2011, 37.) Toimenpiteisiin osallistumiseen saattaa sisältyä myös negatiivisia sivuvaikutuksia. Toimenpiteen viesti ei ole työnantajalle aina pelkästään myönteinen. Työnantajien toimenpiteitä koskeva tietämys saattaa olla heikko. Äärimmillään toimenpiteeseen osallistuminen saattaa leimata työnhakijan. Lisäksi esimerkiksi työvoimakoulutus ei yleensä tarjoa suoria kontakteja työnantajan ja työnhakijan välille. (Hämäläinen 1999, 72.)

Työnantajien asenteet pitkäaikaistyöttömiä kohtaan ovat ymmärrettäviä, mutta eivät aina perusteltuja. Työnantaja haluaa luonnollisesti palkata pätevimmän henkilön, jolla on ajan tasalla olevat tiedot ja osaaminen. Tällöin pitkään työttömänä olleen mahdollisuudet työllistyä eivät välttämättä ole kovin hyvät. (Hämäläinen, Tuomala & Ylikännö 2009, 42.) Työttömiin kohdistuneista tutkimuksista havaitaan, että niiden tulokset eivät aina tue työnantajien näkemyksiä. Esimerkiksi Työttömän työelämä -tutkimuksessa tutkijat eivät löytäneet tukea ajattelutavalle, jonka mukaan työttömyyden keskeisenä syynä olisi työttömien alhainen työmoraaali ja etäännyminen työyhteiskunnan arvoista. Koko EU-alueen työttömiä kuvaavassa tutkimuksessa piirtyi hyvin samansuuntainen kuva työttömien työasenteista. (Saloniemi, Virtanen, Aho, Koponen & Vahtera 2003.)

Opinnäytetyön tulosten mukaan välityömarkkinaverkoston asiakkaalle tarjoama tuki työnhaussa on yksi VTM-verkoston hyödyistä. Tuesta voi olla hyötyä esimerkiksi edellä mainituista työnantajien kielteisistä asenteista johtuen. VTM-virkailijan antamasta tuesta on parhaimmillaan hyötyä sekä työnhakuprosessissa että työpaikan saamisessa. Tuki voi olla sekä konkreettista apua työnhaussa että henkistä kannustamista. Yksi työttömän vaikeimmista haasteista on usko itseensä ja sopivan työn löytymiseen (Palosuo 2009, 24). Aktiivoinnin yhtenä tavoitteena on saada asiakkaan usko omiin kykyihinsä palautumaan (Kotiranta 2008, 114).

Välityömarkkinaverkoston asiakasohjauksen tuomat suurimmat haitat asiakasprosessille koituvat työntekijöiden mielestä asiakasprosessin hidastumisesta ja puutteellisesta tiedonkulusta työparin ja VTM-työvoimaohjaajan välillä. Tiedonkulkua käsitellään tarkemmin kappaleessa 7.3. Duurin ohjeistuksen mukaan tavoitteena on, että välityömarkkinaverkoston työvoimaohjaajilla on kerrallaan 40 asiakasta (ABC-kirja 2011). Muiden työvoimaohjaajien asiakasmäärät ovat noin sata asiakasta työntekijää kohden. VTM-virkailijoiden asiakasmäärät ovat kasvaneet, eikä 40 asiakkaan tavoite tällä hetkellä toteudu. Osa vastaajista olikin sitä mieltä, että välityömarkkinaverkoston työntekijöillä on liikaa asiakkaita, jolla puolestaan on negatiivisia vaikutuksia asiakasprosessin etenemiselle.

Asiakasprosessin hidastumisella on vaikutusta työttömyyden pitkittymiseen, mikäli asiakas ei itse ole aktiivinen työnhaussa. Verhon (2005) mukaan työttömyyden keston tutkimuksessa yksi tärkeimmistä käsitteistä on duraatoriippuvuus, jolla tarkoitetaan työllistymistodennäköisyyden riippuvuutta kuluneen työttömyysjakson pituudesta. Duraatoriippuvuuden mukaan henkilön työllistyminen on sitä vaikeampaa mitä pidempään hän on ollut työttömänä. Lisäksi työttömyyden pitkittyessä osaaminen heikkenee ja työttömän työnhakuaktiivisuus laskee. (Verho 2005.) Duurin asiakkaista suurimmalla osalla on taustalla pitkään kestänyt työttömyys, josta on tullut monelle totuttu olotila. Virkailijakontaktien ja työpaikkatarjousten yhtenä tarkoituksena on ylläpitää asiakkaan aktiivisuutta hakeutua avoimille työmarkkinoille.

Tuloksissa tuli esille asiakkaan tilanteen mahdollinen muuttuminen, mikäli asiakkuuden siirtyminen välityömarkkinaverkostoon kestää pitkään. Tällöin asiakkaan elämäntilanne tai ajatukset työllistymisen suhteen saattavat olla muuttuneet siitä tilanteesta mikä vallitsi kun asiakas ohjattiin VTM-verkostoon. Myös asiakkaan työnhakuaktiivisuus ja työllistymismotivaatio ovat saattaneet laskea tänä aikana. Asiakkaan muuttunut elämäntilanne tai motivaation muutos saattavat vaikuttaa siihen, etteivät asiakkaat sitoudu välityömarkkinaverkoston asiakkuuteen, vaikka olisivatkin olleet siihen motivoituneita aiemmin. Hämäläisen (1999, 71) mukaan työttömyyden pitkittyminen heikentää työnhakijan motivaatiota ja halua hakea töitä. Aktiivinen toimenpide saattaa parantaa työttömän itsetuntoa ja tätä kautta kasvattaa työnhakuhaluutta ja työnhaun laatua.

Välityömarkkinaverkoston työvoimaohjaajien pienempien asiakasmäärien katsotaan mahdollistavan asiakkaiden intensiivisemmän tapaamisen ja asiakkaiden katsotaan saavan nopeammin tietoa heille tarjolla olevista sopivista palveluista. Tämä tukee Duurin asiakasprosessin tavoitetta, ettei palveluiden ja ajanvarausten välille tulisi pitkiä katkoksia. Tällä pyritään edellä mainitun työnhakuaktiivisuuden lisäksi muun muassa ehkäisemään työttömyyden pitkittymistä ja ylläpitämään asiakkaan orientaatiota siirtyä työttömyydestä työmarkkinoille.

7.2 Työllistymismotivaatio asiakasohjauksen kriteerien keskiössä

Opinnäytetyön avulla tuotettiin tietoa siitä, millaisia näkemyksiä työvoimaohjaajilla ja sosiaalityön työntekijöillä on välityömarkkinaverkoston ohjattavista asiakkaista ja asiakasohjauksen ohjeistuksesta. Asiakasohjauksen nykyinen ohjeistus sai vastaajilta kohtalaisen arvosanan. Tästä huolimatta vastaajilla on yhtenäinen käsitys VTM-verkoston ohjautuvasta asiakkaasta sen kanssa, millaisia asiakkaita sinne tulisi ohjata. Välityömarkkinaverkosto edellyttää palveluihin ohjautuvalta asiakkaalta halua ja kykyä työllistyä sekä tavoitteellisuutta työllistymispolulla. Tuloksissa asiakkaan motivaatio ja halu työllistyä ovat yleisimmin mainitut kriteerit. Työntekijät arvioivat asiakkaan motivaatiota ja halua työllistyä muun muassa sen perusteella, että asiakas on Duurin asiakasprosessin aikana osoittanut aktiivisuutta ja halua kehittyä sekä on sitoutunut tehtyihin suunnitelmiin. Lisäksi asiakas on osallistunut toimenpiteisiin sovitusti ilman poissaoloja. Motivaation mittarina on tällöin konkreettinen toiminta.

Opinnäytetyön lähtökohtana oli ongelma siitä, että asiakkaat eivät sitoudu välityömarkkinaverkoston palveluihin. Mistä johtuu, että VTM-verkoston asiakkaat eivät sitoudu suunnitelmiin, vaikka opinnäytetyön tulosten mukaan VTM-verkoston ohjataan motivoituneita ja työllistymään halukkaita asiakkaita, jotka ovat osoittaneet aktiivisuutta Duurin asiakkuuden aikana? Yksiselitteistä vastausta on mahdotonta löytää. Motivaation taso ei pysy kokoajan samanaikaisena ja motivaation taustalla voi olla erilaisia vaikuttimia. Kuvajan (2011) mukaan motivaatio saa ihmiset toimimaan. Motivaatio suuntautuu johonkin toimintaan tai siitä pois päin. Yleensä ihmisen ajatellaan olevan motivoitunut silloin, kun hän toimii aktiivisesti saavuttaakseen tai välttääkseen jotakin. (Kuvaja 2011, 53.) Yksi selittävä tekijä työttömän motivaatioon osallistua aktivointiin saattaa olla vastikkeellinen työttömyysturva ja pelko sen menettämisestä. Tällöin asiakas toimii aktiivisesti välttääkseen toimeentuloonsa kohdistuvat sanktiot ja vähennykset.

Kieltäytyminen osallistumasta aktivointisuunnitelman laatimiseen johtaa työmarkkinatuen määräaikaiseen lakkauttamiseen. Sanktiot ylettyvät myös toimeentulotukeen, sillä kieltäytymiset saattavat johtaa toimeentulotuen perusosan alentamiseen 20-40 prosentilla. (Pitkäaikaistyöttömien työllistyminen ja syrjäytymisen ehkäisy 2011, 56-58; Hämäläinen ym. 2009, 11.) Kyse voi tällöin olla kontrolloidusta työnhakumotivaatiosta, joka viittaa ulkoiseen motivaatio-tilaan. Siinä tilassa oleva työtön ei ole aktiivinen työnhakija, koska hän kokee työn hakemisen syyn ohjautuvan jostakin ulkoisesta pakosta. Työnhaku ei ole jatkuvaa, vaan se keskeytyy helposti. Henkilö on kuitenkin sitoutunut työhön ja työnhaualla on yhteys taloudelliseen tilanteeseen. Kontrolloitu motivaatio on merkitsevässä yhteydessä työttömyyden kielteisiin kokemuksiin. (Kuvaja 2011, 59-60.)

Työttömien kohdalla työllistymistä edistäviin toimenpiteisiin osallistuminen ei niin ikään ole aina suorassa yhteydessä haluun työllistyä avoimille työmarkkinoille. Luhtaselan (2009) tutkimuksessa kuntouttavaan työtoimintaan osallistuneet helsinkiläiset työttömät toivat esille syitä, miksi he eivät olleet töissä avoimilla työmarkkinoilla. Syitä olivat muun muassa kuntouttavan työtoiminnan stressittömyys ilman tulostavoitteita sekä suvaitsevainen ilmapiiri, jossa poikkeamat keskiverrosta käyttäytymisestä sallitaan. Työttömät kokivat, että työmarkkinoilla vaaditaan koulutettua työvoimaa, mutta kuntouttavassa työtoiminnassa on matalan vaatimustason tehtäviä, joihin kouluttaudutaan työtä tekemällä. Haastateltavat kokivat palkkatyön tekemisen taloudellisesti kannustamattomaksi ja pitivät hyvänä asiana sitä, että kuntouttavan työtoiminnan korvauksia ei ulosmitata. (Luhtasela 2009, 59-61.)

Motivaation voimakkuus ja intensiteetti vaihtelevat sen mukaan, missä määrin jokin toiminta tai tavoite on henkilön sisäistävä ja arvojen mukainen ja missä määrin se on ulkoapäin ohjautuva. Itsenäisesti työtä hakevalla henkilöllä on itsenäinen työnhakumotivaatio. Tällainen henkilö on vahvasti työsidonnainen, suhtautuu optimistisesti työn saamiseen ja hänen odotuksensa saada lähiaikoina työpaikka ovat korkealla. Henkilö on hakenut aktiivisesti työtä kolmen edeltävän kuukauden aikana. Mikään muu motivaatiotila, kuten kontrolloitu työnhakumotivaatio, ei takaa jatkuvaa ja aktiivista työnhakua. (Kuvaja 2011, 59.) Duurin työntekijät eivät maininneet välityömarkkinaverkostoon ohjauksen kriteeriksi asiakkaan aktiivista ja itsenäistä työnhakua, vaikka työnhakuaktiivisuus on keskeinen työllistymismotivaation mittari.

Opinnäytetyön tulosten mukaan osa työntekijöistä on sitä mieltä, että asiakkaan motivaatio siirtyä työelämään selviää VTM-verkostossa. Monesti työllistymisen rajapinnassa oleminen kertoo sen, onko asiakas todella valmis ja halukas työllistymään avoimille työmarkkinoille. Tämä ei kuitenkaan ole välityömarkkinaverkoston palveluiden tarkoitus. Välityömarkkinaverkostoon tulisi ohjata sellaisia asiakkaita, joilla on tavoitteena työllistyminen. VTM-virkailijan tehtävänä ei ole selvittää asiakkaan työllistymismotivaatiota, vaan auttaa asiakasta työllistymään. Sen lisäksi, että ei-motivoituneet asiakkaat eivät sitoudu suunnitelmiin VTM-verkostossa, voivat he myös vaarantaa VTM-virkailijan luomat työnantajayhteydet. Tärkeää on kuitenkin huomioida, ettei kyse ole aina kontrolloidusta työnhakumotivaatiosta tai sanktioiden pelosta, vaan asiakkailla on myös halu työllistyä.

Työllistymishalun lisäksi asiakkaalla tulee olla tarvittavat valmiudet työelämään. Tämän vuoksi asiakkaan moniammatillisen palvelutarpeen tulee olla vähentynyt, kun hän siirtyy VTM-verkoston asiakkaaksi. Vähentynyt tarve moniammatilliseen palveluun tuli esille vastaajien määrittelemissä VTM-verkoston asiakasohjauksen kriteereissä. VTM-verkostoon ohjautuvalla asiakkaalla tulee vastaajien mukaan olla hyvä terveydentila ja hyvä elämänhallinta. Nämä vähentävät asiakkaan terveystarpeiden ja sosiaalityön tarvetta. Elämänhallinnassa, kuten

motivaatiossa, voi tapahtua sekä vahvistumista että heikentymistä. Myös asiakkaan työkyvyssä ja terveydentilassa voi tapahtua erilaisia muutoksia.

Kerättären ja Karjalaisen (2010, 3689) mukaan pitkäaikaistyöttömien työ- ja toimintakykyä ei voi tarkastella vain terveyden ja toimintakyvyn lääketieteellisistä lähtökohdista. Arvioitava on myös työttömien kykyä selviytyä heihin kohdistuvista odotuksista sosiaalisissa tilanteissa, koulutuksessa, työhön pyrkimisessä ja työssä. Passivoituminen työnhaussa ei ole hyväksi, mutta aiemmin opinnäytetyössä todetun mukaan myös aktiivinen, mutta tulokseton työnhaku on yhteydessä stressin kokemiseen ja psyykkiseen oirehtimiseen. Asiakkaan sitoutumattomuus välityömarkkinaverkoston palveluihin voi näin ollen olla monien asioiden summa tai siihen voi vaikuttaa jokin yksittäinen tekijä.

Asiakkuus Duurin välityömarkkinaverkostossa päättyy pääsääntöisesti asiakkaan työllistymiseen tai asiakasprosessin vastuun siirtymiseen takaisin työvoimaohjaajalle ja sosiaalityön työntekijälle. Asiakkuuden eteneminen selvittelyvaiheesta aktivointivaiheeseen ja asiakkuuden päättyminen työllistymiseen, koulutukseen tai muuhun pitkäkestoiseen ratkaisuun on ideaalimalli Duurin asiakasprosessista. Käytännössä asiakkaan palveluprosessi harvoin etenee suoraviivaisesti. Asiakkuuden eteneminen Duurissa toteutuu useasti kuviossa yksi kuvatun lineaarisen prosessimallin sijaan spiraalimaisena, jossa saatetaan palata pisteestä B takaisin A-pisteeseen ja jälleen pisteeseen B. Lisäksi vain pieni osa työvoiman palvelukeskusten asiakkaista työllistyy avoimille työmarkkinoille. Tutkimusten ja Valtiontalouden tarkastusviraston tarkastuksessa käytettävissä olleiden työvoiman palvelukeskusten seurantatietojen perusteella noin viidesosalla TYP:in asiakkaista palvelu on päätynyt työllistymiseen avoimille työmarkkinoille tai palkkatuettuun työhön. Duurin vuoden 2008 erillisselvityksen mukaan sadasta asiakkaasta 20 henkilöä työllistyi. (Pitkäaikaistyöttömien työllistyminen ja syrjäytymisen ehkäisy 2011, 64, 67.)

7.3 Moniammatillisen yhteistyön kytkeytyminen asiakasprosessiin

Opinnäytetyössä kuvattiin työntekijöiden välistä moniammatillista yhteistyötä ja työntekijöiden rooleja osana asiakasprosessin toteutumista ja asiakasohjausta, koska asiakas ohjautuu välityömarkkinaverkoston työntekijöiden tekemän arvioinnin ja lähetteen perusteella. Samoin ohjautuminen VTM-verkostosta takaisin työparille perustuu VTM-virkailijan arvioon asiakkuuden päättämisestä VTM-verkostossa. Mahdolliset ongelmat virkailijoiden yhteistyössä saattavat heijastua asiakkaan prosessiin. Työntekijöiden rooleja moniammatillisessa yhteistyössä voidaan tarkastella monesta eri näkökulmasta. Yksi näkökulma on työntekijöiden roolikäyttäytyminen tiimissä. Rooleilla tässä opinnäytetyössä tarkoitettiin työntekijöiden työtehtävien vastuunjakoja ja omaa tehtävänsä. Moniammatillinen yhteistyö edellyttää työnteki-

jöiden roolien selkeyttä. Selkeys omasta roolista ja tehtävästä selkeyttää myös yhteistyösuh- teita. (Rekola 2008, 15-16.)

Tulosten mukaan suurimmalla osalla sosiaalityön työntekijöistä rooli muuttuu passiiviseksi asiakkaan palveluprosessissa asiakkaan siirryttyä VTM-verkoston. Vetovastuu on tällöin VTM- virkailijalla. Sosiaalityön työntekijät kuitenkin seuraavat asiakkaan tilannetta ja ovat tarvit- taessa prosessissa mukana aktiivisemmin. Työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityö keskittyy muun muassa asiakkaan kuntouttamiseen, asiakkaan arjessa selviytymisen tukemiseen, kes- kusteluapuun ja toimintakyvyn vahvistamiseen (Karjalainen 2007, 169). Väli työmarkkinaver- koston palveluissa olevan asiakkaan toimintakyvyn ja arjenhallinnan tulee olla sellaisella ta- solla, että asiakas pystyy siirtymään työelämään. Työntekijöiden näkemys on yhtenäinen väli- työmarkkinaverkoston kriteerien kanssa. Sosiaalityön työntekijät määrittivät roolinsa keske- nään hyvin samanlaisesti, eikä epäselvyyksiä omassa roolissa tullut esille.

Työvoimaohjaajilla ilmenee jonkin verran epätietoisuutta omasta roolista ja työnjaosta asiak- kaan siirryttyä väli työmarkkinaverkoston. Epävarmuus kuvastui työnjaosta VTM-prosessin eri vaiheissa. Työvoimaohjaajien työnjaon ja roolien epäselvyys johtuu pääosin siitä, että asiak- kaan käyttäessä Duurin väli työmarkkinaverkoston palveluita, vaihtuu hänen työhallinnon vas- tuuvirkailijansa. Tämä on ainut palvelu Duurissa, johon asiakkaan ohjaaminen merkitsee vas- tuuvirkailijan vaihtumista. Moniammatillisesta yhteistyöstä kirjoittaneen John Övretveitin (1995, 155) mukaan yksi yleinen tiimin jäsenten esittämä kysymys on: ”Mitkä ovat oman roo- lini rajat: mikä on minun työtäni ja mikä muiden?”.

Epäselvyys omasta roolista aiheuttaa työntekijöille ylimääräistä ja päällekkäistä työtä. Riskinä on myös se, että kenelläkään ei ole vastuuta asiakasprosessista. Asiakasprosessin onnistuneen toteutumisen kannalta on tärkeää, että työntekijät tietävät roolinsa ja vastuunsa jokaisessa prosessin vaiheessa. Työntekijöiden roolien määrittämisen avulla selkiinnytään, kuka vastaa mistäkin osa-alueesta (Pärnä 2012, 58). Tulosten mukaan työvoimaohjaajien ja VTM- työvoimaohjaajien välistä vastuunjakoja tulee selkeyttää sen osalta, kuka on asiakkaan vas- tuuvirkailija asiakasprosessin eri vaiheissa ja mitä vastuu pitää sisällään.

Asiakasprosessin hallintaan vaikuttava keskeinen tekijä on tieto siitä, kenelle vastuu milloin- kin kuuluu. Tulosten mukaan työntekijöillä on ilmennyt epätietoisuutta siitä, onko asiakas otettu VTM-verkoston asiakkaaksi. Työntekijöille tämä merkitsee epäselvyyttä siitä, kuka on asiakkaan työhallinnon vastuuvirkailija. Työntekijöiden epätietoisuus saattaa heijastua asia- kastyöhön. Työvoiman palvelukeskusten asiakkaat ovat määritelleet TYP-palvelun yhdeksi hyödyksi omat nimetyt työntekijät (Arnkil ym. 2008, 270). Asiakkaan kannalta on tärkeää, että hän tietää kehen virkailijaan voi tarvittaessa olla yhteydessä. Asiakasprosessin etenemi-

sen kannalta on tärkeää, että asiakas tietää koko prosessin ajan ketkä hänen vastuuvirkailijansa ovat (Romppainen 2007, 17).

Työntekijöiden asiakasprosessin hallintaa heikentää osaltaan TYPPI Asiakaspalvelujärjestelmästä puuttuvat ajankohtaiset tiedot asiakkaan tilanteesta välityömarkkinaverkoston palveluissa. TYPPI Asiakaspalvelujärjestelmä tukee hyvin moniammatillisen asiakastyön toteuttamista (Pitkäaikaistyöttömien työllistyminen ja syrjäytymisen ehkäisy 2011, 68). Asiakastietojärjestelmän avulla tietoa voidaan tallentaa, vastaanottaa ja hakea helposti. Järjestelmästä ei kuitenkaan ole hyötyä, ellei siihen kirjata tarvittavia tietoja tai jos tieto ei ole ajan tasalla. Duurin moniammatillisen yhteistyön perustana on työntekijöiden yhteinen ja jaettu tieto asiakkaan tilanteesta. Ajankohtainen tieto asiakasprosessista tulee olla kaikilla asiakkaan kanssa työskentelevillä virkailijoilla saatavilla. Myös loppuarvioiden, joihin kirjataan koko asiakkuusprosessi Duurissa, laatiminen vaikeutuu puutteellisten tietojen vuoksi.

Asiakastyön huolellinen dokumentointi toimii tiedonmuodostuksen toimivana välineenä (Kääriäinen 2003, 26). TYPPI Asiakaspalvelujärjestelmän tavoitteena on paitsi työntekijöiden keskinäinen tiedonvaihto, myös tuottaa tietoa asiakkaiden palveluprosesseista sekä parantaa eri hallinnonalojen työntekijöiden asiakaspalvelua ja verkostoyhteistyötä (Arnkil ym. 2008, 236). Duurin sisäisen tiedonkulun toimivuus vaikuttaa yhteistyökumppaneiden saamaan tietoon. Tulosten mukaan erityisesti sosiaalityön työntekijät kokevat jäävänsä tiedonkulun ulkopuolelle. Tämä tapahtuu varsinkin silloin, jos VTM-työvoimaohjaaja käyttää ainoastaan työhallinnon asiakastietojärjestelmää, johon sosiaalityön työntekijöillä ei ole käyttöoikeuksia.

Sosiaalitoimi on keskeinen Helsingin työvoiman palvelukeskuksen yhteistyökumppani. Pitkäaikaistyöttömyyteen liittyy paljon toimeentulotukiriippuvuutta. Monet Duurin asiakkaat ovat toimeentulotuen saajia, joille toimeentulotuki maksetaan sosiaalitoimesta. Aktiivisen sosiaalipolitiikan keinoin pyritään saamaan työttömiä työmarkkinoille pois toimeentulotukietuuksilta. Tämä näkyy Duurin asiakkaiden kohdalla muun muassa siinä, että sosiaalitoimi on kiinnostunut Duurin asiakkuuksien etenemisistä, asiakkaiden ajanvarauksille saapumisista ja toimenpiteiden toteutumisista. Tiedonkulku sosiaalitoimeen vaikeutuu, mikäli asiakkaan tilanne ei ole Duurin sosiaalityön työntekijöillä tiedossa, tässä tapauksessa koskien asiakkuutta välityömarkkinaverkostossa.

Duurin palveluprosessin spiraalimaisuus ja työllistymistavoitteen saavuttamatta jääminen näkyvät kyselyn tuloksissa. VTM-virkailijalta takaisin työparille ohjautuneita asiakkaita oli lähes kaikilla kyselyyn vastanneilla henkilöillä. Toisaalta takaisinohjauksen syynä ei ole aina asiakkaasta riippuvat tekijät. Osa vastaajista mainitsi työparille takaisinohjauksen syyksi VTM-virkailijan vaihtumisen tai virkailijan puuttumisen. Tällaisissa tapauksissa, joissa työntekijöiden keskinäinen tiedonvaihto ei välttämättä ole mahdollista, korostuu asiakastietojärjestel-

mään tallennettujen tietojen tärkeys. Työn dokumentoinnilla pystytään paitsi kuvaamaan palveluprosesseja, myös turvaamaan asiakastyön jatkuvuutta (Kääriäinen 2003, 23). Dokumentoitu tieto säilyy, vaikka virkailija vaihtuisi.

Asiakkuuden päättyessä VTM-verkostossa ja vastuun siirtyessä takaisin työvoimaohjaajalle ja sosiaalityön työntekijälle, nousee keskeiseksi kysymykseksi, miten asiakasprosessi Duurissa jatkuu sen jälkeen. Tämän kysymyksen ratkaisemiseksi on tärkeää tietää, miten asiakkuus VTM-verkostossa toteutui ja miksi asiakkuus päättyi. Moniammatillisessa yhteistyössä tärkeää on koota kaikki tieto ja osaaminen yhteen mahdollisimman kokonaisvaltaisen käsityksen ja ymmärryksen saavuttamiseksi (Isoherranen 2005, 14). Työntekijöillä on eriäviä kokemuksia siitä, miten VTM-virkailijan näkemys asiakkaan tilanteesta on auttanut jatkotyöskentelyssä asiakkaan kanssa. Kokemuksia on siitä, että palautteesta on ollut hyötyä, palaute puuttui tai palautteesta ei koettu olleen hyötyä.

Olellainen kysymys moniammatillisessa yhteistyössä on se, miten ammattilaisten yhteistyö linkittyy asiakkaaseen. Työntekijöiden olisi kyettävä tekemään yhteistyötä mahdollisimman hyvin asiakkaan parhaaksi. (Pärnä 2012, 41, 53.) Palautteen puuttuminen ja puutteellinen asiakastyön dokumentointi heijastuvat asiakkaan kohtaamiseen, asiakkaan saamaan palveluun ja saattavat hidastaa prosessia. Tämän seurauksena aktivointivaihe voi muuttua jälleen tarpeettomaksi selvittelyvaiheeksi. Asiakkaan palvelutarvetta tulee Duurin ohjeistuksen mukaan arvioida jokaisen toimenpiteen jälkeen. Osa työntekijöistä kertoi, etteivät he olleet saaneet tietoa siitä, miksi asiakas ohjautui VTM-verkostosta heille takaisin. Tällöin arviointi ja jatkosuunnitelmien laadinta saattavat vaikeutua ja hidastua puutteellisten tietojen vuoksi.

Prosessin vastuuhenkilön, tässä tapauksessa VTM-töyvoimaohjaajan, on oltava saumattomassa yhteistyössä ja kommunikaatiossa prosessiin osallistuvien työntekijöiden kanssa (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 23). TYPPI Asiakaspalvelujärjestelmän avulla tapahtuva tiedonkulku on yksi tapa saada ja vaihtaa tietoa asiakkaan tilanteesta. Sähköisen vuorovaikutuksen lisäksi tarvitaan myös dialogista tiedonvaihtoa ja prosessointia. Moniammatillisessa yhteistyössä lisäarvoa tuottava lähtökohta on moniäänisyys, joka syntyy eri ammatteja edustavien työntekijöiden tuodessa omat ajatuksensa mukaan yhteistyöhön (Pärnä 2012, 39). Parhaimmillaan moniammatillisessa yhteistyössä työntekijät kokevat saavansa toisiltaan hyödyllistä tietoa ja laajempia näkemyksiä asiakkaan tilanteesta ja jatkosuunnitelmista kuin yksin toimiessaan. Tällaisia kokemuksia on tulosten mukaan monella Duurin työntekijällä.

Keskeistä työvoiman palvelukeskustoiminnassa on asiakkaan palvelutarpeen jatkuva arviointi, palveluiden ja toiminnan tavoitteellisuus sekä ajallisesti rajattu kesto. Asiakas siirtyy väli-työmarkkinaverkostoon useasti siinä vaiheessa, kun hän on ollut Duurin asiakkaana jo pidempään ja ehtinyt osallistua yhteen tai useampaan Duurista tarjottuun toimenpiteeseen. Väli-

työmarkkinaverkostossa on ollut asiakkaita, jotka eivät ole sitoutuneet laadittuihin kirjallisiin tai suullisiin sopimuksiin koskien heidän työllistymisprosessiaan. Venyykö asiakkuus Duurissa liiaksi, jos asiakas ohjautuu VTM-verkostosta takaisin työparille? Tulisiko tässä vaiheessa VTM-virkailijan ja sosiaalityön työntekijän yhteistyötä tehostaa ja heidän yhdessä arvioida asiakkuuden päättämistä Duurissa? TYP-asiakkuuden päättäminen ja näiden asiakkaiden palveluista sopiminen on todettu vaikeaksi yleisesti työvoiman palvelukeskuksissa (Pitkäaikaistyöttömien työllistyminen ja syrjäytymisen ehkäisy 2011, 66).

7.4 Opinnäytetyön luotettavuus

Hyvään tutkimuksen teon käytäntöön liitetään tutkimusetiikka. Eettisesti hyvä tutkimus edellyttää, että tutkimuksen teossa noudatetaan hyvää tieteellistä käytäntöä. Hyvä käytäntö noudattaa rehellisyyttä ja tarkkuutta tutkimustyössä ja soveltaa tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia ja eettisesti kestäviä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä. Tutkimuksen tulee olla suunniteltu, toteutettu ja raportoitu yksityiskohtaisesti ja tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten edellyttämällä tavalla. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 23-24.) Opinnäytetyöprosessissa huomioitiin tutkimuseettiset periaatteet opinnäytetyön teon eri vaiheissa. Tutkimuslupa myönnettiin Helsingin kaupungin sosiaalivirastosta. Työhallinto ei edellyttänyt erillisen tutkimusluvan hakemista. Aineistoa on käsitelty ja säilytetty siten, ettei ulkopuolisilla henkilöillä ole ollut mahdollisuutta sitä nähdä. Paperiset vastauslomakkeet hävitetään opinnäytetyön valmistuttua ja vastaukset poistetaan Digium Enterprise -ohjelmistosta.

Toimin opinnäytetyötä tehdessäni samaan aikaan Helsingin työvoiman palvelukeskuksessa työntekijän ja opinnäytetyön tekijän roolissa. Kaksoisroolissa oleminen toi opinnäytetyöprosessiin sekä mahdollisuuksia että haasteita. Organisaation tuntemuksen ansiosta pystyin muun muassa arvioimaan kyselylomakkeen kysymysten mielekkyyttä sekä kehittämisehdotusten toteutumiskelpoisuutta. Työntekijän roolista etäännyttäminen helpotti opinnäytetyön kohdistuminen välityömarkkinaverkoston toimintaan. VTM-verkoston palvelut kuuluvat työhallinnon alaisuuteen. Itse toimin Duurissa Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden työntekijänä. Opinnäytetyötä tehdessäni perehdyin aikaisempaa tarkemmin työvoimapolitiikkaan ja välityömarkkinaverkoston toimintaan. Tulosten pohdinnassa tukeuduin mahdollisimman paljon teoriaan, jotta ajatukseni opinnäytetyön tekijänä ja työntekijänä eivät sekoittuisi keskenään. Opinnäytetyön pohdinta- ja kehittämiskappaleita lukiessa on kuitenkin hyvä huomioida tutkijaposition ja sen mahdollinen vaikutus esitettyihin johtopäätöksiin.

Tutkimusetiikan mukaan ihmisille tulee antaa mahdollisuus päättää, haluavatko he osallistua tutkimukseen (Hirsjärvi ym. 2009, 25). Kyselyn saatekirjeessä tuotiin esille vastaamisen vapaaehtoisuus. Työyhteisössä vältin kyselyn mainostamisesta, jotta kollegoillani säilyi tunne kyselyyn vastaamisen vapaaehtoisuudesta ja luottamus anonymiteetistä. Myöskään

vastausajan umpeuduttua en kysellyt heiltä palautetta kyselylomakkeesta. Kysely toteutettiin siten, ettei vastaajia pystytty eikä pyritty tunnistamaan vastauksista. Saatavissa ei ole tietoa siitä, ketkä vastasivat tai jättivät kyselyyn vastaamatta.

Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuuden tarkastelussa voidaan käyttää vakuuttavuuden käsitettä. Vakuuttavuus perustuu uskottavuuteen ja johdonmukaisuuteen. Tutkijan on osoitettava, kuinka uskottavasti hänen tutkimusta koskevat valintansa tekevät oikeutta tutkimuskohteelle. Johdonmukaisuus tarkoittaa tutkimusaineiston keräämisen ja analysoinnin huolellista ja läpinäkyvää kuvaamista. Myös analyysivaiheen epävarmuustekijät ja johtopäätöksiä heikentävät osatekijät tuodaan esille. Luottavuuden tarkastelu kohdistuu tutkimusmenetelmiin, tutkimusprosessiin ja tutkimustuloksiin. (Toikko & Rantanen 2009, 121-124.)

Kyselylomakkeen laadinnassa haasteena oli oikeiden kysymysten kysyminen, joilla saisi mahdollisimman kattavasti tietoa tutkittavasta aiheesta. Kyselyn piti olla tarkkaan rajattu sisältäen riittävästi, mutta ei liikaa kysymyksiä, jotta se ei olisi liian raskas täytettäväksi. Tämän vuoksi kaikista asioista ei saatu kovin tarkkaa tietoa. Esimerkiksi tietoa siitä, miten työntekijät ovat ohjanneet asiakkaita välityömarkkinaverkoston, tai miksi asiakas ohjautui takaisin työparille, jäi puuttumaan. Kysymysten muotoiluun, sanavalintoihin ja kysymysten järjestykseen kiinnitettiin huomiota, jotta lomake olisi mahdollisimman selkeä ja ymmärrettävä. Tästä huolimatta on vaikea arvioida, kuinka onnistuneita kysymykset olivat vastaajien näkökulmasta. Tämä on yksi kyselytutkimuksen heikkous (Hirsjärvi ym. 2009, 195).

Toinen kyselytutkimukseen liittyvä heikkous on vastausten kato, sillä vastaamattomuus voi nousta suureksi (Hirsjärvi ym. 2009, 195). Vastausprosentti jäi alhaiseksi, ollen vain 30 prosenttia. Työvoimaohjaajista hieman alle joka kolmas vastasi kyselyyn ja sosiaalityön työntekijöistä hieman alle joka toinen. Vastausten vähyyteen saattoi vaikuttaa työntekijöiden kesälomakausi, joka oli juuri alkamassa ja osalla jo alkanut. Optimaalisinta olisi ollut toteuttaa kysely aktiivisen toimintakauden aikana, mutta opinnäytetyön aikataulun vuoksi tämä ei ollut mahdollista. Pienen vastausprosentin vuoksi kattavien johtopäätösten tekeminen ei kaikilta osin ollut mahdollista, kuten työntekijöiden vastauksista siitä, kuinka monen asiakkaansa he arvioivat hyötyvän VTM-verkoston palveluista.

Aineiston koko ei ole laadullisessa opinnäytetyössä merkittävin kriteeri (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85). Aineiston pienestä koosta huolimatta esille nousi kehittämisen kannalta tärkeitä asioita. Vastaajista suurimmalla osalla oli pitkä työkokemus Duurissa ja lähes kaikki olivat ohjanneet asiakkaita välityömarkkinaverkoston. Tämän voidaan katsoa lisäävän vastaajien asiantuntijuutta heidän tuodessaan esille kehittämistarpeita. Mahdollista on, että lyhyen aikaa Duurissa työskennelleet tai työntekijät, joilla ei ollut omakohtaista kokemusta VTM-verkoston asiakasohjauksesta, kokivat aiheen liian vieraaksi itselleen tai vastaamisen vaikeaksi, jonka

vuoksi he eivät osallistuneet kyselyyn. Lyhyemmän työkokemuksen omaavien työntekijöiden suurempi vastausprosentti olisi saattanut osaltaan vaikuttaa tuloksiin.

Duurin välityömarkkinaverkostossa työskentelee normaalisti neljä VTM-työvoimaohjaajaa, mutta kyselyn laadinnan aikana keväällä ja vastausajan aikana kesällä 2012 heitä oli erinäisistä poissaoloista johtuen käytettävissä ainoastaan kaksi. Opinnäytetyön luotettavuuden parantamiseksi kyselyssä ei kysytty sellaisia kysymyksiä, jotka olisivat saattaneet antaa virheellistä tietoa asiakasprosessin kulusta VTM-virkailijoiden vajeesta johtuen. Kyselyn saatekirjeessä selvitettiin Duurin välityömarkkinaverkoston toiminnan tavoitteita, jotta vastaajilla olisi yhtenäinen käsitys välityömarkkinaverkoston toiminnasta. Välityömarkkinaverkoston työvoimaohjaaja on tarkistanut toimintaympäristön kuvauksen, jotta teksti ei sisältäisi asiavirheitä. VTM-työvoimaohjaajan vahvasta mukanaolosta huolimatta opinnäytetyössä on esitetty kaikki tärkeät tulokset ja johtopäätökset, eikä rajoitettu vain toimeksiantajan kannalta edullisiin tuloksiin (Heikkilä 2001, 31).

Aineiston pieni koko vaikutti osaltaan käytettyjen analyysimenetelmien valintaan. Avointen kysymysten vastausten analyysissa olisi voinut käyttää aineistolähtöistä sisällönanalyysia, joka perustuu ajatukseen siitä, että analyysiyksiköt eivät ole etukäteen sovittuja tai harkittuja (Tuomi & Sarajarvi 2009, 95). Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissa aineiston alkuperäisilmauksista muodostetaan pelkistettyjä ilmauksia, joista muodostetaan alaluokkia, yläluokkia, pääluokkia ja yhdistäviä luokkia. Pelkistin, ryhmittelin ja muodostin aineistosta sisällönanalyysin mukaisia luokkia, mutta koin tämän aineiston kokoon nähden ylimitoitetuksi, koska avoimiin kysymyksiin oli vastattu lyhyesti. Lyhyimmät vastaukset olivat muutamien sanojen pituisia, mutta yleisimmin kysymyksiin oli vastattu muutamilla lauseilla. Lisäksi keskeisten asioiden poimiminen aineistosta oli selkeää, koska aineisto koostui valmiiksi laadittujen kysymysten vastauksista. Aineistosta oli näin ollen helposti poimittavissa kysymysten kannalta olennaiset asiat teemoittelua varten.

Laadullisia ja määrällisiä analyysimenetelmiä olisi voinut käyttää rinnakkain ja toisiaan täydentämään (Hirsjärvi ym. 2009, 136-137), mikäli aineisto olisi ollut suurempi. Tällöin määrällisessä analyysissa olisi voinut analysoida aineistoa ristiintaulukoinnin avulla, joka on alkeellisin keino pyrkiä havaitsemaan yhteyttä kahden eri muuttujan välillä (Metsämuuronen 2007, 347). Ristiintaulukoinnissa olisi voinut käyttää taustamuuttujia selittävinä muuttujina, mikäli vastausprosentti olisi ollut korkeampi ja vastaajien taustatiedoissa olisi ollut enemmän hajontaa. Vastaukset kuitenkin jakaantuivat tasaisesti eri hallintokuntien ja tiimien välille. Lisäksi vastaajilla oli yhtä henkilöä lukuun ottamatta useamman vuoden työkokemus Duurissa. Näin ollen ristiintaulukointi esimerkiksi vastaajan työhistorian ja sen välillä, oliko vastaaja ohjannut asiakkaita välityömarkkinaverkoston tai oliko vastaaja kokenut saavansa tarpeeksi oh-

jeistusta asiakasohjauksesta, ei ollut mahdollista. Aineiston pienen koon vuoksi ristiintaulukointi olisi myös saattanut vaarantaa vastaajien anonymiteetin.

Kaikki tieto ei aina ole käyttökelpoista tutkimuksen lähdemateriaaliksi. Lähdemateriaalia valitessa perussääntönä on pidetty sitä, että siteerattavan tutkimuksen tason tulisi olla vähintään lisensiaattityö. (Metsämuuronen 2005, 35-36.) Työvoiman palvelukeskuksia ja moniammatillista yhteistyötä käsitteleviä lisensiaattitöitä tai väitöskirjoja on niukasti saatavilla. Tämän vuoksi lähdemateriaalina on hyödynnetty akateemisten tutkimusten lisäksi erilaisia raportteja sekä Valtion taloudellisen tutkimuskeskuksen ja työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työvoiman palvelukeskustyöstä on julkaistu pro gradu -tutkielmia ja muita opinnäytetöitä, mutta ne rajattiin tämän opinnäytetyön lähdemateriaalin ulkopuolelle.

7.5 Kehittämistarpeet ja niihin vastaaminen

Kehittäminen nähdään Timo Toikon ja Teemu Rantasen (2009) mukaan usein konkreettisena toimintana, jolla tähdätään jonkin selkeästi määritellyn tavoitteen saavuttamiseen. Keskeistä kehittämisessä on tavoitteellisuus. Kehittäminen tähtää muutokseen, jolla tavoitellaan jotain parempaa tai tehokkaampaa kuin nykyiset toimintatavat tai toimintarakenteet. Lähtökohtana voivat olla nykyisen tilanteen tai toiminnan ongelmat tai näky tulevastasta. (Toikko & Rantanen 2009, 14-16.) Opinnäytetyössä esitettyjen kehittämis ehdotusten tavoitteina on tuoda esille asiakasprosessista ja asiakasohjauksesta sellaisia asioita, joita parantamalla asiakasohjaus välityömarkkinaverkoston ja asiakasprosessi selkeytyvät ja tehostuvat ja työntekijöiden välinen yhteistyö parantuu.

Kehittämisessä pyritään aina jonkun edustamaan päämäärään. Intressilähtökohtien kannalta olennaista on se, kenen ehdoilla kehittäminen etenee ja mistä kehittämistoiminta on lähtöisin. (Toikko & Rantanen 2009, 45, 48.) Opinnäytetyössä esitetyt kehittämistarpeet perustuvat välityömarkkinaverkoston asiakkaita lähettävien työntekijöiden esille tuomiin kehittämisehdotuksiin ja tämän hetkisiin asiakasprosessin epäkohtiin. Lähtökohtana on, että kehittämisehdotukset hyödyttävät sekä välityömarkkinaverkoston asiakkaita ohjaavia työntekijöitä että välityömarkkinaverkostossa toimivia työntekijöitä. Asiakasohjauksen ja asiakasprosessin toimivuus ja tehostuminen palvelevat tätä kautta myös asiakasta ja välityömarkkinaverkostolle asetettujen tavoitteiden toteutumista.

Kehittämistarpeet ja kehittämisehdotukset on jaettu neljään teemaan työntekijöiden kehittämisehdotusten ja aineistosta esille nousseiden asioiden pohjalta. Lisäksi kehittämistarpeiden ja -ehdotusten pohdinnassa olen hyödyntänyt omaa työkokemustani Duurissa intranetin ja asiakastyön ohjeistusten tuntemuksen osalta. Intranet on Duurin työntekijöiden käytössä oleva sähköinen foorumi, joka toimii työntekijöiden työn tukena ja tiedonsaannin kanavana. Ky-

selyyn vastanneet eivät tuoneet esille kehittämistarpeita koskien intranetin hyödyntämistä, eikä ABC-kirjaa mainittu aineistossa. ABC-kirja sisältää Helsingin työvoiman palvelukeskuksen asiakastyön ohjeistuksen. Kehittämistä koskevat teemat ovat: 1) Duurin intranetin hyödyntäminen, 2) asiakasohjauksen ohjeistus, 3) työntekijöiden yhteistyö, roolit ja tiedonkulku sekä 4) asiakasprosessi. Teemat ovat osittain päällekkäisiä.

1. Duurin intranetin hyödyntäminen

Tämän hetkinen kuvaus välityömarkkinaverkoston toiminnasta löytyy Duurin ABC-kirjasta, jossa on kuvattu VTM-virkailijoiden vastuut ja toiminnan tavoitteet. Duurin intranet on jäänyt hyödyntämättä VTM-verkoston palveluiden osalta. ABC-kirjan liiteosiossa olevan kuvauksen ajan tasalla pitäminen on hankalaa, koska ohjeistusta päivitetään harvakseltaan. Intranet on joiltain osin korvannut ABC-kirjan käyttöä ohjeistusten osalta. Tällä hetkellä ohjeistuksia päivitetään useammin intranettiin kuin ABC-kirjaan. Viimeisin ABC-kirjan päivitys on vuodelta 2011, jonka vuoksi osa tiedoista on vanhentunutta.

Intranettiin olisi mahdollista koota kaikki tarpeellinen tieto välityömarkkinaverkostosta. Mallia voisi ottaa intranetin kuntouttavan työtoiminnan sivulta ajankohtaisista asioista tiedottamisessa sekä Kelan sivulta toiminnan kuvauksessa ja asiakasohjauksen ohjeistuksessa. Välityömarkkinaverkoston toiminnasta toivottiin selkeää mallia. Toimintamallin esittely intranetin VTM-verkoston sivulla olisi helposti löydettävissä. Välityömarkkinaverkoston intranet-sivun käyttöönotto on tarpeellista siltäkin osin, että uusille työntekijöille välityömarkkinaverkoston palvelut ja toiminta osana Duurin asiakasprosessia tulisivat tunnetuiksi.

2. Asiakasohjauksen ohjeistus

Välityömarkkinaverkoston asiakasohjaukseen toivottiin ohjeita. Tällä hetkellä ohjeistus asiakkaan siirtymisestä VTM-verkostoon puuttuu. Kirjallisissa ohjeissa tulisi ilmetä muun muassa, millaisin kriteerein asiakkaat voidaan ohjata välityömarkkinaverkostoon ja miten ohjaus käytännössä tapahtuu. Työntekijät toivoivat tarkempaa ja ajankohtaisempaa tiedottamista siitä, minkä osaamisen omaava asiakaskunta milloinkin palveluista hyötyisi, minkälaisia tehtäviä on tarjolla ja millaiset asiakkaat tehtäviin voisivat sijoittua. Tämän avulla asiakasohjausta pystyttäisiin kohdentamaan tarkemmin. Myös VTM-työvoimaohjaajien työtilanteesta toivottiin nykyistä enemmän tietoa. Nykyisin asiakkaille tarjolla olevista avoimista työpaikoista ja muista ajankohtaisista asioista tiedotetaan sähköpostitse ja tiimipalavereissa, mikä on hyvä tapa tavoittaa työntekijät. Intranetin lisäetuna on se, että kaikki välityömarkkinaverkostoa koskeva tieto saadaan koottua yhteen paikkaan, josta se on kaikkien työntekijöiden saatavilla.

Asiakas voidaan ohjata työ- ja elinkeinotoimistoon välityömarkkinaverkoston sijaan saamaan apua työllistymisessä. VTM-verkoston ohjeistusta pystyisi hyödyntämään ohjauksen arvioinnissa, jos siinä olisi kuvattu, milloin asiakas kannattaa ohjata työ- ja elinkeinotoimistoon ja milloin asiakas hyötyisi enemmän VTM-verkoston palveluista. Kyselyn vastaajat toivat esille monia hyviä esimerkkejä, joita voisi ohjeistusta laatiessa hyödyntää. Yhtenä esimerkkinä voidaan mainita TE-toimistoon ohjattavan asiakkaan selviävän työhausta itsenäisemmin, kun välityömarkkinaverkoston ohjattava asiakas tarvitsee vielä apua ja tukea työhaussa. VTM-verkoston palveluiden hyötyä toivottiin tuotavan enemmän näkyville. Myös tältä osin opinnäytetyön tuloksia voisi hyödyntää VTM-verkoston asiakasohjauksen positiivisten vaikutusten kuvauksessa.

Asiakkaita varten toivottiin esitettä, jossa ilmenisi VTM-verkoston palvelut ja kuvaus toiminnasta. Esite olisi helposti asiakkaille jaettavissa, jos sen voisi tulostaa intranetista. Esite toimintamallin ohella toimisi apuvälineenä siinä, että asiakkaat saisivat yhtäläistä tietoa välityömarkkinaverkoston palveluista ja toiminnasta. Tällöin asiakkaille jaettava tieto ei olisi yksittäisen työntekijän tiedon varassa. Joskus asiakkaat haluavat jäädä miettimään tarjottuja palveluja ennen osallistumispäätöksen tekemistä. Esitteen avulla he voisivat rauhassa perehtyä välityömarkkinaverkoston tarjoamiin palveluihin.

3. Työntekijöiden yhteistyö, roolit ja tiedonkulku

Opinnäytetyön tuloksissa ilmeni toiveita VTM-työvoimaohjaajan ja työparin välisen yhteistyön lisääntymiselle. Yhteistä keskustelua ja arviointia välityömarkkinaverkoston sopivista asiakkaista haluttiin lisätä. Ohjeistuksessa olisi hyvä ilmetä, että arviointia asiakkaan soveltuvuudesta VTM-verkoston palveluihin on mahdollista tehdä yhdessä VTM-työntekijän kanssa. VTM-virkailijan työtilanteen salliessa hän voisi tulla mukaan työparin asiakkaalle varaamalle ajalle, jossa yhdessä asiakkaan kanssa kartoitettaisiin asiakkaan siirtymistä VTM-verkoston.

Työhallinnon työntekijöiden rooleissa eli vastuunjaossa ilmeni jonkin verran epäselvyyksiä sen jälkeen kun asiakas on ohjattu välityömarkkinaverkoston. Ohjeistuksissa tulisi ilmetä työntekijöiden roolit koko prosessin ajalta alkaen VTM-verkoston tehtävästä asiakasohjauksesta asiakkuuden päättymiseen VTM-verkostossa. Ohjeistuksessa tulisi kuvata, miten työpari saa tiedon asiakkaan siirtymisestä VTM-verkoston asiakkaaksi. Tämä helpottaisi erityisesti työvoimaohjaajia, jolloin he tietäisivät milloin asiakkaan vastuuvirkailija vaihtuu. Ohjeistukseen tulisi kirjata työntekijöiden vastuut ja työnjako asiakkaan ollessa välityömarkkinaverkoston palveluissa. Tiedonkulun parantamiseksi VTM-työvoimaohjaajien tulee kiinnittää huomiota siihen, että he käyttävät TYPPI Asiakaspalvelujärjestelmää ja pitävät asiakastyön dokumentoinnin ajan tasalla.

4. Asiakasprosessi

Asiakasprosessin etenemiseksi katkeamatta ja hidastumatta tulee erityistä huomiota kiinnittää asiakkaan siirtymiseen työntekijältä toiselle. Ajanvarauksen saannin VTM-virkailijalle toivottiin nopeutuvan, ettei asiakkaalle tule pitkiä ja passiivisia odotusjaksoja palveluiden välillä. Asiakasprosessin hidastumista pystyisi osaltaan estämään, jos asiakkaita välityömarkkina-verkoston ohjaavilla työntekijöillä olisi ajantasainen tieto VTM-virkailijan työtilanteesta. Asiakkaita lähettävien työntekijöiden olisikin hyvä pystyä huomioimaan VTM-virkailijan työtilanne asiakasohjausta tehdessään. Tällöin työpari tai työvoimaohjaaja voisi jatkaa asiakkaan tapaamista, kunnes asiakas pystyisi siirtymään VTM-virkailijalle. Ruuhkaisesta työtilanteesta olisi mahdollista tiedottaa intranetissa. VTM-työntekijän toivottiin tiedottavan työparia siitä, milloin asiakas pääsee hänen haastatteluunsa. Työparia tulisi tiedottaa pikaisesti myös siitä, jos asiakasta ei oteta VTM-verkoston asiakkaaksi.

Asiakasohjauksen kehittämisessä on tärkeä kiinnittää huomiota siihen, että asiakas tietää koko Duurin asiakasprosessin ajan vastuuvirkailijansa. VTM-työntekijän tulisi siirtää asiakas TYPPI Asiakaspalvelujärjestelmässä virkailijatunnuksellensa heti asiakkaan siirryttyä välityömarkkinaverkoston, jotta tieto asiakkaan vastuuvirkailijoista säilyy työntekijöillä. Asiakkuuden päättymiseen VTM-verkostossa toivottiin linjauksia ja ohjeistuksia. Duurin asiakkuuden ajallisesti rajatun keston ja asiakkaan prosessin kannalta olisi pohdittava ja hyvä linjata, missä tapauksissa asiakas ohjataan VTM-verkostosta takaisin työparille. Olisiko tässä kohden syytä tehostaa Duurin asiakasprosessia ohjaamalla asiakkaita, jotka eivät ole työllistyneet, asiakkaan tilanteesta ja asiakkuuden kestosta riippuen aktiivisemmin TE-toimistoon tai sosiaalitoimeen?

7.6 Tulosten siirrettävyys muihin työvoiman palvelukeskuksiin

Tulosten siirrettävyyden arviointia on mahdollista tehdä ainoastaan yleisellä tasolla, koska yhteen koottua tietoa työvoiman palvelukeskusten toimintamalleista ei ole saatavilla. Jokainen työvoiman palvelukeskus on erilainen ja niiden henkilöstömäärissä on suuria eroja. Työvoiman palvelukeskusten henkilöstömäärä on vaihdellut neljän ja sadan työntekijän välillä, ollen keskimäärin 17 työntekijää toimipistettä kohden (Karjalainen 2007, 166).

Työvoiman palvelukeskuksilla on käytössään yhteinen valtakunnallinen intranet, joka sisältää muun muassa asiakastyöhön, yhteistyöhön ja hallintoon liittyvää materiaalia. Valtakunnallista intranetia voidaan kutsua yhteiseksi oppimisverkostoksi. Oppimisverkosto mahdollistaa tiedon vaihtamisen ja toimii muualla tuotetun uuden tiedon vastaanottamisen foorumina. Lisäksi se on alusta, jossa voidaan vaihtaa hyviä kokemuksia ja käytäntöjä. (Toikko & Rantanen 2009, 88.) Intranetissa on luotu rakenteet jakaa muun muassa toimintamalleja ja hyviä käytäntöjä, mutta niiden sisältö on vähäistä tai se puuttuu kokonaan. Näin ollen intranetin avulla ei tällä

hetkellä juurikaan pystytäkään vertailemaan tai saamaan tietoa työvoiman palvelukeskusten toimintamalleista ja käytännöistä.

Yhteistä kaikille työvoiman palvelukeskuksille niiden koosta riippumatta on moniammatillinen yhteistyö. Opinnäytetyön tulosten mukaan jatkossa tulisi kiinnittää huomiota erityisesti työntekijöiden väliseen yhteistyöhön, tiedonkulkuun, vastuiden tarkentamiseen sekä TYPPI Asiakaspalvelujärjestelmän käyttöön. Vastaavanlaisia tuloksia työntekijöiden rooleista ja vastuista on tullut esille muissakin työvoiman palvelukeskuksissa. Anu Romppaisen (2007) tutkimuksessa ilmeni, että Etelä-Karjalan työvoiman palvelukeskuksen henkilöstön tehtäväkuvien tarkentaminen, työroolien löytäminen ja tiimien väliset yhteistyökäytännöt vaativat kehittämistä. Verkostoyhteistyön ja moniammatillisuuden keskeisiä tekijöitä olivat yhteisten toimintatapojen luominen, ammatillisen osaamisen tunnistaminen, luottamuksen lisääminen ja kiinteämistä yhteistyökäytännöistä sopiminen. (Romppainen 2007.)

Arnkilinen ym. (2008, 257) mukaan moniammatillisessa työskentelyssä haasteena on eri toimijoiden palveluiden yhteen sovittaminen, palveluiden oikea-aikaisuus sekä palveluketjun toimivuuden varmistaminen. Vastaavanlaisia asioita nousi esille tämän opinnäytetyön tuloksissa. Näin ollen vaikka opinnäytetyö on paikallinen, ovat tulokset pääpiirteittäin yleistettävissä ja hyödynnettävissä muissa työvoiman palvelukeskuksissa sekä laajemmin moniammatillisissa toimipaikoissa.

Tällä hetkellä valmistellaan vuonna 2015 voimaan astuvaa työvoiman palvelukeskuksia linjaavaa lainsäädäntöä. Lainsäädäntöä valmisteltaessa tulisi huomioida ja turvata työvoiman palvelukeskusten asiakasmäärien kohtuullisuus, jotta asiakkaita pystyttäisiin palvelemaan yksilöllisesti ja tehokkaasti. Opinnäytetyön tuloksissa ilmeni, että Helsingin työvoiman palvelukeskuksen välityömarkkinaverkoston liian suurella asiakasmäärällä on haitallisia vaikutuksia asiakasprosessille. Virkailijoiden asiakasmäärät ovat ylittäneet tavoitteelliset asiakasmäärät, mikä hidastaa asiakkaiden saamaa palvelua ja heidän työllistymistään. Työvoiman palvelukeskusten yhtenä vahvuutena pidetään asiakkaiden saamaa henkilökohtaista ja yksilöllistä palvelua, mikä olisi tärkeää turvata myös tulevaisuudessa.

Lähteet

- Ala-Kauhaluoma, M. 2007. Toimeenpanon ratkaisuja ja arvioinnin haasteita. Tutkimus uusista työllistymisen tukemisen tavoista. Helsinki: Yliopistopaino.
- Ala-Kauhaluoma, M. & Härkäpää, K. 2006. Yksityinen palvelusektori heikossa työmarkkina-
asemassa olevien työllistäjänä. Työpoliittinen tutkimus 312. Viitattu 29.12.2012.
http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/06_tutkimus/tpt312.pdf
- Ala-Kauhaluoma, M., Keskitalo, E., Lindqvist, T. & Parpo, A. 2002. Aktiivisen sosiaalipolitiikan
reformi 2001. Väliraportti kuntouttava työtoiminta -lain kohdentumisesta ja tuloksista. Hel-
sinki: Stakesin monistamo.
- Ala-Kauhaluoma, M., Keskitalo, E., Lindqvist, T. & Parpo, A. 2004. Työttömien aktivointi.
Kuntouttava työtoiminta -lain sisältö ja vaikuttavuus. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino.
- Ala-Kauhaluoma, M. 2005. Keppiä ja porkkanaa. Voidaanko aktivoinnilla vaikuttaa työttömien
työllistymiseen ja hyvinvointiin? Yhteiskuntapolitiikka 70 (1), 42-52. Viitattu 5.1.2012.
<http://yp.stakes.fi/NR/rdonlyres/0273507D-1DE0-48A0-9907-1B06FAD6007B/0/051alakauhaluoma.pdf>
- Alkula, T., Pöntinen, S. & Ylöstalo, P. 2002. Sosiaalitutkimuksen kvantitatiiviset menetelmät.
Juva: WS Bookwell.
- Allardt, E. 1998. Hyvinvointitutkimus ja elämänpolitiikka. Teoksessa Roos, J.P. & Hoikkala, T.
(toim.) Elämänpolitiikka. Tampere: Tammer-Paino, 34-53.
- Arnkil, R., Karjalainen, V., Saikku, P., Spangar, T. & Pitkänen, S. 2008. Kohti työelämälähtöi-
siä integroivia palveluja. Työvoimatoimistojen ja työvoiman palvelukeskusten arviointitutki-
mus. Työ ja yrittäjyys 18/2008. Työ- ja elinkeinoministeriö.
- Arnkil, R., Karjalainen, V., Aho, S., Lahti, T., Lyytinen, S-M. & Spangar, T. 2004. Yhteispalve-
lusta palvelukeskuskonseptin kehittämiseen. Yhteispalvelukokeilun arvioinnin loppuraportti.
Työhallinnon julkaisu 339. Helsinki: Työministeriö.
- Caswell, D., Marston G. & Larsen J. E. 2010. Unemployed citizen or 'at risk' client? Classifica-
tion systems and employment services in Denmark and Australia. *Critical Social Policy. A
Journal of Theory and Practice in Social Welfare* 30 (3), 384-404.
- Ervasti, H. 2004. Työttömyys ja koettu hyvinvointi. Deprivaatioteorian, insentiiviteorian ja
selviytymisnäkökulman vertailua. *Janus* 12 (3), 298-318. Viitattu 6.1.2012.
http://www.sosiaalipoliittinenyhdistys.fi/janus/0304/artikkeli3_0304.pdf
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1999. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 3. painos. Jyväskylä:
Gummerus Kirjapaino.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 8. painos. Jyväskylä:
Gummerus Kirjapaino.
- Etherington, D. & Ingold, J. 2012. Welfare to work and the inclusive labour market: a com-
parative study of activation policies for disability and long-term sickness benefit claimants in
the UK and Denmark. *Journal of European Social Policy* 22 (1), 30-44. Viitattu 17.2.2013.
<http://esp.sagepub.com.ezproxy.jyu.fi/content/22/1/30.full.pdf+html>
- Eurooppa 2020 -strategia. Suomen kansallinen ohjelma kevät 2012. Valtiovarainministeriön
julkaisu16a/2012. Viitattu 16.7.2012.
http://ec.europa.eu/europe2020/pdf/nd/nrp2012_finland_fi.pdf

Heikkilä, T. 2001. Tilastollinen tutkimus. 3. uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. 8. uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Heinonen, E., Hämäläinen, K., Räisänen, H., Sihto, M. & Tuomala, J. 2004. Mitä on työvoimapolitiikka? Viitattu 18.7.2012. http://www.vatt.fi/file/vatt_publication_pdf/j38.pdf

Hietaniemi, E. 2004. Aktivointia - elämänhallintaa - sosiaalista pääomaa. Tutkimus ikääntyvien työttömien elämänhallinnan tekijöistä ja syrjäytymistä torjuvien toimenpiteiden vaikutuksista. Viitattu 26.1.2012. http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/06_tutkimus/tpt260.pdf

Hirsjärvi, S., Remes P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13., osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

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

Hämäläinen, K. 1999. Aktiivinen työvoimapolitiikka ja työllistyminen avoimille työmarkkinoille. Helsinki: Taloustieto.

Hämäläinen, K., Taimio, H. & Uusitalo, R. (toim.) 2005. Työttömyys - taloustieteellisiä puheenvuoroja. Helsinki: Palkansaajien tutkimuslaitos.

Hämäläinen, K., Tuomala, J. & Ylikännö, M. 2009. Työmarkkinatuen aktivoinnin vaikutukset. Työ ja yrittäjyys 7/2009. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Viitattu 20.1.2013. http://www.tem.fi/files/21928/TEM_7_09_nettiin.pdf

Isoherranen, K. 2005. Moniammatillinen yhteistyö. Vantaa: Dark.

Isoherranen, K., Rekola, L. & Nurminen, R. 2008. Enemmän yhdessä - moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit.

Jahoda, M. 1982. Employment and Unemployment - a Social-psychological analysis. Cambridge: University Press.

Johansson, H. & Hvinden, B. 2007. Nordic activation reforms in a European context. A distinct universalistic model? Teoksessa Johansson, H. & Hvinden, B. (toim.) Citizenship in Nordic welfare states. Dynamics of choice, duties and participation in a changing Europe. London: Routledge, 53-66.

Karjalainen, V. 2011. Aktiivisen sosiaalipolitiikan ristiriitainen tehtävä. Teoksessa Palola, E. & Karjalainen, V. (toim.) Sosiaalipolitiikka - Hukassa vai uuden jäljillä? Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos, 227-248.

Karjalainen, J. & Karjalainen, V. 2010. Kuntouttava työtoiminta - aktiivista sosiaalipolitiikkaa vai työllisyyspolitiikkaa? Empiirinen tutkimus pääkaupunkiseudulta. Viitattu 2.4.2012. <http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/4aa5eb26-0e0e-4dac-928e-4597d8c7a8d9>

Karjalainen, V., Saikku, P., Pasuri, A. & Seppälä, A. 2008. Mitä on aktiivinen sosiaalipolitiikka kunnassa? Näköalapaikkana työvoiman palvelukeskukset. Viitattu 20.8.2012. <http://www.stakes.fi/verkkajulkaisut/raportit/R20-2008-VERKKO.pdf>

Karjalainen, P. 2007. Aikuissosiaalityö, työvoiman palvelukeskukset ja erityisryhmien sosiaalityö. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M., Marjamäki, P., Laiho, K., Sarvimäki, P., Karjalainen, P. & Seppänen, M. Sosiaalityön käsikirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino, 165-170.

- Kauppinen, T. M., Saikku, P. & Kokko, R-L. 2010. Työttömyys ja huono-osaisuuden kasautuminen. Teoksessa Vaarama, M., Moisio, P. & Karvonen, S. (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2010. Helsinki: Yliopistopaino, 234-250.
- Kautto, M. 2004. Sosiaaliturvalta työhön: suomalaisen hyvinvointivaltion reformi. Yhteiskuntapolitiikka 69 (1), 17-30. Viitattu 18.2.2013.
<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/100567/104kautto.pdf?sequence=1>
- Kerätär, R. & Karjalainen, V. 2010. Pitkäaikaistyöttömillä on runsaasti hoitamattomia mielen-terveyshäiriöitä. Suomen Lääkärilehti 45 (65), 3683-3689.
- Keskitalo, E. 2008. Balancing Social Citizenship and New Paternalism. Finnish activation policy and street-level practice in a comparative perspective. Jyväskylä: Gummerus Printing.
- Kortteinen, M. & Tuomikoski, H. 1998. Työtön - Tutkimus pitkäaikaistyöttömien selviytymisestä. Hämeenlinna: Karisto Oy:n kirjapaino.
- Kotiranta, T. 2008. Aktivoinnin paradoksit. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Research 335. Viitattu 5.1.2012.
<https://jyx.jyu.fi/dspace/handle/123456789/18004>
- Kuvaja, A. 2011. Työttömien työnhakumotivaatio ja motivointi: sosiaalitoimen työvalmentajien näkökulmia. Helsingin yliopisto. Lisensiaatintyö. Viitattu 27.3.2012.
<http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=5ada991d-3107-40f3-916e-ab1799823a1f>
- KvantiMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. 2012. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaristo. Viitattu 27.8.2012.
<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kyselylomake/laatiminen.html#luottamus>
- Kääriäinen, A. 2003. Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Helsingin yliopisto. Sosiaalipolitiikan laitoksen tutkimuksia 1/2003. Viitattu 1.1.2013.
<http://doria17-kk.lib.helsinki.fi/bitstream/handle/10024/42567/lastensu.pdf?sequence=2>
- Laki julkisesta työvoimapaalvelusta 30.12.2002/1295. Viitattu 5.1.2012.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20021295>
- Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189. Viitattu 5.1.2012.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189>
- Lindqvist, T., Oksala, I. & Pihlman, M-R. (toim.) 2001. Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. Viitattu 1.4.2012.
<http://pre20031103.stm.fi/suomi/tao/julkaisut/kuntoutus/kuntouttava.pdf>
- Lissabonin strategia - Suomen kansallinen toimenpideohjelma 2005-2008. Viitattu 16.7.2012.
http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/02_taloudelliset_katsaukset/97179/97177_fi.pdf
- Liukko, E. 2009. Perussosiaalityön mahdollisuuksia - helsinkiläisten projektien näkökulmia sosiaalityön ammatillisiin käytäntöihin. Helsingin yliopisto. Lisensiaatintyö. Viitattu 21.11.2012.
<http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=49a11f47-609e-4104-815a-a1a6b3442ee0>
- Luhtasela, L. 2009. Osallisuuden rakentuminen kuntouttavassa työtoiminnassa. Helsingin yliopisto. Lisensiaatintyö. Viitattu 21.11.2012.
<http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=e7fa5820-ad67-4a88-9e11-1ee31427325c>
- Metsämuuronen, J. 2005. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.

Metsämuuronen, J. 2007. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä 2. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino.

Montén, S. & Tuomala, J. 2003. Alueellinen työttömyys ja pitkäaikaistyöttömyys 1990-luvulla. VATT-keskustelualoitteita 292. Helsinki: Nord Print.

Mäkelä, K. 1998. Kvalitatiivisen analyysin arviointiperusteet. Teoksessa Mäkelä, K. (toim.) Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino, 42-61.

Palosuo, Y. 2009. Työllistymisen ja työllistämisen edellytykset. Tapaustutkimus työsuhteen muotoutumisesta pk-yrityksessä. Kuopion yliopisto. Kuopion yliopiston julkaisuja E. yhteiskuntatieteet 169.

Parpo, A. 2007. Työllistymisen esteet. Stakesin raportteja 11/2007. Viitattu 3.2.2013. <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77021/R11-2007-VERKKO.pdf?sequence=1>

Parpo, A., Ala-Kauhaluoma, M. & Keskitalo, E. 2001. Arvioita kuntouttavan työtoiminnan lain vastaanotosta. Stakes.

Pitkäaikaistyöttömien työllistyminen ja syrjäytymisen ehkäisy. 2011. Valtiontalouden tarkastusviraston tarkastuskertomus 7/2011. Viitattu 5.1.2012. http://www.vtv.fi/files/2650/2292011_Pitkaaikaistyottomien_tyollistyminen_netti.PDF

Pitkäaikaistyöttömyyden hoitamisesta työvoimavarojen turvaamiseen. Rakennetyöttömyyttä koskevat kehittämislinjaukset. 2011. TEM raportteja 13/2011. Viitattu 20.7.2012. http://www.tem.fi/files/29627/pitkaaikaistyottomyyden_hoitamisesta_tyovoimavarojen_turvaaamiseen.pdf

Pitkänen, S., Lampinen, P., Klem, S., Huotari, K. & Partanen-Salosto, L. 2012. Ei ylhäältä annettuna, vaan yhdessä tavoitteellisesti toimien. ESR-välityömarkkinahankkeiden toimintamallien siirrettävyyttä koskeva tutkimus. Työ ja yrittäjyys 17/2012. Työ- ja elinkeinoministeriö.

Poutanen, V-M. 2000. Elämänhallintaa ilman työtä. Tutkimus pitkäaikaistyöttömyyden seurauksista ja niiden hallinnasta Suomussalmella. Kuopion yliopisto. Kuopion yliopiston julkaisuja E. yhteiskuntatieteet 84.

Pärnä, K. 2012. Kehittävä moniammatillinen yhteistyö prosessina. Lapsiperheiden varhaisen tukemisen mahdollisuudet. Turun yliopisto. Turun yliopiston julkaisuja sarja - ser. C. osa - tom. 341. Viitattu 28.11.2012. <https://doria17-kk.lib.helsinki.fi/bitstream/handle/10024/77506/AnnalesC341Parna.pdf?sequence=1>

Rakennetyöttömyyden purkaminen. Projektin loppuraportti. 2003. Työhallinnon julkaisu nro 321. Helsinki: Työministeriö.

Raunio, K. 2000. Sosiaalityö murroksessa. Tampere: Tammer-Paino.

Rekola, L. 2008. Sosiaali- ja terveystalouden tuottamiseen vaikuttavia kehityssuuntia. Teoksessa Isoherranen, K., Rekola, L. & Nurminen, R. Enemmän yhdessä - moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit, 9-25.

Romppainen, A. 2007. Verkosto-organisaation moniammatillisen tiimityön kehittäminen Etelä-Karjalan työvoiman palvelukeskuksessa. Tampereen yliopisto. Lisensiaatintyö. Viitattu 24.8.2012. <http://tutkielmat.uta.fi/pdf/lisuri00073.pdf>

Räisänen, H. (toim.) 2002. Rakenteellinen työttömyys. Tutkimusinventaaari ja politiikkajohtopäätökset. VATT-tutkimuksia 92. Helsinki: Nord Print.

Saloniemi, A., Virtanen, P., Aho, S., Koponen, H. & Vahtera, J. 2003. Työttömän työelämä. Työllisyysvaroin tuetun työn sisältö ja merkitykset. Yhteiskuntapolitiikka 68 (1), 19-33. Viitattu 18.2.2013.

<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/101343/031saloniemi.pdf?sequence=1>

Sarvimäki, P. & Siltaniemi, A. (toim.) 2007. Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävä-rakennesuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:14. Viitattu 22.11.2012.

http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3685.pdf&title=Sosiaalihuollon_ammattillisen_henkiloston_tehtavarakennesuositus_fi.pdf

Sihto, M. 1994. Aktiivinen työvoimapolitiikka. Kehitys Rehnin-Meidnerin mallista OECD:n strategiaksi. Tampere: Mainos Makasiini.

Silvennoinen, P. 2007. Ikä, identiteetti ja ohjaava koulutus. Ikääntyvät pitkäaikaistyöttömät oppimisyhteiskunnan haasteena. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Research 303. Viitattu 4.1.2012.

<https://jyx.jyu.fi/dspace/handle/123456789/13361>

Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020. Sosiaali- ja terveyspolitiikan strategia. 2010. Viitattu 16.7.2012. http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=39503&name=DLFE-14357.pdf

Tammikuun työllisyyskatsaus 1/2013. Viitattu 3.3.2013.

http://www.elykeskus.fi/fi/ELYkeskukset/uudenmaanely/Alueentilajanakymat/Tyllisyyskatsaukset%202012/Uudenmaan_ELY_tyollisyyskatsaus_2013_tammikuu.pdf

Tilastokeskus. 2012. Väestöennuste 2012-2060. Viitattu 6.4.2013.

http://www.tilastokeskus.fi/til/vaenn/2012/vaenn_2012_2012-09-28_fi.pdf

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Tampereen Yliopistopaino - Juvenes Print.

Toukokuun työllisyyskatsaus 5/2012. Viitattu 13.8.2012.

<http://www.elykeskus.fi/fi/ELYkeskukset/uudenmaanely/Alueentilajanakymat/Tyollisyyskatsaukset%202012/Uudenmaan%20ELY%20Tyollisyyskatsaus%202012%20toukokuu.pdf>

Tossavainen, P. & Kärki, J. 2008. Aikuissosiaalityön asiakastiedot sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmässä. Tietokuvaukset. Viitattu 16.1.2013.

<http://www.sosiaaliportti.fi/File/35a8fa99-dcc6-406b-9400-6d62ccf6a5f6/Aikuissosiaalityo.pdf>

Tuomala, J. 2002. Työvoimakoulutuksen vaikutus työttömien työllistymiseen. VATT-tutkimuksia 85. Helsinki: Nord Print.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Latvia: Livonia Print.

Tuusa, M. 2005. Sosiaalityö ja työllistäminen. Kuntouttavan sosiaalityön ammattikäytännöt kuntien aktivointi- ja työllistämispalveluissa. Viitattu 23.9.2012.

<http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=596ad5e0-facd-45cc-94a1-8e688b1f1851>

Työ- ja elinkeinotoimisto. 2012a. Palkkatuettu työ. Viitattu 30.10.2012.

http://www.mol.fi/mol/fi/90_työnhakuinfo/02_tvt_tukena/05_palkkatuki/index.jsp

Työ- ja elinkeinotoimisto. 2012b. Työharjoittelu ja työelämävalmennus. Viitattu 30.10.2012.

http://www.mol.fi/mol/fi/00_työnhakijat/01_työnhaku_suomessa/07_työharjoittelu_ja_työelämävalmennustuki/index.jsp

- Työ- ja elinkeinotoimisto. 2012c. Mitä työvoimakoulutus on? Viitattu 30.10.2012. http://www.mol.fi/mol/fi/03_koulutus_ura/01_tyovoimakoulutus/01_mita_tyovoimakoulutus_on/index.jsp
- Työllisyyskatsaus. 2012. Viitattu 20.7.2012. <http://www.tem.fi/files/33488/TOUKO12.pdf>
- Työvoimapolitiittiset toimenpiteet. 2012. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 30.3.2012. <http://www.tem.fi/index.phtml?s=2623>
- Veijola, A. 2004. Matkalla moniammatilliseen perhetyöhön - lasten kuntoutuksen kehittämisen toimintatutkimuksen avulla. Oulun yliopisto. Väitöskirja. Viitattu 20.8.2012. <http://herkules.oulu.fi/isbn9514274245/isbn9514274245.pdf>
- Verho, J. 2005. Unemployment duration and business cycles in Finland. University of Helsinki. Licentiate Thesis. Viitattu 20.7.2012. <http://www.labour.fi/tutkimusjulkaisut/tyopaperit/sel214.pdf>
- Vilkka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.
- Virmasalo, I. 2000. Työttömyys ja perheasema Suomessa 1980-1995. Yhteiskuntapolitiikka 65 (4), 303-311. Viitattu 6.1.2012. <http://www.stakes.fi/yp/2000/4/004virmasalo.pdf>
- Välimaa, O. 2011. Kategoriat ongelman selontekoina. Pitkäaikaistyöttömyydestä neuvottelemisen ja sen rakentuminen haastattelupuheessa. Tampereen yliopisto. Acta Universitatis Tamperensis 1589. Viitattu 24.1.2012. <http://acta.uta.fi/pdf/978-951-44-8351-6.pdf>
- Wrede-Jäntti, M. 2010. Pengarna eller livet? En kvalitativ och longitudinell studie om långtid-sarbetslösa unga i ett aktörsperspektiv. Helsingfors universitet. Doktorsavhandling. Viitattu 15.4.2012. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/23>
- Övretveit, J. 1995. Moniammatillisen yhteistyön opas. Helsinki: Hakapaino.

Julkaisemattomat lähteet

ABC-kirja. 2011. Helsingin työvoiman palvelukeskus Duuri.

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden virasto. 2013. Työllistymisen tuki. Viitattu 28.1.2013.

Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. 2012. Työvoiman palvelukeskus. Viitattu 10.1.2012.

Helsingin työvoiman palvelukeskus. 2011. Tilastokatsaus marraskuu 2011.

Helsingin työvoiman palvelukeskus. 2012. Tavoiteseuranta 2012.

Työllistä ja työhön kuntouta Helsingissä -käsikirja. Käsikirja työttömien ja osatyökykyisten asiakkaiden parissa työskenteleville sosiaalisen ja taloudellisen tuen toimiston työntekijöille. 2009. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Viitattu 11.7.2012.

Työvoiman palvelukeskus - toimintaa koskevat valtakunnalliset linjaukset. 2010.

Kuviot

Kuvio 1: Duurin palvelukartta (Helsingin työvoiman palvelukeskuksen mallia mukaillen).

Kuvio 2: Asiakasprosessi Duurissa (Helsingin työvoiman palvelukeskuksen 28.10.2011 mallia mukaillen).

Kuvio 3: Asiakasprosessi Duurin välityömarkkinaverkostossa vuonna 2012 (Helsingin työvoiman palvelukeskuksen 28.10.2011 mallia mukaillen).

Kuvio 4: Asiakasohjaus Duurin välityömarkkinaverkoston vuonna 2012 (Helsingin työvoiman palvelukeskuksen 28.10.2011 mallia mukaillen).

Taulukot

Taulukko 1: Tutkimuskysymysten ja kyselylomakkeen kysymysten vastaavuus.

Taulukko 2: Kyselyyn vastanneiden työhistorian pituus Duurissa.

Taulukko 3: Keskeisimmät kyselyyn vastanneiden esille tuomat välityömarkkinaverkoston asiakasohjauksen vaikutukset asiakasprosessille.

Taulukko 4: Välityömarkkinaverkoston asiakasohjauksen kriteerit teemoittain jaoteltuna.

Taulukko 5: Viisi eniten mainittua yksittäistä välityömarkkinaverkoston asiakasohjauksen kriteeriä.

Taulukko 6: Kyselyyn vastanneiden antama kouluarvosana VTM-verkoston asiakasohjauksen ohjeistuksesta.

Liitteet

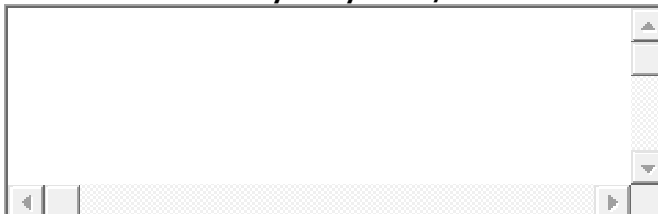
Liite 1 Kyselylomake

Liite 2 Kyselyn saatekirje

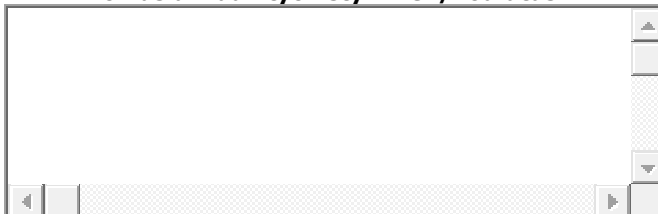
Kysely välityömarkkinaverkoston toiminnasta Duurissa

Sivu 1

1. Mitä hyötyä mielestäsi VTM-verkoston ohjauksesta on asiakasprosessille, jossa tavoitteena on asiakkaan työllistyminen/koulutus ?



2. Mitä haittaa mielestäsi VTM-verkoston ohjauksesta on asiakasprosessille, jossa tavoitteena on asiakkaan työllistyminen/koulutus?



3. Milloin asiakas on mielestäsi syytä ohjata TE-toimiston palvelujen piiriin työn/koulutuksen hakua varten VTM-verkoston sijasta?



4. Onko sinulla asiakkaita, jotka hyötyisivät VTM-verkoston palveluista?

- Kyllä
 Ei
 En osaa sanoa

5. Jos vastasit kyllä, arvioi kuinka monta asiakastasi hyötyisi VTM-verkoston palveluista

6. Oletko ohjannut asiakkaita VTM-verkostoon?

- Kyllä
 Ei
 En osaa sanoa

Jatka >

33 %

Kysely välityömarkkinaverkoston toiminnasta Duurissa

Sivu 2

7. Oletko saanut riittävästi ohjeistusta siitä, miten asiakas ohjataan VTM-verkostoon?

- Kyllä
 Ei
 En osaa sanoa

8. Jos vastasit ei, millaista ohjeistusta toivoisit saavasi?

9. Minkä kouluarvosanan (4-10) annat VTM-verkoston asiakasohjauksen tämän hetkisestä ohjeistuksesta?

- 10
 9
 8
 7
 6
 5
 4

10. Minkälainen asiakas mielestäsi täyttää VTM-verkoston asiakasohjauksen kriteerit? Määrittele 3-5 tärkeintä kriteeriä.

Kriteeri 1

Kriteeri 2

Kriteeri 3

Kriteeri 4

Kriteeri 5

11. Millaisena näet roolisi asiakkaan prosessissa sen jälkeen, kun asiakas on ohjattu VTM-verkostoon?

12. Onko Sinulla asiakkaita, jotka ovat ohjautuneet VTM-verkostosta takaisin työparille?

- Kyllä
 Ei

13. Jos vastasit kyllä, millaista hyötyä VTM-virkailijan näkemyksestä oli jatkotyöskentelylle asiakkaan kanssa?

14. Miten asiakasohjausta VTM-verkostoon tulisi mielestäsi kehittää?

< Takaisin

Jatka >

67 %

Kysely välityömarkkinaverkoston toiminnasta Duurissa

Sivu 3 Taustakysymykset

15. Mihin ammattikuntaan kuulut?

- työvoimaohjaaja
- sosiaaliohjaaja/sosiaalityöntekijä/työvoimasuunnittelija

16. Mihin tiimiin kuulut?

- A-tiimi
- B-tiimi
- C-tiimi

17. Kuinka kauan olet työskennellyt Duurissa?

- alle vuoden
- 1-2 vuotta
- 3-5 vuotta
- yli 5 vuotta

18. Kuinka pitkä työkokemus Sinulla on hallintokuntasi työstä (työhallinto/sosiaalityö) ennen Duuria?

- alle vuoden
- 1-4 vuotta
- 5-8 vuotta
- yli 8 vuotta

< Takaisin

Lähetä

Liite 2 Kyselyn saatekirje

Hyvä vastaanottaja

Välityömarkkinaverkoston (VTM) tavoitteena on auttaa sellaisia asiakkaita työllistymään, joiden moniammatillisen palvelun tarve (sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalvelut) on vähentynyt ja joilla on valmiudet työllistyä avoimille työmarkkinoille.

Tämän kyselyn tavoitteena on selvittää, miten asiakasohjausta tulisi kehittää, jotta VTM-verkoston ohjautuisi asiakkaita, jotka palvelusta eniten hyötyvät. Lisäksi tavoitteena on selvittää, mikä on VTM-verkoston merkitys Duurin asiakasprosessissa. Näiden asioiden selvittämiseksi ja kehittämiseksi Sinun mielipiteesi on tärkeä.

Kysely liittyy Laurea ammattikorkeakoulussa suorittamaani ylempään ammattikorkeakoulututkintoon terveyden edistämisen aluelähtöisen johtamisen ja kehittämisen koulutusohjelmassa. Kysely on osa opinnäytetyötäni.

Kysely on lähetetty kaikille A-, B- ja C-tiimien työvoimaohjaajille ja sosiaali-ohjaajille/sosiaalityöntekijöille/työvoimasuunnittelijoille. Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista ja voit itse valita vastauksien pituuden. Vastaukset tallentuvat Digium-järjestelmään nimettömänä. Aineiston käsittelyssä, analyysissä ja raportoinnissa noudatan yleisiä tutkimuseettisiä periaatteita.

Vastausaikaa on torstaihin 14.6.2012 asti.

Vastaa kyselyyn klikkaamalla linkkiä:

Jos linkki ei aukea klikkaamalla, kopioi se selaimen osoiteriville hiiren avulla.

Vastaan mielelläni, jos Sinulla on kyselyyn tai opinnäytetyöhöni liittyviä kysymyksiä. Kiitos vastauksestasi!

Ystävällisin terveisin,

Kaija Arvinen