

KOKEMUKSIA TYÖVOIMAPALVELUIDEN  
ASIAKASLÄHTÖISYYDESTÄ  
MASSAIRTISANOMISTILANTEESSA

Sini Pallasvuo  
Pro gradu -tutkielma  
Turun yliopisto  
Sosiaalitieteiden laitos  
Sosiaalipolitiikka  
Toukokuu 2017

Turun yliopiston laatujärjestelmän mukaisesti tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck -järjestelmällä.

## Sisällysluettelo

1. JOHDANTO.....	1
2. ASIAKASLÄHTÖISYYS JA ASIAKKUUS .....	4
2.1 Asiakaslähtöisyys .....	4
2.2 Asiakaslähtöisyyden osa-alueet.....	8
2.2.1 Itsemääräämisoikeus.....	8
2.2.2 Osallisuus ja tasavertainen vuorovaikutus.....	11
2.2.3 Tiedonsaanti .....	13
2.3 Asiakkaan ja asiakaslähtöisyyden määrittely TE-toimistossa.....	15
3. AKTIIVISTEN TYÖVOIMAPALVELUIDEN ASIAKASLÄHTÖISYYS.....	18
3.1 Tehtaan sulkeminen ja aktiiviset työvoimapalvelut .....	18
3.2 Asiakaslähtöisyys aktiivisissa työvoimapalveluissa .....	26
4. SALO TUTKIMUSKOHTENA.....	31
4.1 Salon matka äkillisen rakennemuutoksen alueeksi .....	31
4.2 Salon työttömyysasteen kehitys ja irtisanottujen profiili .....	32
4.3 Työvoimapolitiittiset toimenpiteet ja niiden rahoitus Salossa.....	33
5. TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	37
5.1 Tutkimustehtävä .....	37
5.2 Tutkimuksen aineisto ja analyysi .....	38
5.2.1 Haastatteluaineiston esittely .....	38
5.2.2 Tutkielman eettiset kysymykset .....	39
5.2.3 Teemahaastattelu .....	41
5.2.4 Aineiston rakentuminen.....	42
5.2.5 Haastatteluaineiston analyysi sisällönanalyysin keinoin.....	44
6. TULOKSET.....	46
6.1 Haastateltavien tarpeet .....	46
6.2 Itsemääräämisoikeus .....	52
6.2.1 Itsemääräämisoikeuden toteumista edistävät tekijät.....	52
6.2.2 Itsemääräämisoikeuden toteutumista heikentävät tekijät .....	54
6.3 Osallisuus ja tasa-arvoinen vuorovaikutus .....	57
6.3.1 Osallisuutta edistävät tekijät sekä tasa-arvoinen vuorovaikutus .....	57
6.3.2 TE-toimisto asiakkaidensa etujen valvojana .....	60
6.4 Tiedonsaanti .....	63
6.4.1 Tiedon saavutettavuus .....	65
6.4.2 Tiedonsaannin nopeus .....	68
6.5 Toimijuus .....	70

6.6 Kehittämisehdotukset .....	74
7. YHTEENVETO .....	77
8. JOHTOPÄÄTÖKSET .....	79
9. LÄHTEET .....	84
10. LIITTEET.....	98
Liite 1: Haastateltavien perustiedot.....	98
Liite 2: Haastattelurunko .....	99
Liite 3: Haastattelupyyntö .....	104
Liite 4: Tutkimushenkilön kirjallinen suostumus.....	106
Liite 5: Tiedote Muuttuva Salo-tutkimuksesta.....	108

TURUN YLIOPISTO  
Sosiaalitieteiden laitos

PALLASVUO, SINI: Kokemuksia työvoimapolkujen asiakaslähtöisyydestä  
massairtisanomistilanteissa

Pro gradu -tutkielma, 97 sivua, 11 liitesivua  
Sosiaalipolitiikka  
Toukokuu 2017

---

Tässä pro gradu –tutkielmassa tutkin Nokialta, pääasiallisesti Salon toimipisteestä, massairtisanomistilanteissa työttömäksi jääneiden kokemuksia heille tarjottujen osittain EGR (Euroopan globalisaatorahasto) -rahalla rahoitettujen työvoimapolkujen asiakaslähtöisyydestä. Lisäksi halusin selvittää, mitä tarpeita irtisanotuilla oli ja miten he kehittäisivät edellä mainittuja työvoimapolkuja. Tutkimukseni on laadullinen tutkimus. Haastatteluaineiston olen kerännyt haastattelemalla seitsemää Nokian Salon toimipisteeltä työttömäksi jäänyttä ja yhtä Nokian Espoon toimipisteestä työttömäksi jäänyttä. Haastattelut toteutin teemahaastatteluina ja aineiston analysoinnissa käytin sisällönanalyysiä.

Haastatteltavien tarpeet jaoin viiteen kategoriaan: irtisanomisen käsittely, tulevaisuuden päämäärien selkiyttäminen, lisä- ja täydennyskoulutus, asiointi TE-toimiston kanssa sekä työnhaku ja talousneuvonta. Tarpeet liittyivät pääasiallisesti uudelleen työllistymiseen. Tarkastelin asiakaslähtöisyyttä kolmen ennalta määritellyn asiakaslähtöisyyden ulottuvuuden avulla, jotka olivat itsemääräämisoikeus, osallisuus ja tasavertainen vuorovaikutus sekä tiedonsaanti. Lisäksi nostin aineistosta neljänneksi ulottuvuudeksi toimijuuden. Työvoimapolkut pääasiallisesti tukivat itsemääräämisoikeuden toteutumista, osallisuutta, tiedonsaantia sekä toimijuutta. Toisaalta byrokratia ehkäisi itsemääräämisoikeuden ja toimijuuden toteutumista ja tiedon saatavuudessa, saavutettavuudessa sekä tiedon saannin nopeudessa oli jonkin verran haasteita. TE-toimiston osallisuudessa asiakkaiden asianajossa havaitsin myös puutteita. Haastatteltavieni esittämät kehittämissuositukset koskivat irtisanomisten herättämien tunteiden huomioimista, työvoimapolkuihin liittyvää lainsäädäntöä, EGR-rahalla käyttöä, TE-toimiston asiakkaiden edunvalvontaa sekä korkeasti koulutettujen työnhakijoiden tarpeiden huomioimista työvoimapolkuissa.

Tutkielmani tulosten mukaan työvoimapolkut olivat pääsääntöisesti asiakaslähtöisiä, mutta niissä oli myös piirteitä asiakkaan tarpeet ohittavista toimintatavoista. Todennäköisesti tulos on asiakaslähtöisyyden näkökulmasta näin positiivinen, koska Nokialta irtisanottujen palveluiden toteuttamiseen saatiin lisärahoitusta EU:lta. Työvoimapolkuja tulisi kehittää edelleen asiakaslähtöisempään suuntaan esimerkiksi kokemusasiantuntijoiden avulla.

Avainsanat: asiakaslähtöisyys, työttömyys, äkillinen rakennemuutos, työvoimapolkut.

# 1. Johdanto

Massairtisanomiset ja toimipisteiden lakkauttamiset ovat koetelleet 2000-luvulla Eurooppaa. Aikavälillä 2008–2013 Euroopasta hävisi yli kymmenen miljoonaa työpaikkaa, pääasiallisesti tuotantoalalta. (Euroopan unioni 2014, 3.) Suomea on myös koetellut viime vuosina raju rakennemuutos (Honkatukia & Tamminen & Ahokas 2014, 1). Suomessa rakennemuutos on näkynyt erityisesti työpaikkojen häviämisenä ICT-alalta. (Hokkanen ym. 2015, 58-60) Pitkälti ICT-alan rakennemuutos Suomessa on seurausta Nokian suurista irtisanomisista. (Ålander & Sillanpää & Nevalainen 5, 15 2014.)

Irtisanomiset ja työpaikkojen menetykset kertovat rakennemuutoksesta, jolla tarkoitetaan yleensä tuotanto- ja työllisyysrakenteissa tapahtuvia muutoksia (Ahokas 2011, 24.) Rakennemuutoksen taustalla vaikuttava merkittävä tekijä on globalisaatio, jolla on 2000-luvulta lähtien ollut suuri vaikutus maailmantalouteen (Lahtinen ym. 2012, 23). Kun puhutaan äkillisestä rakennemuutoksesta, tarkoitetaan käytännössä sitä, että jokin yritys vähentää merkittävästi työpaikkoja alueella tai lopettaa tuotantoyksikkönsä kokonaan (TEM 2015a). Tällöin muutos on erityisen nopea ja myös yllättävä. Erityisen herkkiä äkilliselle rakennemuutokselle ovat alueet, joilla talous tukeutuu pääsääntöisesti 1-2 yritykseen (Hytönen & Mella 2011, 34).

Äkillisen rakennemuutoksen seurauksena työpaikkojen määrä vähenee huomattavasti ja nopeasti, mikä näkyy työttömien määrän nopeana nousuna. Erityisen suuren ongelman tämä muodostaa pienillä paikkakunnilla, joiden elinkeinorakenne on yksipuolinen. Työttömien uudelleen työllistäminen on tärkeää yksilön sekä kunnan ja valtion kannalta. Äkillinen rakennemuutos aiheuttaa julkiselle vallalle kustannuksia ja työttömyydestä voi seurata yksilöille taloudellisten ongelmien lisäksi sekä psyykkisiä että fyysisiä ongelmia. (Ylikännö & Kehusmaa 2015, 12.)

Äkillisestä rakennemuutoksesta kärsivä alue voidaan nimetä äkillisen rakennemuutoksen alueeksi hallituksen toimesta. Äkillisen rakennemuutoksen alueelle voidaan kohdistaa valtion erityisrahoitusta. Lisäksi alueen on mahdollista saada rahoitusta EU:n eri rahastoista, kuten Euroopan globalisaatorahastosta (EGR), jonka

avulla on pyritty parantamaan työttömäksi jääneiden työllistymisedellytyksiä palkkaamalla muun muassa työntekijöitä palvelemaan pelkästään massairtisanottuja sekä luomaan äkillisen rakennemuutoksen alueelle uusia työpaikkoja.

Tässä pro gradu –tutkielmassa tutkin pääasiallisesti Nokian Salon toimipisteestä massairtisanomistilanteessa työttömäksi jääneiden<sup>1</sup> kokemuksia heille tarjottujen ja osittain Euroopan globalisaatorahaston taloudellisella tuella järjestettyjen työvoimapalveluiden asiakaslähtöisyydestä. Asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan lyhyesti ilmaistuna asiakkaan itsemäärittelemiін tarpeisiin vastaamista. Asiakaslähtöisyyttä tarkastelen kolmen eri ulottuvuuden avulla, jotka ovat itsemääräämisoikeus, osallisuus ja tasavertainen vuorovaikutus sekä tiedonsaanti (Järnström 2011). Näiden ulottuvuuksien toteutumisen seurauksena onnistuu myös asiakkaisiin tarpeisiin vastaaminen mahdollisimman hyvin. Lisäksi olen kiinnostunut siitä, mitä tarpeita näillä irtisanotuilla oli ja miten niihin vastattiin sekä minkälaisia kehittämissuhteita heillä on palveluihin liittyen.

Äkillisen rakennemuutoksen alueen työttömille työnhakijoille tarjottujen palveluiden asiakaslähtöisyyttä on näkemykseni mukaan hyvät mahdollisuudet tutkia tilanteessa, jossa on palkattu erikseen EGR-tuella lisää henkilöstöä auttamaan juuri massairtisanottuja henkilöitä heidän työllistymiseen liittyvissä tarpeissaan. Salon tilanteesta olen kiinnostunut, koska Salon Nokian toimipisteen lakkauttaminen oli yksi suurimmista äkillisistä rakennemuutoksista Suomessa.

Tutkimukseni on laadullinen tutkimus. Aineiston olen kerännyt haastattelemalla kahdeksaa Nokialta työttömäksi jäänyttä, jotka olivat EGR-tuen piirissä. Haastattelut toteutin teemahaastatteluina. Haastateltavani olivat yhtä lukuun ottamatta korkeasti koulutettuja. Korkeasti koulutetuista kaksi oli suorittanut korkeakoulututkinnon

---

<sup>1</sup> Tosin yksi haastateltavani oli joutunut työttömäksi Nokian Espoon toimipisteestä, jonne hänen yksikkönsä oli siirretty Salon toimipisteestä noin puoli vuotta ennen irtisanomisia. Hänen kuului EGR-tuen piiriin.

irtisanomisen jälkeen. Suurin osa irtisanotuista todennäköisesti ei ollut korkeasti koulutettu, koska suurin osa heistä työskenteli tuotannossa. Haastattelemistani henkilöistä yhtä lukuunottamatta oli korkeakoulutus haastatteluhetkellä. En pidä tätä ongelmana, koska on tärkeää tutkia palveluiden asiakaslähtöisyyttä myös korkeasti koulutettujen näkökulmasta. On nimittäin viitteitä siitä, että heidän tarpeisiin ei osata riittäväällä tavalla vastata työvoimapalveluissa (ks. esim. HS 2014). Aineiston analysoinnissa käytin sisällönanalyysiä. Tutkimuksen tavoitteena on arvioida massairtisanomistilanteessa työttömiksi jääneille tarjottuja työvoimapalveluita ja tämän tarkastelun seurauksena tarjota mahdollisuus palveluiden kehittämiseksi paremmin massairtisanomistilanteessa työttömäksi jääneiden tarpeita vastaaviksi ja täten tehokkaammiksi.

Aiheeni on tällä hetkellä erittäin ajankohtainen. Lisäksi massairtisanomisia ei ole tästä näkökulmasta tutkittu aikaisemmin Suomessa ja kansainvälisiäkään tutkimuksia en ole aiheesta löytänyt. Aikaisemmissa tutkimuksissa ei ole laadullisen tutkimuksen keinoin kartoitettu massairtisanomistilanteessa työttömäksi jääneiden kokemuksia heidän saamista työvoimapalveluista. Palvelujen käyttäjien kokemuksia heille tarjotuista palveluista olisi kuitenkin tärkeää tutkia, koska näin saadaan arvokasta tietoa palvelujen laadusta ja tietoa palvelujen kehittämisen avuksi.

Tutkielmani etenee seuraavasti. Tutkielmani toisessa luvussa määrittelen asiakaslähtöisyyden. Kolmannessa luvussa perehdyn työvoimapalveluiden asiakaslähtöisyyteen äkillisellä rakennemuutosrakennemuutosalueella ja yleisesti. Neljännessä luvussa esittelen tutkielmani esimerkkikaupungin, Salon. Viidennessä luvussa kerron, kuinka olen tutkielmani toteuttanut. Kuudennessa luvussa esittelen tutkielmani tulokset ja seitsemännessä luvussa on tutkielmani yhteenveto. Kahdeksannessa luvussa esittelen tuloksistani vetämäni johtopäätökset.

## 2. Asiakaslähtöisyys ja asiakkuus

Tässä luvussa tarkastelen asiakaslähtöisyyden käsitettä aikaisempien tutkimusten pohjalta sekä esittelen asiakaslähtöisyyden kolme ulottuvuutta, jotka ovat tutkielmassani olennaisessa roolissa. Lisäksi kirjoitan siitä, kuinka asiakkuus ja asiakaslähtöisyys määritellään TE-toimistossa.

### 2.1 Asiakaslähtöisyys

Ensimmäisenä asiakaskeskeisestä näkökulmasta puhui Yhdysvalloissa 1930-luvulla Carl Rogers, humanistinen psykologian edustaja (Dryden & Mytton 1999). Rogersin mukaan asiakassuhteessa tuli edetä asiakkaan esiin nostamien käsitteiden avulla, joita työntekijä ei saanut tulkita omista näkökulmistaan. Asiakkaan tuli olla terapian keskipisteessä ja vuorovaikutuksen työntekijän kanssa tuli edetä asiakkaan ehdoilla. Rogers painotti luottamuksellisuutta ja kunnioitusta asiakassuhteessa. (Dryden & Mytton 1999, 57-69.)

Suomessa asiakaslähtöisyys alkoi saada enemmän huomiota 1950-luvun puolessa välissä (Järnström 2011, 45). Ristaniemen (2005, 13) mukaan keskustelussa asiakaslähtöisyydestä voidaan nähdä kolme aaltoa. Aalloista ensimmäinen vaikutti 1960-luvulla, jolloin keskityttiin tahdonvastaisiin instituutioihin. Toinen keskusteluaalto sijoittui 1980-luvun alkuun, jolloin puhuttiin vaihtoehtoisesta sosiaalipolitiikasta ja kohteiden kapinasta. 1980-luvulla esiin nousivat yksilön asemaa painottavat ja yksilön arkeen liittyvät tutkimussuuntaukset. Tällöin asiakas haluttiin ottaa mukaan sosiaalipolitiikan kehittämiseen. Kolmantena aaltona voidaan nähdä keskustelu asiakas- ja potilaslähtöisyydestä 1990-luvulla. Tällöin korostettiin asiakas- ja potilaslähtöisyyttä, käyttäjäorientaatiota ja asiakasnäkökulmaa. 2000-luvulla esiin on puolestaan nousut yhä enemmän asiakas oikeussubjektina, mikä näkyy lakien säätämisenä asiakkaiden asemasta ja oikeuksista (Ristaniemi 2005, 13.) Tätä vaihetta voinee kutsua neljänneksi aalloksi.

Asiakaslähtöisyydellä ei ole yhtä yhtenäistä määritelmää. Asiakaslähtöisyydellä voidaan tarkoittaa eri yhteyksissä eri asioita ja kyseessä onkin hyvin moniulotteinen käsite. (Laitila 2010, 39.) Asiakaslähtöisyys voidaankin nähdä sosiaalisena konstruktiona: se on sidottu aikaan ja toimintaympäristöön, ja sen sisältö voi vaihdella eri aikoina ja eri toimijoiden puheessa (Jokinen ym. 1995, 17-18).

Asiakaslähtöisyyden käsitettä on kuitenkin pyritty määrittelemään. Olennaiseksi tekijäksi asiakaslähtöisyydessä on tunnustettu asiakkaan tarpeisiin vastaaminen. Laitila (2010) on tehnyt kirjallisuuskatsauksen asiakaslähtöisyyteen liitetyistä määreistä. Laitilan tekemässä yhteenvedossa esiin nousee tarve asiakaslähtöisen työskentelyn perustana (Laitila 2010, 30). Järnström (2011, 45) tuo myös esille tarpeen sekä myös asiakkaan toiveet yhteydessä asiakaslähtöisyyteen. Järnström ymmärtää asiakaslähtöisyyden sellaiseksi työskentelemisen tavaksi, jossa lähdetään liikkeelle asiakkaan yksilöllisistä tarpeista ja toiveista. Järnström katsookin, että asiakaslähtöisyyteen kuuluu asiakkaalle hänen tarpeisiinsa parhaiten sopivan palvelupaketin räätälöiminen. (Järnström 2011, 45.)

Myös Outisen ym. (1993) mukaan asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan sitä, että henkilökunnan toiminta- ja ajattelutapa pohjautuu asiakkaan tarpeisiin, toiveisiin ja odotuksiin. Erityisesti he korostavat sitä, että asiakasta palvellaan asiakkaan itse esiin tuomien tarpeiden mukaan, ei auttajasta johtuvien työ- ja muiden järjestelyjen tai erilaisista organisaatiotekijöiden sanelemista lähtökohdista käsin. (Outinen ym. 1993.) Myös useat muut tutkimukset nostavat esille asiakkaan itsemäärittelemän tarpeen olennaisena osana asiakaslähtöistä toimintatapaa (ks. esim. Kiikkala 2000; Cott ym. 2001; Cott 2004; Tuusa 2005).

Asiakkaan tarpeiden tyydyttämisen lisäksi asiakaslähtöisyyteen on liitetty useita muita määreitä. Laitilan (2010, 30) mukaan olennaista asiakaslähtöisessä työssä on myös asiakkaan kanssa yhdessä tekeminen. Tätä korostaa myös Cott ym. (2001, 11), joiden mukaan asiakaslähtöisyydessä on olennaista asiakkaan ja työntekijän välinen kumppanuus ja vastuun jakaminen (Cott ym. 2001, 11). Asiakaslähtöisessä työssä tavoitteena onkin tukea asiakkaan osallisuutta (Laitila 2010, 30; Järnström 2011, 48).

Asiakaslähtöistä toimintaa ohjaa myös asiakkaan yksilöllisyyden, asiantuntijuuden mielipiteiden, käsitysten, kokemuksen sekä voimavarojen huomioiminen ja kunnioittaminen. (Laitila 2010, 30.) Lisäksi tärkeää on kunnioittaa asiakkaan arvoja ja huomioida asiakkaan elämän konteksti, kuten hänen kulttuurinsa ja hänen elämänsä eri roolit. (Cott ym. 2001, 11). Tärkeää on myös kunnioittaa erilaisia elämäntyyplejä ja valintoja (Pietiläinen & Seppälä 2003, 27). Asiakasta tulisikin kohdella ainutkertaisena ja oman elämänsä asiantuntijana (Spicker 1993, 9-11).

Asiakaslähtöisyydessä tärkeänä nähdään myös asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen (Cott ym. 2001, 11; Järnström 2011, 48). Tärkeänä pidetään myös tiedon tarjoamista asiakkaalla ymmärrettävässä muodossa, jonka perusteella asiakas voi tehdä itseään koskevia päätöksiä (Cott ym. 2001, 11; Järnström 2011, 48). Lisäksi asiakaslähtöisyyteen liitetään se, että palvelut ovat helposti ja joustavasti saatavilla (Cott ym. 2001, 11). Lisäksi tarjotun avun tulisi olla oikea-aikaista (Kostick & Whitley & Bush 2010).

Asiakaslähtöisessä asiakaspalvelutyössä asiakkaan ja työntekijän suhde on tasa-arvoinen, dialoginen vuorovaikutussuhde, jossa työntekijä toimii asiakkaan yhteistyökumppanina, konsulttina tai valmentajana. (Laitila 2010, 30.) Työntekijän roolia voi pitää myös mahdollistajana, joka auttaa asiakasta saavuttamaan tavoitteensa (Cott ym. 2001, 11).

On myös tuotu esille, että asiakas-työntekijäsuhteet ovat jo lähtökohtaisesti epätasa-arvoisia suhteita niin kuin ovat arkipäivänkin vuorovaikutussuhteet (Järvinen 2015, 27). Epäsymmetrian voikin nähdä olevan vuorovaikutukseen yleisesti kuuluva piirre (Linell & Luckmann 1991, 4-8). Institutionaalisen vuorovaikutuksen epäsymmetrisyys ilmenee esimerkiksi keskustelun osapuolten oikeuksina ja rajoitteina osallistua ja vaikuttaa keskusteluun, tietämyseroina ja erilaisina tulkintanäkökulmina (Drew & Heritage 1992, 49-51.) Työntekijät pääsääntöisesti kontrolloivat enemmän keskustelun kulkua ja asiakkaan elämäntilanteen, ongelmien ja niiden ratkaisujen määrittelyä kuin asiakkaat. Näin ollen työntekijällä on suurempi valta vaikuttaa myös vuorovaikutustilanteen seuraamuksiin. Asiakas-työntekijäsuhteessa on tyypillistä, että kysymis- ja vastaamisvuorot jakautuvat eri tavoin kuin arkikeskustelussa: työntekijä kysyy

useimmiten ja asiakas vastaa. Kysymykset rajoittavat seuraavan puhujan puheenvuoroja ja työntekijän kysyessä enemmän kuin asiakas muotoutuu vuorovaikutustilanne epäsymmetriseksi. (Järvinen 2015, 28.)

Toisaalta asiakas-työntekijäsuhteen vuorovaikutus ei ole pelkästään epäsymmetristä. Se voi olla myös symmetristä. Symmetristä asiakassuhdetta tukevat asiakassuhteen dialogisuus sekä asiakkaan osallisuuden ja jaetun asiantuntijuuden korostaminen. (Järvinen 2015, 29.) Sekin on syytä ottaa huomioon, että valta voi myös olla positiivista ja mahdollistavaa valtaa, jota käytetään asiakkaan hyväksi tukemaan hänen muutosprosessiaan (Pohjola 2010, 55).

Asiakaslähtöisyydestä voidaan käyttää myös käsitteitä asiakas-, potilas-, ihmis- ja yksilökeskeisyys sekä –lähtöisyys (Laitila 2010, 39). Joissakin lähteissä asiakaslähtöisyys kuitenkin erotetaan asiakaskeskeisyydestä. Asiakaskeskeisyydessä asiakas on palvelujen keskipisteessä ja palvelut ja toiminnot organisoidaan häntä varten, kun asiakaslähtöisessä toiminnassa palveluntarjoaja toimii yhteistyössä asiakkaan kanssa. Tällöin palvelu toteutetaan asiakkaan kanssa eikä ainoastaan häntä varten. (Virtanen ym. 2011, 19.)

Asiakaslähtöisessä työskentelyssä keskeistä on asiakkaan asiantuntijuuden huomioiminen ja kunnioittaminen (Laitila 2010, 30). Tähän viitataan käsitteillä avoin ja refleksiivinen asiantuntijuus. Näissä asiantuntijuuden lajeissa viranomaisen ja työntekijän asiantuntijuutta ei koroteta asiakkaan asiantuntijuuden yläpuolelle. Ratkaisuja asiakkaan ongelmiin etsitään yhdessä asiakkaan kanssa yhteistyössä hyväksikäyttäen sekä työntekijän että asiakkaan asiantuntijuutta. (Saaristo 2000; Eräsaari 2002.) Voidaan puhua myös kokemusasiantuntijuudesta. Siinä henkilökohtainen kokemus antaa yksilölle tietoa ja taitoa, jota voidaan hyödyntää esimerkiksi asiakastyön kehittämisessä (Laitinen & Nikupeteri 2013, 430; Niskala & Savilahti 2015). Kokemusasiantuntijuudessa asiakkaan asiantuntijuus nostetaan vieläkin korkeampaan arvoon kuin avoimessa ja refleksiivisessä asiantuntijuudessa. Kokemusasiantuntijana asiakas ovat tiedontuottajan roolissa ja hänen tietopohjaansa arvostetaan siinä missä viranomaisenkin.

Asiakaslähtöisyyden vastakohta on asiantuntijälähtöisyys, jossa asiantuntija yksin päättää, mikä on asiakkaalle parhaaksi (Järnström 2011, 47). Voidaan puhua myös suljetusta asiantuntijuudesta, joka on avoimen ja refleksiivisen asiantuntijuuden vastakohta. Suljetulla asiantuntijuudella tarkoitetaan esimerkiksi sitä, että asiantuntijoilla on tutkimukseen pohjautuvaa tietoa, jota he jakavat maallikolle yksinkertaisina ohjeina. Asiantuntijuus on hierarkkista, jossa asiantuntija (esim. viranomainen) on maallikon (esim. asiakas) yläpuolella, eikä viranomaisen ja asiakkaan välisellä vuorovaikutuksella ole kovin suurta merkitystä. (Saaristo 2000; Eräsaari 2002.)

## 2.2 Asiakaslähtöisyyden osa-alueet

Tarkastelen tässä tutkielmassa asiakaslähtöisyyttä kolmen eri osa-alueen avulla. Osa-alueet ovat itsemääräämisoikeus, osallisuus ja tasavertainen vuorovaikutus sekä tiedonsaanti. Osa-alueet ovat Järnströmin (2011) aikaisemman tutkimuskirjallisuuden perusteella luomia.

Järnström (2011) on käyttänyt kolmea asiakaslähtöisyyden osa-aluetta tarkastellessaan asiakaslähtöisyyttä geriatrisilla osastoilla sairaaloissa sosiaalityön väitöskirjassaan. Näen että nämä asiakaslähtöisyyden osa-alueet sopivat yhtäläillä asiakaslähtöisyyden tarkasteluun TE-toimistossa kuin geriatrisilla osastoilla. Perustelen tätä sillä, että TE-toimiston ohjeistuksessa asiakaslähtöisestä työskentelystä (TEM 2013b) tulevat esille nämä kaikki edellä mainitut osa-alueet. Näin olleen TE-toimiston palveluissa näiden osa-alueiden tulisi toteutua. Lisäksi TE-toimiston toimintaa ohjaavassa laissa (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 916/2012) nämä osa-alueet ovat esillä.

Olen valinnut nämä osa-alueet myös siksi, koska oman kirjallisuuskatsauksen perusteella ne ovat olennaisia asiakaslähtöisyyden ulottuvuuksia, joiden toteutuessa mahdollistuu asiakkaan tarpeisiin vastaaminen.

### 2.2.1 Itsemääräämisoikeus

Järnströmin (2011, 48) mukaan itsemääräämisoikeus on olennaisin asiakaslähtöisyyden ulottuvuus ja sen toteutumista edellyttävät osallistuminen ja tasavertainen vuorovaikutus sekä tiedonsaanti. Itsemääräämisoikeus eli autonomia tarkoittaa ihmisen

oikeutta toimia itsenäisesti (Hautamäki 1997, 97). Autonomialla tarkoitetaan sitä, että jokaisella yksilöllä on oikeus tehdä kykyjensä mukaan ja vapaasti omaan elämäänsä liittyviä valintoja sekä päätöksiä ja toteuttaa niitä. Järnströmin (2011, 51) mukaan autonomiaan liitetään myös subjektius tai subjektina oleminen.

Autonomiaan sisältyy ajatus henkilön itsenäisyydestä, riippumattomuudesta ja autenttisuudesta. Autonomisuus ei kuitenkaan sulje pois tietynasteista riippuvuutta muista ihmisistä. (Juvonen 2015, 164-165.) Itsemääräämisoikeuden voidaan katsoa kuuluvan henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen, jotka ovat perustuslakiin kirjattuja perusoikeuksia. (Hallituksen esitys 2014.)

Ammatillisessa auttamistyössä asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen tarkoittaa käytännössä esimerkiksi sitä, että hänen tarpeensa, toiveensa ja arvonsa kuullaan ja ne otetaan huomioon palveluita tarjottaessa. (Järnström 2011, 48; Juvonen 2015, 165.) Itsemääräämisoikeuden kunnioittamista ei voida kuitenkaan pitää aina absoluuttisena periaatteena, sillä ammatillinen auttamistyö perustuu myös tiettyjen yhteiskunnallisten tehtävien toteuttamiseen, joihin saattaa liittyä asiakkaan autonomiaa rajoittavaa yhteiskunnallista kontrollia (Juvonen 2015, 165).

Itsemääräämisoikeuden kunnioittamisen vaatimusta ei ole esitetty suoraan TE-toimiston toimintaa ohjaavassa laissa julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta (916/2012). Kyseisessä laissa todetaan kuitenkin seuraavasti: ”Työllistymissuunnitelma ja sitä korvaava suunnitelma perustuu työnhakijan omiin työtä tai koulutusta koskeviin tavoitteisiin ja arvioituun palvelutarpeeseen.” Asiakkaalla onkin lain mukaan mahdollisuus itse määrittellä tavoitteitaan ja tätä kautta myös mahdollisuus vaikuttaa siihen, minkälaisia palveluita hän saa TE-toimistosta. Tulkitsen tämän tarkoittavan itsemääräämisoikeuden kunnioittamista. Suunnitelmien voikin nähdä tukevan yksilön itsemääräämisoikeutta (Kotkas 2013, 92).

Itsemääräämisoikeuden edellytyksenä on valta (Heikkinen 1997, 160). Jos asiakkaalla ei ole valtaa vaikuttaa omiin asioihinsa tai hän kokee, ettei tällaista valtaa ole, ei hän pysty käyttämään itsemääräämisoikeuttaan. Itsemääräämisoikeuden toteuttaminen edellyttää

myös, että henkilö on kykeneväinen itsenäiseen päätöksentekoon (Järnström 2011, 49). Näin ollen jos tämä kyky heikkenee, heikkenee samalla ihmisen kyky käyttää itsemääräämisoikeuttaan. Asiakslähtöisyyden ajatusta sosiaali- ja terveystaloudissa sekä työvoimapalveluissa onkin kritisoitu Suomessa siitä, että tietääkö asiakas itse, mikä on hänelle parasta. Asiakslähtöisyyden on pelätty lisäävän liikaa uskoa ihmisten kykyyn määrittellä tarpeensa ja vievän huomion pois todellisilta tarpeilta, joita asiakas ei osaa ehkä havaita tai ei pysty myöntämään. (Virtanen ym. 2011, 25.)

Itsemääräämisoikeuden käyttöä saattavat heikentää myös instituutioiden hallinnolliset ja fyysiset rakenteet (Välimäki 1998). TE-toimiston kohdalla tämä tarkoittaa sitä, että TE-toimiston tulee toimia omien määrärahojensa ja lain puitteissa (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 916/2012). Käytännössä tämä näkyy esimerkiksi siten, että TE-toimisto voi kustantaa vain sellaisia koulutuspalveluita, joiden käymisen tuloksena asiakkaalla on mahdollista TE-toimiston arvion mukaan työllistyä (Stenroos 2015). Myös kiire ja henkilökunnan osaamattomuus voivat olla tekijöitä, jotka saattavat heikentää asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista.

TE-toimistossa asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa epäsuorasti. Esimerkiksi jos työtön ei ota vastaan hänelle tarjottua työtä tai ei osallistu hänelle tarjottaviin työvoimapalveluihin, menettää hän määräajaksi työttömyyskorvauksensa (TE-palvelut 2016a). Suoranaisesti työtöntä työnhakijaa ei siis pakoteta ottamaan työtä vastaan tai osallistumaan tiettyihin palveluihin, mutta uhka toimeentulon menetyksestä tarkoittaa käytännössä tätä. Käytännössä asiakas ei saakaan päättää täysin vapaasti, mitä työtä hän ottaa vastaan tai mihin palveluihin hän osallistuu. Työttömyysturvaetuuden epäämistä määräajaksi ei ole kuitenkaan perustuslakivaliokunnan lausunnoissa nähty ongelmalliseksi. Tämä kertoo siitä, että TE-toimiston yhteiskunnallinen tehtävä työllistymisen edistämässä katsotaan tärkeämmäksi kuin henkilöiden itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. (Douglas ym. 2011, 4.)

### 2.2.2 Osallisuus ja tasavertainen vuorovaikutus

Asiakkaan yksilöllinen osallistuminen asioidensa hoitoon resursseineen ja rajoituksineen on keskeinen edellytys asiakaslähtöiselle palvelulle ja asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumiselle (Latvala 1998, 26). Asiakkaan tai palveluiden käyttäjien osallisuus on käsite, jota on hankala määritellä (Laitila 2010, 8). Lisäksi käsitteitä osallisuus (involvement) ja osallistuminen (participation) käytetään välillä synonyymeinä (Kujala 2003). Julkunen ja Heikkilä (2007) sekä Kujala (2003) näkevät, että osallisuus on laajempi käsite kuin osallistuminen. Heidän mukaansa osallisuus pitää sisällään oletuksen siitä, että palveluiden käyttäjän tai asiakkaan toiminnalla on jonkinlaista vaikutusta palveluprosessiin. Asiakkaan osallistuminen sen sijaan voi olla asiakkaan ”mukana oloa” esimerkiksi tiedonantajan roolissa.

Asiakkaan osallisuuden kokemukseen liittyvät riittävä tuki, yhteinen päätöksenteko, asiakkaan valinnan mahdollisuus sekä asiakkaan mielipiteiden arvostaminen. Asiakkaan osallisuuden voidaan katsoa olevan jatkumo, jossa palveluiden käyttäjän osallisuus liikkuu ei-osallisuudesta tai tiedonantajan ja saajan roolista palveluiden käyttäjien kontrolliin ja voimaantumiseen. (Laitila 2010, 9.) Osallisuuden toteutuminen vaatii siis vallan tasa-arvoista jakautumista asiakkaan ja työntekijän kesken.

Laissa julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta (916/2012) työttömän osallisuutta puolletaan. Työllistymissuunnitelman sisältöä koskevassa kohdassa todetaan, seuraavasti: ”Suunnitelmassa sovitaan työnhausta ja sen tavoitteista, työnhakijan palvelutarpeen mukaisista julkisista työvoima- ja yrityspalveluista ja muista työllistymistä edistävästä palveluista sekä asiantuntija-arvioinneista. Tarvittaessa suunnitelmassa sovitaan muista osaamista, työmarkkinavalmiuksia ja toimintakykyä parantavista palveluista tai työkyvyn tai terveydentilan selvittämiseen liittyvistä toimista.” Lisäksi työntekijän ja asiakkaan tulee sopia yhdessä työllistymissuunnitelman toteutumisen seurannasta ja heidän tulee yhdessä hyväksyä suunnitelma. Työllistymissuunnitelma perustuu työnhakijan omiin työtä tai koulutusta koskeviin tavoitteisiin ja arvioituun palvelutarpeeseen.

Näin ollen lain mukaan asiakas eli työtön työnhakija sopii yhdessä työntekijän kanssa niistä toimista, joilla pyritään vastaamaan asiakkaan palvelutarpeeseen. Ymmärrän tämän niin, että asiakas osallistuu päätöksentekoon hänelle soveltuvimmista palveluista ja muista toimenpiteistä eli asiakas ja työntekijä sopivat yhdessä asiakkaille tarjottavista palveluista. Huomioon on kuitenkin otettava se, että työllistymissuunnitelman tekeminen eikä noudattaminen ole vapaaehtoista. Työttömän on osallistuttava sekä suunnitelman tekemiseen että sen toteuttamiseen sanktion uhalla. (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 916/2012.) Tällöin kyse ei siis ole vapaaehtoisesta osallisuudesta. Lisäksi kuten olen jo edellä tuonut esille, lait ja määrärahat rajoittavat palveluiden tarjontaa. Ymmärrän lakitekstin kuitenkin siten, että tietyissä rajoissa asiakkaalla on mahdollisuus osallistua päätöksentekoon siitä, minkälaisia palveluita hän saa.

Toomas Kotkas (2013, 91-92) tuo lisäksi esille, että lainsäätäjä on mahdollisesti ajatellut, että sopimukselliset suunnitelmat ovat tehokkaita perusoikeuksien edistämismuotoja, vaikka perusoikeudet eivät olekaan sopimuksenvaraisia. Perusoikeudet, joihin Kotkas viittaa ovat oikeus tulla kohdelluksi yhdenvertaisesti, oikeus osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja vaikuttaa itseään koskevaan päätöksentekoon, julkisen vallan velvollisuuteen edistää työllisyyttä ja oikeus työllistävään koulutukseen sekä oikeuteen perustoimeentulon turvaan työttömyyden varalta. Se, että työllistymistä edistävistä toimenpiteistä sovitaan yhdessä ja yksilöllisten tarpeiden pohjalta voi olla tehokkaampi tapa taata perusoikeuksien toteutuminen kuin se, että viranomainen sanelee, mihin toimenpiteisiin työttömän on osallistuttava. Sopimuksellisuus lisäksi tukee asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista, kuten edellä jo toin esille.

Kotkas (2013, 82) on nähnyt suunnitelmat myös ongelmalliseksi. Työttömyysturvan suunnitelmat eivät ota asiakasta ainoastaan mukaan ”sopimiseen” ja ”neuvotteluun”, ne myös vastuullistavat yksilöä. ”Asiakkaalle ei pelkästään anneta osittaista valtaa päättää omista asioistaan (autonomisaatio), vaan hänen odotetaan myös ottavan selkeämmin vastuuta omasta sosiaalisesta, fyysisestä ja psyykkisestä hyvinvoinnistaan (vastuullistaminen)”. (Kotkas 2013, 82.) Lisäksi on esitetty, että tämänkaltainen

sopimuksellisuudelle perustuva työttömydenhallintajärjestelmä siirtää huomion pois työmarkkinoiden rakenteellisista ongelmista ja näkee työttömyyden yksilön omana syynä (Freedland & King 2005, 123, 132). Toisin sanoen työttömyydestä tehdään moraalinen ongelma poliittisen ongelman sijasta (Veitch 2011, 208–214).

Osallisuus ei toteudu ilman tasa-arvoista vuorovaikutusta. Tasavertainen vuorovaikutus eli dialogi edesauttaa asiakkaan osallisuutta omien asioiden hoidossa ja samalla saadaan tietoa asiakkaan tarpeista, joihin palvelulla pyritään vastaamaan. Isaacsin (2001, 39-40) mukaan dialogi on yhdessä ajattelemisen taitoa ja sen tavoitteena on saavuttaa uusi yhteinen ymmärrys, joka luo pohjan myöhemmälle ajattelulle ja toiminnalle. Yhdessä ajattelu tarkoittaa sitä, ettei keskustelija pidä omaa kantaansa lopullisena, vaan askeleena kohti lopputulosta. Dialogissa tuotetaankin uusi tulkinta asiasta, eikä se ole joko asiakkaan tai työntekijän tulkinta. Dialogissa ei olekaan kyse mielipiteiden vaihdosta, vaan luovasta prosessista, jossa pyritään luomaan mahdollisuuksia ja näkemään uusi vaihtoehtoja. (Isaacs 2001, 39-41.) Dialogi voikin lisätä itseymmärrystä ja molemminpuolista ymmärrystä ja ylittää näin eroavat näkökulmat (Abma ym. 2001, 166-169).

Dialogin onnistumisen kannalta on tärkeää keskittyä kuuntelemaan ja olemaan avoin tuleville asioille. (Isaacs 2001, 63.) Asiakkaan ajatukset ja kokemukset tulisi nostaa vuorovaikutuksessa keskeiseen asemaan koko asiakasprosessin ajan (Järnström 2011, 52). Tasavertaisen vuorovaikutuksen toteutumisen edellytys on myös se, että asiakkaalla on riittävästi tietoa asioistaan (Järnström 2011, 52) ja tästä syystä tiedonsaanti on tärkeää.

### 2.2.3 Tiedonsaanti

Tiedonsaanti on asiakaslähtöisyydessä olennainen elementti ja myös sen kulmakivi. Tiedonsaanti on tärkeää, jotta itsemääräämisoikeus sekä osallistuminen ja tasavertainen vuorovaikutus voivat toteutua. (Järnström 2011, 53.) Jos asiakkaalle ei anneta kaikkea tietoa asioistaan, ei hänen itsemääräämisoikeutensa pääse toteutumaan (Koskinen 1994, 155), koska asiakkaan ei ole mahdollista tehdä omasta näkökulmastaan oikeita

päätöksiä ilman riittävää tietoa asioista (Kane & Kane 2001, 408). Ilman tarvittavaa tietoa asiakkaan ei ole mahdollista osallistua täysivaltaisesti omien asioidensa hoitamiseen eikä vuorovaikutus ole lähtökohdiltaan tasavertaista (Järnström 2011, 53.).

Laissa julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta (916/2012) todetaan, että työ- ja elinkeinoviranomaisen tulee informoida työnhakijaa työnhakuun liittyvistä asioista, työnhakijalle tarjolla olevista julkisista työvoima- ja yrityspalveluista, työnhaun voimassaolon edellytyksistä sekä muutosturvasta. Lisäksi tarvittaessa työ- ja elinkeinoviranomaisen tulee informoida työtöntä työnhakijaa hänen työllistymistään edistävistä muista palveluista, työttömän työnhakija yleisistä velvollisuuksista sekä työttömyyspäivärahaan tai työmarkkinatuen saamisen keskeisistä työvoimapolitiittisista edellytyksistä. Jostain syystä laissa ei kuitenkaan mainita, että työtöntä työnhakijaa tulisi informoida myös hänen oikeuksistaan.

Tapamme käyttää kieltä vaikuttaa osaltaan siihen, vahvistammeko vai heikennämmekö asiakkaan voimavaroja ja asiakaslähtöistä asiakkuutta (Seppänen 2003, 54). Asiakaslähtöisyydessä tuleekin keskittyä tekemisen ja sanomisen lisäksi siihen, miten tehdään ja sanotaan. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että asiakkaalle puhuttavan kielen tulisi olla sellaista, että asiakkaan on sitä mahdollista ymmärtää. (Järnström 2011, 53.) Ammatillisen kielen käyttö voi sulkea asiakkaan keskustelun ulkopuolelle, vaikka asiakas olisikin tilanteessa läsnä (Kokko 2003, 112). Se, että työntekijä ja asiakas ymmärtävät toisiaan, on tärkeää siitakin syystä, että asiakas ei välttämättä uskalla kysyä enää uudestaan, mitä työntekijä tarkoitti, ellei heti ymmärrä työntekijän viestiä (Hakonen 2003, 116). Haasteellista on myös vastata niihin tiedonsaannin tarpeisiin, mitä asiakas ei suoranaisesti tuo esille. (Järnström 2011, 53)

### 2.3 Asiakkaan ja asiakaslähtöisyyden määrittely TE-toimistossa

Asiakkaaksi määritellään laissa julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta yksityinen henkilö, joka saa tai hakee kyseisen lain mukaisia palveluita, tukia tai korvauksia. Henkilöasiakkaaseen viitataan kyseisessä laissa myös termillä työnhakija. (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 916/2012.) Asiakkaaksi TE-toimistoon tullaan ilmoittautumalla työttömäksi työnhakijaksi, joko verkossa tai henkilökohtaisesti TE-toimistossa (TEM 2013b, 5). Tämä on vapaaehtoista, mutta ilman työttömäksi työnhakijaksi ilmoittautumista ei asiakkaalla ole oikeutta työttömyysturvaan eikä TE-toimiston palveluihin. Asiakkuudella tarkoitetaan puolestaan asiakassuhdetta (Pyyhtiä 2009, 12). Käytännössä kyse on siis työntekijän ja asiakkaan välisestä suhteesta.

Työttömäksi määritellään laissa julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta henkilö, ”joka ei ole työsuhteessa eikä työllisty päätoimisesti yritystoiminnassa tai omassa työssään ja joka ei ole päätoiminen opiskelija; työttömänä pidetään myös työsuhteessa olevaa, joka on kokonaan lomautettu tai jonka säännöllinen viikoittainen työskentelyaika on alle 4 tuntia”. (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta, 1. luku 3 §.) Tilastokeskuksen mukaan ”työtön on henkilö, joka tutkimusviikolla on työtä vaille (ei ollut palkkatyössä tai tehnyt työtä yrittäjänä), on etsinyt työtä aktiivisesti viimeisen neljän viikon aikana palkansaajana tai yrittäjänä ja voisi aloittaa työn kahden viikon kuluessa”. (Tilastokeskus 2016.)

Asiakkuuteen TE-toimistossa liittyy sekä oikeuksia että velvollisuuksia. Työttömän oikeuksiin lukeutuvat oikeus TE-toimiston tarjoamiin TE-palveluihin. (TE-palvelut 2016b.) Lisäksi massairtisanotuilla voi olla oikeus muutosturvaan<sup>2</sup>. (TE-palvelut

---

<sup>2</sup> Muutosturvalla tarkoitetaan ”työ- ja elinkeinotoimiston, työnantajan ja työntekijöiden yhteistyönä toteutettavaa toimintamallia, jonka avulla pyritään edistämään irtisanotun, toistaiseksi tai vähintään 180 päiväksi lomautetun tai määräaikaisessa työsuhteessa olevan työttömäksi jäävän työntekijän mahdollisimman nopeaa uudelleen työllistymistä ja joka muodostuu työllistymissuunnitelmassa sovitusta

2016c.) Työttömän työnhakijan yleisenä velvollisuutena on työn tai koulutuksen hakeminen. (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 916/2012.) Työttömän työnhakijan tulee olla myös TE-toimiston tavoitettavissa ja pitää työnhakunsa voimassa. Viimeksi mainittu on edellytys työttömyysetuuden saamiselle. (TE-palvelut 2016b.) Velvollisuuksien laiminlyömisestä voi seurata sanktio, joka käytännössä tarkoittaa työttömyysetuuden menettämistä määräajaksi eli karenssia. (TE-palvelut 2016a.)

Lakiin julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta (916/2012) on kirjattu myös TE-toimiston työntekijän velvollisuudet. Kyseisen lain mukaan ”työ- ja elinkeinoviranomaisen on tarjottava työtä ja koulutusta sekä järjestettävä työllistymissuunnitelmaan tai sitä korvaavaan suunnitelmaan sisältyviä palveluja työ- ja elinkeinoviranomaisen käytettäväksi osoitettujen määrärahojen rajoissa. Työ- ja elinkeinoviranomaisen on myös seurattava työllistymissuunnitelman tai sitä korvaavan suunnitelman toteutumista ja osaltaan huolehdittava palveluprosessin etenemisestä.” (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 916/2012.)

TE-palvelujen tavoitteiksi on nimetty muun muassa asiakaslähtöisyys (TEM 2013a). TE-palvelujen asiakkuuslinjaukset –kirjeen (TEM 2013b, 3) mukaan asiakaslähtöisyydellä TE-toimistoissa tarkoitetaan sitä, että asiakas saa helposti ja nopeasti palvelutarpeensa mukaisia palveluita. TE-palvelut tuleekin järjestää siten, että ne vastaavat asiakkaiden palvelutarpeeseen. Palvelutarpeen määrittelevät yhdessä asiakas ja TE-toimiston työntekijä. Palvelutarvearvioinnin lähtökohtana on asiakkaan kokonaistilanteen ja tavoitteiden monipuolinen kartoitus. Asiakkaan palvelutarvetta arvioidaan säännöllisesti koko asiakkuuden ajan. Palveluja suunniteltaessa ja hankittaessa lähtökohtana on asiakkaan palvelutarve ja palvelujen tuloksellisuus. Asiakaslähtöisyyteen kuuluu myös se, että eri palvelukanavien käyttö on asiakkaalle

---

tämän lain mukaisista palveluista ja mahdollisista muista ammatillisia valmiuksia kehittävästä palveluista”. (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 916/2012.)

selkeää ja helppoa ja että asiakkaan siirto palvelulinjalta toiselle asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa suoritetaan saumattomasti. (TEM 2013b, 3, 6.)

TE-toimisto määrittelee asiakaslähtöisyyteen kuuluvan myös sen, että asiakkaan toiveet ja odotukset otetaan huomioon, mutta ne suhteutetaan työmarkkinoiden tilanteeseen ja työvoiman kysyntään. Asiakas tulee myös nähdä aktiivisena toimijana ja hänen antamiinsa tietoihin luotetaan. Tärkeää asiakaslähtöisyydessä on TE-toimiston mukaan lisäksi se, että asiakasta palvellaan neuvonnalla sekä ohjauksellisella ja konsultoivalla työotteella. Asiakkaan tilanteeseen otetaan kantaa. TE-toimiston asiakaspalvelun ja ulkopuoliselta palveluntuottajalta hankittavien palvelujen laatua ja tuloksellisuutta seurataan. Lisäksi asiakkaiden ja palveluntuottajien antamaa palautetta seurataan säännöllisesti. (TEM 2013b, 3.)

TE-toimiston määritelmässä tulee esille kaikki Järnströmin (2011) esittelemät asiakaslähtöisyyden ulottuvuudet. Keskeiseksi asiakaslähtöisyyden määrittelyssä muodostuu asiakkaan tarpeisiin vastaaminen. Tärkeäksi nähdään myös asiakkaan toiveiden ja odotusten huomioiminen, mikä viittaa näkemykseni mukaan itsemääräämisoikeuteen. Tärkeäksi nähdään myös asiakkaan aktiivisuus, jonka ymmärrän viittaavan osallisuuteen. Tasa-arvoiseen vuorovaikutukseen ei varsinaisesti viitata, mutta aito osallisuus ei onnistu ilman sitä. Neuvonta viittaa tiedonsaantiin. Asiakkaan toiveet ja odotukset kuitenkin suhteutetaan työmarkkinoiden tilanteeseen ja työvoiman kysyntään. Ymmärrän tämän niin, että ulkoiset rajoitteet asettavat rajansa sille, missä määrin asiakkaan toiveita ja odotuksia pystytään huomioimaan. Lisäksi asiakkaan tilanteeseen otetaan kantaa, minkä näen tarkoittavan sitä, että työntekijä voi vahvasti suositella asiakkaalle tiettyjä toimenpiteitä, jos näkee niiden olevan asiakkaalle hyödyksi.

### 3. Aktiivisten työvoimapalveluiden asiakaslähtöisyys

Tässä luvussa käyn läpi aikaisempien tutkimuksia liittyen tehtaiden sulkemiseen ja työnsä menettäneille tarjottuihin aktiivisiin työvoimapalveluihin. Lisäksi kirjoitan tutkimuksista, joissa on tutkittu aktiivisten työvoimapalveluiden toimivuutta.

#### 3.1 Tehtaan sulkeminen ja aktiiviset työvoimapalvelut

Siihen nähden, miten merkittäviä tehtaan sulkemisen tai laajojen irtisanomisten vaikutukset ovat, niitä on tutkittu yllättävän vähän. Useimmat tutkimukset tehtaan sulkemisesta ja sen vaikutuksista on tehty Yhdysvalloissa 1970- ja 1980-luvulla. Euroopasta löytyy yksittäisiä tutkimuksia, joista yksi kuuluisimpia on Marie Jahodan tutkimusryhmänsä kanssa toteuttama Marienthal-tutkimus (Jahoda & Lazarsfeld & Zeisel 2002). Kyseisessä tutkimuksessa tarkasteltiin vuoden 1930 laman aiheuttaman massiivisen työttömyyden vaikutuksia Itävaltalaisen Marienthalin kylän asukkaisiin, joista joka toinen työkäinen oli työtön. Tutkimuksessa keskityttiin tutkimaan asenteita työttömyyteen sekä työttömyyden vaikutuksia koko kyläyhteisöön.

Suomessa tuotantoyksiköiden lakkauttamisista on tehty joitakin tapaustutkimuksia 1980-luvun lopulla ja 1990-luvun alussa (ks. mm. Koistinen & Salin & Tikka 1987; Putkonen & Ylisirniö 1989; Alajärvi & Ainonen 1989; Jolkkonen & Koistinen & Kurvinen 1991). Näissä tutkimuksissa on keskitytty pääasiallisesti irtisanottujen työntekijöiden selviytymiseen ja uudelleen työllistymiseen. Jälkihoito ja sen arviointi on jäänyt vähäisempään osaan. Työttömien henkilökohtainen kokemus julkisen vallan palveluista on puolestaan jäänyt lähes kokonaan huomiotta ja huomioitaessakin hyvin pinnalliseksi.

Viimeisimmät tehtaiden sulkemiseen keskittyneet tapaustutkimukset Suomessa ovat 2000-luvulta, jolloin tutkimuksen kohteena ovat olleet elektroniikkateollisuudelle komponentteja valmistaneen Perloksen toiminnan alasajo vuonna 2007 (Jolkkonen & Kurvinen 2009) sekä Voikkaan (Melin & Mamia 2010) ja Kajaanin (Rotko ym. 2010) paperitehtaan lakkauttamiset. Edellä mainituissa tapaustutkimuksissa tarkastelun

kohteena ovat olleet ensisijassa työttömäksi jääneet. Heidän osaltaan on seurattu muun muassa uudelleentyöllistymistä sekä hyvinvoinnin ja palkkatason kehitystä.

Kuusankoskella sijaitseva Voikkaan UPM-Kymmenen paperitehdas suljettiin vuonna 2006. Samalla suljettiin UPM-Kymmenen Kuusankoskella sijaitsevalta Kymin paperitehtaalta yksi paperikone. Voikkaan paperitehtaan sulkemisen seurauksena työttömäksi jäi 575 henkilöä. Kymin paperikoneen sulkemisen seurauksena työttömäksi jäi 37 henkeä. Työttömäksi jääneiden lisäksi henkilöstöä vähennettiin muilla järjestelyillä Voikkaan tehtaalta 103 henkeä ja Kymin tehtaalta 310 henkeä. (Melin 2008, 36-37.) Suurin osa työttömäksi jääneistä oli paperiammateissa työskennelleitä, toiseksi suurimman ryhmän muodostivat korjauspuolella työskennelleet (Putila, Mamia & Kytömäki 2010, 87).

Yt-neuvotteluista tiedottamisesta seuraavalla viikolla työvoimatoimisto avasi neuvontapuhelimen irtisanomisuhan alla oleville ja noin kolme viikkoa yt-ilmoituksen jälkeen Voikkaan ja Kymin paperitehtaalle avattiin työvoimatoimiston pisteet. Kymissä työvoimatoimiston piste toimi tosin vain noin kuukauden ajan, koska sille ei nähty tarvetta. Työvoimatoimiston pisteissä virkailijat neuvoivat työnhaussa, koulutusasioissa sekä yrittäjyyteen liittyvissä asioissa. Irtisanomisilmoitusten jaon jälkeen virkailijat tekivät myös työllistymissuunnitelmia ja järjestivät pienryhmiä, joissa käytiin työttömyyteen liittyviä asioita läpi. Näiden irtisanomisten aikaan ei ollut käytössä EGR-rahoitusta. Lisähenkilöstöä ei ollut mahdollista palkata erillisiin tehtaille avattuihin pisteisiin. Niukkojen resurssien puute näkyi esimerkiksi siinä, että työnvälitystä ei juuri ehditty tekemään. Tämä työ ulkoistettiin Voikkaan tapauksessa yksityiselle konsulttiyritykselle. Voikkaalla toteutettiin kuitenkin ensimmäistä kertaa muutosturvamallia, joka mahdollisti lisärahoitusta koulutusten ostamiseen muutosturvan piirissä olleille. (Valtonen 2010, 65-67, 69, 74, 77-78.)

Yt-neuvotteluiden tultua päätökseen järjestettiin Voikkaan paperitehtaan väelle infotilaisuuksia, joissa tarjottiin informaatiota työnhausta, ansiosidonnaisesta työttömyysturvasta, koulutusmahdollisuuksista ja sen rahoituksesta sekä yrittäjyydestä. Myös eläkemahdollisuuksista tiedotettiin. UPM-Kymmene ja muutama muu suuri yritys

järjestivät tehtaalta irtisanotuille rekrytilaisuuksia. UPM-kymmene tuki irtisanottuja myös tarjoamalla Työstä-työhön –ohjelman tukitoimia, maksamalla yrittäjärahaa sekä osallistumalla koulutushankintoihin. (Valtonen 2010, 68, 70, 79.)

Tehtaalta irtisanotuille ja muutosturvan piirissä olleille tarjottiin monipuolisesti koulutuspalveluita. Käytössä olivat työvoimakoulutus ja erikseen muutosturvan piirissä oleville hankittu koulutuspaketti, johon kuului muun muassa Kymenlaakson ammattikorkeakoulun opintoja. Lisäksi työvoimatoimiston oli mahdollista ostaa yksittäisiä koulutuspaikkoja tarpeen vaatiessa. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu tarjosi Voikkaalta irtisanotuille infotilaisuuden koulutuksista sekä henkilökohtaista oppilaanohjausta. (Valtonen 2010, 72-73.) Voikkaalaiset osallistuivat koulutuksiin melko aktiivisesti. Suhteellisesti suurin osa koulutuksiin osallistuneista olivat paperiammateissa ja siivoojina toimineita henkilöitä. Kouluttautumaan lähteneitä on motivoinut oman koulutusalan huono työllisyystilanne, mutta myös se, että muodollista koulutusta ei ollut laisinkaan. Suosituttuja koulutusvaihtoehtoja olivat hoitoalan sekä rakennus- ja kuljetusalan koulutukset. Näiden valintaan vaikutti varmasti hyväksi havaittu työllisyystilanne. (Putila ym. 2010, 95-96.)

Tehtailta työttömäksi jääneistä 25 prosenttia oli työttömänä noin vuosi tehtaan sulkemisen jälkeen. Heistä suurin osa oli paperityömiehiä. Työssä tai eläkkeellä oli puolestaan 63 prosenttia työttömäksi jääneistä. (Putila ym. 2010, 89, 100) arvioivat, että työllistymistä on todennäköisesti heikentänyt vahva kiinnittyminen kotipaikkakunnalle. Vain harva oli halukas muuttamaan työn perässä toisaalle. Valtonen (2010, 78) puolestaan arvioi, että positiivisesti voikkaalaisten työllistymiseen vaikutti noususuhdanne sekä irtisanotuille suunnatut tukitoimet. Työllistymiseen vaikutti lisäksi ikä ja ammattiasema: yli 50-vuotiaat työllistyivät heikosti samoin kuin paperiammateissa toimineet. Parhaiten työllistyivät toimihenkilöt sekä korjaus- ja asentajapuolella toimineet. Myös sukupuolella oli merkitystä: naiset työllistyivät miehiä heikommin. (Putila ym. 2010, 89-91.)

Perloksen toiminnan alasajon myötä vuonna 2007-2008 työpaikkansa menetti 1175 henkilöä (Jolkkonen & Kurvinen 2009, 114). Työttömäksi jääneille tarjottiin useita

erilaisia palveluita useiden eri toimijoiden toimesta. Työvoimatoimiston lisäksi mukana olivat ammattiliitot, seurakunnat, erilaiset koulutusorganisaatiot ja yrittäjäjärjestöt. Irtisanotuille tarjottiin informaatiota ja neuvontaa muun muassa tarjolla olevista palveluista, taloudellisesta tuesta sekä avoimista työpaikoista. Työttömät saivat tukea työllistymiseen työvoimatoimistosta ja muutosturvayksiköstä. Muutosturvayksikkö toimi työvoimatoimiston yhteydessä ja se rahoitettiin EGR-rahalla. Toiminnassa se oli yhden vuoden ajan. Työvoimatoimiston työntekijät olivat tavattavissa myös Perloksen tehtailla, jossa he tarjosivat irtisanotuille normaaleja työvoimatoimiston palveluja ja koulutuksia. Lisäksi hankittiin erillisiä koulutuksia EGR-rahalla. Työttömille tarjottiin tukea myös yrittäjyyteen yrittäjyysiltojen, Ideahautomo-hankkeen ja starttirahan muodossa. Taloudellista tukea irtisanotut saivat ylimääräisenä erorahana Perlokselta. Lisäksi muutosturvan myötä Perloslaisilla oli mahdollisuus saada työllistymisohjelmallisää enintään 185 päivältä. Henkistä tukea tarjosivat seurakunnat, jotka jalkautuivat yritykseen ja tarjosivat keskusteluapua irtisanotuille. (Jolkkonen & Kurvinen 2009, 76-101; TEM 2009.) Palveluiden rahoittamiseen käytettiin kansallista ja EGR-rahaa (TEM 2009).

Jolkkonen & Kurvinen (2009) toteuttivat Perloksesta irtisanotuille kyselyn, jonka avulla selvitettiin heidän kokemuksiaan tarjotuista tukimuodoista. Työttömäksi jääneiden näkökulmasta suurin merkitys tarjotuista palveluista oli tiedollisella tukemisella sekä ylipäänsä neuvonnalla ja ohjauksella. Toisaalta ryhmäohjaus ja neuvonta nähtiin vähiten merkitykselliseksi. Henkinen tukikaan ei näyttäytynyt kovin merkittävänä Perloslaisten vastauksissa. Tuen tarjoajista lähes yhtä merkityksellisiä olivat ammattiliitot, työttömyyskassat ja henkilöstö; yritykset ja työhallinto. (Jolkkonen & Kurvinen 2009, 102-104.) Huomionarvoista on se, että Jolkkosen ja Kurvisen (2009) tutkimuksessa työttömien mielipidettä kartoitettiin kyselyn avulla, joten vastausta ei saatu siihen, miksi vastaajat ovat arvioineet tietyt palvelut tärkeiksi tai vähemmän tärkeiksi. Tietoa ei saatu siitäkään, minkälaisia olisivat työttömien työvoimapalveluja koskevat parannusehdotukset.

Irtisanotuista vuoden päästä oli työttömänä 18 prosenttia ja koulutuksessa 22 prosenttia. Loput 57 prosenttia olivat työllistyneet ja heistä 69 prosenttia oli löytänyt työpaikan

itse. Työttömien määrä ja osuus kääntyi nousuun syksyn 2008 aikana ja vuonna 2009 maaliskuussa 27 prosenttia Perloksesta irtisanotuista oli työttömänä tai lomautettuna. (Jolkkonen & Kurvinen 2009, 114-115.) Merkittävimmät työllistymistä ehkäisevät tekijät olivat ikä ja sukupuoli. Yli 50-vuotiailla naisilla työttömyyden riski oli suurin. Merkittävin tekijä puolestaan uudelleen työllistymisessä oli ammattiasema: toimihenkilöasemassa olleilla oli muita paremmat työllistymismahdollisuudet. Sen sijaan koulutus, muuttoalttius tai perheellisyys eivät olleet tilastollisesti merkitseviä tekijöitä uudelleen työllistymisessä. Uudelleen työllistymiseen vaikutti todennäköisesti positiivisesti myös noususuhdanne sekä se, että Perloksen jälkihoitoon oli käytettävissä poikkeuksellisen paljon resursseja. (Jolkkonen & Kurvinen 2009, 133-135.)

Kajaanin paperitehtaan lakkauttamisesta ilmoitettiin syyskuussa 2008 ja marraskuussa 2008 irtisanottiin tehtaan kaikki 535 työntekijää. Tehtaan 535 työntekijästä miehiä oli suurin osa (86 prosenttia). Miehistä 82 prosenttia oli työntekijäammateissa, naisista puolestaan hieman yli puolet. Työntekijöistä yli puolet oli vähintään 50-vuotiaita. (Rotko ym. 2010, 4, 92.)

Tehtaalta irtisanotut saivat ensimmäisenä tukea kriisiryhmästä, jonka tehtävänä oli tukea irtisanottuja irtisanomisen aiheuttamasta järkytyksestä selviämässä sekä tarjota selviytymiskeinojen löytämiseen apua. Kriisiryhmässä olivat mukana työterveyshuollon lisäksi tehtaan henkilöstöhallinto, työvoimaviranomaiset, seurakunta, psykiatrian poliklinikka ja A-klinikka sekä henkilöstön luottamusmiehiä ja työsuojeluvaltuutetut. Työvoimaviranomaisten tehtävä oli neuvoa työllistymisasiossa, mielenterveyden ammattihenkilöt antoivat tukea mielenterveyteen liittyvissä asioissa ja seurakunta tarjosi hengellistä tukea. (Rotko 2010, 38-39.)

Irtisanottujen tukitoimiin kuuluivat lisäksi erilaiset infotilaisuudet, työpaikkaesittelyt, koulutustilaisuudet sekä rekrytointimessut. Työllistämiseen tukea tarjosi työvoimatoimisto, joka oli avannut pisteen tehdasalueelle, ja jossa työskenteli kolme virkailijaa. He neuvoivat irtisanottuja työllistämisasiossa sekä kartoittivat heidän työ- ja koulutustarpeita. TEM:n erillisrahoituksella saatiin kaksi virkaa tähän tehtävään. Yli

sadalle irtisanotulle järjestettiin työvoimakoulutusta. Lisäksi työ- ja elinkeinoministeriön myöntämällä rakennemuutosmäärärahalta järjestettiin kaikille avointa koulutusta sekä vain tehtaalaisille erikseen suunnattuja kursseja. (Rotko ym. 2010, 42-43.) Työnvälityksen hoitaminen oli ulkoistettu yksityiselle konsulttiyritykselle, samoin kuin Voikkaan tapauksessa (Rotko ym. 2010, 45).

Lisäksi UPM pyrki auttamaan irtisanottuja Työstä työhön -ohjelmalla, jonka tavoitteena oli löytää kaikille irtisanotuille uusi työpaikka tai järjestää muu toimeentuloon liittyvä ratkaisu. Käytännössä tämä tarkoitti esimerkiksi taloudellista tukea koulutuksen järjestämiseen ja muutto- ja asettautumistukea uudelle paikkakunnalle työnperässä muuttavalle. UPM tarjosi myös yrittäjiksi haluaville taloudellista tukea. (Rotko ym. 2010, 4, 36, 39.) Palveluiden rahoittamiseen käytettiin ainoastaan kansallista rahaa. EGR-rahaa ei ollut käytössä Kajaanin paperitehtaan sulkemisen jälkihoitoon (Euroopan Unioni 2015). Todennäköisesti siitä syystä, että tuohon aikaan EGR-rahaa ei ollut mahdollista saada alle tuhannen henkilön irtisanomisiin.

Vuosi tehtaan lakkauttamisen jälkeen puolet irtisanotuista oli töissä ja viidennes koulutuksessa. Yrittäjiksi oli ryhtynyt 4 prosenttia ja eläkkeelle oli siirtynyt 2 prosenttia irtisanotuista. Työttömänä oli 15 prosenttia. Työttömyys kohdentui eri ryhmiin eri tavoin: ylemmistä toimihenkilöistä työttömänä ei ollut kukaan, alemmista toimihenkilöistä työttömänä oli 7 prosenttia ja työntekijäammateissa toimineista 17 prosenttia. Muita yleisemmin työttömänä olivat työntekijäammateissa toimineet naiset (26 prosenttia). (Rotko ym. 2010, 4.)

Työvoimaviranomaiset pitivät hyvänä sitä, että tehtaalla oli irtisanomisaikana työntekovelvoite, eikä irtisanomisajan palkkaa maksettu kerralla ilman työvelvoitetta. Tämän seurauksena työntekijät eivät eristäytyneet kotiin ja olivat myös aktiivisesti tarjottujen tukitoimien tavoitettavissa. (Rotko ym. 2010, 43.) Tulkitsen tämän siten, että työvoimaviranomaiset katsoivat tämän asian hyväksi nimenomaan työllistymisen kannalta. Rotko ym. (2010) arvioivat myös, että positiivisesti irtisanottujen työllistymiseen vaikutti suunnitelmallinen ja hyvin koordinoitu jälkihuolto, joka tähtäsi

sekä yksilöiden työllistämisen että uusien työpaikkojen luomiseen. Jälkihoidon onnistumisen yhdeksi merkittäväksi tekijäksi he arvioivat myös sen, että irtisanottujen tunteet otettiin hyvin huomioon tarjoamalla henkistä tukea, mistä syystä protesteja ei päässyt syntymään. (Rotko 2010, 87.) Tämän laajemmin uudelleen työllistymiseen ja työttömyyden jatkumiseen liittyviä seikkoja ei käsitelty, koska tutkimus keskittyi terveyst- ja hyvinvointivaikutusten arviointiin.

Edellä mainituista tutkimuksista ainoastaan Jolkkosen ja Kurvisen (2009) Perlostä käsittelevässä tutkimuksessa kartoitettiin tukitoimien tärkeyttä irtisanomistilanteessa irtisanottujen näkökulmasta. Muuten edellä mainituissa tutkimuksissa ei kartoitettu irtisanottujen kokemuksia heille tarjotuista palveluista.

Tapaustutkimusten lisäksi massairtisanomisista on tarkasteltu laajemmasta näkökulmasta. Jolkkonen ym. (2014) tutkivat yhteiskunnallisten olosuhteiden ja yksilöllisten tekijöiden merkitystä työttömäksi jääneiden uudelleen työllistymiselle vuosina 1992, 1997 ja 2003 lakkautettujen toimipaikkojen seurauksena työpaikkansa menettäneiden henkilöiden kohdalla. Heidän tulosten mukaan yhteiskunnallisilla olosuhteilla sekä institutionaalisilla että yksilöllisillä tekijöillä on oma merkityksensä. Talouden suhdanteista riippumatta nuoret ja hyvin koulutetut sekä miehet työllistyvät työpaikan menetyksen jälkeen parhaiten. Heidänkin uudelleen työllistymisessä on tosin ongelmia heikkoina aikoina. Suurimpia häviäjiä ovat työnsä menettäneistä iäkkäimmät ja vähemmän koulutetut. He kiinnittyvät usein heikosti työmarkkinoille irtisanomisen jälkeen tai jäävät pysyvästi työmarkkinoiden ulkopuolelle. Eläkejärjestelmät vaikuttavat työnsä menettäneiden siirtymiseen pysyvästi työvoiman ulkopuolelle, kun sen sijaan työvoimapolitiittiset toimet ja koulutusmahdollisuudet voivat vahvistaa yksilöiden mahdollisuuksia työllistyä uudelleen.

Ålander & Sillanpää & Nevalainen (2014) ovat tarkastelleet yleisemmin massairtisanomistilanteessa työnsä menettäneitä selvityksessään. He kuitenkin keskittyivät tutkimuksessaan ainoastaan EGR-tuen piirissä olleisiin ICT-alalta

irtisanottujen urapolkuihin. Tarkemmin sanottuna kohteena ovat olleet Nokialta ja sen alihankkijoilta irtisanotut eri paikkakunnilta.

Työttömäksi ilmoittautuneista selvityksen kohderyhmään kuuluneista vajaa kolmasosa oli työllistynyt suoraan. Loput olivat osallistuneet työttömyyden alettua erilaisiin palveluihin, erityisesti työvoimakoulutukseen, opiskeluun ja valmennukseen. Tutkimuksen mukaan opiskelu ja työvoimakoulutus olivat parantaneet selvästi työllistymistä. Myös saatu ohjaus- ja neuvonta nopeuttivat työllistymistä. Mahdollisesti tämä johtui siitä, että ohjauksen ja neuvonnan kautta kulkeneet päätyivät usein suoraan opiskelemaan tai palkkatyöhön ja ohi niin sanottujen välivaiheen TE-palveluiden. Vuoden kuluttua irtisanomisesta 2/3 kohdalla työttömyys oli päättynyt. Parhaiten olivat työllistyneet tietotekniikkainsinöörit ja ohjelmistosuunnittelijat. Heikointa työllistyminen oli tuotantotyöntekijöiden joukossa. Monet ICT-alalta irtisanotut/irtisanoutuneet olivat vaihtaneet alaa. Vajaa puolet työnsä menettäneistä oli työllistynyt samalle alalle. Suuri osa oli myös vaihtanut uuteen ammattiin, erityisesti tuotantotyöntekijät olivat vaihtaneet alaa. (Ålander ym. 2014, 2, 57-58.)

Arnkil ym. (2007) ovat arvioineet muutosturvan toimivuutta. Arnkil ym. (2007) tarkastelivat tilastollisesti niitä henkilöitä, joille oli tehty muutosturvaan liittyvä ”yksilöllinen työllistymisohjelma” vuoden 2005 aikana. Seurannassa ei siis otettu huomioon uudistuksen mahdollista vaikutusta niihin, jotka esimerkiksi saivat oikeuden työnhakuun työaikana irtisanomistilanteessa, mutta joiden kohdalla ei edetty niin pitkälle, että ”muutosturvasuunnitelma” olisi laadittu. Tulosten mukaan muutosturva on tehostanut työttömäksi jääneiden työllistymistä verrattuna vertailuryhmään. Lisäksi työttömyys ja erityisesti työttömyyden pitkittyminen vähenivät ja toimenpiteisiin osallistuminen yleistyi erittäin selvästi. Syyksi tutkijat näkivät työhallinnon varhaisen puuttumisen, työnhaun aktivoi(tu)misen sekä erityisesti koulutustoimenpiteiden nopeaan hyödyntämiseen. Kouluttamattomat ja ikääntyneet hyötyivät suhteellisesti eniten muutosturvasta.

Työttömille tarjottujen työvoimapalveluiden asiakaslähtöisyyttä ei tarkasteltu tässäkin tutkimuksessa. Tosin tutkijat totesivat, että koulutustarjonta ei ole aina riittävää (Arnkil

ym. 2007, 61), mikä todennäköisesti tarkoittaa sitä, ettei se vastaa aina työttömäksi jääneiden tarpeisiin. Lisäksi tuotiin esille, että työhallinnon palvelut eivät aina onnistuneet vastaamaan työttömien tarpeisiin. Vastaamattomia tarpeita olivat: kannustuksen tarve, informaation tarve, varhaisen neuvonnan ja tuen tarve esim. taloudellisen tilanteen heikkenemisen vuoksi. (Arnkil ym. 2007, 61.)

Kansainvälisesti tehtaiden lakkauttamiseen liittyvissä tutkimuksissa on keskitytty samoin kuin suomalaisissakin tutkimuksissa työttömäksi jääneiden tarkasteluun. Kiinnostuksen kohteena ovat olleet työttömien uudelleen työllistyminen ja työttömyysriski (ks. esimerkiksi Tomaney 1998, Hironimus-Wendt 2008 ja Browningin & Heinesenin 2012), tulotaso (ks. esimerkiksi Korkeamäki & Kyyrä 2008 ja Browning & Heinesen 2012), työttömäksi jääneiden fyysinen ja psyykinen terveydentila (ks. esimerkiksi Schmitz 2011 ja Browning & Heinesen 2012) sekä tähän liittyen kuolleisuus (ks. esimerkiksi Martikainen ym. 2007) ja itsemurhariski (Classen & Dunn 2012). Työttömäksi jääneen terveydentilan lisäksi on tarkasteltu myös joukkoirtisanomisen terveydellisiä vaikutuksia irtisanotun puolisoon (Marcus 2013), perheeseen (Jolley 2011) ja alueen työssäkäyviin (Murray ym. 2003). Lisäksi on tutkittu massairtisanomisten vaikutusta julkisen terveydenhuollon kustannuksiin (Kuhn 2009).

Massairtisanomisten seurauksena työttömäksi jääneiden kokemuksia heille tarjottujen työvoimapolitiikan asiakaslähtöisyydestä ei ole Suomessa siis tutkittu. Kansainvälistäkään tutkimusta aiheesta on ollut hankala löytää.

### 3.2 Asiakaslähtöisyys aktiivisissa työvoimapolitiikoissa

Työvoimapolitiikka voidaan jakaa sekä aktiiviseen että passiiviseen työvoimapolitiikkaan. Passiivisilla toimilla tarkoitetaan toimia, joiden tarkoituksena on turvata työttömän toimeentulo. Aktiivisten toimenpiteiden tavoitteena on puolestaan parantaa työttömien työllistymisedellytyksiä. (Ilmakunnas & Romppanen & Tuomala 2001, 3.) Sosiaalipoliittisesta näkökulmasta tarkasteltuna aktiivisten toimenpiteiden

tavoitteena voidaan nähdä työllistymisen lisäksi esimerkiksi yksilön elämänhallinnan tai toimintakykyisyyden lisääntyminen (Karjalainen 2011; Ala-Kauhaluoma ym. 2004) ja syrjäytymisen ehkäiseminen (ks. esim. Aho 2008).

Työvoimapalveluiden asiakaslähtöisyydestä ei ole juuri tutkimusta. Enemmän tutkijat ovat olleet kiinnostuneita siitä, miten aktivoivat toimenpiteet ovat vaikuttaneet työttömien työllistymiseen toimenpiteen jälkeen. Näin on sekä Suomessa että muualla läntisessä maailmassa. Aktiivisia työvoimapalveluita tarkastelleiden tutkimusten mukaan aktiiviset työvoimapalvelut eivät ole olleet erityisen tehokkaita auttamaan työttömiä työllistymään uudelleen (ks. esim. Aho & Kunttu 2001; Kluge 2010; Card & Kluge & Weber 2010).

Simo Ahon (2008, 47) mukaan kyse ei ole kuitenkaan siitä, että työllistämiseen tähtäävät toimenpiteet eivät olisi vaikuttavia. Tätä väitettä hän perustelee sillä, että monet osallistuneista olivat tutkimusten mukaan hyötynneet toimenpiteistä, vaikka nettovaikuttavuus onkin jäänyt heikoksi. Tutkimusten epäluotettavuuttakaan hän ei näe ongelmaksi: menetelmät ovat kehittyneet ja tulokset ovat olleet eri tutkimuksissa yhdenmukaisia. Sen sijaan hän on sitä mieltä, että tutkimuksissa esiin tulleen heikon vaikuttavuuden syynä on ”universaali osallistuminen”, eli toisin sanoen toimenpiteiden epäosuva kohdistaminen. Tällöin nettovaikuttavuusmittaukset antavat välttämättä alhaisia keskimääräisiä nettovaikuttavuuslukuja. Ahon mukaan siis osuvasti kohdistettu toimenpide on vaikuttava ja väärin kohdistettu ei ole. (Aho 2008, 47-48.)

Kohdistamisella Aho (2008, 48) tarkoittaa sitä, että ”työnhakija osallistuu juuri hänen yksilöllisen tilanteensa kannalta riittävän hyödylliseen toimenpiteeseen oikeaan aikaan”. Olennaista toimenpiteessä onkin sekä sen sisältö että ajoitus. Heikon kohdistamisen syitä Aho (2008, 48-49) näkee useita. Toimenpiteisiin saatetaan valita toimenpiteiden suuren määrän vuoksi kaikki mahdolliset henkilöt tai sitten ne, jotka työllistyisivät muutenkin. Lisäksi työntekijöillä ei välttämättä ole kykyä eikä aikaa käytettäväksi parempaan kohdistamiseen. Syyksi huonolle kohdistamiselle Aho näkee toimenpiteiden implisiittiset ja jopa keskenään ristiriitaiset tavoitteet eli toisin sanoen sen, että toimenpiteillä pyritään myös ehkäisemään syrjäytymistä. (Aho 2008, 48-49.) Tällöin toimenpiteeseen saatetaan ohjata henkilö, jolle toimenpide ei ole välttämättä oikea

työllistymisen kannalta, mutta joka ohjataan toimenpiteeseen tästä huolimatta toimenpiteen oletettujen sosiaalipoliittisten eli syrjäytymistä ehkäisevien vaikutusten vuoksi.

Tulkitsen Ahon viittaavan osuvalla kohdistamisella asiakaslähtöisyyteen ja epäosuvalla kohdistamisella tilanteeseen, jossa asiakkaan tarpeita ei toimenpiteessä huomioida. Jos asiakas ohjataan osallistumaan palveluun, joka vastaa hänen tarpeitaan, hän todennäköisesti hyötyy palvelusta ja toisin päin. Tärkeää on huomioida sekin, että Ahon analyysi on tehty ennen TE-palvelujen uudistusta alkuvuonna 2013 (TEM 2013c).

Työvoimapalveluiden asiakkaat ovat myös itse olleet tyytyväisiä palveluihin silloin, kun niissä on toteutettu asiakaslähtöistä työtettä ja tyytymättömiä päinvastaisessa tilanteessa. Lisäksi asiakkaat ovat katsoneet, että työvoimapalvelut olisivat tehokkaampia, jos ne olisivat asiakaslähtöisimpiä (Era & Turunen & Vuopala 2007.) Era ym. (2007) tarkastelivat tutkimusraportissaan pitkäaikaistyöttömien kokemuksia työllistymistä tukevista palveluista<sup>3</sup>, Wiren palveluista<sup>4</sup> ja heidän näkemyksiään näiden palveluiden kehittämistarpeista rekisteriaineiston sekä asiakkaiden haastattelujen avulla. Haastatellut olivat kaikki Wirestä yrityksiin työllistyneitä. (Era ym. 2007.) Huomion arvoista on se, että tutkimus on suoritettu ennen TE-toimiston palvelujen uudistumista, mikä astui voimaan vuoden 2013 alusta (TEM 2013c). Tulokset, eivät siis välttämättä kerro täysin tämänhetkisestä tilanteesta.

Wiren palveluiden asiakkaat kiittelivät vuorovaikutusta asiantuntijoiden kanssa ja asiakkaan kohtaamista. Asiakkaat kokivat tullessa kuulluiksi. Asiakaslähtöisyys koettiin nimenomaan kuulluksi tulemisena, jolloin heidän mielipiteitään ja toiveitaan oli kuunneltu ja he olivat saaneet vaikuttaa toimenpiteidensä suunnitteluun ja toteutukseen.

---

<sup>3</sup> Haastatellut työnhakijat arvioivat pääasiassa työhallinnon palveluita, mutta myös kuntien tuottamia terveys- ja sosiaalipalveluita sekä Kelan palveluita ja työllistämisen erityispalveluita (Era ym. 2007, 141).

<sup>4</sup> Wire:n palveluihin kuuluivat työhönvalmennus, työvoimapoliittinen koulutus, kuntoutussuunnittelu, aktiivijaksot sekä terveys- ja liikuntapalvelut (Era ym. 2007, 149, 156, 165).

Lisäksi asiakkaan tavoitteiden toteutumiseksi oli etsitty vaihtoehtoisia tapoja. Asiakkaiden tarpeisiin oli siis vastattu. Aina ei kuitenkaan palveluissa onnistuttu vastaamaan asiakkaan tarpeisiin. Näin kävi esimerkiksi silloin, kun asiakkaan erityisen tuen tarve tunnistettiin, mutta hän ei silti saanut tarvitsemaansa tukea. (Era ym. 2007.) Näkisin, että tällainen tilanne voi vaikeuttaa myös työllistymistä, jos erityisen tuen tarve estää esimerkiksi työllistymistä todennäköisesti edistävän koulutuksen suorittamisen.

Toiseksi asiakkaan tarpeisiin vastaamattomuus näkyi esimerkiksi siinä, että heille tarjottiin heikkolaatuisia koulutuspalveluita, jotka eivät tarjonneet asiakkaalle tämän tarvitsemaa tietoa, opastusta ja tukea. Ongelmalliseksi koettiin myös se, että tietotekniikan kursseille ei ollut mahdollista päästä, vaikka se olisi ollut tarpeen työn vaatimusten tai ammatillisten taitojen päivytyksen takia. Yritykseen työllistymisessä oli myös pulmia. Asiakkaat olivat pettyneitä siihen, että he eivät pystyneet kehittämään ammattitaitoaan heille tarjotussa työssä tai he eivät saaneet pysyvää työpaikkaa. Ongelmat esimerkiksi työtehtävissä ja työn tavoitteellisuudessa oman työmarkkinakelpoisuuden kannalta turhauttavat ja heikentävät työllistetyn itsearvostusta. (Era ym. 2007.)

Kehittämistoiveina asiakkaat esittivät työttömien palveluneuvontaa, toimintakykyä ja voimavaroja ylläpitäviä palveluita, työvoimatoimiston toiminnan aktiivisempaa otetta sekä koulutuksen kehittämistä. Lisäksi toivottiin oppisopimuskoulutuksen ja välillisten työmarkkinoiden kehittämistä. (Era ym. 2007.) Katson, että näissä toiveissa näkyy asiakaslähtöisyys: näiden parannusehdotusten tarkoituksena on kehittää palveluista sellaisia, että ne vastaavat paremmin asiakkaiden tarpeisiin, jotka liittyvät työkyvyn ja työllistymisen edellytysten parantamisen sekä työllistymiseen.

Asiakaslähtöisyys voidaankin nähdä oleellisena tekijänä työvoimapalveluiden mielekkyyden ja tehokkuuden parantamisessa. Tästä huolimatta asiakaslähtöisyys ei näyttäisi toteutuvan aktiivisissa työvoimapalveluissa Suomessa niin hyvin kuin olisi suotavaa. (Aho 2008; Era ym. 2007.) Myös Arnkil ym. (2008) ovat tuoneet esille työvoimatoimistojen ja työvoimanpalvelukeskusten arviointitutkimuksessaan, että työvoimapalveluja tulisi kehittää asiakaslähtöisemmiksi, jotta ne auttaisivat

tehokkaammin ihmisiä työllistymään. Täytyy jälleen kerran ottaa huomioon, että tämäkin tutkimus on toteutettu ennen työvoimat TE-palvelujen uudistusta.

Edellä mainitut aktiivisen työllisyyspolitiikan tutkimukset on toteutettu tarkastellen työvoimapalveluita yleisesti, ei EGR-tuettujen työvoimapalveluita massairtisanomistilanteessa. Tärkeää olisikin tutkia myös EGR-tuettuja palveluita, jotka on suunniteltu tietyille kohderyhmälle ja niihin on saatu lisärahoitusta EU:lta, mikä on mahdollistanut muun muassa lisätyövoiman palkkaamisen palvelemaan ainoastaan EGR-tuettuja työnhakijoita. Tästä syystä voisi ajatella, että asiakaslähtöisyydellä on hyvät mahdollisuudet toteutua EGR-tuetuissa palveluissa, mutta ilman tutkittua tietoa ei tätä voi varmuudella sanoa. Lisäksi tutkimuksissa ei ole erikseen keskitytty korkeasti koulutettuihin työttömiin. Minun tutkielmassani sen sijaan yhtä lukuun ottamatta olivat korkeakoulutettuja. Korkeasti koulutetuista työttömistä ja heidän kokemuksistaan työvoimapalveluista on ollut hankala löytää tutkimustietoa, tästä syystä en tarkastellut tässä luvussa korkeasti koulutettujen työttömien työttömyyttä käsitteleviä tutkimuksia.

## 4. Salo tutkimuskohteena

Tässä luvussa esittelen Salon taloudellista historiaa 1920-luvulta Nokian massiivisiin irtisanomisiin asti. Lisäksi käyn läpi Salossa asuvien työllisyystilannetta. Kerron myös siitä, minkälaisia palveluita oli tarjolla entisille Nokialaisille ja miten nämä palvelut rahoitettiin.

### 4.1 Salon matka äkillisen rakennemuutoksen alueeksi

Elektroniikkateollisuuden perinteet ulottuvat Salossa 1920-luvulle, jolloin radioita ja myöhemmin myös televisioita valmistanut Salora aloitti tuotantonsa Salossa. Matkapuhelinten valmistamisen aloittivat Salossa Saloran ja Nokian yhteisliittymä, Mobira. (Lavonen 2005.) Matkapuhelinten kysynnän kasvun myötä 1990-luvulla Saloon syntyi suuri määrä elektroniikkateollisuuteen keskittyneitä yrityksiä. Tällöin Nokian matkapuhelintuotanto työllisti suoraan tai välillisesti useita tuhansia salolaisia ja olikin kaupungin suurin työnantaja. (Koski 2008.) Elektroniikkateollisuuden menestyksen seurauksena Salon työttömyysprosentti oli keskimääräistä alhaisempi ja kunnan taloustilanne erinomainen. (Kuntaliitto 2010.)

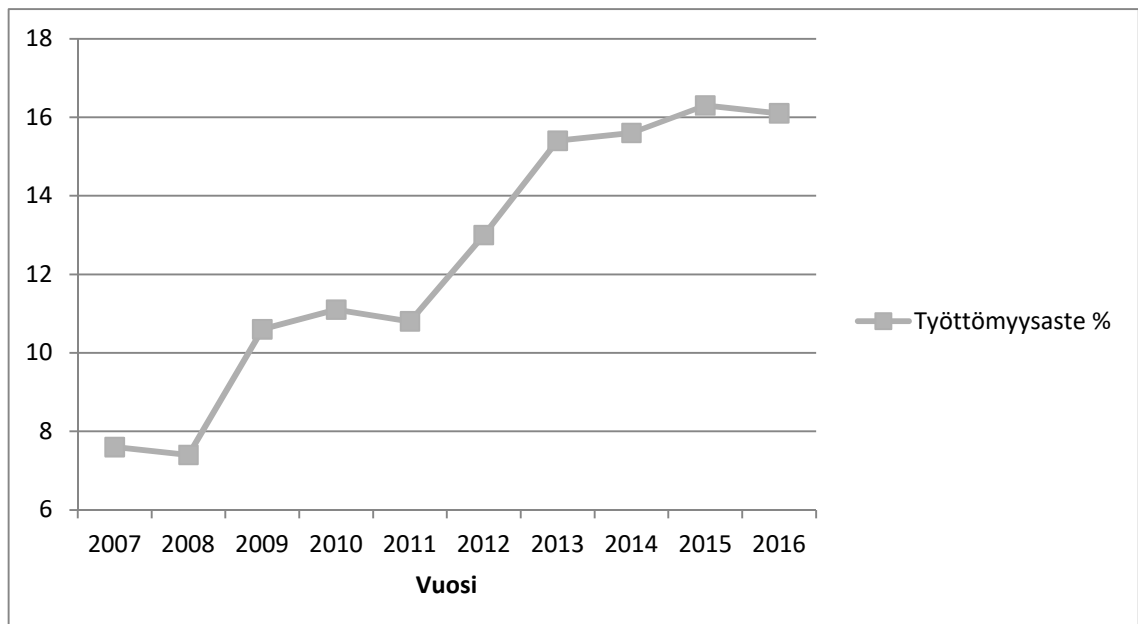
Nokia-vetoinen kasvu jatkui Salossa vuoteen 2008, jolloin teknologiateollisuuden globaalimuutos ja taloudellinen taantuma johtivat siihen, että Nokia ryhtyi keskittämään matkapuhelimien valmistustaan muun muassa Aasiaan. Tämän kehityksen seurauksena Salosta hävisi 2 000 työpaikkaa vuoden sisällä. (TEM 2009.) Suurin yksittäinen ICT-alaan kohdistunut massairtisanominen koettiin Salossa vuonna 2012, kun Nokia sulki Salossa sijainneen matkapuhelinten kokoonpanotehtaansa ja lähes 2 000 henkeä menetti työpaikkansa. (Ylikännö & Kehusmaa 2015, 6). Salon seudulla toteutuneet työpaikkojen menetykset ovat suurimpia, mitä Suomessa on äkillisesti tapahtunut. Teollisuudesta on Salon seudulla hävinnyt vuoden 2008 jälkeen arviolta 6 000 työpaikkaa. (TEM 2013a.)

Äkillisen rakennemuutoksen alueeksi Salon seutukunta (Salo ja Somero) nimettiin ensimmäisen kerran syyskuussa vuonna 2009 elektroniikkateollisuuden suurten irtisanomisten takia. Jatkoaikaa Salon seutukunnalle myönnettiin äkillisen

rakennemuutoksen alueena loppuvuonna 2013 vuoden 2015 loppuun, koska seutukunnan kehittäminen ja yritystoiminnan uudistaminen olivat edelleen kesken vuoden 2013 lopussa vaiheittain jatkuneiden irtisanomisten vuoksi, eikä tilanne ollut riittävästi parantunut vuoden 2013 aikana. (TEM 2013d, 2015a; Salon kaupunki 2015.) Tämänkin jälkeen Salon äkillisen rakennemuutoksen statusta on jatkettu ja tällä hetkellä se on voimassa vuoden 2017 loppuun (TEM 2017a.)

#### 4.2 Salon työttömyysasteen kehitys ja irtisanottujen profiili

Suuret irtisanomiset ovat näkyneet Salon työttömyysasteessa. Suurten irtisanomisten seurauksena työttömyys Salossa moninkertaistui. (TEM 2014). Ennen Nokian alamäkeä Salon työttömyysaste vuonna 2007 oli 7,6 prosenttia, koko maassa työttömyysaste samana vuonna oli 8,5 prosenttia. Irtisanomisten alettua vuonna 2008 työttömyysaste nousi voimakkaasti. Vuonna 2009 työttömyysaste oli noussut Salossa 10,6 prosenttiin ja työttömien määrä oli noin kolmikertaistunut noin tuhannesta lähes kolmeen tuhanteen henkilöön. Työttömien määrä on edelleen jatkanut nousuaan. Nokian Salon toimipisteen lakkauttamisen seurauksena vuonna 2012 alkoi Salon työttömyysasteen jyrkkä nousu. (TEM 2017b) (ks. kuvio 1.)



Kuvio 1. Työttömyysasteen kehitys Salossa 2007-2016 (TEM 2017b).

Salossa suurin osa työttömäksi jääneistä oli matalasti koulutettuja teollisuusammattilaisia ja yli 25-vuotiaita. Salon tilanne on poikkeuksellinen verrattuna muihin paikkakuntiin, joissa Nokia on irtisanonut suuria määriä työntekijöitään, sillä muilla paikkakunnilla Nokian irtisanomista työntekijöistä suurin osa oli korkeasti koulutettuja tuotekehitystoiminnan ammattilaisia. (Ylikännö & Kehusmaa 2015, 6-7.) Salon toimipisteessä työskenteli myös korkeasti koulutettua väkeä, joten myös korkeasti koulutettua henkilöstöä jäi työttömäksi Salon toimipisteen lakkauttamisen myötä. Ei kuitenkaan ole saatavilla tilastoja siitä, kuinka suuri osuus irtisanotuista oli korkeasti koulutettuja.

### 4.3 Työvoimapoliittiset toimenpiteet ja niiden rahoitus Salossa

Äkillisen rakennemuutoksen toimenpiteiden hallinnoimiseksi Salossa tehtiin rakennemuutoksen projektisuunnitelma. Suunnitelmassa määriteltiin lyhyen, keskipitkän ja pitkän aikavälin tavoitteet sekä toteutettavat toimenpiteet ja vastuunjaot. Toimenpiteet jaettiin kolmeen ryhmään: henkilöihin kohdistuvat toimenpiteet, yrityksiin kohdistuvat toimenpiteet sekä toimintaympäristön kehittäminen. Työttömäksi jääneille suunnitelmaan kirjattiin tarjottavan koulutusta, neuvontapalveluita sekä toimenpiteitä yrittäjyyden tukemiseksi. Lisäksi panostettiin tuettuun työllistymiseen, kuten palkkatukeen. (Virtanen 2013.)

Suunniteltuihin toimenpiteisiin Salon seutukunnalle on myönnetty sekä kansallista että EU-rahoitusta. Lisäksi Finnvera on tukenut Salon seudun yrityksiä. Äkillisen rakennemuutoksen alueena Salon on oikeutettu valtion erillisrahoitukseen. Lisäksi Salon seutukunta on oikeutettu suurempiin valtion yritystukiin. Salon seutukunta on saanut tukea myös Euroopan Unionin rahastoista äkillisen rakennemuutoksen vaikutusten hillitsemiseksi. Salon seutukunnalle tukea on myönnetty Euroopan aluekehitysrahastosta (EAKR), Euroopan sosiaalirahastosta (ESR) sekä Euroopan globalisaatorahastosta (EGR). (Virtanen 2013.) Näiden rahoitus- ja tukimuotojen avulla

on tuettu työttömäksi jääneiden työllistymistä esimerkiksi koulutuksin sekä uusien työpaikkojen syntymistä.

EGR-rahoitusta Salon seutukunnalle on myönnetty kaksi kertaa. Ensimmäisen hankkeen budjetti oli noin 10 miljoonaa euroa, josta EU-rahoitti 50 prosenttia. Ensimmäisen rahoituskauden kohderyhmään kuuluivat ainoastaan Nokian Salon tehtaalta irtisanomisilmoituksen 29.2.2012 - 30.6.2012 välisenä aikana saaneet 1 000 henkilöä. Rahoituskausi alkoi 29.2.2012 ja päättyi 4.7.2014. (TEM 2014.) Toisen EGR-hankkeen kohderyhmään kuuluivat puolestaan ne henkilöt, jotka olivat saaneet Nokialta tai Nokian alihankkijoilta ennakkoilmoituksen irtisanomisesta 1.8.2012 - 28.2.2013 välisenä aikana (Korhonen 2015c). Tähän ryhmään kuului yhteensä noin 4500 työntekijää Suomessa, joista 850 työntekijää vähennettiin Salon matkapuhelintehtaalta ja sen tukitoiminnoista. Hankkeen budjetti oli noin 19 miljoonaa euroa, josta EU rahoitti puolet. (Ålander ym. 2014, 15; TEM 2015b.) Salon osuus tästä budjetista oli noin 10 miljoonaa euroa (Korhonen 2015a). Toinen rahoituskausi alkoi 1.8.2012 ja päättyi 1.2.2015 (Korhonen 2015b).

EGR-tukea käytettiin Suomessa moniin eri toimintoihin. Palveluihin, joihin rahoitusta kohdennettiin, olivat ja niiden tulikin olla Suomen lain mukaisia. Rahoitusta ei ollut mahdollista kohdentaa kuin niihin palveluihin, jotka mainitaan laissa julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta (916/2012). (TEM 2014, 21.) Rahoitusta kohdennettiin työnhakuneuvontaan, työnvälitykseen, koulutukseen ja uudelleen koulutukseen, yrittäjyyden edistämiseen sekä ammatti-, osaamis- ja työkykykartoituksiin. Lisäksi EGR-tukea käytettiin starttirahan, palkkatuen ja liikkuvuusavustuksen kustannuksiin sekä yritysharavan ja -kyselyn toteuttamiseen. Suurin osa EGR-tuesta kohdistettiin ammatillisen koulutuksen tukemiseen ja palkkatukeen. Suuresti panostettiin myös erilaisiin valmennuksiin sekä työnvälityspalveluihin. Vähiten suosiota keräsivät yritystoimintaa tukevat toimenpiteet. (TEM 2014; TEM 2015.) Painotukset todennäköisesti johtuivat siitä, että työttömäksi jääneet olivat Salossa pääasiallisesti matalasti koulutettuja tuotantopuolen työntekijöitä.

Salossa vuonna 2012 toteutuneiden Nokian suurten irtisanomisten jälkeen TE-toimiston työtaakkaa pyrittiin helpottamaan ESR-rahoitteen palvelupisteen, Voimalan, avulla. Voimala avattiin elokuussa 2012 Nokian tiloissa. Voimalassa tarjottiin TE-toimiston palveluita ainoastaan Nokialta ja sen alihankkijoilta työttömäksi jääneille henkilöille. Lisäksi tarjolla oli rekrytointitapahtumia. Muilta työnantajilta työttömäksi jääneitä palveltiin TE-toimiston Salon toimipisteessä. (Salon Voimala lehdistötiedote 2012.) Voimalassa työttömäksi jääneitä palvelivat henkilökohtaisesti tai sähköisesti EGR-asiantuntijat, jotka oli palkattu EGR-tuella. Lisätyövoima mahdollisti työttömien suuren määrän palvelemisen henkilökohtaisesti. EGR-tuki nähtiinkin tässä kohtaa todella tarpeelliseksi. (TEM 2014b, 4-5.)

EGR-ohjaajien tehtävänä oli suorittaa irtisanottujen nopea alkukartoitus ja tehdä irtisanotuille henkilökohtaiset työllistymissuunnitelmat. EGR-ohjaajat myös ohjasivat kohderyhmään kuuluvat heille sopivalle palvelulinjalle TE-toimistossa. (TEM 2014b, 4-6). EGR-ohjaajien työhön sisältyi lisäksi henkilökohtaista asiakaspalvelua kasvotusten, puhelimitse ja sähköpostitse. Lisäksi EGR -asiantuntijat vastasivat pääosin toisen EGR-hankkeen toimesta suunniteltujen ja toteutettujen koulutusten ja valmennusten kaikista valmistelu- ja hallinnointitehtävistä, joita toteutettiin TE -toimistossa. EGR -asiantuntijat myös päättivät siitä, voidaanko kohderyhmään kuuluvalla työnhakijalla puoltaa palkkatukea rekrytinnin tueksi. Toisen EGR-kauden aikana EGR-ohjaajat myös kontaktoivat yrityksiä, tekivät yrityskäyntejä ja työnhakijoiden esittelyjä työnantajille. (TEM 2015b, 9.)

Perus-, täydennys- ja uudelleen koulutusta hankittiin aloille, joissa arvioitiin olevan jatkossa hyvät työllistymismahdollisuudet. Ensimmäisen EGR-tukikauden aikana ehdottomasti suosituin ala oli sosiaali- ja terveysala. Muita suosittuja aloja olivat kone- ja metalliala, kuljetus- ja logistiikka sekä taloushallinto ja kaupallinen ala. Toisen EGR-kauden osalta vastaavia tietoja ei ole saatavilla. Salon huonon työpaikkatilanteen vuoksi ongelmaksi muodostui työssäoppimispaikkojen löytäminen, mikä vaikeutti koulutusten suorittamista. (TEM 2014b; TEM 2015b.)

Salon Nokia Oyj:n tehtaalta irtisanotut olivat oikeutettuja osallistumaan myös Nokia Oyj:n Bridge-ohjelmaan (Microsoft 2012). Bridge-ohjelman sisällä oli viisi polkua,

mistä sai valita itselle sopivimman vaihtoehdon. Polut olivat uusi työpaikka Nokian sisällä, uusi työpaikka Nokian ulkopuolella, startup-yrittäjyys, opi jotain uutta tai luo oma polkusi. (Kiuru ym. 2013, 5-6.) Lisäksi Nokia tarjosi irtisanomisilmoituksen saneille työntekijöilleen niin sanottua irtisanoutumispakettia. Jos työntekijä irtisanoutui itse, hänellä oli mahdollisuus saada enimmillään 15 kuukauden palkkaa vastaava irtisanomiskorvaus. (TEM 2014b, 5.)

## 5. Tutkimuksen toteuttaminen

Tässä luvussa esittelen tutkimustehtäväni. Lisäksi esittelen tutkielmani aineiston ja kerron sen rakentumisesta. Lisäksi pohdin tutkielmaani liittyviä eettisiä kysymyksiä. Kerron myös, kuinka olen aineistoni analysoinut.

### 5.1 Tutkimustehtävä

Tarkastelen tässä tutkimuksessa sitä, kuinka asiakaslähtöisiksi EGR-tuen piirissä eli Nokialta (Nokian Salon toimipisteestä) ennakoilmoituksen irtisanomisesta joko 29.2.2012 - 30.6.2012 tai 1.8.2012 - 28.2.2013 välisenä aikana saaneet ovat kokeneet TE-toimiston EGR-tuella kustannetut työvoimapalvelut. Olen kiinnostunut heistä, jotka menettivät työnsä Salon Nokian toimipisteen lakkauttamisen seurauksena. Asiakaslähtöisyyden toteutumista tarkastelen asiakaslähtöisyyden kolmen ulottuvuuden: itsemääräämisoikeuden, osallisuuden ja tasavertaisen vuorovaikutuksen sekä tiedonsaannin (Järnström 2011) avulla. Lisäksi haluan selvittää, minkälaisia tarpeita ja kehittämisehdotuksia haastateltavilla on työvoimapalveluihin liittyen äkillisen rakennemuutoksen kontekstissa.

Tutkimuskysymykseni ovat seuraavat:

1. Kuinka asiakaslähtöisiksi EGR-tuen piirissä olleet työttömäksi jääneet kokivat heille tarjotut EGR-tuella osittain kustannetut työvoimapalvelut?
2. Mitä tarpeita EGR-tuen piirissä olleilla työttömäksi jääneillä oli?
3. Miten EGR-tuen piirissä olleet työttömäksi jääneet kehittäisivät heille tarjottuja EGR-tuella osittain kustannettuja työvoimapalveluita?

Olen keskittynyt tutkimaan pääasiallisesti työvoimapalveluihin kuuluvia neuvonta- ja tukipalveluita. En ole ollut niinkään kiinnostunut siitä, kuinka asiakaslähtöisiä olivat ne koulutuspalvelut, joihin haastateltavani osallistuivat sillä tuki- ja neuvontapalveluiden tutkimiseen oli käytännössä paremmat mahdollisuudet. Lisäksi olen tarkastellut myös yleisiä TE-toimiston palveluihin liittyviä näkökohtia, vaikka ne eivät olisikaan erityisesti massairtisanomistilanteeseen kuuluvia toimintatapoja. Toimin näin, koska ne

kuitenkin pätevät myös tällaisissa tilanteissa, joissa paljon ihmisiä menettää työnsä samanaikaisesti. Olen ollut avoin myös sellaisille haastateltavien kertomille palvelutarpeille, jotka eivät varsinaisesti kuulu työvoimapalveluihin.

## 5.2 Tutkimuksen aineisto ja analyysi

### 5.2.1 Haastatteluaineiston esittely

Aineistoni koostui kahdeksasta teemahaastattelusta. Löysin haastateltavista seitsemän Yrityssalon ylläpitämän sähköpostilistan avulla, jonne pyysin listan ylläpitäjää lisäämään tiedotteen tutkimuksestani. Sähköpostilistalla olevat olivat Salon Nokian toimipisteeltä työttömäksi jääneitä, jotka olivat vapaaehtoisesti liittyneet kyseiselle sähköpostilistalle irtisanomisten jälkeen. Listalle kuului noin tuhat henkilöä. Yrityssalo käytti listaa informoidakseen Salon Nokian toimipisteeltä irtisanottuja esimerkiksi heille tarjotuista koulutuksista ja heille mahdollisesti soveltuvista työpaikoista. Yhden haastateltavan tavoitin tuttavani kautta.

Haastateltavista yksi oli mies ja loput naisia. Iältään he olivat 37-49-vuotiaita. Haastateltavista yhdellä oli toisen asteen tutkinto, neljällä alempi korkeakoulututkinto (joista kaksi suoritti alemman korkeakoulututkinnon irtisanomisen jälkeen), kahdella ylempi korkeakoulututkinto ja yksi oli väitellyt tohtoriksi. Yhdellä haastateltavalla oli kaksi ylempää korkeakoulututkintoa. Haastateltavista seitsemän oli jäänyt työttömäksi Nokian Salon toimipisteestä. Haastateltavista yksi oli jäänyt työttömäksi Nokian Espoon toimipisteestä, jonne hänen yksikkönsä oli siirretty Salosta noin puoli vuotta ennen irtisanomisia. Myös hän menetti työnsä vuonna 2012 ja hän kuului EGR-rahampiiriin. Ennen työttömäksi joutumistaan haastatelluista kaksi oli työskennellyt tuotannossa, muut haastateltavat olivat toimineet muissa tehtävissä Nokian sisällä. Haastatelluista jokaisella oli kokemusta TE-toimiston kanssa asioimisesta. Lisäksi yksi haastateltava oli ollut töissä TE-toimistossa ja toinen haastateltava oli siellä töissä haastatteluhetkellä. En kuitenkaan halua yksilöidä, ketkä haastateltavista ovat

olleet/ovat töissä TE-toimistossa sillä se voisi paljastaa haastateltavista liikaa tietoa, jonka perusteella heidät voitaisiin tunnistaa.

Työttömäksi haastateltavat olivat jääneet joko vuonna 2012 tai vuonna 2013. Ennakkoilmoituksen irtisanoutumisesta he olivat saaneet joko 29.2.2012 - 30.6.2012 tai 1.8.2012 - 28.2.2013 välisenä aikana. Suoritin haastatteluista kolme Salon pääkirjastossa, kaksi haastateltavien kotona, yhden asiakkaan työpaikalla, yhden omassa kodissani ja yhden Turun yliopistolla. Lyhyin haastattelu kesti 47 minuuttia ja pisin 1 h 45 minuuttia. Keskimäärin haastattelun kesto oli noin yksi tunti. Tein ensimmäisen haastattelun marraskuussa 2015 ja viimeisen helmikuussa 2016.

### 5.2.2 Tutkielman eettiset kysymykset

Laadulliseen tutkimukseen liittyy eettisiä näkökohtia tutkimusprosessin jokaisessa vaiheessa. Tutkielman eettisyyden tarkastelu tulee aloittaa jo tutkimuksen tarkoituksesta. Onko tutkimuksen tarkoitus eettinen: Onko tutkimuksesta mahdollisesti jotain haittaa tutkittaville vai parantaako se tutkittavien tilannetta? (Kvale 1996, 111.) Tulisi myös pohtia, onko tutkijalla oikeus tunkeutua toisen ihmisen elämään tutkimuksen nimissä (Aro 1996, 57).

Haastattelutilanteet itsessään eivät olleet näkemykseni mukaan haitallisia, enkä aistinut haastateltavista, että he olisivat ahdistuneet tilanteesta. On kuitenkin mahdollista, että haastatteluissa esille tulleet ikävätkin asiat ovat aiheuttaneet haastateltaville mielipahaa tai ahdistusta. Jälkikäteen en heiltä tällaista palautetta kuitenkaan saanut. Ehkä tässä on auttanut se, että pyrin tietoisesti välttämään tungettua: en painostanut haastateltavia kertomaan asioistaan. Sen sijaan voi katsoa, että eettisyyden näkökulmasta haastateltavieni näkemyksiä TE-toimiston palveluiden asiakaslähtöisyydestä on perusteltua kysyä, koska vain he pystyvät kertomaan TE-toimiston palveluiden asiakaslähtöisyydestä massairtisanomistilanteissa. Ovathan he käyttäneet niitä palveluita, joiden asiakaslähtöisyydestä olen kiinnostunut. (ks. Granfelt 1998, 40.)

Suojelemalla haastateltavieni anonymiteettiä, varmistan sen, että tutkimukseen osallistumisesta ei koidu heille ikäviä seurauksia jälkikäteenkään. Sen sijaan katson, että

haastateltavillani on teoreettinen mahdollisuus hyötyä tutkielmaani osallistumisesta tulevaisuudessa sillä tutkimuksen tulosten avulla TE-toimiston asiakaspalvelua on mahdollista kehittää asiakaslähtöisemmäksi yleisesti ja massairtisanomistilanteissa.

Mahdolliselle tutkittavalle on annettava riittävästi asianmukaista tietoa tutkimuksen luonteesta ja tarkoituksesta, jotta hän pystyy tekemään saadun tiedon perusteella päätöksen osallistumisestaan tutkimukseen. (Kvale 1996,111; Homan 1991, 69.) Jokainen haastattelemani luki tiedotteen omasta tutkielmastani sekä Muuttuva Salo – tutkimushankkeesta, jonka osa tutkielmani on. Tämän jälkeen he antoivat kirjallisen suostumuksensa osallistua tutkimukseeni sekä siihen, että haastatteluja voidaan käyttää myös osana Muuttuva Salo –tutkimusta. Suostumuslomakkeessa tuotiin esille, että haastateltava voi perua suostumuksensa milloin vain. Lisäksi toin esille, että haastatteluaineistoon pääsevät käsiksi vain allekirjoittanut ja Muuttuva Salo –hankkeen vastuututkijat. Tiedotteet sekä suostumuslomake ovat liitteenä.

Haastattelussa, litteroinnissa sekä raportoinnissa on otettava huomioon luottamuksellisuus. Tärkeää on, että haastateltavan anonymiteetti säilyy. (Kvale 1996, 111.) Tästä olen pitänyt huolta siten, että en ole tuonut esille haastateltavistani tietoja, joista heidät voisi tunnistaa. Olen kirjannut tutkielmaani vain ne tiedot, jotka ovat näkemykseni mukaan olennaisia tutkimukseni kannalta, kaiken muun olen jättänyt kirjaamatta. Olennaisetkin tiedot olen kirjannut yleisellä tasolla. Esimerkiksi haastateltavieni koulutusaloja en ole kirjoittanut, vaan olen tuonut esille yleisemmällä tasolla haastateltavien koulutustasot.

Eettiset näkökohdat on tärkeää ottaa huomioon myös haastatteluaineiston litteroinnissa ja analysoinnissa. Litteroinnissa tulee olla uskollinen haastateltavan sanomisille (Kvale 1996, 111). Olen litteroinut haastattelut tarkasti, mutta jättänyt joitakin täytesanoja, kuten ”että”-sanana toistoa pois. Analyysissä tulee miettiä, kuinka syvällisesti ja kriittisesti haastattelut voidaan analysoida. (Kvale 1996, 111.) On tärkeää, että tulokset heijastavat mahdollisimman tarkasti tutkittavien ajatusmaailmaa (Hirsjärvi ym. 2000, 189). Olen pyrkinyt siihen, että haastateltavani tunnistavat ajatuksensa, jos he tutkielmani lukevat. Tärkeämpää on kuitenkin se, että voin perustella tulkintani aineistosta käsin. On nimittäin mahdollista, että tulkintani eivät vastaa haastateltavan

ajatuksia, mutta haastatteluaineiston ja valitsemieni teoreettisten lähtökohtien perusteella tulkintani on perusteltu.

### 5.2.3 Teemahaastattelu

Toteutin tutkimushaastattelut teemahaastatteluina. Teemahaastattelussa ennalta valitut teemat ja niihin liittyvät tarkentavat kysymykset ohjaavat keskustelua. Teemahaastattelussa pyritään löytämään merkityksellisiä vastauksia tutkimuksen tarkoituksen ja ongelmanasettelun tai tutkimustehtävän mukaisesti. Etukäteen valitut teemat perustuvat tutkimuksen viitekehykseen, näin ei kuitenkaan välttämättä aina ole. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75). Toisaalta teemat voivat perustua myös ammatilliseen kokemustietoon, jollain muulla tavoin hankittuun tietoon tai aihepiiriä koskevaan tutkimuskirjallisuuteen.

Tutkielmani haastattelurungossa teemat perustuvat tutkimustehtävääni ja teoreettiseen viitekehykseeni. Käytännössä siis tutkimuskysymykseni sekä asiakaslähtöisyys ja sen kolme ulottuvuutta ovat ohjanneet teemojen valintaa. Tämä on nähtävissä liitteenä olevasta haastattelurungosta. Olen koonnut jokaisen teeman alle tukikysymyksiä, joita olen käyttänyt tilanteen mukaan, en siis ole kysynyt kaikkia kirjaamiani kysymyksiä jokaisessa haastattelussa, enkä ole kysynyt samoja kysymyksiä kaikilta haastateltavilta.

Teemahaastattelun etuna on se, että se on muodoltaan niin avoin, että haastateltava pääsee siinä halutessaan puhumaan varsin vapaamuotoisesti (Eskola & Suoranta 1998, 87) tai tähän tulisi ainakin pyrkiä. Toisaalta teemahaastattelussa käytettävät teemat rajaavat haastateltavien puhetta, koska tarkoitus on keskustella teemojen mukaisista asioista. Teemat kuitenkin myös takaavat sen, että jokaisen haastateltavan kanssa on puhuttu edes jossain määrin samoista asioista (Eskola & Suoranta 1998, 87).

Katson, että teemahaastattelun avulla minulla on kaikkein parhaat mahdollisuudet tuottaa yhdessä haastateltavien kanssa tutkielmaani sellainen aineisto, jonka avulla pystyn vastaamaan hyvin tutkimuskysymyksiini. Perustelen tätä sillä, että olen kiinnostunut haastateltavien kokemuksista ja näkemyksistä liittyen TE-toimiston palveluiden asiakaslähtöisyyteen, jolloin on tärkeää, että haastateltavalle annetaan tilaa

puhua ja tuoda vapaasti ajatuksiaan esille. Toisaalta pidän tärkeänä sitä, että teemahaastattelussa teemat ohjaavat sekä haastattelijaa että haastateltavaa pitäytymään tutkimuksen aiheessa.

Haastattelut päätin suorittaa yksilöhaastatteluina useasta eri syystä. Ensinnäkin haastattelussa kysytään asioita, jotka haastateltavat saattavat kokea hyvin henkilökohtaisiksi ja joihin he eivät välttämättä mielellään vastaa useiden vieraiden tai tuttujenkaan henkilöiden läsnä ollessa. Ajattelin, että minun on hyvin vaikea arvioida etukäteen, mitkä asiat minulle täysin vieraat ihmiset kokevat intiimeiksi asioiksi, joten ajattelin, että on turvallisempaa valita kahdenkeskiset haastattelut. Toiseksi voi olla hankalaa saada sovittua sellaista haastatteluajankohtaa, joka sopii useammalle henkilölle samanaikaisesti. Lisäksi koin itse, että minun on helpompi kokemattomana haastattelijana keskittyä yhteen haastateltavaan kerrallaan.

#### 5.2.4 Aineiston rakentuminen

Tutkielmani pohjautuu sille näkemykselle, että todellisuus rakentuu sosiaalisessa vuorovaikutuksessa, jossa maailmaa ja sen eri ilmiöitä merkityksellistetään, jäsennetään ja muunnetaan ymmärrettäväksi kokonaisuudeksi. Merkityksiä ei tuoteta tyhjiössä, vaan sosiaalinen vuorovaikutus tapahtuu aina jossakin ajassa, paikassa ja tilanteessa. Se, miten ja millaisia merkityksiä tuotetaan, riippuu siis aina siitä kulttuurisesta, historiallisesta, yhteiskunnallisesta ja sosiaalisesta viitekehystä, jossa merkityksiä tuotetaan ja tehdään ymmärrettäviksi. Tällaista lähestymistapaa kutsutaan sosiaalisiksi konstruktionismiksi. (Alasuutari 2007, 181.)

Haastattelu on yksi esimerkki tilanteesta, jossa näitä merkityksiä tuotetaan. Haastattelu on haastattelijan ja haastateltavan välistä keskustelua ja vuorovaikutusta ja haastattelu syntyykin haastattelijan ja haastateltavan yhteisen toiminnan tuloksena. Tämä tarkoittaa sitä, että sen lisäksi, että haastateltava kertoo omasta todellisuudestaan myös tutkija heijastaa omaa todellisuuskäsitystään tutkittavaan kohteeseen esimerkiksi käyttämiensä kategorioiden kautta. Tutkijan onkin aina pohdittava sitä, miten haastattelijan kysymykset ovat ohjanneet tai johdatelleet haastateltavan vastauksia. (Tiittula &

Ruusuvuori 2009, 10, 11, 13.) Esimerkiksi teemahaastattelussa tulee pohtia, kuinka haastatteluissa käytetyt teemat ovat vaikuttaneet haastateltavien puheeseen.

Valitsin tutkimukseeni asiakaslähtöisyyttä kuvaavan teorian, jota käytin pohjana teemahaastattelun tekemisessä. Näin ollen valitsemani teoriani vaikutti haastatteluissani käyttämäni teemarunon kautta haastateltavieni vastauksiin, ja jos olisin valinnut toisenlaisen teorian, olisivat vastaukset olleet erilaisia. Haastatteluissani en antanut haastateltavilleni vapautta määritellä asiakaslähtöistä palvelua, vaan olin määritellyt sen heidän puolestaan valitsemani teorian avulla. Päädyin tähän ratkaisuun, koska ajattelin, että haastateltavieni voi olla hankala hahmottaa, mitä termillä ”asiakaslähtöinen palvelu” tarkoitetaan, koska tutkijoiden ja virkamiestenkin on sitä ollut hankala määritellä. Pelkäsinkin, että en olisi saanut riittävän laaja-alaisesti tietoa palveluiden asiakaslähtöisyydestä eli asiakaslähtöisyyden eri osa-alueista, jos olisin antanut haastateltavieni vapaasti vastata siihen, miten he näkevät palveluiden asiakaslähtöisyyden. TE-toimiston palveluiden asiakaslähtöisyydestä olisi kuitenkin voinut saada laajan ja myös erilaisen kuvan, jos olisin antanut haastateltaville mahdollisuuden itse määritellä, mitä he tarkoittavat asiakaslähtöisellä palvelulla.

Teemarunkooni kuuluneet kysymykset, joita olen haastateltaviltani, kysynyt ovat ohjanneet haastattelujen kulkua. Olen kuitenkin pyrkinyt minimoimaan haastattelutilanteissa vaikutukseni haastateltavieni vastauksiin välttämällä vastauksen houkuttelua tai suoraa johdattelua. Kokonaan tätä on kuitenkin vaikea välttää (Ruusuvuori & Tiittula 2009, 31). Erityisesti tämä on haastavaa tilanteissa, joissa haastateltava vastailee lyhyesti. Tällöin haastattelija helposti turvautuu houkutteluun tai jopa johdatteluun, jotta saisi vastauksen esitettyyn kysymykseen. Tämä ei kuitenkaan välttämättä ole ongelma sillä oletuksen sisältävät kysymykset eivät sulje kieltävää vastausta pois ja myös kysymyksessä oleva oletus on mahdollista kieltää. (Ruusuvuori & Tiittula 2009, 45-48.)

Joissain tapauksissa kyllä huomasin houkutellessani haastateltavaa puhumaan lisää tai jopa kysymykseni olevan johdatteluva. Pääasiallisesti haastateltavani eivät kuitenkaan arkailleet sanoa, jos esittämäni oletus oli väärä. Olen esittänyt myös tulkintani

haastateltavieni esittämistä vastauksista ja tällä tavalla varmistanut, olenko tulkinnut oikein, mitä he ovat minulle kertoneet. Tämän voi myös katsoa ohjaavan haastateltavien vastauksia. Toisaalta olen pitänyt tärkeänä, että olen varmistanut haastateltavilta itseltään, onko tekemäni tulkintani oikea. Luotin myös siihen, että haastateltavat korjaavat minua, jos olin tulkinnut heitä väärin.

#### 5.2.5 Haastatteluaineiston analyysi sisällönanalyysin keinoin

Sisällönanalyysi sopii hyvin strukturoidun ja strukturoimattomankin tekstiaineiston analyysiin. Sisällönanalyysin avulla pyritään saamaan tutkittavasta ilmiöstä kuvaus tiivistetyssä ja yleisessä muodossa, kadottamatta sen sisältämää informaatiota. Laadullisen aineiston tarkoitus on yleisestikin informaatioarvon lisääminen, hajanaisesta aineistosta pyritään tuottamaan selkeää ja yhtenäistä informaatiota. Sisällönanalyysissä pyritään etsimään tekstin merkityksiä, näin se eroaa diskurssianalyysistä, jossa analysoidaan, kuinka näitä merkityksiä tekstissä tuotetaan. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103-104, 108.) Olen tutkielmassani kiinnostunut haastateltavien puheen sisällöstä ja haastateltavien niille antamista merkityksistä. En ole siis kiinnostunut siitä, miten he puhuvat.

Sisällönanalyysi on mahdollista jakaa aineistolähtöiseen, teorialähtöiseen ja teoriaohjaavaan sisällönanalyysiin (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108). Olen valinnut aineistoni analysointi menetelmäksi teorialähtöisen sisällönanalyysin. Teorialähtöinen sisällönanalyysissä päättely on deduktiivista. Teorialähtöisessä sisällönanalyysissä aineiston analyysin luokittelu perustuu aikaisempaan viitekehykseen, joka voi olla teoria tai käsitejärjestelmä. Tällöin analyysia ohjaa joku teema tai käsitekartta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 113.) Tutkielmassani Järnströmin (2011) näkemys asiakaslähtöisyyden ulottuvuuksista ohjaa vahvasti analyysiäni.

Teemahaastattelurunko on aineiston koodaukseen hyvä apuväline, jos aineisto on rakentunut teemahaastattelun avulla. Aineistosta seulotaan tällöin teemahaastattelurungon avulla esille sellaisia tekstikohtia, jotka kertovat kunkin teeman mukaisista asioista. (Eskola & Suoranta 2008, 152.) Aloitin aineiston analyysin

lukemalla läpi aineistoa käyttäen apunani teemahaastattelurunkoa, jonka tekemisen pohjana oli käyttämäni teoria kolmesta asiakaslähtöisyyden ulottuvuudesta. Lisäksi tutkimuskysymyksieni kannalta tärkeinä teemoina olivat haastateltavieni tarpeet sekä kehittämisehdotukset. Nostin aineistosta esille asioita, jotka sopivat teemoihin.

Jatkoin tämän jälkeen vielä aineiston lukua, koska tärkeää on kiinnittää huomiota myös poikkeaviin tapauksiin ja analysoida niitä (Eskola & Suoranta 2008, 181). Aineistoa ei tulisikaan kaataa pelkästään teemojen ehdottamiin kategorioihin vaan tulee myös keskittyä etsimään uusia jäsennyksiä ja käsitteellisyyksiä (Salo 2015, 174). Luinkin aineistoa avoimin silmin ja pyrin etsimään sieltä asioita, jotka eivät suoraan osu teemahaastatteluni kategorioiden alle. Tämän lukemisen seurauksena jaoin asiakaslähtöisyyden ulottuvuudet vielä aineistolähtöisesti kahteen alateemaan. Nämä alateemat nostin siis esille aineistosta. Lisäksi nostin esille yhden asiakaslähtöisyyden ulottuvuuden, jota teoriani ei sisältänyt. Nimesin tämän ulottuvuuden toimijuudeksi.

## 6. Tulokset

Esittelen tässä luvussa vastaukseni tutkimuskysymyksiini. Aloitan haastateltavien tarpeilla. Tämän jälkeen esittelen asiakaslähtöisyyden ulottuvuuksiin liittyvät tulokset ja lopuksi tuon esille haastatteluaineistosta nostamani kehittämisehdotukset.

### 6.1 Haastateltavien tarpeet

Haastateltavat toivat haastatteluissa esiin useita tarpeita suoraan tai epäsuorasti. Kaikkien haastateltavien pääasiallinen tavoite oli työllistyä uudelleen ja lähes kaikki tarpeet liittyivät tähän tavoitteeseen. Olen jakanut aineistosta esiin nostamani tarpeet viiteen eri kategoriaan: Irtisanomisen käsittely, tulevaisuuden päämäärien selkiyttäminen, lisä- ja täydennyskoulutus, asiointi TE-toimiston kanssa sekä työnhaku ja talousneuvonta. En ole käsitellyt erikseen tavoitetta löytää uusi työpaikka, koska kuten toin jo edellä esille, lähes kaikkien tarpeiden taustalla oli uuden työpaikan löytäminen.

Osalle haastatteleistani henkilöistä irtisanominen oli suuri järkytys. Nostinkin haastatteluista esille tarpeen käsitellä irtisanomiskokemuksen herättämiä tunteita ja ajatuksia vertaistuellisesti. Erään haastateltavan mukaan irtisanomisen aiheuttamien tunnereaktioiden ja ajatusten käsittely ehkäisisi masentumista. Ajattelen, että näin ollen irtisanomiskokemuksen käsittely saattaisi tukea myös aktiivista työnhakua ja myös mahdollisesti työllistymistä. Vertaisryhmän haastateltava näki hyväksi vaihtoehdoksi, koska siinä mahdollistuu hyvien kokemusperäisten selviytymiskeinojen jakaminen vertaiselta vertaiselle. Nokia tuki irtisanottuja työntekijöitään uuden suunnan etsinnässä, mutta varsinaista henkistä tukea irtisanomisen käsittelyyn ei Nokialtakaan juuri saanut.

H0: ”- - Tulik sulle mieleen, et sä oisit kaivannu jotain muuta tukea tai apua kuin mitä TE-toimistosta oli tarjolla vai...? Muuta ku tähän työllistymiseen liittyen?”

H7: ”Ehkä jotain henkistä tukea. Siinä on se masentumisen riski aika suuri, kun tota pitkän työuran jälkeen jää tyhjän päälle.”

H0: ”Teil ei tosiaan ollu niinku...”

H7: ”Niin kauan, ku oli Nokian kirjoil oli lupa käyttää työterveyshuoltoa, mut sit ku otti paketinki ni, se loppus siihen.”

H0: ”Ni se loppus sitten... Sä puhuit siit irtisanomisajasta, mut se loppu ihan...”

H7: ”Kyl se irtisanomisajan oli ihan käytös, mut sit ku sä itte irtisanot ni, se on kuukaus. Se ois ollu puol vuotta, jos ois Nokia irtisanonu.”

H0: ”Olik siel työterveyshuollossa mahdollisuus käydä juttelemassa esim. psykologin kanssa tai muuta?”

H7: ”Terveystenhuoltajan kans oli ainaki mahdollisuus jutella ja ehkä lääkäriä käydä, mut siel ei oo psykologii meil silleen, et sit se täytyy ottaa niinku. Kyl mäki olen käyttäny Nokian aikana psykologii, mut sit se täytyy niinku lähetteel saada.”

H0: ”Olik se hyvä, et siel oli tämmösiä yksilökäyntejä vai oisik sä toivonu, et ois ryhmässä käsitelty, useampi samas tilantees oleva käsitelty niis asioita yhdessä.”

H7: ”Ehkä ryhmä ois ollu silleen parempi, et jos joku siel ois keksiny jotain loistoasiaa ni, se ois voinu jakaa sen siel toisilleki ja siin voi tulla silleen niinku ahaa elämyksii. Sit ku sä yksinäs pohdit niit sun ongelmii ni, sä vaan pohdit niit ongelmii ja ei ne siit miksikään...”

Irtisanomisen aiheuttaman järkytyksen vuoksi avun vastaanottaminen oli hankalaa. Järkytys hankaloitti myös tulevaisuuden suunnitelmien pohdintaa. Toisaalta vaikka seuraavan askeleen saisi päätettyä, ei välttämättä pysty hyötymään valitsemastaan koulutuksesta täysipainoisesti, koska ensimmäiset kuukaudet menevät irtisanomisen herättämien tunteiden käsittelyyn. Irtisanomisen käsittely olisikin auttanut tulevaisuuteen suuntautumisessa sekä tarjottujen koulutusten tehokkaammassa hyödyntämisessä.

H0: ”Olik sul jotain muita ajatuksii, et minkäläist apuu sä oisit tarvinu siinä kohtaa, ku sut irtisanottii?”

H7: ”Siin kohtaa ku jäi... Siin kohtaa ehkä on niin sokissa, et ei osaa viel edes välttämät ottaa vastaan apuu, mitä saisit, et se on kuiteski... Vaik sitä on koko ajan pelätty ni, sit se tulee kuitenkin niin yllättäin tavallaan.”

H8: ”No kyl mun mielest tämmöses kohtaa, kun ihminen on varmaan kuitenkin ehkä rakennettu silleen, et ku sil tulee tämmönen vastentahtonen tai jostain ulkopuolelta kohdistuva muutos ni, siit tulee vähän semmonen hassu tai vähän omituinen tai niinku must tuntuu, et meidän kans olis varmaan pitäny purkaa sitä meidän patoutumaa ja sitä ahdistusta ja sitä niinku tieks...”

H0: ”Ni ois sit taas voinu keskitty toisen asiaan sen jälkeen.”

H8: ”Niin, niin tai jollain tapaa. En mä tiiä, must tuntuu, et me varmaan ensimmäiset kaks kuukautta jauhettiin siel jotain ”Nokia, Nokia, Nokia, Nokia..” Niinku...[syvä huokaus].”

H0: ”On se ymmärrettävää, jos on pitkään ollu siel töissä ja...”

H8: *”Toisaaltaan, mut niinku sit ois ehkä pitäny olla, et jos niinku aattelee tätäki, et mimmoses mahdollisuudes me niinku oltiin niin kylhän me niinku missattiin siit aika paljon, et me ei vaan niinku... Jotenki tuntu, et me ei aina ihan niinku päästy eteenpäin kaikis asiois, et se sillai varmaan niinku...”*

Irtisanomisen aiheuttaman järkytyksen lisäksi tulevaisuuteen suuntautumista vaikeutti se, että pitkä työura samassa työpaikassa ei ole rohkaissut pohtimaan muita vaihtoehtoja. Varsinkin kun työpaikka on vaikuttanut vakaalta ja pitkäaikaiselta. Irtisanomisten jälkeen tämä tuli hieman yllättäen ajankohtaiseksi ja päätös seuraavasta askeleesta, jolla saattoi olla pitkäaikaisiakin vaikutuksia tulevaisuuteen, tuli tehdä melko nopeasti.

*”Tommosen jälkeen, kun voisko sanoo, että sä oot luonu tietynlaisen uran niinku tuolla ja sä oot tavalla menny vaan menny eteenpäin siellä kyseises talossa, sä et oo niinku välttämättä ajatellu, mitä sä niinku oikeesti haluut tehdä. - -” H5*

*” - - Kyl sitä täytyy vähän aikaa kelata, että mitäs sitä oikeen haluu tehdä, että... Koska ne tuli niin äkkiä ne muutokset - -” H5*

Kaikki haastateltavat näkivät, että täydennyskoulutus oli tarpeen. Yleisin syy tähän oli työllisyysmahdollisuuksien parantaminen uusien taitojen oppimisen myötä. Kaikilla haastateltavilla oli tutkinto suoritettuna ja suurimmalla osalla (viidellä kahdeksasta<sup>5</sup>) haastateltavista suoritettu tutkinto oli korkeakoulututkinto. Suurin osa haastateltavista kuitenkin koki, että heidän koulutuksensa oli vanhentunut tai se ei ollut riittävää ottaen huomioon nykyisen työelämän tarpeet.

H0: *”Mietiksä jo siin kohtaa, et sä tarvit sitä lisäkoulutusta vai tulikse myöhemmi?”*

H7: *”No kyl mä sen tiesin, - -, jollen mä mitään päivitä, lisäkoulutusta ni, mul ei oo mihinkään toimistoon mitään asiaa, koska katotaan, et mä oon 17 vuotta tavallaan haaskannu, ku mä en oo ollu Nokiallakaa missään toimistopuolel ni, ilman lisäkoulutusta ei mul ois ollu mitään saumaa.”*

---

<sup>5</sup> Näistä kaksi suoritti heti Nokian irtisanomisten jälkeen korkeakoulututkinnon, joten haastatteluhetkellä seitsemällä kahdeksasta oli korkeakoulutus suoritettuna.

Lisäksi haastateltavat nostivat esille yrittäjyyden yhtenä vaihtoehtona ja olivat hakeutuneet yrittäjyyttä tukevaan koulutukseen. Koulutusta yrittäjyyteen tarjosivat sekä Nokian Bridge-kurssit että TE-toimiston yrittäjyyskurssit. Haastateltavilla oli siis myös yrittäjyyteen liittyviä koulutus-/tietotarpeita. Tietoa kaivattiin esimerkiksi päätöksenteon tueksi, kun vielä pohdittiin, oliko yrittäjyys itselle soveltuva vaihtoehto.

*”Mää kävin sen yrityskurssinki, mut sit mää en perustanu kuiteskaa yritystä. Mä totesin, et ei mul oo ehkä semmost henkist kanttii, et mä lähtisin semmottii niinku, koska siin on kuiteski se, et sä oot 24/7 se yrittäjä ja jos sun yritykses ei tuota ni, sä et saa palkkaa ja jos sä oot yrittäjä ni, sul on myös erittäin huono tää työttömyysturva.” H7*

Tietojen ja taitojen päivittämisen onnistumiseksi haastateltavien oli tärkeää saada tietoa erilaisista kurseista ja koulutuksista, joihin Nokialta irtisanotuilla oli mahdollisuus osallistua. Ilman tietoa näistä kurseista haastateltavien ei olisi ollut mahdollisuutta tehdä valintaa, mille kurssille osallistua. Tiedonsaanti olikin yksi tärkeä tarve, jota haastateltavat eivät suoraan tuoneet esille, mutta haastatteluista tuli kuitenkin selvästi esille, että he eivät olisi löytäneet kurssia, jolle osallistuivat ilman tietoa koulutustarjonnasta sillä he kaikki olivat löytäneet itse koulutuksen, jolle osallistuivat.

Suurin osa haastateltavat koki lisäksi, että he tarvitsivat päivitystä työnhakutaitoihin. Työnhakutaidoilla he viittasivat CV:n ja hakemuksen tekemiseen, työhaastattelutaitoihin sekä ylipäänsä siihen, minkälaisilla tekniikoilla nykypäivänä voi ja kannattaa töitä hakea. Kaikkien haastateltavien kohdalla oli useita vuosia siitä, kun he olivat viimeksi töitä hakeneet, joten oli ymmärrettävää, että tällaiselle koulutukselle oli tarvetta.

*”Se oli mun mielest hyvä, ku Nokia järjesti sillon sen... Siel Bridge-koulutukses oli tämmönen... Semmonen viikon kestävä, mis opiskeltiin työnhakua, et mimmonen on nykyaikanen CV ja työhaastattelutilanteit ja tämmösii. Jos ajattelee, et mäkin oon ollu 17 vuot töis ni, siit on 17 vuot, ku oon viimeks töit hakenu ni, kyl se on maailma niin paljo siit muuttunu, et ei välttämät enää niil vanhoil työhakemus pohjil mihinkää pääsis.” H7*

*”Siis meillähän oli Nokian puolest oli myöski tämmönen niinku, et tuotannon puolen työntekijöille ja sitten niinkun toimihenkilöille järjestettiin tämmöstä meil oli esimerkiks HR Partnersin tällänen, mikskä mä sanon sitä sit tavallaan niinku jonkun sortin koulutus, mis käytiin läpi, että erilaisia vaikka haastattelutilanteita ja yleensäki, et mil*

*tavalla voidaan niinkun kaikkea tavallaan verkostoitumista ja mitä kaikkee ihmeellistä niinku käyttää ja LinkedIn:it ja valokuvat ja muut kehiin, et tämmöstä... Et ne oli niinku mun mielest ihan tietyllä tavalla hyödyllisiä ja...” H5*

Työnhakuun liittyen haastateltavat toivat myös esille, että he tarvitsivat käytännön neuvontaa siihen, kuinka TE-toimiston kanssa asioidaan sähköisesti. Työnhakuun liittyen tärkeää oli myös tiedon saaminen avoimista työpaikoista, rekrytointimessuista ja muista työnhakua tukevista tapahtumista. Lisäksi tärkeää oli tieto työnhakua tukevista etuuksista, kuten työnhakumatkojen korvauksista sekä palkkatuesta. Tietoa tarvittiin myös työttömyysetuuksiin myöntämisperusteisiin ja omaehtoiseen opiskeluun liittyvistä asioista.

*H0: ”Minkälaisii asioita sä sit kyselit sielt toimipisteest? Minkälaiset asiat sua kiinnosti siinä vaiheessa?”*

*H7: ”No lähinnä se, et mimmosii koulutuksii mul ois mahollisuus päästä ja tota muutenki, et kummottis täs asioidaan, ku nykyäänhän seki on muuttunu se työvoimatoimistos asiointi, et nykyään se on semmost nettiasioimist. Et sitä esimerkiks siel koulutukses opeteltiin, et miten sä käyt siel työvoimatoimiston sivuilla.”*

Työnhakuun liittyen koettiin tärkeäksi myös vertaistuki työnhakumotivaation ylläpitämiseksi. Työnhaku koettiin vaativaksi ja turhauttavaksi sillä useista hakemuksista huolimatta työhaku ei tuottanut toivottua tulosta ja usein hakemuksiin ei saanut lainkaan vastausta. Työnhakumotivaation ylläpitämistä auttoi kuulla, että ei ollut ainoa, joka ei heti työllistynyt, eikä aina välttämättä saanut vastauksia työhakemuksiinsa. Vertaistuki koettiin tärkeäksi myös työnhakumotivaation ylläpitämisessä. Esiin nostamassa haastatteluotteessa haastateltava tosin toteaa, että hän ei ollut kurssilla motivoinnin takia. Tulkitsen kuitenkin haastatteluotteesta, että vertaistuki tuki nimenomaan haastateltavan motivaatiota jatkaa työnhakua.

*H0: ”Meniksä sinne [kurssille] just sen motivoinnin takii vai oliks joku muu syy, minkä takii halusit mennä sinne kurssille tai jotain muitakin syitä?”*

*H2: ”No lähinnä vertaistuen takia, että sen työn hakeminen on aika raskasta, et siihen menee paljon aikaa, et sä teet yksilöidyn työhakemuksen ja sit jostain firmasta ei edes vastata ni, onhan se sellasta tosi tylsää ja mälsää, että ihan välillä halua kuulla sen, et*

*muillaki on tällasta.”*

Kaikki haastateltavat olivat ottaneet taloudellisen tukipaketin. Taloudellisen tukipaketin vaihtoehto oli irtisanominen irtisanomisajalla. Haastateltavat eivät olleet automaattisesti päättäneet ottaa taloudellista tukipakettia, vaan olivat pohtineet sen vastaanottamisen järkevyyttä usealta kantilta, kyseessä oli kuitenkin merkittävä taloudelliseen tilanteeseen vaikuttava päätös. Päätöksenteon tueksi tarvittiin tietoa siitä, miten tukipaketin tai sen jättämättä ottaminen vaikutti henkilön taloudelliseen tilanteeseen.

*”Joo, no itse asiassa mulle jäi vähän hämäräksi se, että... Kun osa ei ottanu irtisanomispakettia, he laski, ku heiät irtisanotaan ni, he saa tällasta korotettuu tukee ja sit tulee tällasta korotettuu tukee ni, mä en osannu sitä laskee, että kumpi on mulle taloudellisesti edullisempaa. Ottaa tää paketti vai oisko mun pitäny ottaa... Jäädä irtisanottavaks ja sitte saada näit erityistukia, et siin vaikutti niin monta asiaa, että sai korotettua työttömyyspäivärahaa, et jos on vaikka 20 vuoden työsuhde takana tai siin oli erinäisiä tekijöitä, jotka johti siihen, et sai jotain tukea tai ei saanu tukea ni, niit yritettiin selittää kyllä, mutta se jäi mulle aina epäselväks, et miten mä oisin sen täsmällisesti ottaen laskenut.” H2*

Kun päätös tukipaketin vastaanottamisesta oli tehty, tarvittiin tietoa siitä, mitä tekijöitä tulee ottaa huomioon sen jälkeen, kun taloudellinen tukipaketti on hyväksytty ja vastaanotettu. Paketin hyväksymisen jälkeen tarvittiin käytännönläheistä tietoa siitä, miten taloudellisen tukipaketin vastaanottaminen vaikuttaa verotukseen.

*” - - sit varmaan niinku mikä oli suurin sit ehkä ni, koska siel kävi myös verotoimiston edustajii, koska ne kiinnostti taas sen, mielessä, et koska siin oli kuitenkin jo tullu alkuvuoden ansiot ja sit se paketti tuli tota ... - - Niin niin tota ku tuli tupla-ansiot vuoteen, et mites se verotus ja niinku nää kaikki tämmöset jutut, et mäki joutusi seuraavan vuon maksaa aikamoiset mätkyt, ku meni jotkut kunnallisverot ja valtionverot ja jotkut piruvie en tiä... Se oli niinku tosi vaikeet laskee niinku, no ei se varmaan vaikeet ollu, mut niinku piti olla hirveen tarkka siitä, et... Koska siit maksettiin vero, ihan kohtuullinen summa.” H8*

Haastatteluista nostin esille useita erilaisia tarpeita, joita haastateltavat olivat ilmaisseet suoraan tai epäsuorasti. Tulkintani mukaan suurin osa tarpeista liittyi sellaisen tiedon

saantiin, joka tuki ensisijaisen tavoitteen tai tarpeen eli työllistymisen saavuttamista. Tulkintani mukaan tiedon merkitys korostui, koska ilman sitä on vaikea tehdä valistuneita päätöksiä, jotka tukevat työllistymistä.

## 6.2 Itsemääräämisoikeus

### 6.2.1 Itsemääräämisoikeuden toteutumista edistävät tekijät

Suurimmalla osalla haastateltavista oli itsellään näkemys siitä, mitä he tarvitsevat ja he saivat itsenäisesti määrittellä tarpeensa ja tavoitteensa. Tämä on tärkeää itsemääräämisoikeuden toteutumisen kannalta, koska siinä olennaista on, että lähdetään liikkeelle asiakkaan itse määrittelemistä tarpeista (esim. Outinen ym. 2003).

Kaikki haastateltavat olivatkin itse valinneet palvelun, jonka kokivat tarpeenmukaiseksi. Haastateltavia ei ollut painostettu valitsemaan tiettyä palvelua tai koulutusta EGR-ohjaajan tai TE-toimiston virkailijan tapaamisessa. Sen sijaan haastateltavat olivat itse saaneet päättää koulutuksen tai palvelun, johon osallistuivat.

*H0: ”Ja sit nää osallistumiset näihin koulutuksiin ni ne oli ihan niinku just sun päätöksiä, et he ei niinku ohjannu sinne tai...”*

*H5: ”Ei, ei. Mä oon yleensä aika tietyl taval jäärä näissä, et en mä tie pystyys, pystyys mua ihan hirveesti ohjailemaan näissä - -”*

Virkailijat eivät olleet yhdenkään haastateltavani kohdalla kyseenalaistaneet hänen näkemystä ja/tai ehdottaneet jotain muuta palvelua/koulutusta tilalle. Virkailijat eivät olleet myöskään antaneet ymmärtää, että he tietäisivät asiakasta paremmin, mikä tukimuoto sopisi hänelle paremmin. Virkailijat näin kunnioittivat haastateltavieni itsemääräämisoikeutta eli oikeutta päättää itseä koskevista asioista.

*H0: ” Niin ja se meni just sillee, et sul oli jo tiedossa se kurssi, minne sä haluat, ku sä menit sinne tapaamiseen, et sitä ei sit...”*

H2: *”Joo, sitä ei mulle ehdotettu vaa, et se oli, et mä ite tän käyn neuvottelemassa ja perustelemassa. - - ihan sujuvasti se meni ja oikeen hyvää palveluu ja mun perustelut ymmärrettiin ja oisin ihmetelly et, jos heil ois ollu jotain parempaa näkemystä, mihin mun kannattaa niinku suuntautua.”*

Itsemääräämisoikeuden toteutumisen käytännössä edellyttää, että henkilö on kykeneväinen itsenäiseen päätöksentekoon (Järnström 2011, 49). Lisäksi itsemääräämisoikeuden edellytyksenä on asiakkaan kokemus siitä, että hänellä on valtaa vaikuttaa omiin asioihinsa. Ilmeisesti TE-toimiston (EGR) virkailijat katsoivat, että haastattelemani ihmiset olivat kykeneväisiä määrittelemään itse tarpeensa ja valitsemaan palvelut, jotka he itse olivat löytäneet ja valinneet. Tulkintani mukaan haastateltavani kokivat myös itse näin, he eivät tuoneet esille, että heiltä olisi puuttunut kykyä tehdä työllistymiseen liittyviä päätöksiä. Haastateltavani myös tulkintani mukaan kokivat, että heillä on valtaa vaikuttaa siihen, millaisiin palveluihin he osallistuvat ja käytännössä tämä toteutuikin, kuten edellä toin esille.

Haastatteluissa toisaalta tuli esille myös se, että kaikille ei ollut täysin selvää se, mitä he haluaisivat tehdä ja mikä heidän kohdallaan olisi irtisanomisten jälkeen seuraava askel. Joissakin tällaisissa tilanteissa haastateltava oli ohjattu ammatinvalintapsykologin puheille. EGR-ohjaaja on näin ollen tunnistanut kuullut asiakkaan esiin nostaman tarpeen ja vastannut siihen. Näin pyrittiin tukemaan asiakkaiden kykyä päättää tulevaisuuden alastaan.

H0: *”Tuliks heti siin vaiheessa jotain vinkkejä, et mitä vois tehdä vai olik se enemmän semmost, et he kysy sulta, et mitä sä haluat tehdä.”*

H5: *”No en mä voi sanoo, et heilt välttämättä sitä vinkkiä, et kyl mä niinku oon ite aika pitkälti sanonu, mitä mä niinkun teen ja näin mutta, mut toki sitte tää justinsa, että mä sain sen ajan sitte sille ammatinvalintapsykologille ni, kylhän he koitti sit ohjata sit tavallaan eteenpäin, et kuunteli varmaan sil tavalla ihmisiä, että mitä niinku vois tarvita.”*

H0: *”Nii he tuli heiltä tosiaan se ajatus, et sä voisit mennä sinne ammatinvalintapsykologille?”*

H5: *”No muistaakseni he ehdotti sitä niinku, että heil on myöski tällanen palvelu, et jos semmost haluu käyttää ni, tavallaan, et oma valinta, että haluatko vai etkö.”*

Haastateltavieni käyttämissä palveluissa heidän itsemääräämisoikeuttaan kunnioitettiin antamalla heidän itse valita palvelut, johon he osallistuivat. Haastateltaviani tavanneet virkailijat eivät kyseenalaistaneet haastateltavieni tekemiä päätöksiä ja lisäksi heitä ei painostettu toimimaan oman tahdon vastaisesti. Todennäköisesti tällaisen itsemääräämisoikeuden huomioivan palvelun taustalla on TE-toimiston näkemys asiakaslähtöisestä palvelusta, johon myös virkailijat on koulutettu (TEM 2013b). Lisäksi laissa julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta (916/2012) puolletaan epäsuorasti asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamista. Nämä tekijät todennäköisesti tukevat sitä, että asiakkaiden itsemääräämisoikeutta pyritään kunnioittamaan mahdollisimman hyvin.

#### 6.2.2 Itsemääräämisoikeuden toteutumista heikentävät tekijät

Itsemääräämisoikeuden käyttöä saattavat heikentää instituutioiden hallinnolliset ja fyysiset rakenteet (Järnström 2011, 50). TE-toimiston tulee ottaa toimissaan huomioon määrärahojensa riittävyys sekä laki (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 916/2012). Näistä syistä johtuen asiakkaan itsemääräämisoikeutta työvoimapalveluissa ei aina välttämättä pystytä kunnioittamaan asiakkaan toivomalla tavalla. Haastatteluissa osa haastateltavista toi esille tekijöitä, jotka tulkintani mukaan estivät heidän itsemääräämisoikeuden toteutumista.

Yksi epäkohta laissa julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 916/2012 on se, että TE-toimiston palveluita ei ole mahdollista saada, silloin kun työskentelee alle neljä tuntia viikossa. Tämä on ongelmallista, koska myös osa-aikaisesti työskentelevä voisi hyötyä TE-toimiston palveluista.

*”Jos sä teet enemmän, ku neljä tuntii viikos töitä ni sä, et oo enää työtön työnhakija. Sillon sulta sulkeutuu kaikki, ne ei tarjoo sulle enää mitään palveluita, sit sun täytyy vaa ite osata kaikki hakee. - - Ja siin on mun mielest Suomen lais iso mutta, et jos sä teet jotain hyvin pienimäärästä viikkotyötuntii ni, sun pitäis saada samat palvelut, ku se kokonaan työtönki - -” H7*

Tulkisten haastateltavani puhetta siten, että hänen mielestään olisi parempi, että asiakkaan tarve olisi ehto asiakkuudelle, eikä se kuinka monta tuntia viikossa on

palkkatyössä. Tämä on tärkeä näkökulma, sillä asiakaslähtöisessä palvelussa asiakasta tulisi palvella asiakkaan itse esiin tuomien tarpeiden mukaan, ei erilaisista organisaatiotekijöiden sanelemista lähtökohdista käsin (Outinen ym. 1993).

Myös työvoimapoliittiseen koulutukseen liittyy epäkohtia itsemääräämisoikeuden näkökulmasta. Haastateltavani mukaan hän ei voinut hakea kuin yhteen koulutukseen kerrallaan. Hän olisi halunnut hakea kahteen koulutukseen, koska tällöin hänellä olisi ollut paremmat mahdollisuudet tulla hyväksytyksi johonkin koulutukseen. Haastateltavalle oli kuitenkin sanottu, että hän ei voi hakea kahteen koulutukseen samanaikaisesti. Tästä syystä hakija ei pystynyt hakemaan koulutukseen, joka häntä eniten kiinnosti. Ei kuitenkaan selvinnyt, oliko tämä lakiin perustuva asia, mutta todennäköisesti kyseessä oli kuitenkin TE-toimiston tai EGR-rahaston ohjeistus tai sääntö.

H7: *”Mä hain yhtee toiseenki, mut sinne mä en päässy sen takii, ku mä olin hakenu tradenomikoulutukseen, mist mä olin taas silleen pettyny, et ku mä viel sanosin siel haastattelus, et jos mä pääsen tänne ni, sit mä jätän sen toisen pois - - Ni mun mielest se, et johonki koulutukseen hakee ni, estää toiseen koulutukseen pääsemisen ni, tarttis nyt ymmärtää, et... Mä viel sanosin, et jos mä pääsen tänne ni, sit mä hylkään tän.”*

H0: *”Se syy oli just se, koska sä olit hakenu sinne tradenomikoulutukseen ni, sit sä et...”*

H7: *”Ja silti mä en viel voinu olla varma, et onks siel paikkaa, koska sit tuli nää uudet irtisanotut ni, sitä viivästytettiin niin paljon, et neki päättää hakee siihen samaan koulutukseen ja moni joka ois muuten päässy ni, ei päässy enää sen takia, että ku sielt uudest tuli niin paljo enemmän näit toimihenkilöit. Meist duunareist pääs sit enä vähempi eli tavallas, ku ois järjestetty kaks perättäistä, et me oltais menty me ensimmäiset ensimmäiselle kurssille ja toiset ois tullu toiselle kurssille.”*

Omaehtoiseen koulutukseen liittyvä byrokratia koettiin myös hankalaksi. Omaehtoinen koulutus tarkoittaa sitä, että työtön työnhakija etsii koulutuksen itse ja selvittää TE-toimistolta, onko hänen mahdollista opiskella koulutuksessa työttömyysetuudellaan. TE-toimisto tekee päätöksen sillä perusteella, onko henkilö koulutuksen tarpeessa ja parantaako koulutus henkilön ammattitaitoa ja siten hänen mahdollisuuksia työmarkkinoilla. (TE-palvelut 2017.)

Tämä vaikutti haastateltavan mahdollisuuteen hakeutua koulutuksiin, koska hän pelkäsi, että TE-toimisto ei hyväksy hänen koulutustaan omaehtoiseksi koulutukseksi, jolloin hän menettäisi työttömyysetuutensa. Tämä rajasi myös pois koulutusmahdollisuuksia, koska tiettyjen koulutusten kohdalla ei ollut selkeää, olisiko niissä voinut opiskella työttömyysturvalla.

*”Itäki opiskelin työlainsäädännön perusteet työttömänä ollessani ja oisin paljo enemmänki voinu opiskella omaa alaa ja sitä tätä, mut se byrokraatia siihen liittyen, et saako opiskella ja eikö saa ja minkä verran [ilman, että menettää työttömyyskorvauksensa] ni, se on ihan hirvittävä. Et mielummin sit luovuttaa, et olen vaan kotona ja teen jotain muuta järkevää.” H2*

Käytännössä TE-toimisto rajoittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta määritellä, onko hänellä koulutuksen tarve ja lisääkö hänen valitsemansa koulutus hänen ammattitaitoaan ja siten mahdollisuuksiaan työmarkkinoilla. Tätä perustellaan sillä, että TE-toimisto voi kustantaa vain sellaisia koulutuspalveluita, joiden käymisen tuloksena asiakkaalla on mahdollista työllistyä (Stenroos 2015). Oletan tämän liittyvän siihen, että TE-toimiston tulee toimia määrärahojensa puitteissa, jotka ovat rajalliset (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 916/2012).

Koulutuksiin osallistumista saattoi rajoittaa lisäksi se, että koulutus järjestettiin toisella paikkakunnalla, eikä asiakkaalla ollut mahdollisuutta matkustaa sinne ilman kohtuuttomia kustannuksia. TE-toimiston puolelta tukea matkoihin ei voinut tarjota. Tästä syystä koulutus erään haastateltavani kohdalla ei toteutunut laisinkaan.

H5: *”- - Mun periaate oli se, että Salon seudun yritykseen, koska täältäähän mä ensisijaisesti sitä työtä niinku haen, et et mut sit niinku, mut Turusta mulle ois enemmän tarjottu sitä mutta, koska mähän en saanu matkakustannuksia sitte mitenkään ni, mullahan se ois menny miinukselle. Ni ei siin ollu mitään niinku mieltä, mulle siin tilanteessa, että...”*

H0: *”Et sulle tosiaan tarjottiin sitä KEKO-koulutusmahdollisuutta Turusta, mut se ois ollu plus miinus nolla sit taloudellisesti...”*

H5: *”No se ois ollu miinus, joten en mä tota lähteny siihen sitten.”*

H0: *”Ni sulle tosiaan TE-toimistost sanottiin, et sul ei oo mitään mahollisuutta saada mitään tukee siihen matka-avustusta matkustamiseen tai...?”*

H5: *"Ei niihin... Mä en nyt muista, mitä se... Mitä se nyt oikeesti niinku... Tai miksi niihin ei sitten saa, mutta sitä ei ollu niinku mahdollista. - -"*

Näiden itsemääräämisoikeuden toteutumista ehkäisevien tekijöiden taustalla on, kuten olen jo hieman tuonut esille, pääasiallisesti erilaiset lait ja ohjeistukset, joiden mukaan TE-toimiston työntekijöiden on pakko toimia. Voi tietenkin kysyä, ovatko ohjeistukset ja lait ajantasaisia sekä tukevatko ne työllistymistä riittävästi. Tällaiset institutionaaliset rajoitukset voivat luoda lisää epävarmuutta ja voimattomuutta muutenkin epävarmaan ja vaikeaan tilanteeseen. Tätä kautta ne voivat myös vaikuttaa negatiivisesti työllistymiseen, koska ne saattavat lannistaa aktiivistakin työnhakijaa. Lisäksi ne luovat tyytymättömyyttä julkista valtaa kohtaan.

### 6.3 Osallisuus ja tasa-arvoinen vuorovaikutus

#### 6.3.1 Osallisuutta edistävät tekijät sekä tasa-arvoinen vuorovaikutus

Haastateltavat olivat pääsääntöisesti tavanneet EGR-virkailijan/TE-toimiston virkailijan kerran. Tapaamisessa haastateltavien näkemystä siitä, mitä he haluavat tehdä kuunneltiin ja asiakkaat saivat osallistua siihen koulutukseen tai palveluun, jonka kokivat itselleen parhaimmaksi. Asiakkaan mielipiteiden kuuleminen ja niiden huomioon ottaminen on olennainen osa osallisuuden toteutumista palveluissa samoin kuin kokemus yhteisestä päätöksenteosta (Laitila 2010, 9).

H0: *"Sä kävit siel tapaamisessa ja sit ne... Siel kartotettii sitä tilannetta ja sit ne ajatteli, et työkokeilu vois olla niinku paras?"*

H3: *"Joo ja sit mä ajattelin niinko itteki, et se ois niinko hyvä."*

H0: *"Et se oli niinko yhteinen päätös enemmänki?"*

H3: *"Joo, joo."*

H0: *"Et ei tullu semmost oloo, et just painostettii johonki tai jotain...?"*

H3: *"Ei, ei."*

Tapaamisen tärkeä tavoite oli informoida, miten toimia uudessa tilanteessa. Tapaamisessa kuitenkin kartoitettiin myös haastateltavan toiveita ja vahvuuksia. Näiden tekijöiden huomioiminen tärkeä osa asiakaslähtöistä toimintatapaa (Outinen 1993; Laitila 2010, 30).

H0: *”Ni siin ekas käynnis ni, kartotettiin... Mitä siin oli niinku muuta?”*

H7: *”Siin kartotettiin, et mitä mun työhistoriaa on ja mitä koulutustaustaa mul on ja... Mihin mut vois niinku lykätä, mitä mul vois tarjota, mitä mä osaan.”*

H0: *”Kysyttiin siin kans, mitä sä haluaisit tehdä tai...?”*

H7: *”Kyl vähän, et mihin mä niinku olisin valmis... Mitä mä oon valmis tekemään, tottakai mut mä nyt olen sanonu, et mä olen valmis tekemään kaikkee, mitä he luulee, et he voi mut tunkee.- - ”*

Haastateltavieni yli ei tapaamisessa kävelty, eikä heidän mielipiteitä ohitettu. Haastateltavat kokivat, että heidän osallisuus oman työllistymissuunnitelman tekemisessä oli suuri. Kaikki haastateltavani olivat ensin löytäneet palvelun/koulutuksen, johon aikoivat osallistua ja tämän jälkeen he kertoivat suunnitelmastaan TE-toimiston virkailijalle, joka kirjasi asiakkaan palvelun/koulutuksen työllistymissuunnitelmaan. Suurimmasta osasta haastateltavista tulkintani mukaan jopa tuntui, että he olivat sanelleet suunnitelman, eikä TE-toimiston virkailijalla ollut siihen mitään sanomista.

*”No en mä voi sanoo, et heilt välttämättä sitä vinkkiä, et kyl mä niinku oon ite aika pitkälti sanonu, mitä mä niinku teen ja näin - - ”* H5

Haastattelujen perusteella oli haastateltava tulkita, onko haastateltavieni ja virkailijoiden vuorovaikutuksessa ollut kyse tasa-arvoisesta dialogista. Sain kuitenkin sellaisen käsityksen, että tapaamisessa ei välttämättä syvällisesti mietitty sitä, mikä asiakkaalle olisi paras seuraava askel. Tämä oli pääasiallisesti rajallisten resurssien sanelema asia. Useimmat haastateltavat olivat tavanneet virkailijan vain kerran ja aikaa tapaamiseen oli hyvin vähän. Toisaalta asiakkaiden osallisuus onnistui hyvin, mikä viittaa siihen, että vuorovaikutus on edes jossain määrin ollut tasa-arvoista (Järnström 2011). Tätä

tulkintaa puoltaa se, että virkailijat eivät ole sanelleet haastateltavilleni, kuinka heidän tulisi toimia, vaan haastateltavieni omat ehdotukset oli kuultu ja otettu todesta.

Osa haastateltavista kuitenkin katsoi, että he olisivat kaivanneet syvällisempää ohjausta. Kaksi haastateltavaa koki tarvitsevansa apua ammatinvalinnassa. Heidän kohdallaan EGR-virkailija tunnisti tämän tarpeen ja ohjasi heidät ammatinvalintapsykologin luokse. Yksi haastateltava puolestaan pohti, että olisi hyötynyt siitä, että hänen kanssaan olisi yhdessä pohdittu tarkemmin, mihin suuntaan hän lähtisi Nokian jälkeen. Tämä haastateltava arvioi jälkikäteen, että olisi hyötynyt henkilökohtaisen työhönvalmentajan avusta heti työttömäksi jäämisensä jälkeen, saadakseen tukea tulevaisuuden työelämänvalintojen pohdinnoissa. Tällaista palvelua hänelle ei kuitenkaan osattu tarjota, eikä hän sitä osannut pyytää, koska ei ollut tällaisesta palvelusta kuullut.

H1: *”No ehkä jos mä oisin silloin tienny, ku mä en tienny, et meil on tämmönen, et voi... TE-toimisto voi sulle osottaa tämmösen henkilökohtasen uraval- tai tämmösen työhönvalmentajan ni, jos mä oisin tienny sen. Se varmaan luki siel, mut en niinku, en sitä silloin niinku noteerannu ni, semmost ois voinu kyllä niinku TE-toimiston kautta niinku käyttää.”*

H0: *”Eli siin on minkälainen eli miten tää uravalmentaja toimii sitte että?”*

H1: *”Tai hän on työhönvalmentajan nimellä. Et hän on tämmönen henkilökohtanen sparraaja. Et hänelt varataan se aina 10 tai 15 tuntia ja sit käyt läpi hänen kans sun tilanteen ja sitte hän niinku miettii sun kans, et mikä se vois olla se seuraava askel. Sehän voi vaikka olla mennä kouluun tai et mistä sä haet sitä työtä, joillakin on sit ihan suorii kontaktejakin johonki työpaikkoihi että he auttaa niinku henkilökohtasesti ihmistä sit eteenpäin ja sitte ku he on viel sillai... Sillälaillla niinku jaoteltu, et on eri alueen ja sitte niinku eri alan asiantuntijoita, et heil voi olla... Ois ehkä voinu olla joku IT:ki työpaikka sillo, kun olis niinku älynny sitte silloin... Se ois voinu olla hyvä sillo ihan melkein ihan alkuun ois voinu olla hyvä.”*

Toisaalta syvällisempää ohjausta osattiin tarvittaessa tarjota. Erään haastateltavan kohdalla tapaamisia oli useita ja niissä miettiin syvällisemmin, hänen tarpeitaan ja hänelle soveltuvia tukitoimia. Tämä todennäköisesti johtui siitä, että kyseisellä haastateltavalla oli tiettyjä rajoitteita, mistä syystä tuli tarkemmin arvioida sitä, mikä olisi hänelle sopivin palvelu.

*”Kyl niit [tapaamisia] enemmänki oli, ku just näit työkokeiluja ja niit mietittii ja kaikkii niitä... Ku mul on kaikennäköst just, ku mul on oppimisen ja näit ni, kyl kato niit kumminki mietittii ja ajateltii ni, sen takii enemmän. Niinku varmaan.” H3*

On mahdollista, että tämän haastateltavan kohdalla tarjottiin enemmän tukea, koska hänellä on ilmeisesti diagnosoituja sairauksia, jotka rajoittavat sitä, mihin palveluun/koulutukseen hän voi osallistua. Pidän mahdollisena, että sellaisen asiakkaan kohdalla, jolla ei ollut osoittaa tällaisia diagnosoituja rajoitteita, mutta joka olisi kuitenkin tarvinnut tiiviimpää tukea, ei avuntarvetta samalla tavalla tunnistettu.

Haastateltavieni osallisuus oman tulevaisuuden suunnittelussa ja tarkemmin sanottuna työllistymissuunnitelman laadinnassa toteutui hyvin. Tämä todennäköisesti johtui siitä, että haastateltavani olivat aktiivisia henkilöitä, jotka olivat aktiivisesti etsineet itselleen toimenpiteen, jonka arvioivat itselleen sopivan. Lisäksi he osasivat perustella hyvin TE-toimiston virkailijalle, miksi heidän valitsemansa toimenpide auttaisi heitä työllistymään. Toisaalta on mahdollista, että haastateltavieni aktiivisuus jossain määrin aiheutti sen, että TE-toimiston virkailijat eivät tunnistaneet heidän tarvetta pohtia yhdessä ammattilaisen kanssa tulevaisuuden suuntaa syvällisemmin.

### 6.3.2 TE-toimisto asiakkaidensa etujen valvojana

Nostin haastatteluaineistosta esille näkemyksen, jonka mukaan osallisuudella voidaan tarkoittaa myös sitä, että TE-toimisto osallistuu asiakkaan etujen valvomiseen esimerkiksi yksityiseltä yritykseltä ostetun palvelun kohdalla. TE-toimiston tulee myös TE-toimiston ohjeistuksen mukaan seurata TE-toimiston ulkopuoliselta palveluntuottajalta hankittavien palvelujen laatua ja tuloksellisuutta. (TEM 2013b, 3.)

Edellä olen tuonut esille, kuinka haastateltavat olivat hyvin kykeneväisiä määrittelemään itse tarpeensa ja valitsemaan heille sopivan palvelun/koulutuksen. Tämä ei kuitenkaan tarkoittanut välttämättä sitä, että he olisivat pystyneet omien resurssiensa avulla vaikuttamaan siihen, että heidän oma etunsa toteutuu sitten, kun he ovat itse koulutuksessa/palvelussa. Tämä on haastavaa erityisesti sellaisissa tilanteissa, jossa

kouluttava taho on myös mahdollinen tuleva työnantaja. Tällöin ei välttämättä mielellään puutu epäkohtiin, koska pelkää menettävänsä mahdollisuutensa työllistyä kyseiseen yritykseen.

Eräs haastateltava toi esille, että hän oli osallistunut yrityksen tarjoamaan koulutukseen, jonka tarkoituksena oli kouluttaa kyseiselle yritykselle uusia työntekijöitä. Haastateltava koki tässä yrityksessä EGR-rahalla osittain toteutetun koulutuksen lähinnä käyttäneen siihen osallistuneita ilmaisena työvoimana ja kohdelleen heitä huonosti. Lisäksi yritys ei ollut tarjonnut koulutusta siinä määrin kuin sen olisi pitänyt, vaan se jätti koulutuspäiviä pitämättä.

*” - Jossain kohtaa se koulutus niinku siit tuli semmonen tunne, et me ollaan enemmänki vaa töissä siellä, et se koulutuspuoli, niit koulutuspäivii, mitä oli sovittu, niitä siirty ja peruuntu ja niitä ei toteutunukaan.” H4*

TE-toimisto ei haastateltavan mukaan puuttunut tilanteeseen, ilmeisesti siksi koska se ei tiennyt tilanteesta. Toisaalta ilmeisesti TE-toimisto ei ollut edes yrittänyt selvittää, kuinka koulutus sujuu ja ovatko siihen osallistuneet koulutukseen tyytyväisiä, koska minkäänlaista välipalautetta koulutuksesta ei kysytty. Koulutuksen päätyttyä koulutuksesta kysyttiin palautetta, mutta on epäselvää tavoittiko palaute myös TE-toimiston. Palautetta kysyi nimittäin taho, joka oli järjestänyt osan koulutuspakettiin kuuluvista koulutuksista, mutta kyseessä ei ollut edellä mainittu yritys.

H0: *”Kysyks ne TE-toimistosta teiltä jotain välipalautetta siit koulutuksesta tai...?”*

H4: *”Ei.”*

H0: *”Kysyks he niinku lopuks tai...? Ku se virallisesti loppu se koulutus vaik ei se niin koulutusta ollukaa vaa täyttä työtä.”*

H4: *”Joku palaute juttu me annettiin... Joo, mutta tota... Ei niinku sinne EGR:n suuntaan. Se oli sitten, koska siin oli toi Työmaa Oy oli mukana ni, mun mielest se oli Työmaa Oy:lle se palaute, se kysely, mikä siitä enemmänkin tuli.”*

Haastateltava toivoi, että TE-toimisto, joka palvelun oli hankkinut, olisi valvonut, että koulutus on sellaista kuin sen oli sovittu olevan. Näin olisi turvattu se, että koulutus vastaa luvattua ja vastaa näin ollen myös haastatellun tarpeisiin. TE-toimiston mukaan näin sen olisikin pitänyt toimia, kuten edellä toin esille. Tosin haastateltavani myös totesi, että hän oli oppinut koulutuksessa paljon, joten täysin hukkaan hänen aikansa ei mennyt.

*”- - et ehkä enemmän niinkun jossain kohtaa ois toivonu, et sielt EGR:n puolelta oltais pystytty siihen puuttumaan, koska he kuitenkin ison summan pisti siihen rahaa. Niihin koulutusjuttuihin ja kaikkiin, et toki me opittiin paljon, ketkä siinä koulutuksessa tietyllä tavalla oli, mutta tota osal porukalla jäi todella suuri epäluottamus kaikkea tämmösiä projekteja kohtaan, et niinku sit ku he kävi työkkärissä asiakkaana ni, sit he oli ihan silleen "Nii, juu ihan varmasti". Et tavallaan must tuntu niinku siltä, et siltä työkkärin työltäki vietii niinku ja siltä työkkärin työltä ja siltä EGR:ltä niinku pohjaa pois ja kun valitettavasti tää ei ollu mun mielestä ainut, missä kävi tällä tavalla...” H4*

Haastateltava nostaa myös tärkeän asian esille: jos TE-toimisto ei valvo asiakkaan etua se syö luottamusta TE-toimistoa kohtaan. Tämä on huolestuttavaa, koska kyseessä on julkisen vallan instituutio, jonka tehtävänä on auttaa ihmisiä työllistymään. Ilman luottamusta yhteistyö TE-toimiston kanssa voi hankaloitua ja työllistymisen tulokset heikentyä.

Korkeasti koulutetut ja asioistaan päättämään kykenevät ihmisetkin tarvitsevat asianajoa tilanteissa, joissa vastassa ovat yritykset, joista heidän toimeentulonsa riippuu. Asiakslähtöisyyden toteutumiseksi tuleekin varmistaa, että asiakkaiden etu toteutuu niissä palveluissa, joihin on käytetty julkisen organisaation rahaa ja joka on TE-toimiston hyväksymä palvelu. Tällöin nimittäin osa vastuusta on julkisella vallalla ja sen tulisi varmistaa, että koulutus on luvatunlaista.

## 6.4 Tiedonsaanti

Haastateltavat kokivat pääsääntöisesti, että he olivat saaneet paljon tietoa toivomistaan asioista. Tietoa heille olivat tarjonneet Nokian infotilaisuudet ja Nokian järjestämät koulutukset, EGR-ohjaaja sekä TE-toimiston virkailijat. Asiakkaat olivat saaneet EGR-ohjaajilta tietoa Nokialta irtisanotuille tarjolla olevista palveluista, etuuksista sekä yleensä asiakkuudesta TE-toimistosta. Heiltä tietoa sai tietoa myös työnhakutaitoihin liittyen. EGR-ohjaajat kertoivat myös, mistä tietoa on mahdollista saada lisää. Tämänkaltaisen laaja tiedonsaanti on tärkeää, sillä tiedonsaanti on asiakaslähtöisyydessä olennainen elementti ja myös sen kulmakivi (Järnström 2011, 53).

Hyödylliseksi koettiin erityisesti Voimala ja sen palvelut. Haastateltavat kertoivat, että he hyötyivät siitä, että Voimalan tiloissa oli tarjolla infolehtisiä erilaisista koulutuksista ja heille tarjottiin myös mahdollisuutta liittyä Salon Voimalan sähköpostilistalle, jonka kautta informoitiin Nokialta työttömäksi jääneitä erilaisista rekrytointitapahtumista, kursseista, koulutuksista ja myös avoimista työpaikoista. Tämä helpotti haastateltavien urakkaa löytää sopiva palvelu helpottamaan työllistymistä tai jopa työpaikka. Voimala toteuttikin näkemykseni mukaan tehokkaasti TE-toimiston virkailijoille laissa asetettua tiedon jakamisen velvollisuutta (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 916/2012).

H7: ”No esimerkiksi Voimalas, ku aina ku tuli uus koulutus ni, siel oli semmoset lehtiset seinäl, et mikä koulutus oli ja niist samoist tuli viel varmaan sähköpostiiki, jos sä et ollu käyny siel pistees. Ne jotka on ottanu Voimalan palvelut käyttöön ni, kyl niil tulee niinku, niil vois olla parhaimmillaan pari kertaa viikos, et tämmönen koulutus olis alkamas ja ei siin edes katottu, et kuka olis mihinki sopiva, vaan mulleki voi tulla joku hitsauskoulutus yht hyvin ku se toimistokoulutus, et se tulee vaan kaikille, jotka on kirjoilla. Kaikil vaa lähtee ja sä sit vaan... Siin voi olla samas sähköpostis monta ni, sä sit selaat ja katot, ai tommonen koulutus ja tommonen työpaikka ja... Sielt on muutama semmonen työpaikka tullu, mihin mä oon hakenu ku mä oon sielt saanu niinku vihjeen. Mut ei oo sit vaan tärpänny, mut et niinku et, jos niit kattelee ni, kyl sielt semmosii tulee, mihin voi pistää hakemusta.”

H0: ”Et se oli just hyödyllistä, et ne lähetti sähköpostilla niit?”

H7: ”Mun mielest ainaki, koska mä käytän paljon sähköpostii. Ei välttämättä tuu tarpeeks usein käyty, jollain mol:n sivuilla kattomas, et jos sä käyt vaik kerran

*kuukaudes ni, siel on jo joku menny umpeen tai... Tai jos kerran viikos olis, ni sit kerkeis viel hakemaan, mut et niinku... - -"*

Toisaalta haastateltavat toivat esille myös puutteita tiedonsaannissa. Eräs haastateltava kertoi, että hän oli vasta vuoden työttömyyden jälkeen kuullut palkkatuesta ja että Nokialta irtisanotuilla oli mahdollisuus saada sitä. Haastateltava oli tyytymätön tähän, koska hän olisi mahdollisesti voinut hyödyntää palkkatukea aikaisemmin ja ehkä sen avulla jopa työllistyä nopeammin.

*"- - Myöhemmin ehkä vuos siitä, ku oli jo vuoden ollu työttömänä mä luin jostain kirjeestä, että se voi tarkoittaa esimerkiks sitä, et jos löytää työpaikan ni, voi saada tällasta lisätukee vaikka 700 euroo/per kuukaus jonku tietyn määrääjan, et on olemas, et tämmöstä mainosta kannattais itsestään sanoo, kun hakee töitä, et minulla on mahdollisuus tällasiin rahoihin." H2*

Haastateltavat myös kertoivat, että EGR-ohjaajat/TE-toimiston virkailijat eivät osanneet aina välttämättä kertoa kovin syvällisesti sen kurssien sisällöstä, jolle haastateltavani olivat osallistumassa. Osa kurseista oli luotu nopeasti ja mahdollisesti tieto niiden tavoitteesta ja sisällöstä ei ollut kulkenut virkailijalle asti. Ongelmallista tämä oli ainakin siinä mielessä, että haastateltavalla saattoi olla tietynlainen odotus kurssista ja toive siitä, mitä kurssilta saa. Kun kurssi oli osoittautunut toisenlaiseksi, ei kurssi ollut vastannut asiakkaan tarpeisiin. Tämä olisi voitu välttää, jos työllistymissuunnitelmaa tehtäessä olisi tuotu esille, että tämä kurssi ei tarjoa asiakkaan toivomaa tietoa.

*H0: "Palaan viel siihen tapaamiseen siellä TE-toimistossa ennen tätä kurssii ni, niin ni totaa... Kertoks ne siellä sitte tai ne ei osannu kertoo sit sen tarkemmin siit kurssista sitte vai tai..."*

*H2: "Tuskin he osas sen tarkemmin siitä kertoa, koska se oli hyvin nopeesti tehty kurssi, joka tehtiin vaan Nokialle ja vaan sen yhden ainoan kerran se ei ollu mikään, mikä ois joskus jossain aikasemmin vedetty, että se agendaki muuttuu siinä matkan varrella, joku opettaja vaihdettiin matkan varrella ja sit aiheki vaihtuu, ni totaa..."*

*H0: "Ei ku mä mietin vaan sitä, et jos sä olit tuonu esille, et mitä sä niinku kaipasit silt kurssilta, mut sit ne ei osannukaa sanoo, et ei tältä kurssilt välttämättä sellast tietoo sit saakaa, et..."*

*H2: "Joo, ei he tienny siit, et mitä sil kurssil tulee olemaan. Sen enempää ku otsikko sanoo. Eikä tietenkään itekää voi tietää..."*

Tiedonpuute tällaisissa tapauksissa voi johtaa huonoon kohdistamiseen, mikä tarkoittaa sitä, että työvoimapalveluiden toimenpidettä ei pystytä kohdentamaan siitä parhaiten hyötyville. Aho (2008) on myös todennut tämän ongelman. Perehtyminen asiakkaan tarpeisiin ja laaja tietämys tarjolla olevista palveluista tukisi onnistunutta kohdistamista.

Tiedonsaanti yleisesti katsoen toteutui hyvin. Haastateltavien puheesta sai sellaisen kuvan, että tiedon välittämisen tärkeys oli tunnistettu, koska siihen oli selvästi panostettu: oli perustettu Nokian tiloihin oma TE-toimiston piste Voimala sekä luotu sähköpostilista Nokialta irtisanottujen tiedottamiskanavaksi. Toisaalta olennaisia tietoja oli haastateltavien mukaan myös jäänyt välittämättä. Nämä saamatta jääneet tiedot olisivat mahdollisesti edesauttaneet työllistymistä. Asiakkaiden tarpeita vastaavan tiedon välittäminen onkin erittäin tärkeä asia työvoimapalveluissa.

#### 6.4.1 Tiedon saavutettavuus

Asiakaslähtöisyyden toteutumisen kannalta on tärkeää, että tieto on saavutettavaa sekä fyysisesti että sisällöllisesti. Sisällöllisellä saavutettavuudella viitataan tekstin sisällön helppoon ymmärtämiseen (Celia 2017). Asiakaslähtöisyyttä heikentääkin se, että käytetty kieli on sellaista, jota asiakas ei ymmärrä (Järnström 2011, 53; Seppänen 2003, 54).

Haastatteluista nostin esille sen, että TE-toimiston sivuilta ei ole kovin helppoa löytää etsimäänsä. Tämä ei tue asiakaslähtöistä palvelua, koska sen lisäksi, että tiedonsaanti on tärkeää, on tärkeää myös mahdollistaa se, että asiakkailla on mahdollisuus saavuttaa helposti se tieto, mitä on saatavilla.

*” - -tuol verkossahan on hirveesti tietoa sielt löytyy aivan kaikki. Et tietysti se on vähän semmonen, et sitä pitää pikkasen kaivaa kyl, et ei se joku muuttoavustuski ni, se on aika hyvin piilotettu sinne kyllä.” H1*

Haastavaksi osoittautui myös TE-toimiston internetsivuilla käytetty kieli. Korkeasti koulutettujenkaan ei ollut helppoa ymmärtää TE-toimiston sivuilta löytyvää tietoa hankalan kielen vuoksi. Tästä syystä yksi haastateltava nosti esille, että hän halusi tarkistaa aina virkailijalta internetistä löytämänsä tiedon, mikä todennäköisesti hidasti tiedon saantia.

*”- - Etenki nää työkkarin asiat, ne ei oo kaikki aina ihan niin yksioikosii juttuja ni ei mun mielestä... Jotkut lauseet saattaa olla väännetty ihan ihme muotoon joilleki nettisivuille ja sit sä niinku tavaat sitä, et okei... Mitä tää nyt oikeesti sit tarkoittaa käytännössä?” H5*

Tiedon saatavuutta nähtiin heikentävän myös se, että EGR-sivusto avattiin vasta noin vuosi irtisanomisten toteutumisen jälkeen. EGR-sivusto tarjosi paitsi tietoa EGR:stä myös siitä, mitä palveluja oli tarjolla. Sieltä löytyi myös EGR-asiantuntijoiden yhteystiedot. EGR-sivusto olisi mahdollisesti helpottanut tiedon saatavuutta ja lisännyt työttömäksi jääneiden tietoa myös EGR-rahasta. Tiedon saavutettavuuden kannalta ongelmallista oli myös se, että EGR-sivuista ei haastateltavani mukaan juuri informoitu ja hän kuuli niistä vasta mentyään TE-toimistoon töihin.

H0: *”- - olik sielt muuten TE-toimiston sivuilta saik sielt niinku hyvin tietoo tai ne EGR-sivut saik sielt sun mielest hyvin tietoo.”*

H4: *”Mun mielest ne on kankeet, ne ei mun mielestä ollu käyttäjäystävälliset ja sit ne EGR-sivustot tuntu, et ne tuli vasta sitten, kun rupes jo projekti loppumaan elikkä ne oli ihan liian myöhässä. Ne olis tarvinnu mun mielestä olla huomattavasti aikasemmin vaikka sitte suppeammalla tiedolla, mutta ees jotain, koska sit se oli... - - Ku sillon joulun aikaan [2013] rupes sillon kunnolla toimimaan, et sielt sai sitä informaatiota. Se ois tarvinnu olla huomattavasti aikasemmin, et tota... Niistä sivuista mä sain tietää vasta sitten, kun mä menin työkkäriin töihin. Et sit tuntu, et siinä kohtaa sielt työkkäristäki ni, tuomaan sitä esille, et "Hei, käy sieltä kattomassa". Ne olis tarvinu olla paljon aikasemmin. Et tämmösenä IT-aikana ni, mun käsittääkseni jonkin näköset sivut ois pitäny pystyy rakentamaan nopeammin. Ainakin sit sivut, mistä on linkkejä vaan, mikä helpottaa sit ihmisiä, et he tietää, et tänne on tulossa sitä tietoo lisää.”*

Tiedon saavutettavuuden kannalta on myös tärkeää, että asiantuntijat, jotka tarjoavat henkilökohtaista neuvontaa ovat helposti saavutettavissa. Käytännössä tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että virkailijalle ei tarvitse varata aikaa, vaan häntä voi käydä

tapaamassa silloin, kun se tuntuu tarpeelliselta. Toisaalta myös ajanvaraamisen mahdollistaminen on tärkeää. Tällaista palvelua tarjosi Salossa Voimala.

*" - - ku meil oli se, että me voitiin mennä mil päiväl vaa sinne Voimalaa ja vetää se jonotusnumero ja mikä kysymys oli ni, mä sain siihen vastauksen." H7*

Voimalan jo edellä mainittu sähköpostilista tuki myös tiedon helppoa saatavuutta. Siihen oli kirjattu entisille Nokialaisille mahdollisesti sopivia koulutuksia, infotilaisuuksia ja työpaikkoja. Kaikki tämä koottiin yhteen sähköpostiin ja se lähetettiin säännöllisesti listalla oleville. Ajattelen, että sähköpostissa olleen tiedon hankintaan erikseen eri tahoilta olisi mennyt huomattavasti enemmän aikaa kuin yhden sähköpostin lukemiseen. Sähköposti koettiin toimivaksi tavaksi tiedottaa esimerkiksi vapaana olevista työpaikoista.

*H7: "Ja sit Voimalast mulle tulee vieläki sähköposti, ku mä en oo sitä poistanu ni, sieltä tulee viikottain. Sieltä tulee kuule tasaseen tahtiin, mitä työvoimapolitiisii koulutuksii olis ja mimmosia ja jos on jossain avoimii työpaikkoi ni niit tulee ilmoituksii ja..."*

*H0: "Nii sielt tulee semmosii avoimii työpaikkoiki?"*

*H7: "Avoimii työpaikkoi ja sit avoimii koulutuksii, mihin vois hakee ni... Tämmösii sielt tulee Voimalast edelleen. Et se on ollu yks Voimalan etu just, et sielt on lähetetty, ellen mä ite jaksa ruveta kattoo mol:st ni, mul tulee niit sielt niinku tässä sulle työpaikkoja ja niit on tullu tämmöselleki, joka tekee osa-aikast työtä, kokoaikaista, ku mä en oo vaa poistanu itteeni sielt listalt ni, mulle tulee edelleenki."*

Toisaalta saavutettavuutta lisää se, että asioita pystyy hoitamaan paljon sähköisesti esimerkiksi sähköpostilla ja TE-toimiston sähköisen järjestelmän kautta. Mahdollisuus puhelinasiointiin koettiin myös tärkeäksi.

Salon irtisanomistilanteessa tiedon saavutettavuus pyrittiin tekemään mahdollisimman helpoksi. Voimala ja Voimalan sähköpostilista olivat hyviä esimerkkejä tästä. Lisäksi valmiina olivat jo esimerkiksi TE-toimiston internetsivut, joiden saavutettavuus ainakin teoriassa on helposti mahdollista. Toisaalta niiden vaikea hahmotettavuus ja vaikeasti ymmärrettävän kielen käyttö heikensivät tiedon saavutettavuutta. Positiivista oli TE-toimiston kohdalla kuitenkin se, että virkailijat olivat ainakin Voimalan aikana mahdollista tavoittaa useita eri kanavia pitkin.

## 6.4.2 Tiedonsaannin nopeus

Tiedon saavutettavuuden lisäksi on tärkeää, että tietoa saa nopeasti. Ei riitä, että tiedon lähde on helposti saavutettavissa, jos itse tietoa ei saa nopeasti. Nopealla tiedon saannilla tarkoitan esimerkiksi sitä, että TE-toimiston toimipisteeseen soittaessa tai paikanpäälle tullessa virkailijan tapaa nopeasti ja että häneltä saa tarvitun tiedon nopeasti. Tiedonsaannin nopeus on tärkeää, koska tiedon odottelu hidastaa asiakkaan tarpeiden tyydyttymistä, mikä voi työttömyyden kohdalla tarkoittaa työttömyyden pitkittymistä.

Voimalassa tähän nopeaan tiedonsaantiin oli panostettu, sillä Voimalassa oli päivystys sen lisäksi, että virkailijoita oli mahdollista tavata ajanvarauksella. Voimalassa virkailija olikin mahdollista tavata pian ja saada nopeasti heiltä vastaus mieltä askarruttaviin kysymyksiin.

H3: *”Sielki [Voimalassa] pääs sitte virkailijoitten kans... Se oli jotenki niin erilainen sit taas se, ko normaali työkkäri ni, kyl siel pääsi tieksä semmottii niinko...”*

H0: *”Pääs nopeemmin puheille.”*

H3: *”Joo.”*

Myös muiden ammattilaisten nopea tapaaminen on tärkeää. Yksi haastateltava toi esille, että hän pääsi nopeasti tapaamaan ammatinvalintapsykologia, mitä hän piti hyvänä asiana, koska toivoi selvittävänsä nopeasti, mikä olisi hänelle sopiva ala. Tämän selvittäminen olisi nimittäin todennäköisesti auttanut häntä valitsemaan, mihin suunnata seuraavaksi. Sama haastateltava kertoi, että hänen tietojensa mukaan Nokialta irtisanotut pääsivät hänen puheilleen hieman nopeammin.

H3: *”Oli se ja olik se viel semmonen niinko jotenki ko, sinneki on pitkät jonot, mut olik se niin, et Nokialaiset pääs jotenki meil oli jotenki, et me päästiin jonon ohi tai jotenki... Siin oli niinku semmonen, et ei tarvinnu niinku niin kauheen kauaa odottaa [ammatinvalinnan psykologille pääsyä].”*

H0: *”Pääsik sä sit sinne sun mielestä tarpeeks nopeesti? Vai tuntuk se aika pitkältä?”*

H3: *” Ehkä se tuntus kuitenkin vähän pitkältä, vaikka aikasemmin pääsin, ehkä se vähän tuntus... Mul oli jotenki suuret odotukset kato siitä, jotenki halus äkkii sinne...”*

Tiedon saatavuuden kannalta tärkeää on myös se, että virkailijan vaihtumisesta informoidaan. Tällöin asiakkaiden ei tarvitse käyttää turhaa aikaansa siihen, että he kysyvät ja odottavat vastausta henkilöltä, joka ei enää organisaatiossa työskentele. Asioinnin nopeutta lisää myös se, että virkailijat pysyvät mahdollisuuksien mukaan samoina, jotta omia taustatietojaan ei tarvitse kertoa alusta alkaen uudelle virkailijalle. Tärkeimmät tiedot ovat varmasti kirjattuina järjestelmään, mutta virkailijoilla on usein sellaistaakin tietoa, mitä asiakastietojärjestelmässä ei ole. Tämä on erityisen tärkeää sellaisten henkilöiden kohdalla, joilla on taustatiedoissaan monia ja mahdollisesti monimutkaisia asioita, jotka vaikuttavat työllistymiseen.

H3: ”- - niinko se oli just siel Voimalaski ni, mul vaihtus ne virkailijat tiek sä tuntus, et joku oli vähän aikaa ja meni johonki toiseen työpaikkaan ja sit ku mä siirryin sinne, tähän tuetun ni, nyt mul pysyny niinku samana. Et ykski oli semmonen kerta just täs Voimalas, et mä en edes tiedä, et hän on menny toiseen työhön ja mä vaan kirjotan hänelle sähköpostii, ihminen ku ei vastaa ollenkaa kato... Se oli vähän mun mielest... Niinko harmitti, et vaihtu aina henkilö ja sit mä turhaan kyselen jotain niinko...” H3

H0: ”Mikä siin eniten häiritsi?”

H3: ”Joutu alottaa jollai tapaa alusta, elämäntarinan tai jotenki niinko, vähän niinko aina alusta alko...”

Lisäksi tiedonsaannin nopeutta parantaa virkailijoiden asiantuntemus. Yksi haastateltava koki, että joiltakin virkailijoilta vastausta ei saanut juuri mihinkään kysymykseen, oli kyse sitten minkälaisesta kysymyksestä tahansa. Tästä syystä asiaa joutui selvittämään useammalta virkailijalta.

”Et siin oppi kyl tietyllä tavalla toimimaan, et tota noin ku mä en yleensä luovuta helpolla, et jos mä en yhdeltä sitä saa ni mä soitan toiselle niin, kyllä mä sitten loppupeleissä sain, mutta olihan niinku... Siel oli muutama semmonen henkilö kyllä, et niille ku soitti, se oli ihan sama, mitä sä kysyt ni, et sä sieltä vastausta saanu, et tota... ” H5

Tiedonsaannin nopeuteen oli myös panostettu. Jälleen kerran Voimalalla oli tässä suuri rooli. Voimala tarjosi päivystysluonteista palvelua, joka nopeutti tiedonsaantia. Myös erityispanostus Nokialta työttömiksi jääneisiin näkyi palvelunsaannin nopeutena.

Toisaalta katkokset tiedonkulussa sekä mahdollisesti virkailijoiden osaamattomuus heikensivät tiedon saannin nopeutta.

## 6.5. Toimijuus

Toimijuus ei ollut yksi niistä asiakaslähtöisyyden ulottuvuuksista<sup>6</sup>, joiden avulla päätin tässä tutkielmassa tarkastella asiakaslähtöisyyttä. Nostin kuitenkin aineistosta esille toimijuuteen viittaavia asioita. Toimijuudella tarkoitetaan yleensä suhdetta henkilölle mahdollisen ja häneltä oletetun toiminnan sekä toteutuneen toiminnan välillä. Toimijuus toteutuu vain silloin kun ihmisellä on mahdollisuus toimia toisin. (Ronkainen 2006.) Toimijuuden käsite viittaakin ihmisten kykyyn ja voimavaroihin toteuttaa aikomuksensa toimintana sekä muuttaa tapahtumia ja elämäntilannettaan toisin toimimalla. Toimijuutta on myös valinta keskittyä ylläpitämään vallitsevia olosuhteita. (Jäppinen 2015, 53.) Toimijuuden käsite on yhteydessä autonomian eli itsemääräämisen käsitteeseen.<sup>7</sup> (Juvonen 2015, 164). Tulkintani mukaan toimijuus ei voi toteutua ilman autonomiaa, se onkin toimijuuden ehto.

Toimijuus on yhteydessä myös rakenteiden käsitteeseen. Rakenteet luovat rajoituksia ja esteitä sekä mahdollisuuksia ja kannusteita toimijuudelle. (Jyrkämä 2008, 194.) Rakenteiden luomat rajoitteet eivät kuitenkaan automaattisesti kavenna yksilöiden toimintamahdollisuuksia, vaan niitä vastaan voidaan kapinoida, niitä voidaan tulkita

---

<sup>6</sup> Järnström (2011,51) nostaa esille itsemääräämisoikeudesta puhuessaan subjektiivisen yhtenä siihen kuuluvana tekijänä, mutta ei juurikaan avaa käsitettä, eikä nosta sitä omaksi erilliseksi asiakaslähtöisyyden ulottuvuudeksi.

<sup>7</sup> Tästä syystä tässä tulosluvussa on käsitelty paljon samoja asioita kuin itsemääräämisoikeutta käsittelevässä tulosluvussa, tosin eri näkökulmasta. Tästä syystä tässä luvussa myös on melko vähän lainauksia haastatteluaineistosta, sillä parhaimmat lainaukset olen esitellyt jo itsemääräämisoikeusluvussa.

uudelleen tai niistä voidaan pyrkiä pois. Toisin toimimisen mahdollisuus on aina olemassa. (Ronkainen 1999, 51.) Toimijuus rakentuukin vuorovaikutuksellisessa toiminnassa (Juvonen 2015, 164).

Toimijuutta voidaan tarkastella toimijuuden rakenteellisten koordinaattien avulla. Jyrkämän mukaan (2008, 194) näitä ovat ikä, sukupuoli, kohortti tai sukupolvi, yhteiskuntaluokka, ympäristö, kulttuurinen tausta tai ryhmä sekä ajankohta. Nämä voidaan nähdä toimijuuteen vaikuttavina rakenteina. Esimerkiksi institutionaalinen ympäristö (kuten TE-toimisto) voi sekä mahdollistaa, että rajoittaa henkilön toimijuutta.

TE-toimisto tarjosi Nokialta irtisanotuille useita erilaisia koulutus- ja palveluvaihtoehtoja. Haastateltavani kokivat tarpeelliseksi lisä- ja täydennyskoulutuksen työllistämismahdollisuuksiensa parantamiseksi. Tarjoamalla useita koulutusmahdollisuuksia TE-toimisto mahdollisti sen, että haastateltavillani oli mahdollisuus käytännössä kehittää ammattitaitoaan nykyisen työelämän tarpeita paremmin vastaaviksi. Toisaalta se ei tarjonnut aina sellaista koulutusta, joka olisi asiakkaan näkökulmasta ollut mielenkiintoisinta ja vahvimmin tukenut osaamisen kartuttamista.

*”Mun ois kannattanu avoimessa lukee oman alan juttuja paljon enemmän, mut siihen ei ollu mahdollisuutta. Et ne mitä pysty TE-toimiston kautta opiskelemaan ni, niissä mä en nähny, että ne olis parantanu mun työllisyyttä. - -” H2*

Haastateltavani saivat myös tietyn rajoituksen itse päättää, mihin palveluun tai koulutukseen osallistua. Palvelumalli tai virkailijat eivät vahvasti ohjanneet tai pakottaneet haastateltaviani valitsemaan tiettyä palvelua tai koulutusta, vaan heidän omalle toimijuudelleen jäi tilaa.

Aikaisemmissa tulosluvuissa olen tuonut esille itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden pääasiallisesti vahvan toteutumisen. Itsemääräämisoikeuden toteutuminen tukee toimijuuden toteutumista sillä, itsemääräämisoikeus on yksi toimijuuden ehdoista. Itsemääräämisoikeus sen sijaan ei voi toteutua ilman osallisuuden toteutumista (Ks. Järnström 2011, 51-52).

TE-toimisto ja sen tehtäviä toteuttava Voimala jakoivat paljon tietoa. Tietoa oli haastateltavieni mukaan tarjolla runsaasti eri vaihtoehtoista. Sitä sai virkailijoilta, sähköpostilistojen kautta sekä kirjallisena TE-toimiston palvelupisteestä Voimalasta. Lisäksi Nokian tiloissa järjestettiin rekrytointimessuja, jotka myös tarjosivat irtisanotuille tietoa eri vaihtoehtoista. Tieto erilaisista koulutuksista ja muista palveluista mahdollisti osaltaan valinnan tekemisen eri toimenpidevaihtoehtojen välillä. Tarjottu neuvonta ja yhdessä virkailijan kanssa seuraavan askeleen pohtiminen tarjosivat myös mahdollisuuksia tehdä valistuneita valintoja eri palveluiden kesken.

Toisaalta TE-toimisto myös rajoitti haastateltavieni toimijuutta erilaisin byrokraattisin säännöin, jotka liittyivät koulutuksiin. Koulutuksiin hakeutumista vaikeutti se, että ennen koulutukseen hakeutumista ei ollut selvää, onko koulutus TE-toimiston näkökulmasta riittävällä tavalla henkilön työnhakumahdollisuuksia edistävä. Haastateltavan oma näkemys koulutuksen hyödyllisyydestä ei riittänyt, vaan TE-toimisto teki lopullisen päätöksen tästä. Lisäksi oli mahdollista hakea vain yhteen koulutukseen kerrallaan. TE-toimisto rajasi näin valinnan mahdollisuuksia ja asetti rajoituksia toimijuudelle.

Koulutuksiin osallistumista saattoi rajoittaa lisäksi se, että koulutus järjestettiin toisella paikkakunnalla, eikä asiakkaalla ollut mahdollisuutta matkustaa sinne ilman kohtuuttomia kustannuksia. TE-toimiston puolelta tukea matkoihin ei voinut tarjota, mistä syystä koulutukseen ei ollut välttämättä mahdollista osallistua.

TE-toimisto rajaa myös mahdollisuuksia päästä työvoimapalveluiden piiriin. Lain mukaan nimittäin työttömäksi työnhakijaksi määritellään henkilö, joka työskentelee alle neljä tuntia viikossa (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta, 1. luku 3 §). Tarve ei määrittelekään oikeutta osallistua palveluihin, vaan institutionaaliset säännöt määrittelevät, kuka on oikeutettu palveluihin ja kuka ei. Tällaisissa tilanteissa yksilön omalle näkemykselle ei jää tilaa ja mahdollisuudet tehdä valintoja heikkenevät.

Lisäksi toimijuutta on mahdollista tarkastella toimijuuden modaaliteettien tai ulottuvuuksien avulla. Jyrkämän (2008, 195) mukaan näitä on kuusi: voida, täytyä,

osata, kyetä, haluta ja tuntea. Ulottuvuudet ovat erillisiä, mutta kuitenkin toisiinsa kytkeytyviä. Toimijuus rakentuu kuuden modaliteetin keskinäisestä kokonaisdynamikasta.

On mahdollista sanoa, että TE-toimiston institutionaalisenä ympäristönä tuki voida-modaliteetin toteutumista ja samalla se loi pakkoja ja rajoitteita, jotka viittaavat täytyä-ulottuvuuteen. Lisäksi työvoimapalvelut tukivat osata-ulottuvuutta. Voida-ulottuvuus kattaa mahdollisuudet, joita kulloinenkin tilanne ja siinä ilmenevät erilaiset rakenteet ja tekijät tuottavat ja avaavat. Täytyä-ulottuvuus viittaa fyysisiin ja sosiaalisiin esteisiin, pakkoihin ja rajoituksiin. Osata-ulottuvuus puolestaan viittaa tietoon ja taitoihin, jolla tarkoitetaan pysyvää osaamista. (Jyrkämä 2008, 195.)

Tarjottu tieto ja tuki tukivat kyetä-ulottuvuudella toimijuutta. Kyetä ulottuvuudella viitataan ensisijaisesti fyysisistä ja psyykkisistä kyvyistä ja kykenemisistä (Jyrkämä 2008, 195). Palveluissa toteutui pääasiallisesti itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja vahva osallisuus. Tämä tarkoitti muun muassa sitä, että asiakkaiden omia päämääriä ja tavoitteita kunnioitettiin. Tämä kertoo haluta-ulottuvuuden toteutumisesta, joka liittyy motivaatioon ja motivoituneisuuteen, tahtomiseen, päämääriin ja tavoitteisiin (Jyrkämä 2008, 195). Todennäköisesti itse valitut päämäärät ja tavoitteet motivoivat paremmin, kuin ylhäältä päin sanellut. Tuntea-ulottuvuus liittyy puolestaan ihmisen perusominaisuuteen liittämällä kohtamiinsa asioihin ja tilanteisiin tunteitaan (Jyrkämä 2008, 195). Tätä ei palveluissa riittävästi huomioitu. Työn menettäminen saattoi olla suuri järkytys ja asian käsitteleminen olisi vapauttanut resursseja tulevaisuuden pohtimiseen. Toisaalta psyykkiseen hyvinvointiin liittyvät palvelut eivät välttämättä kuulu TE-toimiston vastuulle. Massairtisanomistilanteessa tällaiselle palvelulle olisi kuitenkin ollut kysyntää, kuten olen tuonut esille Tarpeet-luvussa.

Kaiken kaikkiaan monet tarjotut palvelut ja koulutukset tukivat haastateltavieni toimijuutta. Kuitenkin TE-toimisto joutuu toimimaan tiettyjen rajoitusten puitteissa, mistä syystä asiakkaiden toimijuuden tukeminen ei aina onnistu parhaalla mahdollisella tavalla. Näitä rajoitusten vaikutuksia tulisi kuitenkin minimoida sillä, toimijuuden heikentyminen todennäköisesti heikentää työnhakua ja täten mahdollisuuksia saada

töitä. Toimijuus onkin näkemykseni mukaan tärkeä asiakaslähtöisen asiakaspalvelun yksi ulottuvuus.

## 6.6 Kehittämisehdotukset

Haastateltavat esittivät osittain pyynnöstäni ja osittain spontaanisti kehittämisehdotuksia. Kehittämisehdotukset koskivat: irtisanomisten herättämien tunteiden huomioimista, työvoimapalveluihin liittyvää lainsäädäntöä, EGR-raham käyttöä, TE-toimiston asiakkaiden edunvalvontaa sekä korkeasti koulutettujen työnhakijoiden tarpeiden huomioimista TE-toimiston työssä.

Haastatteluaineistosta oli nostettavissa esille toive irtisanomisen aiheuttamien tunteiden huomioimisesta auttamistyössä. Irtisanotuille tarjottiin paljon palveluita, joiden tavoitteena oli mahdollisimman nopea työllistyminen. Tämä on erittäin tärkeää, olihan tavoitteena irtisanottujen mahdollisimman nopea siirtyminen takaisin työelämään. Tärkeää olisi ollut kuitenkin huomioida myös se, että osalle irtisanotuista irtisanomiset olivat suuri järkytys. Asian käsitteleminen olisi tukenut heidän hyvinvointiaan ja täten myös työllistymismahdollisuuksia, koska asian käsitteleminen olisi edesauttanut pääsemistä asian yli sekä täten mahdollistanut tehokkaamman tulevaisuuteen suuntautumisen. Esimerkiksi vertaistukiryhmien avulla olisi voitu vastata tähän tarpeeseen.

TE-toimiston byrokraatiaan oltiin myös tyytymättömiä. Omaehtoiseen opiskeluun liittyvän byrokratian toivottiin olevan yksinkertaisempaa ja selkeämpää. Toiveena oli selkeä linja siihen, mille kursseille voi työttömänä osallistua ilman, että menettää työttömyysturvansa. Tämä on tärkeää, koska asian epäselvyys voi estää TE-toimiston asiakkaita hakeutumasta koulutuksiin, jotka heitä eniten kiinnostavat ja jotka mahdollisesti tukevat vahvasti heidän työllistymismahdollisuuksia.

Byrokraatiaan liittyi myös toive siitä, että tulisi olla mahdollisuus hakea usealle koulutuskurssille samaan aikaan ja tehdä valinta vasta sitten kun haun tulokset ovat

saapuneet. Hakemalla useammalle kurssille samanaikaisesti kasvavat mahdollisuudet päästä koulutukseen. Koulutuksissa käymistä myös oman paikkakunnan ulkopuolella tulisi myös tarvittaessa tukea, jos omalta kotipaikkakunnalta ei löydy asiakkaan tarpeisiin vastaavaa koulutustarjontaa. Lisäksi nostin haastatteluaineistosta esille toiveen siitä, että TE-toimiston palveluita saisi, vaikka tekisikin yli neljä tuntia viikossa töitä. Tällä hetkellä tämä ei ole mahdollista sillä lain mukaan tällainen henkilö ei ole työtön työnhakija.

Myös EGR-raham käyttöä kritisoitiin. Kehittämisehdotuksena esitettiin, että Salon Nokian toimipisteestä irtisanotuille ohjatulla EGR-rahalla olisi pitänyt voida kokeilla uusia innovatiivisia palveluita. Haastateltavan mukaan palvelut ovat olleet samankaltaisia useita vuosia, joten kehittämisentarvetta olisi. Avoimeksi kysymykseksi kuitenkin jäi, minkälaisia palveluita olisi haastateltavan mukaan pitänyt järjestää.

*”- - Mut just tällasiin ylimääräseen niinku uusien ideoitten kehittämiseen nää ESGR [tarkoittaa EGR]-rahat suunnataan. Työvoimaviranomaiset on tehny sitä samaa kolkyt vuotta ni, ne on jo sokeita sille, et hommaa vois hoitaa jotenki innovatiivisemmin.” H2*

TE-toimistolta vaadittiin myös tiiviimpää asiakkaiden oikeuksien toteutumisen valvontaa. TE-toimiston tulisi tarkemmin valvoa niitä koulutuksia, mitä he ovat ostaneet ja tarjoavat työnhakijoille. Sen tulisi myös säännöllisesti tarkastaa, että koulutukset ovat sellaisia kuin on sovittu ja pyrkiä estämään mahdolliset väärinkäytökset.

Ongelmalliseksi nähtiin myös se, että TE-toimiston tarjoama tuki ja apu korkeasti koulutetuille ei ole riittävää. Tämä tulee esille esiin nostamassani haastatteluotteessa. Haastateltava tuo esille kokemuksensa siitä, että TE-toimiston henkilökunnalla ei ole mahdollisuuksia nykyisten resurssien turvin välittää töitä korkeasti koulutetuille työttömille, koska heillä ei ole näkemystä siitä, mitä tietynlaiset korkeaa koulutusta vaativat työt vaativat työntekijältä. Lisäksi heiltä puuttuu haastateltavan mukaan aikaa, jota haastateltavan mukaan korkeasti koulutettujen työnvälittäminen vie enemmän kuin matalaa osaamista vaativien töiden välittäminen.

*”Niitten kyky välittää töitä on enemmän niinku siinä, et kattoo, et sul on hygienipassi, trukkiportti ja tota rekkaportti säiliöautoekstroilla ni, se on tätä niinku luokkaa niinku sitten, jos johonki tarvitaan niinku totaa rekkakuski, jol on vaarallisten aineitten kuljetusekstrat ni, jos haluaa niinku säiliöauton kuljettajan ni, okei toi käy siihen, mut sit tämmönen näin, et niinku käsité niinku ohjelmoija tai projektipäällikkö tai markkinointikoordinaattori tai tämmöset, mitä on tämmöset korkeen osaamisen profiilit ni, eihän niil oo mitään niinku mahollisuuksii niinku, käsitellä niinku siin volyymissa, missä määrin on asiakkaita.” H6*

Haastateltavat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä saamaansa palveluun, vaikka löysivätkin parantamisen varaa. Näkemykseni mukaan haastateltavieni esittämiä kehittämisehdotuksia yhdistää pääasiallisesti se, että niissä vaaditaan asiakkaiden tarpeiden ja tilanteiden yksilöllisempää huomiointia.

## 7. Yhteenveto

Tässä tutkimuksessa tavoitteena oli selvittää, kuinka asiakaslähtöisiksi EGR-tuen piirissä olleet työttömät, jotka olivat pääasiallisesti menettäneet työnsä Salon Nokian toimipisteeltä, kokivat heille tarjotut EGR-tuella kustannetut työvoimapalvelut. Lisäksi olin kiinnostunut siitä, minkälaisia tarpeita näillä EGR-tuen piirissä olleilla työttömillä oli ja miten EGR-tuen piirissä olleet työttömät kehittäisivät heille tarjottuja EGR-tuella kustannettuja työvoimapalveluita. Analysoin tutkimukseni aineiston teorialähtöisesti sisällönanalyysin keinoin. Teoriana toimi asiakaslähtöisyyden kolme ulottuvuutta. Tähän lukuun olen tehnyt yhteenvedon tutkimukseni tuloksista.

Kaikkien haastateltavien ensisijainen tavoite oli työllistyä. Haastateltavien tarpeet liittyivät pääasiallisesti tähän tavoitteeseen. Jaoin aineistosta esiin nostamani tarpeet viiteen eri kategoriaan: Irtisanomisen käsittely, tulevaisuuden päämäärien selkiyttäminen, lisä- ja täydennyskoulutus, asiointi TE-toimiston kanssa sekä työnhaku ja talousneuvonta. Tärkeimmäksi tarpeeksi nostin aineistosta sellaisen tiedon saannin, joka tuki ensisijaisen tavoitteen eli työllistymisen saavuttamista.

Nostin esille aineistosta kohtia, jotka kuvasivat asiakaslähtöisyyden kolmea osa-aluetta: itsemääräämisoikeutta, osallisuutta ja tasavertaista vuorovaikutusta sekä tiedonsaantia. Jaoin itsemääräämisoikeuden kahteen alateemaan: itsemääräämisoikeutta vahvistavat tekijät sekä itsemääräämisoikeuden toteumista heikentävät institutionaaliset tekijät. Osallisuuden ja tasavertaisen vuorovaikutuksen jaoin myös kahteen alateemaan, jotka olivat osallisuutta edistävät tekijät ja tasa-arvoinen vuorovaikutus sekä TE-toimisto asiakkaidensa etujen valvojana. Myös kolmannen teeman, tiedonsaannin jaoin kahteen alateemaan: tiedon saavutettavuus ja tiedonsaannin nopeus. Lisäksi aineistosta nostin esille omana asiakaslähtöisyyden osa-alueenaan toimijuuden.

Kaiken kaikkiaan TE-toimiston palveluilla oli parannettavaa kolmella asiakaslähtöisyyden osa-alueella. Kaikilta osin asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ei kunnioitettu, mikä tosin ei ollut näyttänyt olevan työntekijöiden syytä, vaan lainsäädäntö ei antanut siihen mahdollisuutta. Samoin oli työnhakijoiden toimijuuden kohdalla. TE-toimiston osallisuudessa asiakkaiden asianajossakin oli puutteita. Lisäksi

tieto ei aina kulkenut tai se ei ollut riittävän saavutettavaa. Tiedon saannin nopeudessakin oli ongelmia.

Toisaalta TE-toimiston palvelut olivat vahvoja kaikilla neljällä asiakaslähtöisyyden osa-alueella. Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioitettiin siinä määrin kun laki antoi siihen mahdollisuuden ja asiakkaat saivat itse päättää, mihin palveluun he osallistuvat. He olivatkin suuresti osallisena oman työllistymissuunnitelmansa luomisessa. Vuorovaikutuksen tasa-arvoisuutta oli hankala arvioida, mutta vahva osallisuus kertoi, että se oli todennäköisesti toteutunut ainakin jossain määrin. Asiakkaille jaettiin myös runsaasti tietoa tarvitsemistaan asioista. Lisäksi monet palvelut tukivat toimijuutta.

Haastateltavat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä saamaansa palveluihin, mutta he kertoivat myös useita kehittämissuhteita. Haastateltavat esittivät kehittämissuhteita vertaistukiryhmien perustamisen, joissa irtisanomista olisi saanut käsitellä. Lisäksi parannettavaa nähtiin omaehtoisesta opiskelusta byrokratian selkeyttämisessä, mahdollisuuksissa hakea usealle kurssille samanaikaisesti ja saada matkakorvausta koulutukseen kulkemisesta. Oltiin myös sitä mieltä, että palveluita tulisi saada, vaikka tekisi yli neljä tuntia viikossa töitä. Tuotiin myös esille, että EGR-rahalla pitäisi olla paremmat mahdollisuudet kokeilla innovatiivisia uusia palveluita ja TE-toimiston tulisi tarjota toimivia palveluita myös korkeasti koulutetuille. Nostin esille myös sen, että TE-toimiston tulisi tarkemmin valvoa sen ostamia palveluita, jotta ne todella olisivat sellaisia kuin on sovittu.

## 8. Johtopäätökset

Esittelen seuraavaksi tuloksiini perustuvat johtopäätökset. Nostan tässä luvussa esille myös toimenpidesuosituksia, jotka ovat osittain yhteneväisiä haastateltavieni esille tuomien kehittämis ehdotusten kanssa. Pohdin myös, mitä yhteneväisyyksiä tutkielmani tulosten ja aikaisempien vastaavanlaisten tutkimusten tulosten välillä on siltä osin kuin se on mahdollista. Lisäksi käsittelen menetelmää ja aineistoa koskevia rajoituksia sekä esittelen jatkotutkimustarpeet.

Tutkielmani perusteella asiakaslähtöisyyden toteutuminen tuki haastateltavieni tarpeiden toteutumista: itsemääräämisoikeus, osallisuus ja tasa-arvoinen vuorovaikutus sekä toimijuuden tukeminen mahdollistivat sen, että haastateltavilla oli mahdollisuus valita palvelutarjonnasta heidän oman näkemyksensä mukaan heidän tarpeisiin parhaiten vastaavat palvelut. Näiden asiakaslähtöisyyden osa-alueiden toteutuminen asiakastyössä tuki myös sitä, että asiakasta kuultiin ja hänet osattiin ohjata palveluihin, joita hän ei itse pystynyt pyytämään. Lisäksi tiedonsaannilla oli suuri merkitys. Ilman tietoa palveluista ja niiden sisällöstä, ei haastateltavieni olisi ollut mahdollista tehdä valintaa palveluiden kesken. On vaikea tämän tutkielman perusteella arvioida, tukivatko tarjotut palvelut työllistymistä, mikä oli haastateltavien päätavoite.

Asiakaslähtöisyyden puolestaan ontuessa tarpeiden toteutuminen mahdollisesti estyi tai lykkääntyi. Itsemääräämisoikeuden ollessa puutteellista koulutuspalveluiden ja palveluiden piiriin pääsemisen kohdalla estyi asiakkaan näkemyksen mukaan häntä hyödyttävien taitojen oppiminen tai häntä hyödyttävän avun saanti. TE-toimiston osallisuuden asiakkaan asianajossa puolestaan ollessa heikkoa asiakas altistui huonolle kohtelulle, eikä hän saanut hyödylliseksi arvioimaansa koulutusta. Tiedon ollessa puutteellista heikentyi valistuneiden valintojen tekeminen esimerkiksi koulutusten suhteen, mikä saattoi johtaa koulutukseen, joka ei vastannut asiakkaan tarpeita. Toimijuuden mahdollisuuksia heikennettäessä heikentyi myös asiakkaan mahdollisuudet tehdä omia tarpeita parhaiten palvelevia valintoja.

Tutkielmani tulokset tukevat ajatusta siitä, että asiakaslähtöisyys tukee asiakkaiden tarpeiden toteutumista. TE-toimiston palveluissa olisi myös jatkossa tärkeää kiinnittää

huomiota siihen, että ne ovat asiakaslähtöisiä eli niissä otetaan huomioon asiakaslähtöisyyden neljän ulottuvuuden toteutuminen mahdollisimman hyvin. Asiakaslähtöisyyden avulla työnhakijoiden tarpeisiin vastaaminen tukee myös TE-toimiston yhteiskunnallista tehtävää, koska todennäköisesti suurimman osan työttömäksi jääneistä tavoite on työllistyä uudelleen.<sup>8</sup>

Näkemykseni mukaan TE-toimiston palveluita tulisi tarjota kaikille, jotka kokevat niitä tarvitsevansa. Palveluihin pääsemisen kriteerinä tulisi olla ainoastaan yksilöllinen tarve. Lisäksi kouluttautumisen työttömyysturvalla tulisi olla yksinkertaisempaa ja asiakkaan omaa näkemystä siitä, miten valittu koulutus edistää hänen työllistymistään tulisi kunnioittaa mahdollisimman pitkälle. TE-toimiston tulisi myös panostaa asiakkaille tarjottujen ostopalveluiden toteutumisen seurantaan, jotta asiakkaat saisivat sitä mitä ovat palvelulta toivoneet ja myös julkinen valta saisi vastinetta rahoilleen.

TE-toimiston olisi asiakaslähtöisyyden edistämiseksi lisäksi tärkeää panostaa tiedon saavutettavuuteen sekä tiedon saannin nopeuteen. Tärkeää olisi tehdä henkilökohtaisen asiakaspalvelun saavuttaminen mahdollisimman helpoksi. Tärkeää olisi panostaa myös korkeakoulutettujen palvelemiseen. Lisäksi TE-toimiston internetsivujen tekstiä tulisi muokata selkeämmäksi ja koko sivujen organisointia tulisi muuttaa helpommin hahmotettavaksi.

Erityisesti massairtisanomistilanteessa irtisanottujen palveluiden parantamiseksi, tulisi ottaa huomioon työnsä menettämisen aiheuttama järkytys. Näkemykseni mukaan tulevaisuudessa tulisi perustaa työnsä menettäneiden tukiryhmiä, joista saisi ammattimaista tukea työn menettämiseen liittyvien tunteiden käsittelyyn. Yksi vaihtoehto voisi olla samanlainen kriisiryhmä, mikä oli käytössä Kajaanin paperitehtaan sulkemisessa. Sen tehtävänä oli tukea irtisanottuja irtisanomisen aiheuttamasta järkytyksestä selviämisessä sekä tarjota selviytymiskeinojen löytämiseen apua. (Rotko 2010, 38-39.)

---

<sup>8</sup> Työllistymiseen tosin vaikuttavat myös muut asiat, kuten taloudellinen tilanne.

Palveluiden kehittämisessäkin olisi hyvä huomioida asiakaslähtöisyys. Yksi hyvä tapa kehittää palveluita asiakaslähtöisimmiksi olisikin se, että asiakkaat otettaisiin mukaan kokemusasiantuntijoina palveluiden kehittämiseen. Asiakkailla nimittäin on käytännönläheisin tieto siitä, miten palvelut toimivat käytännössä. Heiltä saisi arvokasta tietoa siitä, mikä palveluissa toimii ja mikä ei sekä siitä, miten palveluita voisi parantaa.

Työvoimapalveluiden asiakaslähtöisyyttä massairtisanomistilanteissa ei ole juuri tutkittu, joten on vaikea arvioida, ovatko saamani tulokset samankaltaisia tai erilaisia kuin aikaisemmissa tutkimuksissa. Ålander ym. (2014) kuitenkin ovat raportissaan todenneet, että ohjausta ja neuvontaa saaneet ICT-alalta Nokian suurissa irtisanomisissa työttömäksi jääneet ovat työllistyneet palkkatyöhön selvästi keskimääräistä paremmin. Tämän voi ajatella viitata siihen, että neuvonta ja ohjaus ovat vastanneet palveltujen asiakkaiden tarpeisiin. Todennäköisesti tämä palvelu onkin ollut asiakaslähtöistä.

Aikaisemmista tutkimuksista tai raporteista saa tukea haastatteluissani vahvasti esiin noussut tiedon saannin ja neuvonnan merkitys. Haastateltavani kiittelivät tiedonsaantiin liittyviä asioita, vaikka näitä osa-alueita kohtaan osoitettiin myös kritiikkiä. Tiedonsaamisen sekä neuvonnan ja ohjauksen merkityksellisyys massairtisanomistilanteessa on todettu myös Jolkkosen & Kurvisen (2009) Perlo-tutkimuksessa sekä Ålander ym. (2014) ICT-alalta työttömäksi jääneiden urapolkua kartoittaneessa raportissa.

Tutkimuksen tuloksia lukiessa on hyvä ottaa huomioon, että haastateltavat ovat olleet suurimmaksi osaksi korkeasti koulutettuja. On mahdollista, että tulokset olisivat olleet erilaisia, jos haastateltavani olisivat pääasiallisesti olleet matalasti koulutettuja tai ilman muodollista koulutusta olevia. Haastateltavani olivat myös yhtä lukuun ottamatta naisia. On hyvin mahdollista, että tulokset olisivat näyttäneet erilaisilta, jos sukupuolijakauma olisi ollut tutkielmassani toisenlainen.

Sekin on hyvä pitää mielessä tuloksia tarkastellessa, että käytin haastatteluissa teemahaastattelurunkoa, jonka olin muodostanut pääasiallisesti käyttämäni teorian pohjalta. Koin temarungon toimivaksi analyysivälineeksi. Se auttoi hahmottamaan tutkimuskysymysten kannalta olennaisia asioita haastatteluaineistosta. Se ei kuitenkaan

ohjannut analyysiäni orjallisesti, vaan mahdollisti myös teemojen ulkopuolisten asioiden nostamisen esille aineistosta. Huomionarvoista on kuitenkin se, että teemarunko välttämättä rajasi haastateltavien kanssa käytyä keskustelua ja tämä näkyy tuloksissa. Jos olisin antanut haastateltavieni puhua vapaasti siitä, miten he näkevät käyttämiensä palveluiden asiakaslähtöisyyden olisivat tulokset todennäköisesti olleet erilaisia. On myös mahdollista, että haastateltavieni tulkinta käytetyistä palveluista olisi ollut erilainen, jos olisin haastatellut heitä eri ajanjaksolla sillä kokemusten tulkintaan vaikuttaa kulloinenkin elämäntilanne.

Haluan myös korostaa sitä, että haastateltavani olivat saaneet palveluita, joiden järjestämiseen oli saatu lisärahoitusta EU:lta, mikä on mahdollistanut henkilöstöresurssien lisäämisen ja laajan koulutustarjonnan. Tämä on varmasti yksi syy siihen, miksi haastateltavani kuvailivat pääsääntöisesti palveluita vahvasti asiakaslähtöisiksi. On vaikea varmasti sanoa, että palveluiden koettu asiakaslähtöisyys johtui lisäresursseista, mutta siihen viittaisi esimerkiksi se, että henkilökohtainen neuvonta Voimalassa sai paljon kiitosta. Näyttäisi siis siltä, että EGR:n lisärahoituksella oli positiivinen vaikutus tarjottuihin palveluihin. Pidän todennäköisenä sitä, että niin sanotusti normaalit työvoimapalvelut ilman lisäresursointia, eivät olisi pystyneet vastaamaan massairtisanottujen tarpeisiin yhtä hyvin kuin EGR-tuella osittain tuotetut palvelut.

Tulevaisuudessa tulisi tutkia lisää laadullisin menetelmin työvoimapalveluiden onnistuneisuutta yleisesti ja massairtisanomistilanteissa palveluiden käyttäjien näkökulmasta. Lisäksi tärkeää olisi myös pyrkiä tavoittamaan niitä henkilöitä, jotka eivät ole työllistyneet massairtisanomisen jälkeen ja kartoittaa syitä siihen, miksi näin on käynyt. Hyödyllistä olisi myös oppia muilta mailta hyviä käytäntöjä tekemällä vertailevaa tutkimusta muiden maiden käytännöistä massairtisanomistilanteissa. Tärkeää olisi myös tutkia yleisesti sitä, saavatko eri koulutustason omaavat tarpeitaan vastaavaa tukea TE-toimistosta.

Tämänkaltaista tutkimusta ei ole tehty aiemmin ja tämä tutkimus toi tietoa aiemmin tutkimattomasta aiheesta: työvoimapalveluiden asiakaslähtöisyydestä massairtisanomistilanteessa. Vaikka tarkastelin työvoimapalveluita erityistilanteessa,

voi tästä tutkielmasta saada näkökulmaa myös yleisesti siihen, mikä työvoimapalveluissa toimii ja mitä niissä tulisi kehittää. Toivonkin, että tutkielmani tuloksia voisi hyödyntää TE-toimistojen palveluiden kehittämisessä asiakaslähtöisemmiksi niin yleisesti kuin massairtisanomistilanteissakin.

## 9. Lähteet

Abma, Tineke A. & Greene, Jennifer C. & Karlsson, Ove & Ryan, Katherine & Schwandt, Thomas A. & Widdershoven Guy A. M. (2001) Dialogue on Dialogue. *Evaluation* 7(2), 164–180.

Aho, Simo & Kunttu, Susanna (2001): Työvoimapolitiittisten toimien vaikuttavuuden tutkiminen rekisteriaineistojen avulla. Menetelmäkehittelyä ja 1994-1997 toteutettuja toimia koskevia tuloksia. Työpolitiittinen tutkimus. Helsinki: Työministeriö.

Aho, Simo (2008) Miksi työvoimapolitiittisten toimenpiteiden mitattu vaikuttavuus on keskimääräin alhainen? Työllistyvyyden parantamisyhtymien arvioinnin keskeisten ongelmien tarkastelua. *Hallinnon tutkimus* 27 (4), 45-60.

Ahokas, Jussi (2011) Suomen talouden palveluvaltaistuminen jatkuu myös tulevaisuudessa. [online] <<https://www.tem.fi/files/30158/ahokas.pdf>>. Luettu 27.11.2015.

Alajärvi, Arto & Ainonen, Martti (1989) Viimeinen savotta: Seurantatutkimus Rauma Repola Oy:n Lapin läänistä irtisanomien metsurien ja toimihenkilöiden suoriutumisesta. Rovaniemi: Lapin korkeakoulu.

Ala-Kauhaluoma, Mika & Keskitalo, Elsa & Lindqvist, Tuija & Parpo, Antti (2004) Työttömien aktivointi: Kuntouttava työtoiminta – lain sisältö ja vaikuttavuus. Tutkimuksia 141. Helsinki: Stakes.

Alasuutari, Pertti 2007. Laadullinen tutkimus. Jyväskylä: PS-kustannus.

Arnkil, Robert & Jokinen, Esa & Aho, Simo & Spangar, Timo & Syrjä, Hannele & Karjalainen, Jari (2007) Muutosturva uudenlaisen yhteistyön airuena. Muutosturvan toimeenpanon ja toteutuksen arviointitutkimus. Helsinki: Työministeriö.

Arnkil, Robert & Karjalainen, Vappu & Saikku, Peppi & Spanger, Timo & Pitkänen, Sari (2008) Kohti työelämälähtöisiä integroivia palveluja. Työvoimatoimistojen ja

työvoiman palvelukeskusten arviointitutkimus. [online] <[https://www.tem.fi/files/19712/TEMJul\\_18\\_2008\\_tyojayrit.pdf](https://www.tem.fi/files/19712/TEMJul_18_2008_tyojayrit.pdf)>. Luettu 18.11.2015.

Aro, Laura (1996) Minä kylässä, identiteetikertomus haastattelukertomuksen folklorena. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran toimituksia 650.

Browning, Martin & Heinesen, Eskil (2012) Effect of job loss due to plant closure on mortality and hospitalization. *Journal of Health Economics*, 31 (4): 599–616.

Card, David & Kluve, Jochen & Weber, Andrea (2010) Active labour market policy evaluations: a meta-analysis. *The Economic Journal*, 452-477.

Celia (2017) Saavutettavuus. [online] <<https://www.celia.fi/celia-asiantuntijana/saavutettavuus/>> Luettu 3.5.2017.

Classen, Timothy J. & Dunn, Richard A. (2012) The effect of job loss and unemployment duration on suicide risk in the United States: A new look using mass-layoffs and unemployment duration. *Health economics*, 21: 338–350.

Cott, A. Cheryl & Boyle, Jennifer & Fay, Julie & Sutton, Debbie & Bowering, Julie & Lineker, Sydney (2001) Client-Centred Rehabilitation. [online] <<http://www.acreu.ca/pdf/pub5/01-03.pdf>>. Luettu 24.4.2017.

Cott, Cheryl (2004). Client-centered rehabilitation: Client perspectives. *Disability and Rehabilitation*, 26 (24), 1411–1422.

Douglas, Inka & Kerminen, Päivi & Meling, Timo & Peura, Jari (2011) Työttömyysturvan menettäminen työvoimapolitiittisesti moitittavan menettelyn takia. [online] <[https://www.tem.fi/files/29779/Tyottomyysturvan\\_menettaminen\\_tyovoimapolitiittisesti\\_moitittavan\\_menettelyn\\_takia.pdf](https://www.tem.fi/files/29779/Tyottomyysturvan_menettaminen_tyovoimapolitiittisesti_moitittavan_menettelyn_takia.pdf)>. Luettu 5.5.2016.

Drew, Paul & Heritage, John (1992) Analysing talk at work: an introduction. Teoksessa Paul Drew & John Heritage (toim.) *Talk at Work. Introduction in Institutional Settings*. Cambridge: Cambridge University Press, 3–65.

Dryden, Windy & Mytton, Jill (1999) *Four Approaches to Counselling and Psychotherapy*. London: Routledge.

Era, Taina & Turunen, Riikka & Vuopala, Aino (2007) *Asiakkaana työttömille suunnatuissa palveluissa*. Teoksessa Era, Taina & Koskimies, Helena (toim.) *Wirettä työttömien palveluihin*. Tutkimusraportti palveluiden kehittämisestä Jyväskylän seudulla. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. [online]. <<https://www.theseus.fi/handle/10024/20573>>. Luettu 18.11.2015.

Eräsaari, Risto (2002) *Avoimen asiantuntijuuden analytiikka*. Teoksessa Pirttilä, Ilkka & Eriksson, Susan (toim.) *Asiantuntijoiden areenat*. Jyväskylä: KopiJyvä Oy, 21-35.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha (2008) *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.

Euroopan unioni (2014) *Euroopan globalisaatiorahasto. Solidaarisuutta muutoksen pyörteissä*. [online]

<<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=738&langId=en&pubId=7725&type=2&furtherPubs=yes>>. Luettu 5.5.2016.

Euroopan unioni (2015) *EGR. Euroopan globalisaatiorahasto*. [online] <http://egr.fi/egr>. Luettu 17.4.2015.

Freedland, Mark & King, Desmond (2005) *Client Contractualism between Employment Service and Jobseekers in the United Kingdom*. In Els Sol – Mies Westerveld (eds.) *Contractualism in Employment Services: A New Form of Welfare Governance*. The Hague: Kluwer Law International, 119-138.

Granfelt, Riitta (1998) *Kertomuksia naisten kodittomuudesta*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran toimituksia 702.

Hakonen, Sinikka (2003) *Teorian ja ammattikäytännön vuoropuhelu*. Teoksessa Marin, Marjatta & Hakonen, Sinikka (toim.) *Seniori- ja vanhustyö arjen kulttuurissa*. Juva: PS-Kustannus, 111–121.

Hallituksen esitys (2014) *Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi sosiaalihuollon asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoitustoimenpiteiden*

käytön edellytyksistä sekä eräiksi siihen liittyviksi laeiksi [online] <<http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2014/20140108>>. Luettu 5.5.2016.

Hautamäki, Antti (1997) Saako asiakas itse valita omat palvelunsa? Teoksessa Salmela, Tuula (toim.) Autetaanko asiakasta – palvelaanko potilasta? Jyväskylä: Atena-kustannus, 96–108.

Heikkinen, Riitta-Liisa (1997) Iäkkäiden autonomia. *Gerontologia* (11) 2, 159–165.

Hironimus-Wendt, Robert J. (2008) The human cost of worker displacement. *Humanity & Society*, 32 (1): 71–93.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2000) Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hokkanen, Pekka & Anttonen, Lari & Mattila, Tapani (2015) Reagoinnista rakennemuutoksen ennakointiin. [online] <<http://www.tem.fi/files/42371/hokkanenanttonenmattila.pdf>>. Luettu 7.5.2015.

Homan, Roger (1991) The ethics of social research. *Aspects of modern sociology*. London: Longman.

Honkatukia, Juha & Tamminen, Saara & Ahokas, Jussi (2014) Suomi on jo palvelutalous. [online] <[http://www.vatt.fi/file/policybrief/vatt\\_policybrief\\_12014.pdf](http://www.vatt.fi/file/policybrief/vatt_policybrief_12014.pdf)>. Luettu 26.1.2015.

HS (Helsingin Sanomat) (2014) Akava: TE-toimistoissa ei osata auttaa akateemisia työttömiä. Julkaistu 25.3.2014. <<http://www.hs.fi/kotimaa/art-2000002719271.html>>. Luettu 23.5.2017.

Hytönen, Jukka & Mella, Ilkka (2011) Alueiden rakennemuutos syvenee 2010-luvulla. Teoksessa: Räisänen, Heikki & Järvinen, Päivi (toim.) Työpoliittinen aikakauskirja 4/2011. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. [online] <<https://www.tem.fi/files/31501/hytonenmella.pdf>>. Luettu 16.3.2015.

Ilmakunnas, Seija & Romppanen, Antti & Tuomala, Juha (2001) Työvoimapolitiittisten toimenpiteiden vaikuttavuudesta ja ennakoinnista. [online] <[http://www.vatt.fi/file/vatt\\_publication\\_pdf/t77.pdf](http://www.vatt.fi/file/vatt_publication_pdf/t77.pdf)> Luettu 27.11.2015.

Isaacs, William (2001) Dialogi ja yhdessä ajattelemisen taito. Uraauurtava lähestyminen liikeelämän viestintään. Helsinki: Kauppakaari.

Jahoda, Marie & Lazarsfeld, Paul F. & Zeisel, Hans. (2002) Marienthal. The Sociography of an Unemployed Community. New Brunswick, New Jersey: Transaction Publishers.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja (toim.) (1995): Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat: konstruktionistinen näkökulma. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto.

Jolkkonen, Arja & Koistinen, Pertti & Kurvinen, Arja & Lipiäinen, Liudmila & Nummi, Tapio & Virtanen, Pekka (2014) Kohtalokkaat olosuhteet ja yksilölliset tekijät: Toimipaikan lakkauttamisen seurauksena työnsä menettäneiden kiinnittyminen työmarkkinoille. [online] <<http://www.taloustieteellinenyhdistys.fi/wp-content/uploads/2014/12/KAK42014Jolkkonen.pdf>> Luettu 15.10.2015.

Jolkkonen, Arja & Koistinen, Pertti & Kurvinen, Arja (1991) Naisen paikka. Rakennemuutos, paikalliset työmarkkinat ja naiset. Helsinki: Tutkijaliitto.

Jolkkonen, Arja & Kurvinen, Arja (2009) Joustavuus ja turvallisuus irtisanomistilanteessa – Tapaustutkimus Perlos Oyj:n tuotannon lopettamisesta Joensuun seudulla. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.

Jolley, Gwyn & Newman, Lareen & Ziersch, Anna & Baum, Fran (2011) Positive and negative impacts of job loss on family life: the perceptions of Australian car workers. Australian Journal of Social Issues 46 (4), 411-433.

Julkunen, Ilse & Heikkilä, Matti (2007) User involvement in personal social services. Teoksessa van Berkel, R. & Valkenburg B. (toim.) Making it personal. Individualising activation services in the EU. The Policy Press University of Bristol, UK, 87–103.

Juvonen, Tarja (2015) Sosiaalisesti kontrolloitu, hauraasti autonominen. Nuorten toimijuuden rakentuminen etsivässä työssä. Nuorisotutkimusverkoston ja Nuorisotutkimusseuran julkaisuja 165. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto & Nuorisotutkimusseura.

Jyrkämä, Jyrki (2008) Toimijuus, ikääntyminen ja arkielämä – hahmottelua teoreettis-metodologiseksi viitekehyykseksi. *Gerontologia* 4 (22), 190-203.

Jäppinen, Maija (2015) Väkivaltatyön käytännöt, sukupuoli ja toimijuus. Etnografinen tutkimus lähisuhdeväkivaltaa kokeneiden naisten auttamistyöstä Venäjällä. Helsinki: Sosiaalitieteiden laitoksen julkaisuja 2015:3.

Järnström, Sanna (2011) ”En tiedä, mitä ne ajattelee mun kohtalokseni” Etnografinen tutkimus asiakkuudesta ja asiakaslähtöisyydestä geriatrisessa sairaalassa. Tampere: Tampereen yliopisto.

Järvinen, Minna-Kaisa (2015) Asiakas työntekijäsuhde rikosseuraamusallalla. Dialoginen arviointi tiedontuotannon tapana. Tampere: Tampereen yliopisto.

Kane, Robert L. & Kane, Rosalie A. (2001) Emerging issues in chronic care. Teoksessa Binstock, Robert H. & George, Linda K. (toim.) *Handbook of ageing and social sciences*. 5th edition. San Diego (Calif.): Academic press, 406–425.

Kiikkala, Irma (2000) Asiakaslähtöisyys toiminnan periaatteena sosiaali- ja terveyden- Kirjoituksia kehittyvästä asiakasyhteistyöstä. Helsinki: STAKES, raportteja

Kiuru, Pertti & Handelberg, Jari & Rannikko, Heikki (2013) Bridge It Up - työntekijöille tarjottujen startup -palveluiden vaikuttavuus – Case Nokian Bridge-ohjelma. [online]

<[http://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CB4QFjAA&url=http%3A%2F%2Fpienyrittyskeskus.aalto.fi%2Ffi%2Fmidcom-](http://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CB4QFjAA&url=http%3A%2F%2Fpienyrittyskeskus.aalto.fi%2Ffi%2Fmidcom-serveattachmentguid-)

[1e421fa055d3b4c21fa11e4a543b5a396d0e078e078%2Fbridge\\_it\\_up-](http://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CB4QFjAA&url=http%3A%2F%2Fpienyrittyskeskus.aalto.fi%2Ffi%2Fmidcom-serveattachmentguid-1e421fa055d3b4c21fa11e4a543b5a396d0e078e078%2Fbridge_it_up-tyontekijoille_tarjottujen_startup-palveluiden_vaikuttavuus-case_nokian_bridge-ohjelma.pdf&ei=h611VeuKHMmssAG_14G4DA&usg=AFQjCNG2jTQwakW-EIa2G-)

[tyontekijoille\\_tarjottujen\\_startup-palveluiden\\_vaikuttavuus-case\\_nokian\\_bridge-](http://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CB4QFjAA&url=http%3A%2F%2Fpienyrittyskeskus.aalto.fi%2Ffi%2Fmidcom-serveattachmentguid-1e421fa055d3b4c21fa11e4a543b5a396d0e078e078%2Fbridge_it_up-tyontekijoille_tarjottujen_startup-palveluiden_vaikuttavuus-case_nokian_bridge-ohjelma.pdf&ei=h611VeuKHMmssAG_14G4DA&usg=AFQjCNG2jTQwakW-EIa2G-)

[ohjelma.pdf&ei=h611VeuKHMmssAG\\_14G4DA&usg=AFQjCNG2jTQwakW-EIa2G-](http://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CB4QFjAA&url=http%3A%2F%2Fpienyrittyskeskus.aalto.fi%2Ffi%2Fmidcom-serveattachmentguid-1e421fa055d3b4c21fa11e4a543b5a396d0e078e078%2Fbridge_it_up-tyontekijoille_tarjottujen_startup-palveluiden_vaikuttavuus-case_nokian_bridge-ohjelma.pdf&ei=h611VeuKHMmssAG_14G4DA&usg=AFQjCNG2jTQwakW-EIa2G-)

LNi3vPVINNpQ&sig2=3yLpNuiFvIX0c1yWzoXiOQ&bvm=bv.93990622,d.bGg.>  
Luettu 27.5.2015.

Kluge, Jochen (2010) The effectiveness of European active labor market programs. *Labour Economics* 1 (17) , 904-918.

Koistinen, Pertti & Salin, Ossi & Tikka, Timo (1987) Puh pah pelistä pois. Tutkimus tehtaasta irtisanottujen työsaannista, ammatillisista mahdollisuuksista ja selviytymisestä. Joensuun yliopiston Kajalan tutkimuslaitoksen julkaisuja N:o 82.

Kokko, Riitta-Liisa (2003) Asiakas kuntoutuksen yhteistyöryhmässä. Helsinki:

Korhonen, Antto (TEM) (2015b) Sähköpostitiedonanto 10.9.2015.

Korhonen, Antto (TEM) (2015c) Sähköpostitiedonanto 16.11.2015.

Korhonen, Antto (TEM) (2015a) Sähköpostitiedonanto 23.11.2015.

Korkeamäki, Ossi & Kyyrä, Tomi (2008) A distributional analysis of displacement costs in an economic depression and recovery. *VATT Discussion Papers* 465.

Kortteinen, Matti (1992): *Kunnian kenttä: suomalainen palkkatyö kulttuurisena muotona*. Hämeenlinna: Karisto.

Koski, Arto (2008) *Salon seudun kymmenen kunnan kuntaselvitys*. Helsinki: Valtionvarainministeriö.

Koskinen, Simo (1994) *Gerontologinen sosiaalityö vanhuspolitiikan mikrorakenteena*. Rovaniemi: Acta universitatis lapponiensis 3, Lapin yliopisto.

Kostick, Kristin M. & Whitley, Rob & Bush, Philip W. (2010) Client-centeredness in supported employment: Specialist and supervisor perspectives. *Journal of Mental Health*, 19(6): 523–531.

Kotkas, Toomas (2013) Sopimuksellisuus sosiaalioikeudessa – esimerkkinä julkisen työvoimapolun ja työttömyysturvan asiakassuunnitelmat. Teoksessa Karjalainen, Vappu & Keskitalo, Elsa (toim.) *Kaikki työuralle! Työttömien aktiivipolitiikka Suomessa*. Tampere: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos, 73-95.

Kuhn, Andreas & Lalive, Rafael & Zweimuller, Josef (2009) The public health cost of job loss. *Journal of Health Economics*, 28: 1099–1115.

Kujala, Eila (2003) Asiakaslähtöinen laadunhallinnan malli. Tilastolliseen prosessin ohjukseen perustuva sovellus terveystieteiden keskukseseen. Väitöskirja. *Acta Universitatis Tamperensis* 914. Tunkkarin terveydenhuollon kuntayhtymä. Tampereen yliopisto, hoitotieteen laitos, Tampere.

Kuntaliitto. Rakennemuutoskatsaus (2010) Helsinki: Suomen Kuntaliitto. [online] <<http://shop.kunnat.net/download.php?filename=uploads/p20100304143639181.pdf>>. Luettu 27.11.2015.

Kvale, Steinar (1996) *InterViews. An Introduction to qualitative research interviewing*. London: Sage.

Lahtinen, Marku & Esala, Lauri & Huovari, Janne & Jauhiainen, Signe & Kerkelä, Leena & Laiho, Veera (2012) Globaalitalouden haasteet Suomelle vuoteen 2030. [online] <<http://vnk.fi/documents/10616/339615/Globaalitalouden+haasteet.pdf/82609bf5-1318-4ad4-a179-9dfef2012a3e>>. Luettu 24.11.2015.

Laitila, Minna (2010) Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenografinen lähestymistapa. [online] <[http://epublications.uef.fi/pub/urn\\_isbn\\_978-952-61-0224-5/urn\\_isbn\\_978-952-61-0224-5.pdf](http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0224-5/urn_isbn_978-952-61-0224-5.pdf)> Luettu 23.9.2015.

Laitila, Minna (2010) Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenografinen lähestymistapa. [online] <[http://epublications.uef.fi/pub/urn\\_isbn\\_978-952-61-0224-5/urn\\_isbn\\_978-952-61-0224-5.pdf](http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0224-5/urn_isbn_978-952-61-0224-5.pdf)> Luettu 23.9.2015.

Laitinen, Merja & Nikupeteri, Anna (2013) Kokemusasiantuntijuus väkivaltatyössä. Teoksessa Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.) *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. Tampere: Vastapaino, 427-458.

- Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 916/2012. [online] <<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2012/20120916#Lidp3765328>> Luettu 29.11.2015.
- Latvala, Eila (1998) Potilaslähtöinen psykiatrinen hoitotyö laitospäristössä. Oulu: Oulun yliopisto.
- Lavonen, Petri (2005) Radiopajoista matkapuhelinteollisuuteen. Salo: Salon kaupunki.
- Linell, Per & Luckmann, Thomas (1991) Asymmetries in dialogue: some conceptual preliminaries. Teoksessa Ivana Marková & Klaus Foppa (toim.) *Asymmetries in Dialogue*. Hemel Hempstead: Harvester Wheatsheaf, 1–20.
- Marcus, Jan (2013) The effect of unemployment on the mental health of spouses – Evidence from plant closures in Germany. *Journal of Health Economics*, 32: 546–558.
- Martikainen, Pekka & Mäki, Netta & Jäntti, Markus (2007) The effect of unemployment on mortality following workplace downsizing and workplace closure: A register-based follow-up study of Finnish men and women during economic boom and recession. *American Journal of Epidemiology*, 165(9), 1070–1075.
- Melin, Harri & Mamia, Tero (toim.) (2010) *Tapaus Voikkaa – teollisuusyhteisö murroksessa*. Pori: Tampereen yliopiston Porin yksikön julkaisuja.
- Melin, Harri (2008) *Mitä Voikkaa opetti? Työpoliittinen aikakauskirja 4/2008*. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.
- Microsoft (2012) Bridge-ohjelmasta ponkaisseet start-up yrittäjät: “Nokia oli käytännön korkeakoulu”. [online] <<http://lumi.conversations.microsoft.com/fi-fi/2012/02/13/bridge-ohjelmasta-ponkaisseet-start-up-yrittajat-nokia-oli-kaytannon-korkeakoulu/>>. Luettu 27.5.2015.
- Murray, Cynthia & Gien Lan & Solberg, Shirley M. (2003) A comparison of the mental health of employed and unemployed women in the context of a massive layoff. *Women & Health*, 37 (2): 55–72.
- Niskala, & Savilahti (2015) Kokemusasiantuntijuus – kehittäjäasiakas-, kokemuskouluttaja- ja vertaistukitoiminnassa. [online]

<[http://www.sosiaalikallega.fi/kehittajaasiakastoiminta/mita\\_kehittajaasiakastoiminta\\_on/kansalaistoiminta/kehittajaasiakastoiminnan-materiaalit/opas\\_kehittajaasiakastoiminta](http://www.sosiaalikallega.fi/kehittajaasiakastoiminta/mita_kehittajaasiakastoiminta_on/kansalaistoiminta/kehittajaasiakastoiminnan-materiaalit/opas_kehittajaasiakastoiminta)> Luettu 24.5.2017.

Outinen, Maarit & Holma, Tupu & Lempinen, Kaarin (1993) Laatu ja asiakas, laatutyöskentely sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: WSOY.

Pietiläinen, Erja & Seppälä, Heikki (2003) Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Helsinki: Kehitysvammaliitto.

Pohjola, Anneli (2010) Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 19–74.

Putila, Sanna & Mamia, Tero & Kytömäki, Tiina (2010) Voikkaalta irtisanottujen työmarkkinatilanteet vuosi tehtaan lakkauttamisen jälkeen. Teoksessa Melin, Harri & Mamia, Tero (toim.) Tapaus Voikkaa – teollisuusyhteisö murroksessa. Pori: Tampereen yliopiston Porin yksikön julkaisuja 4, 83-105.

Putkonen, Seija & Ylisirniö, Hilikka (1989) Irtisanomisesta suoriutuminen: tapaustutkimus toimintansa lopettaneen tehtaan irtisanotun henkilöstön sijoittumisesta. Lapin korkeakoulun yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Katsauksia ja puheenvuoroja 4. Rovaniemi: Lapin korkeakoulu.

Pyyhtiä, Lea (2009) Asiakkuus – kohtaamista, asiakkaan asettamaa arvoa, aineetonta pääomaa. [online] <<http://www.khl.fi/pdf/leapyyhtia2.pdf>>. Luettu 5.5.2016.

Ristaniemi, Teija (2005) Psykiatrisen sairaalan ”armahtava todellisuus”? Asiakaslähtöisyys psykiatrisen sairaalan kuntoutuspotilaan kokemana. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Ronkainen, Suvi (1999) Ajan ja paikan merkitsemät. Subjektiviteetti, tieto ja toimijuus. Helsinki: Gaudeamus.

Rotko, Tuulia & Palosuo, Hannele & Sihto, Marita & Husman, Päivi (2010) Paperitehtaan varjossa. Kajaanin paperitehtaan lakkauttamisen ja siihen liittyvien tukitoimien terveys- ja hyvinvointivaikutusten arviointi. Helsinki: Yliopistopaino.

Saaristo, Kimmo (2000) Avoin asiantuntijuus. Ympäristökysymys ja monimuotoinen ekspertiisi. Nykykulttuurin tutkimuskeskuksen julkaisuja 66. Jyväskylän yliopisto.

Salo, Ulla-Maija (2015) Simsalabim, sisällönanalyysi ja koodaamisen haasteet. Teoksessa Aaltonen, Sanna & Högbäck, Riitta (toim.) Umpikujasta oivallukseen. Refleksiivisyys empiirisessä tutkimuksessa. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy, 166-190.

Salon kaupunki (2015) Rakennemuutoksen taustaa. [online]  
<<http://salo.salo.fi/elinkeinojatyolama/rakennemuutos/>>. Luettu 27.11.2015.

Salon Voimala lehdistötiedote (2012) [online]  
<<http://www.yrityssalo.fi/attachements/2012-08-29T12-17-09139.pdf>> Luettu 24.5.2017.

Schmitz, Hendrik (2011) Why are unemployed in worse health? The causal effect of unemployment on health. *Labour Economics*, 18 (1):71–78.

Seppänen, Johanna (2003) Mielen voimaa. Omien voimavarojen tunnistaminen ja oman kertomuksen muutos työllistymisprojektin aikana. Teoksessa Metteri, Anna (toim.) Syntyykö luottamusta? Sairastaminen, kansalainen ja palvelujärjestelmä. Helsinki: Edita, 51–69.

Spicker, Paul (1993) Principles of social welfare. An introduction to thinking about the Welfare State. Lontoo, New York: Routledge.

Stenroos, Helena (TE-toimisto) (2015) Haastattelu TE-toimistossa Turussa 12.3.2015.

TEM (2009) EGR-loppuraportti case Perlos. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.

TEM (2013a) TE-palvelu-uudistus. [online] <[http://www.salmia.fi/files/te-palvelu\\_uudistus\\_pihlman.pdf](http://www.salmia.fi/files/te-palvelu_uudistus_pihlman.pdf)> Luettu 3.11.2015.

TEM (2013b) TE-toimistojen asiakkuuslinjaukset. [online]  
<[http://www.tem.fi/files/39093/TE-palvelujen\\_asiakkuuslinjaukset\\_101213.pdf](http://www.tem.fi/files/39093/TE-palvelujen_asiakkuuslinjaukset_101213.pdf)>  
Luettu 3.11.2015.

TEM (2013c) Uudet TE-palvelut. [online] <[https://www.tem.fi/tyo/tyovoima\\_ ja\\_yrityspalvelut/uudet\\_te-palvelut](https://www.tem.fi/tyo/tyovoima_ ja_yrityspalvelut/uudet_te-palvelut)>. Luettu 18.11.2015.

TEM (2013d) Salon seutukunnalle jatko äkillisen rakennemuutoksen alueena 5.12.2013. [online] [https://www.tem.fi/ajankohtaista/tiedotteet/tiedotearkisto/vuosi\\_2013/salon\\_seutukunnalle\\_jatko\\_akillisen\\_rakennemuutoksen\\_alueena.112898.news](https://www.tem.fi/ajankohtaista/tiedotteet/tiedotearkisto/vuosi_2013/salon_seutukunnalle_jatko_akillisen_rakennemuutoksen_alueena.112898.news). Luettu 5.11.2015.

TEM (2014a) Työ- ja elinkeinoministeriön työttömyystietoja kunnittain. Helsinki: Tilastokeskus. [online] <[http://pxweb2.stat.fi/Dialog/varval.asp?ma=030\\_tyonv\\_tau\\_103\\_fi&ti=Ty%F6%2D+ja+elinkeinoministeri%F6n+ty%F6tt%F6myystietoja+kunnittain&path=../Database/StatFin/tym/tyonv/&lang=3&multilang=fi](http://pxweb2.stat.fi/Dialog/varval.asp?ma=030_tyonv_tau_103_fi&ti=Ty%F6%2D+ja+elinkeinoministeri%F6n+ty%F6tt%F6myystietoja+kunnittain&path=../Database/StatFin/tym/tyonv/&lang=3&multilang=fi)>. Luettu 16.3.2015.

TEM (2014b) EGR-loppuraportti. Case Nokia Salo. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.

TEM (2015a). Rakennemuutos. [online] <<http://www.tem.fi/rakennemuutos>>. Luettu 16.3.2015.

TEM (2015b) EGR-loppuraportti. Case Nokia ja alihankkijat. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.

TEM (2017a) Äkillinen rakennemuutos (ÄRM) [online] <<http://tem.fi/akillinen-rakennemuutos-arm>>. Luettu 27.4.2017.

TEM (2017b) Työllisyyskatsaus. [online] <<http://tem.fi/tyollisyyskatsaus>>. Luettu 27.4.2017.

TE-palvelut (2016a) Mitä karenssi tarkoittaa? [online] <[http://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/jos\\_jaat\\_tyottomaksi/tyottomyysturva/karenssi/index.html](http://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/jos_jaat_tyottomaksi/tyottomyysturva/karenssi/index.html)>. Luettu 5.5.2016.

TE-palvelut (2016b) Työttömän työnhakijan oikeudet ja velvollisuudet. [online] <<http://www.te->

palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/jos\_jaat\_tyottomaksi/oikeudet\_velvollisuudet/index.html>  
Luettu 5.5.2016.

TE-palvelut (2016c) Muutosturva irtisanomistilanteessa. [online] <[http://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/jos\\_jaat\\_tyottomaksi/muutosturva/index.html](http://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/jos_jaat_tyottomaksi/muutosturva/index.html)>. Luettu 5.5.2016.

TE-palvelut 2017 [online] <[http://te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/ammatinvalinta\\_koulutus/omaehtoinen\\_opiskelu/](http://te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/ammatinvalinta_koulutus/omaehtoinen_opiskelu/)>. Luettu 10.3.2017

Tiittula, Liisa & Ruusuvuori, Johanna (2009) Johdanto. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (toim.) Haastattelu – tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 9-21.

Tiittula, Liisa & Ruusuvuori, Johanna (2009) Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (toim.) Haastattelu – tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 22-56.

Tilastokeskus (2016) Työtön. [online] <http://www.tilastokeskus.fi/meta/kas/tyoton.html>. Luettu 5.5.2016.

Tomaney, John & Pike, Andy & Conford, James (1998) Plant closure and the local economy: The case study of Swan Hunter on Tyneside. *Regional Studies*, 33 (5): 401–411.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2009) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tuusa, Matti (2005): Sosiaalityö ja työllistäminen. Kuntouttavan sosiaalityön ammattikäytännöt

Valtonen, Timo (2010) Muutosturvan toimivuus Voikkaan tapauksessa työvoimatoimiston palvelupisteen näkökulmasta. Teoksessa Melin, Harri & Mamia, Tero (toim.) Tapaus Voikkaa – teollisuusyhteisö murroksessa. Pori: Tampereen yliopiston Porin yksikön julkaisuja 4, 61-81.

Veitch, Kenneth (2011) Social Solidarity and the Power of Contract. *Journal of Law and Society* 38 (2), 189-214.

Virtanen, Petri & Suoheimo, Maria & Lamminmäki, Sara & Ahonen, Päivi & Suokas, Markku (2011) Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen. [online] <<https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>> Luettu 23.9.2015.

Virtanen, Tommi (2013) Rakennemuutos, Salo. [online] <<http://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&ved=0CDEQFjAD&url=http%3A%2F%2Fwww.sekes.fi%2FRakennemuutos%2520Salo%2C%2520Tommi%2520Virtanen%2520Yrityssalo.pdf&ei=hSxLVZ2DJ8HJsQH62YGQAw&usg=AFQjCNFJqZEnXTRFWaAaM2EVedNFvXXW9g&sig2=D8S-20KzVVx-ocT0yyGzPQ&bvm=bv.92765956,d.bGg>>. Luettu 7.5.2015.

Välimäki, Maritta (1998) Self-determination in psychiatric patients. Turku: Turun yliopisto.

Ylikännö, Minna & Kehusmaa, Sari (toim.) (2015) Muuttuva Salo – kyselytutkimus äkillisen rakennemuutosalueen asukkaiden hyvinvoinnista. [online] <<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/154488/Selosteita94.pdf?sequence=4>> . Luettu 25.5.2015.

Ålander, Tommi & Sillanpää, Keimo & Nevalainen, Susanna (2014) Tukea uusille urille Euroopan globalisaatorahaston avulla. Selvitys ICT-alalta irtisanottujen henkilöiden urapoluista. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys. 38/2014.

## 10. Liitteet

### Liite 1: Haastateltavien perustiedot

<b>Koodi</b>	<b>Sukupuoli</b>	<b>Ikä (haastatteluhetkellä)</b>	<b>Koulutustaso</b>
H1	nainen	48	ylempi korkeakoulututkinto
H2	nainen	47	ylempi korkeakoulututkinto
H3	nainen	44	ammattikoulu
H4	nainen	40	alempi korkeakoulututkinto
H5	nainen	39	alempi korkeakoulututkinto
H6	mies	44	tohtorintutkinto
H7	nainen	49	alempi korkeakoulututkinto
H8	nainen	37	alempi korkeakoulututkinto

## Liite 2: Haastattelurunko

### Perustiedot

- Ikä
- Toimeentulo? Mitä työttömyysturvaa saat? (Jos olet työtön.)
- Korkein koulutuksesi?

### Työhistoria

- Miltä työnantajalta jäit työttömäksi ja milloin?
- Minkälaisissa työtehtävissä toimit siinä yrityksessä, mistä jäit työttömäksi?
- Mitä teet tällä hetkellä? (Töissä, opinnoissa, työvoimapalvelussa, kotiäitinä/-isänä jne.?)
- Oletko ollut samassa asemassa siitä lähtien kun jäi työttömäksi?
- Minkälainen oli polkusi nykyiseen tilanteeseesi?
- Jos työttömänä
  - o Kuinka pitkään nykyinen työttömyytesi on kestänyt?
- Jos työssä
  - o Millä työnantajalla olet töissä tällä hetkellä? Kuinka pitkään olet ollut töissä tässä työpaikassa?
  - o Kuinka pitkään ehdit olla työttömänä ennen työpaikan löytämistä?

### Irtisanomistilanne

- Milloin sait ilmoituksen työttömäksi jäämisestä?
- Otitko eropaketin vai et? Kuinka monen kuukauden eropaketti? Millainen toimeentulosi oli silloin kun jäit työttömäksi?
- Miten suhtauduit työpaikan menettämiseen? Minkälaisia ajatuksia työpaikan menettäminen herätti? Miltä työttömäksi jääminen tuntui?
- Ilmoititko heti työttömäksi työnhakijaksi, kun sait ilmoituksen irtisanomisesta (vaikka sait eropaketin)? Miksi et ilmoittautunut työttömäksi työnhakijaksi? Milloin ilmoitit työttömäksi työnhakijaksi ja miksi juuri siinä vaiheessa?

### Omat odotukset, tarpeet ja tavoitteet

- Minkälaista apua olisit **tarvinnut** irtisanomisen jälkeen (työllistymiseen suoraan liittyvät toimenpiteet)?

- Minkälaista apua **odotit** saavasi irtisanomisen jälkeen (TE-toimistosta)?  
Odotitko, että näihin tarpeisiisi pystytään vastaamaan? **Miksi**, miksi et?
  - Vaikuttiko odotuksiisi Salon tilanne ja se, että samaan aikaan jäi paljon muitakin työttömäksi?
  - Vaikuttiko saatu EGR-raha jotenkin odotuksiisi palveluista? Tiesitkö olleesi muutosturvan ja EGR-tuen piirissä? Ymmärsikö, mitä se käytännössä tarkoitti?
  - Mitkä muut tekijät mahd. vaikutti odotuksiin?
- Jos et kokenut tarvinneesi apua TE-toimistosta, mistä olisit toivonut saavasi apua?
- Vai koitko tarvitsevasi apua laisinkaan?
- Miksi et kokenut tarvitsevasi apua yleisesti tai apua nimenomaan TE-toimistosta?
- Olitko asettanut jonkinlaisia **tavoitteita** itsellesi irtisanomistilanteen jälkeen?  
Esim. kouluttautumisesta tietylle alalle? Minkälaisia sellaisia tavoitteita olit asettanut itsellesi, (joiden saavuttamisessa TE-toimistolla oli mahdollisuus sinua auttaa)? (Esim. työnhakutaitojen vahvistaminen, uuden itselle sopivan ammatin löytäminen)
- Olitko asettanut itsellesi tavoitteita? Mistä johtui, ettet ollut asettanut itsellesi tavoitteita?

#### Tapaamiset TE-toimistossa yleisesti

- Monta kertaa tapasit TE-toimiston virkailijaa?
- Minkälainen oli ensimmäisen tapaamisen sisältö?
  - Palveluntarpeen arviointi?
  - Työllistymissuunnitelma?
- Minkälaista apua sait TE-toimistosta?
- Oliko tarjottu apu riittävää?
- Millaista apua olisit vielä kaivannut?
- Saitko apua mielestäsi riittävän nopeasti?
- Miten asiat sujuivat TE-toimistossa? Oliko siellä sujuvaa asioida?

#### Itsemääräämisoikeus

- Kartoitettiinko tarpeitasi ja tavoitteitasi ensimmäisessä tapaamisessa TE-toimistossa? Miten niitä kartoitettiin, jos kartoitettiin? Olitko tyytyväinen

kartoitukseen? Saitko itse määritellä tarpeesi ja tavoitteesi? Vai määrittelikö työntekijä ne puolestasi?

- Kuultiinko tarpeesi ja tavoitteesi mielestäsi? Otettiin ne aidosti huomioon?
- Kuinka hyvin mielestäsi sinun tarpeesi ja tavoitteesi huomioitiin työvoimapalveluiden suunnittelussa ja toteutuksessa? (Martin s. 213) Miten palveluissa huomioitiin käytännössä sinun tarpeesi ja tavoitteesi?
- Huomioitiinko sinut yksilönä? Otettiin huomioon vahvuutesi ja heikkoutesi? Mahdolliset rajoitukset (esim. terveys, pienet lapset jne.) Otettiin nämä rajoitukset vakavasti?
- Miten mielestäsi tarpeesi ja tavoitteesi olisi voitu mahdollisesti huomioida paremmin?

#### Osallistuminen ja tasavertainen vuorovaikutus

- Saitko osallistua päätöksentekoon sinuun liittyvissä asioissa? Päätettiin esim. palveluihin osallistumisesta yhdessä?
- Minkälaisiin päätöksiin osallistuit, minkälaisiin et? Olitko tyytyväinen tähän jakoon?
- Mitkä tekijät mielestäsi edistivät osallistumista entä mitkä ehkäisivät?
- Miten sinua kohdeltiin TE-toimistossa? Koitko, että sinua kohdeltiin asiakkaana?
- Olitko tyytyväinen kohteluusi TE-toimistossa? Mikä olisi voinut olla toisin?

#### Tiedonsaanti

- Annettiin sinulle tarpeeksi tietoa erilaisista mahdollisista vaihtoehtoista TE-toimistossa? Liittymisen työllistymisedellytysten parantamiseen. (Palveluista, palkkatuesta, starttirahasta jne.)
- Minkälaisista vaihtoehtoista sait tietoa?
- Minkälaisista tietoa olisit vielä ehkä kaivannut?
- Oliko annettu tieto ymmärrettävää? Annettiin tarpeeksi selkeässä/käyttökelpoisessa muodossa?
- Oliko tietoa helppo löytää, jos hait itse paljon tietoa? Miten tiedon löytämistä olisi mielestäsi voinut helpottaa?
- Annettiin sinulle tietoa muuttoavustuksesta? Kannustettiin muuttamaan töiden perässä toiseen kaupunkiin/maahan?
- Kuinka paljon kannustettiin liikkumaan esim. toiseen kaupunkiin töihin?

- Tarjottiinko töitä toisesta kaupungista/maasta? Mitkä syyt vaikuttivat mahd. työpaikan vastaanottamiseen/kieltäytymiseen?

### Käytetyt palvelut

- Mitä muita EGR-tuettuja työvoimapalveluita käytit?
- Miten päädyit osallistumaan juuri näihin palveluihin?
- Oliko palveluiden käyttäminen helppoa? Miten olisit toivonut asioinnin sujuvan, jos palveluiden käyttäminen ei ollut helppoa?
- Pääsitkö toimenpiteeseen tarpeeksi nopeasti? Tiedätkö, miksi toimenpiteeseen pääseminen kesti?

### Koulutus

- Kuinka hyvin koulutuksessa huomioitiin sinun tarpeesi?
- Kuinka vapaasti sait valita toivomasi kurssit?
- Mitkä tekijät mahdollisesti rajoittivat vapauttasi?
- Kuinka hyvin huomioitiin mahdolliset rajoituksesi?
- Kohdeltiinko sinua yksilönä?
- Olitko tyytyväinen kohteluusi koulutuksessa?
- Saitko kaiken tarvitsemasi tiedon, mitä tarvitsit liittyen opintojesi suorittamiseen?
- Mitä tietoa mahdollisesti olisit vielä kaivannut?

### Palveluiden vastaaminen tarpeisiin ja tavoitteisiin

- Oliko mielestäsi saatu avun määrä riittävää? (Martin s. 215) Miksi? Miksi ei?
- Vastasiko saamasi avun (TE-toimisto käynnit ja palvelut) sisältö tarpeitasi? (Martin s. 216) Miksi? Miksi ei?

### Saatu hyöty

- Kuinka hyödylliseksi koit saamasi palvelut?
- Minkälaista hyötyä koit saavasi palveluista?
  - o Tuleeko mieleesi jotain erityisen positiivista sanottavaa tarjotuista palveluista?

- Auttoivatko palvelut mielestäsi työllistymisessäsi? Minkälainen rooli palveluilla katsot olleen? (Jos olet työllistynyt.) Miten löysit työpaikan?
- Oliko palveluista mahdollisesti sinulle jonkinlaista haittaa?
  - o Koitko suuria pettymyksiä liittyen palveluihin?
- Jälkikäteen arvioituna, oliko palveluista sinulle enemmän hyötyä vai haittaa? Miksi päädyit juuri tähän arvioon?
- Miten suhtaudut nyt jälkikäteen saatuihin palveluihin ja koulutuksiin. Olisitko mahd. valinnut toisin, jos voisit nyt vaikuttaa asiaan? Miksi? Miksi ei?

#### Palveluiden kehittämissuhteet

- Mitä mielestäsi TE-toimistossa olisi pitänyt tehdä toisin/palveluntarjoajan pitänyt tehdä toisin, jotta tarjotut palvelut olisivat vastanneet paremmin sinun tarpeitasi ja tavoitteitasi?
- Pyydettykö sinulta palautetta niistä toimenpiteistä, joihin osallistuit? Miten palautetta kerättiin? Oliko tämänkaltainen palautteenkerääminen sinusta riittävää? Oliko palautteen keräämisen tapa hyvä? Miten mielestäsi palautetta olisi tullut kerätä?

#### Lopuksi

- Kysyinkö mielestäsi kaikki olennaiset kysymykset? Mikä kysymys minun olisi sinun mielestäsi pitänyt vielä kysyä? Miksi? Miten vastaisit tähän kysymykseen?

### Liite 3: Haastattelupyyntö

#### **Massairtisanottujen kokemuksia työllistämispalveluiden asiakaslähtöisyydestä äkillisellä rakennemuutosalueella**

Teen pro gradu –tutkielmaani Turun yliopiston sosiaalitieteiden laitokselle sosiaalipolitiikan oppiaineeseen. Olen tutkielmassani kiinnostunut Salon Nokian toimipisteestä ja salolaisilta Nokian alihankkijoilta 2012-2013 työttömäksi jääneiden kokemuksista heille tarjottujen työllistämispalveluiden asiakaslähtöisyydestä. Lisäksi olen kiinnostunut siitä, miten palveluita tulisi kehittää, jotta ne olisivat nykyistä hyödyllisempiä työttömäksi jääneille. Tutkielmani on osa laajempaa Muuttuva Salo - tutkimusta, jossa tarkastellaan äkillisen rakennemuutoksen vaikutuksia Salossa.

Tutkielmaani varten haastattelen Salon Nokian toimipisteestä ja salolaisilta Nokian alihankkijoilta 2012-2013 työttömäksi jääneitä, jotka olivat Euroopan globalisaatorahaston (EGR) –tuen piirissä. Olet kuulunut EGR-tuen piiriin, jos olet saanut *ennakkoilmoituksen irtisanomisesta* joko 29.2.2012 - 30.6.2012 tai 1.8.2012 - 28.2.2013 välisenä aikana. EGR-tuen piiriin kuulumisesta kertoo myös se, jos sinua on palveltu Salossa Voimalassa (Yrityssalon tilat Örninkadulla) tai TE-toimistossa Turussa (ja myöhemmin myös Salossa) EGR-ohjaajan toimesta. Jos näin on ollut, kaikki työllistymiseen tähtäävät palvelut, joihin sinut on ohjattu Voimalasta tai TE-toimistosta EGR-ohjaajan toimesta, ovat olleet EGR-tuella rahoitettuja. Jos sinulla on kokemusta vähintään yhdestä EGR-tuella rahoitetusta työllistämispalvelusta ja olet tällä hetkellä työttömänä, työelämässä tai työvoiman ulkopuolella (esimerkiksi kotiäitinä), toivon saavani sinut mukaan tutkimukseeni.

Haastattelu tulee kestämään noin tunnin ja se tehdään tammi-helmikuussa 2016. Haastatteluajasta ja -paikasta sovitaan erikseen haastateltavan kanssa. Haastattelut voidaan tehdä Turussa, Salossa tai pääkaupunkiseudulla. Haastattelut nauhoitetaan, mutta itseni lisäksi haastatteluaineistoa ei saa käyttöönsä kukaan muu. Aineisto säilytetään Turun yliopiston sosiaalitieteiden laitoksella ja se hävitetään heti tutkielman valmistuttua keväällä 2016. Valmiista tutkielmasta ei ole mahdollista tunnistaa haastateltuja.

Jos sinua kiinnostaa osallistua tutkimukseeni ja/tai haluat siitä lisätietoja, otathan yhteyttä suoraan minuun: sipipa@utu.fi.

Lisätietoja Muuttuva Salo -tutkimuksesta saa tutkimuksen vastuututkijalta, VTT Minna Ylikännöltä (minna.ylikanno@utu.fi). Hän toimii myös tutkielmani ohjaajana.

Ystävällisin terveisin,

Sini Pallasvuo, VTK

Tutkimusavustaja

Muuttuva Salo -hanke

## Liite 4: Tutkimushenkilön kirjallinen suostumus



### TUTKIMUSHENKILÖN KIRJALLINEN SUOSTUMUS

Olen tutustunut saamaani *Kokemuksia työllistämispalveluiden asiakaslähtöisyydestä äkillisellä rakennemuutosalueella* pro gradu –tutkielman ja *Muuttuva Salo* - tutkimuksen tiedotteeseen ja siinä olevaan selvitykseen tutkimuksen tarkoituksesta ja sisällöstä. Olen saanut riittävät tiedot tutkielmasta ja tutkimuksesta ja tiedän, että tarvittaessa minulla on mahdollisuus saada lisätietoa tiedotteessa mainituilta henkilöiltä. Tiedän myös, että osallistumiseni on vapaaehtoista ja voin peruuttaa suostumukseni halutessani joko tutkimuksen aikana tai myöhemmin.

Aika \_\_\_\_\_

Paikka \_\_\_\_\_

Allekirjoitus

---

Nimenselvennys

---

**Tutkimuksesta vastaavat Turun yliopiston sosiaalitieteiden laitos ja Kelan tutkimusosasto. Pro gradu –tutkielmasta vastaa opiskelija/tutkimusavustaja Sini Pallasvuo (sipipa@utu.fi) ja tutkielman ohjaaja Minna Ylikännö. Muuttuva Salo – tutkimuksesta vastaavat tutkijat Sari Kehusmaa (sari.kehusmaa@kela.fi), puh. 040 168 9402 ja Minna Ylikännö (minna.ylikanno@utu.fi), puh. 02 333 8896.**

## Liite 5: Tiedote Muuttuva Salo-tutkimuksesta

### **TIEDOTE MUUTTUVA SALO -TUTKIMUKSESTA**

Muuttuva Salo –tutkimus on Turun yliopiston sosiaalitieteiden laitoksen ja Kelan tutkimusosaston yhteistyössä toteuttama tutkimus, jossa selvitetään, millaisia vaikutuksia laajamittaisilla irtisanomisilla ja elinkeinorakenteen muutoksella on yksilö- ja aluetasolla Salossa. Tutkimuksessa seurataan yksilöiden terveyteen, toimeentuloon, hyvinvointiin, työllisyyteen sekä aluetalouteen liittyvien tekijöiden kehittymistä. Erityisenä kiinnostuksen kohteena on, miten eri palveluiden ja etuuksien käyttö kehittyy Salossa. Tutkimuksen aineisto koostuu haastatteluista, kyselyistä, tilastoista ja rekistereistä.

*Kokemuksia työllistämispalveluiden asiakaslähtöisyydestä äkillisellä rakennemuutosalueella* pro gradu –tutkielman aineistoksi kerätyillä haastatteluilla tullaan täydentämään Muuttuva Salo –tutkimuksessa salolaisille ja sieltä pois muuttaneille kohdennetussa hyvinvointikyselytutkimuksessa kerättyjä tietoja. Haastateltavia ei ole mahdollista tunnistaa kyselytutkimuksen valmiista tulosraportista.

**Muuttuva Salo –tutkimuksen vastaavat tutkijat ovat Sari Kehusmaa (sari.kehusmaa@kela.fi), puh. 040 168 9402 ja Minna Ylikännö (minna.ylikanno@utu.fi), puh. 02 333 8896.**