

MITEN SITÄ TYÖTÄ LÖYTYY?

Askel-Asiakaspalvelupisteen työnhakija-asiakkaiden kokemuksia
työhallinnon sähköisistä asiointipalveluista

Sähköisten palvelujen markkinoinnin kehittäminen Koillismaan työvoimatoimistossa

Sisko Ahola

Sosiaalialan koulutusohjelman opinnäytetyö
Yhteisö- ja perusturvatyö
Sosionomi (AMK)

KEMI 2008

TIIVISTELMÄ

Tekijä:	Sisko Ahola
Opinnäytetyön nimi:	Miten sitä työtä löytyy? Askel-Asiakaspalvelupisteen työnhakija-asiakkaiden kokemuksia työhallinnon sähköisistä asiointipalveluista
Sivuja (+liitteitä):	34 (3)
<p>Opinnäytetyön kuvaus: Opinnäytetyö on jatkoa Kemi-Tornion Ammattikorkeakoulun sosiaalialan koulutusyksikön työvoimaneuvojen PD –koulutusohjelman opinnäytetyöhön <i>Sähköisten palvelujen markkinoinnin kehittäminen Koillismaan työvoimatoimistossa</i>. Sähköisten palvelujen kehittämisellä vastataan toimintaympäristön muutoksiin ja palvelutoiminnan kehittämishaasteisiin. Käyttäjryhmi- en tunteminen on avain oikeantyyppisten uuden median palveluiden rakentamiseen. Kuusamossa on aloittanut Asiakaspalvelupiste Askel ”palvelukeskustyyppisen” toiminnan 1.2.2008 alkaen. Tässä opinnäytetyössäni selvitän Askeleen asiakkaiden kokemuksia työhallinnon sähköisistä asiointipalveluista.</p> <p>Teoreettinen ja käsitteellinen esittely: Viitekehyksenä käytän tietoyhteiskuntaa ja työhallinnon palvelurakenteen muutosta. Tutustun verkkopalveluita ja sähköistä asiointia koskevaan lainsäädäntöön ja tutkimuksiin. Lisäksi saan tietoa työhallinnon internet-sivuilta ja erilaisista julkaisuista.</p> <p>Metodologinen esittely: Teen kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen sivun mittaisella kysely/haastattelulomakkeella. Kohderyhmänä on kahdeksan (8) Asiakaspalvelupiste Askeleen asiakasta. Lisäksi teen ryhmäkyselyn kuntouttavassa työtoiminnassa oleville 14 henkilölle. Haastatteluaineiston analysoin teemoittain. Pääteemoja ovat sähköisten palvelujen tunnettavuus, osaaminen ja motivaatio.</p> <p>Keskeiset tutkimustulokset: Olemassa olevat sähköiset asiointipalvelut riittävät toistaiseksi. Avoimille työmarkkinoille työllistyminen vaatii asiakkaalta työkykyisyyttä, omaa motivaatiota ja aktiivisuutta hakea töitä. Ei riitä, että asiakas motivoidaan sähköisten palvelujen käyttäjäksi, ellei hän ole työmarkkinoiden käytettävissä.</p> <p>Johtopäätökset: Tutkimus osoitti, että Askeleen asiakkaille ovat työ- ja työvoimakoulutuspaikkojen haku- ja selailupalvelut tuttuja ja niitä käytetään. Palvelukeskusasiakkaat tarvitsevat työllistyäkseen syvempiä palveluja ja heidän kohdallaan palveluohjauksen tarve on suuri. Tietoyhteiskunta ei ole uhka vaan mahdollisuus palvelukeskusasiakkaille, kun työhön lähden henkilökoh- taiset esteet poistetaan ensin.</p>	
Asiasanat: motivaatio, osaaminen, palveluohjaus, sähköinen asiointi	

ABSTRACT

Author:	Sisko Ahola
Title:	How do you apply for a job? The experiences of jobseekers at Askel-Service center of the electronic services of the employment administration.
Pages (+appendixes):	34 (+3)
<p>Thesis description: This thesis is a follow-up research to a previous thesis about <i>e-service marketing of the Employment Administration of The Province Koillismaa</i>. The aim of the thesis was to study employment administration application of e-services from the point of view of the customers of Askel. Askel was opened on the 1st of February, 2008 in the city of Kuusamo. E-services take responsibility of developing surroundings and improving services. It is important to know what kind of customers use e-services.</p> <p>Theoretical summary: As the theoretical context of my thesis I use the information society and the model of operational change of the employment administration. I have studied legislation and research on a web-based services. In addition, information was also gathered from the websites and publications of the employment administration.</p> <p>Methodological summary: The study is carried out in a qualitative method. The empirical part of the thesis was made by a one-page interview questionnaire. The target group of the research was eight (8) people in the individual interview and 14 people in the group inquiry. The research material I handled by themes. The main themes are: knowledge of e-service, skill and motivation.</p> <p>Main results: There are enough e-services available for the time being. However, the clients must be motivated to learn how to use the services. Clients must be able to work and they must have motivation and activity to search work even before the employment. That way they can make the most of e-services.</p> <p>Conclusions: This thesis displays how well the clients of Askel know about e-services in browsing and seeking work and education and training promoting employment, and how much they use them. The Askel clients, however, need more profound services. Case management is important. The information society is not just a threat, it also includes great potential when the individual causes of the unemployment have been removed.</p>	
Key words: case management, e-services, motivation, skills	

SISÄLLYSLUETTELO

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1 JOHDANTO	5
2 SÄHKÖISTEN PALVELUJEN MARKKINOINTI	7
3 SÄHKÖINEN ASIOINTI LISÄÄNTYY, SÄILYYKÖ SOSIAALINEN TASA- ARVO?.....	10
4 PALVELUKESKUSTYYPPINEN TOIMINTA ASKELEESSA.....	13
5 KÄYTTÄVÄTKÖ ASKELEEN ASIAKKAAT SÄHKÖISIÄ PALVELUJA?	16
5.1 Hankkeen lähtökohdat ja taustatekijät	18
5.2 Hankkeen toteuttaminen.....	19
5.3 Tutkimuksen tulokset.....	22
6 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	27
LÄHTEET.....	32
LIITTEET	35
Liite 1. Hankesopimus.	35
Liite 2. Saate asiakaskyselyyn.....	36
Liite 3. Kyselylomake.....	37

Kuvio 1. Käyttänyt internetiä viimeksi kuluneen kolmen kuukauden aikana keväällä 2008, prosenttia 16-74 -vuotiaista ikäryhmän ja sukupuolen mukaan.....11

Kuvio 2. Tehnyt hankintoja verkkokaupasta viimeksi kuluneen kolmen kuukauden aikana vuosina 2001 - 2008, prosenttia 16-74 -vuotiaista.....11

Kuvio 3. Kyselyyn vastanneiden (N=22) ikäjakauma verrattuna Askeleen (N=100) ikäjakaumaan.....23

Kuvio 4. Työhallinnon sähköisten palvelujen tunnettavuus23

Kuvio 5. Työhallinnon sähköisten palvelujen käyttö.....24

Kuvio 6. Miksi käytät työhallinnon sähköisiä asiointipalveluja.....25

Kuvio 7. Miksi et käytä työhallinnon sähköisiä asiointipalveluja.....26

1 JOHDANTO

Työskentelen Koillismaan työvoimatoimiston Taivalkosken toimipisteen johtavana työvoimaneuvojana. Tämä opinnäytetyöni on jatkoa aikaisempaan opinnäytetyöhöni työvoimaneuvojien PD (professional development) –koulutusohjelmaan Kemi-Tornion Ammattikorkeakoulussa vuonna 2005. Opinnäytetyöni oli *sähköisten palvelujen markkinoinnin kehittäminen Koillismaan työvoimatoimistossa*. Koillismaan työvoimatoimiston palvelumallina on työnhaku - palvelukeskusmalli ja uutena toimintamuotona on aloittanut 1.2.2008 alkaen Asiakaspalvelu Askel, työvoiman palvelukeskustyypinen toiminta yhdessä Kuusamon kaupungin ja Kansaneläkelaitoksen kanssa.

Palvelukeskuksen tavoitteena on etsiä yhdessä työnhakijan kanssa uusia mahdollisuuksia ja vaihtoehtoja hänen elämäntilanteeseensa. Tarkoituksena on, että työnhakija löytää väylän työelämään, ammatilliseen koulutukseen tai muuhun pitkäaikaiseen ratkaisuun. Asiakkaaksi ohjataan aikavarauksella pääsääntöisesti yli 500 päivää työmarkkinatukea saaneita työnhakijoita, joiden työllistymisen tueksi arvioidaan tarvittavan työhallinnon ja kunnan sekä mahdollisesti Kelan palveluita. Asiakkaana voi olla myös alle 25-vuotiaita ammattitaidottomia ja ilman ammatillista koulutusta olevia nuoria.

Perinteisen henkilökohtaisen asiointipalvelun rinnalla toimii sähköinen asiointipalvelu. Aikaisemman hankkeen tavoitteena oli lisätä työnhakijoiden sähköisten palvelujen käyttöä työnhakijaksi ilmoittautumisessa, työnhaussa, omakuvausten tekemisessä ja työvoimakoulutukseen hakeutumisessa tehokkaan markkinoinnin avulla. Tietotekniikan käyttö ja käyttömahdollisuudet ovat viime vuosina pääsääntöisesti lisääntyneet. Hallitsematon tietoyhteiskuntakehitys voi johtaa joidenkin ihmisryhmien ja alueiden syrjäytymiseen. Nyt selvitän asiakasnäkökulmaa palvelukeskusasiakkaiden osalta sähköisten palvelujen tunnettavuudesta ja käytöstä Koillismaan työvoimatoimistossa Kuusamossa. Käyttävätkö Askeleen asiakkaat sähköisiä asiointipalveluja? Mitä palveluja he käyttävät? Miksi he käyttävät tai eivät käytä sähköisiä asiointipalveluja? Miksi heidän työttömyytensä on pitkittynyt? Opinnäytetyöstä olen tehnyt hankesopimuksen Koillismaan työvoimatoimiston kanssa.

Tutkimusmenetelmäksi valitsen kvalitatiivisen teemahaastattelun. Kartoitan tutkimusongelmaa puolistrukturoidulla haastattelulla, jossa kysymykset ovat kaikille samat. Haastattelun henkilökohtaisesti kyselylomakkeen avulla kahdeksan (8) Asiakaspalvelupiste Askeleen asiakasta. Lisäksi teen ryhmäkyselyn kuntouttavan työtoiminnan aloittaneille 14 henkilölle. Haastattelut litteroin Wordilla ja analysoin teemoittain. Lähtötilanteessa oletukseni on, että sähköiset palvelut eivät tavoita palvelukeskuksen asiakkaita. Heillä ei ole joko motivaatiota, riittäviä taitoja tai riittäviä välineitä sähköisten palvelujen käyttöön, mistä johtuen heidän työttömyytensä on pitkittynyt. Tutkimukseni tavoitteena on saada asiakasnäkökulma sähköisten palvelujen käytöstä työttömyyden katkaisussa.

Määrittelen sähköisten asiointipalvelujen teoreettiset käsitteet ja lähestyn aihetta pohtimalla mihin sähköisiä asiointipalveluja tarvitaan palvelukeskuksessa. Viitekehyksenä käytän Tilastokeskuksen vuoden 2008 tilastoja internetin käytöstä. Sähköinen asiointi mahdollistaa tasa-arvoisen palvelujen saatavuuden ja omatoimisen työnhaun ajasta ja asuinpaikasta riippumatta. Muodostuuko tietotekniikan osaamisen puute esteeksi sähköisten asiointipalvelujen käytölle? Pohdin myös työhallinnon toimintamallin muutosten vaikutuksia palvelutarjontaan. Onko sähköisten palvelujen kehittämisessä mahdollista ottaa huomioon käyttäjien tarpeet ja odotukset? Työvoimapalvelujen tulee perustua asiakkaan tarpeeseen ja vapaaseen valintaan ja palvelujen tulee tukea asiakkaan työllistymistä ja pysymistä vapailla työmarkkinoilla. Työhallinnon tavoitteet ja työnhakijan oikeudet/velvollisuudet on ilmaistava selkeästi.

Opinnäytetyön laadinnassa noudatan tieteen yleisiä ja eettisiä sääntöjä sekä vallitsevaa tietosuojalakia. Opinnäytetyöni sosionomikoulutuksessa on 15 opintopistettä, josta saan hyväksiluvun 7,5 opintopistettä PD –koulutuksen aikaisesta opinnäytetyöstä. Tästä johtuen työmääräni on normaalia sosionomikoulutuksen opinnäytetyötä suppeampi.

2 SÄHKÖISTEN PALVELUJEN MARKKINOINTI

Sähköisten palvelujen markkinoinnin kehittäminen Koillismaan työvoimatoimistossa -hankkeen tavoitteena oli sähköisten palvelujen tehokkaampi markkinointi työnhakija-asiakkaille ja samalla alentaa oman toimiston virkailijoiden kynnystä sähköisten palvelujen käytössä ja markkinoinnissa. Sähköiset palvelut parantavat tiedon saatavuutta. Virkailijan omalla motivaatiolla on merkitystä informaatiota annettaessa. Sähköisten palvelujen markkinointi lisää työnhakijoiden sähköisten palvelujen käyttöä esimerkiksi työnhakijaksi ilmoittautumisessa, työnhaussa, omakuvausten tekemisessä ja työvoimakoulutukseen hakeutumisessa. (Ahola 2005, 4.)

Sähköisten palvelujen kehittäminen vastaa toimintaympäristön muutoksiin ja palvelutoiminnan kehittämishaasteisiin. Käyttäjryhmien tunteminen on avain oikeantyyppisten uuden median palveluiden rakentamiseen. Palvelujen valintoja ohjaavat niille annetut yhteisölliset, kulttuuriset ja yksilölliset merkitykset. Asiakaspalvelun ja markkinoinnin tulevaisuus liittyy kehittyvään mielikuva- ja palveluyhteiskuntaan. Jatkan nyt *Sähköisten palvelujen markkinoinnin kehittäminen Koillismaan työvoimatoimistossa* -hanketta selvittämällä Asiakaspalvelupiste Askeleen asiakkaiden kokemuksia sähköisistä asiointipalveluista. (Ahola 2005, 12, 20.)

Velvoite sähköisten asiointipalvelujen järjestämisestä sisältyy 1.1.2000 voimaan tulleeseen lakiin sähköisestä asioinnista hallinnossa. Työttömyyden alku on työnhaun kannalta otollisinta aikaa ja alkuinfolla motivoidaan asiakkaita sähköisten palvelujen käyttäjiksi. Julkisen työvoimapalvelulain tarkoituksena on auttaa työnhakijaa saamaan haluamaansa työtä tai koulutusta. Palvelukeskuksen asiakkailta työttömyys on pitkittynyt, eivätkä sähköiset asiointipalvelut ole edesauttaneet työllistymistä. Haluan selvittää Asiakaspalvelu Askeleen asiakkaiden kokemuksia sähköisten asiointipalvelujen tunnettavuudesta ja käytöstä.

Sähköinen asiointipalvelu on kehittynyt henkilökohtaisen asiointipalvelun rinnalle ja se mahdollistaa omatoimisen työnhaun ajasta ja paikasta riippumatta. Sähköinen asiointi tarkoittaa asioiden hoitamista osaksi tai kokonaan sähköisessä viestintäverkossa tarjottua palvelua käyttäen. Laki julkisista työvoimapalveluista 1 luvun 3 §:n mukaan työnhakijalle tarjottavien työvoimapalvelujen tulee perustua asiakkaan tarpeisiin ja vapaaseen valintaan sekä tukea hänen työllistymistään ja pysymistään vapailla

työmarkkinoilla. Palvelussa korostuu asiakaslähtöinen, verkostoitunut tiedon ja tietämyksen hallinta.

Työministeri Tarja Cronbergin (Internet-lähde: Työelämän muutos vaatii jatkuvaa oppimista) mukaan työelämän muutos vaatii jatkuvaa oppimista ja uusi työpaikka voi löytyä monipuolisista työvoimahallinnon palveluista (www.mol.fi) muutamissa tunneissa verkossa toimivan työpaikkavahdin ja CV-palvelun avulla. Paikkavahti on Avoimien työpaikkojen lisäpalvelu, joka tuo sähköpostiin heti tiedot työpaikoista, joista työnhakija on kiinnostunut. CV-netissä työnhakija kertoo omin sanoin osaamisesta, työkokemuksesta, koulutuksesta ja muista etsimänsä työn kannalta tärkeistä asioista. Tärkeätä on kertoa mitä työtä hakee ja mistä työtehtävistä on kiinnostunut. Sisällöntekijöiden ja markkinoijien on tärkeä tuntea yleisönsä ja sen odotukset. Käyttäjryhmien tunteminen on avain oikeantyyppisten palveluiden rakentamiseen.

Julkisen työvoimapalvelun verkkopalveluilla ja verkkoasioinnilla tarkoitetaan perinteistä asiointia täydentävää, korvaavaa tai uudistavaa julkisten palvelujen tuottamista, jakelua, käyttöä ja niihin liittyvää vuorovaikutusta, joka perustuu tietoverkkojen hyödyntämiseen. Työhallinnossa verkkopalvelut on yksi keino vastata toimintaympäristön muutoksiin ja palvelutoiminnan kehittämishaasteisiin. (Kohti tietoyhteiskuntaa 2000, 2). Sähköisten palvelujen kehittäminen on organisaation palvelujen kehittämistä, tuottavuuden lisäämistä sekä kilpailukyvyyn parantamista.

Työhallinnon Internet-palvelu (www.mol.fi) on yksi Suomen suosituimmista nettipalveluista. Työhallinto kehittää edelleen sähköisiä asiointipalveluitaan mm. tehostaakseen toimintaansa, turvatakseen ja edistääkseen työmarkkinoiden toimivuutta sekä säilyttääkseen markkina-asemansa kiristyvässä, globalisoituvassa toimintaympäristössä. Sähköinen asiointi mahdollistaa tasa-arvoisen palvelujen saatavuuden ja omatoimisen työnhaun ajasta ja asuinpaikasta riippumatta.

Työnhakijoiden sähköisten palvelujen käyttö on lisääntynyt huomattavasti Koillismaan työvoimatoimistossa ja koko Suomessa verrattaessa vuotta 2003 vuoteen 2004. Perustiedot internetin kautta lähettäneiden määrä kaksinkertaistui vuodessa 2004. Koko Koillismaan työvoimatoimiston osalta työvoimakoulutukseen haki vuonna 2004 internetin kautta 12,3 %, kun koko valtakunnan luku oli 17,7 %. Virkailijat tallensivat aikaisemmin työnhakijoiden tiedot valtakunnalliseen URA-tietojärjestelmään, missä on

kaikki asiakkaita koskevat tiedot. Nykyisin työnhakijaksi ilmoittautuminen tapahtuu pelkästään verkon kautta. Tavoitteena on lisätä työnhakijoiden sähköisten palvelujen käyttöä esimerkiksi työnhaussa, omakuvausten tekemisessä ja työvoimakoulutukseen hakeutumisessa. Selvitän nyt tuntevatko ja osaavatko Askeleen asiakkaat käyttää sähköisiä asiointipalveluja, onko heillä riittäviä välineitä tai motivaatiota palvelujen käyttöön. (Ahola 2005, 9-10, 12.)

Työnhakuinfo on siirtynyt verkkopalveluksi 2008. Tietopaketti uusille työnhakijoille löytyy nyt www.mol.fi -sivulta työnhakijapalveluista. Tietopaketti perehdyttää asiakkaan siihen, miten etsiä työtä, miten työvoimatoimisto auttaa työn löytämisessä ja mitä tarkoittaa työvoimatoimiston työnhakijana olo. Sähköinen palvelu parantaa tiedon saatavuutta. Kun tekniikka syrjäyttää ihmisen, asiakaspalvelusta tulee itsepalvelua, jossa asiakkaan keskustelukumppanina on verkkoteksti tai tietokone. Informaatioteknologiasta on tullut organisaatioiden kehittyvä kilpailukeino. Organisaation sisäinen kehittäminen on menestyksekkään asiakaspalvelun avainkysymys. (Ahola 2005, 22-23.)

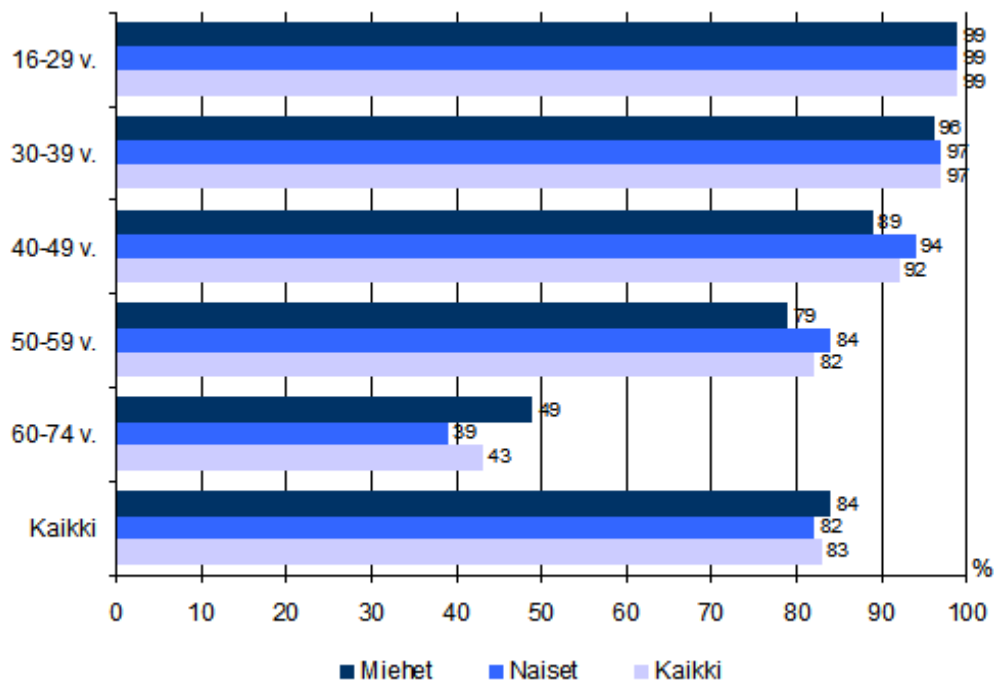
3 SÄHKÖINEN ASIOINTI LISÄÄNTYY, SÄILYYKÖ SOSIAALINEN TASA-ARVO?

Vuorensyrjän ja Savolaisen (2000, 140) mukaan Suomalaisen tietoyhteiskunnan kehittämistä luonnehditaan tekniikkavetoiseksi tai yksipuolisesti asioita teknologian malleista ja käsityksistä tarkastelevaksi. Tietoyhteiskunnan kehittäminen on ymmärretty prosessin alkuvaiheessa teknisen infrastruktuurin rakentamiseksi ja keskittymiseksi teknologisten järjestelmien kehittämiseen, jolloin tekniikan käyttäjien tarpeet ja odotukset ovat jääneet liian vähälle huomiolle. Puhutaan teknokraattisesta kehittämismallista, jossa teknologian kehitys yksisuuntaisesti määrittelee sen, miten muu yhteiskunta muuttuu.

Kansalaisten tietotekniikan käyttö ja käyttömahdollisuudet ovat viime vuosina pääsääntöisesti lisääntyneet Heimalan ja Vestaman (2003, 33) mukaan. Heidän mielestään sähköisten asiointipalvelujen käytön lisääntymistä hidastavat eniten kansalaisten tietotekniikan osaamisen puute sekä palveluiden turvallisuus ja luotettavuus. Lisäksi kansalaiset eivät tiedä hallinnon verkkopalveluista tarpeeksi.

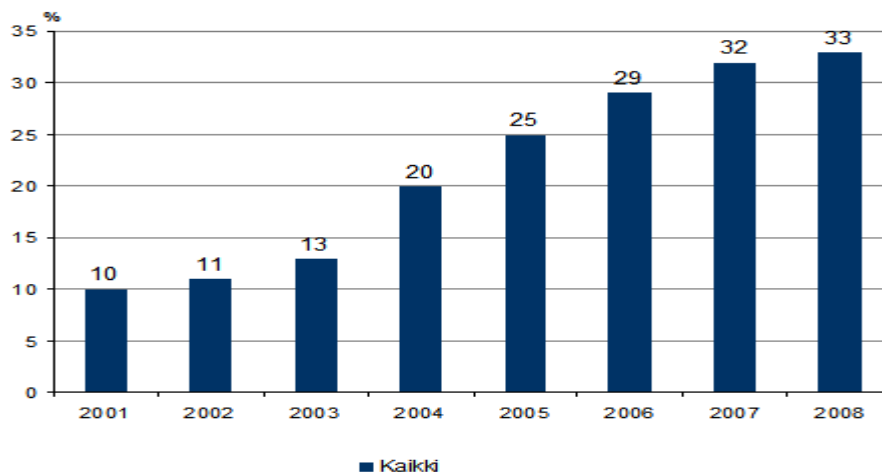
Tilastokeskuksen vuosittain tekemästä tieto- ja viestintätekniikan käyttötutkimuksesta, jossa haastatellaan noin 3 000 henkilöä (Kuvio 1) käy ilmi, että yli 3,2 miljoonaa suomalaista, eli noin 83 prosenttia 16-74-vuotiaista, oli käyttänyt internetiä viimeksi kuluneiden kolmen kuukauden aikana keväällä 2008 tehtyjen haastattelujen mukaan. Vuonna 2004 vastaava osuus oli 70 prosenttia. Internetin käyttö on nykyisin säännöllistä, sillä 78 prosenttia käyttää sitä viikoittain. Alle 40-vuotiaista internetiä käyttää melkein kaikki, mutta osuus alkaa vähetä 40 ikävuoden ja vielä selvemmin 50 ikävuoden jälkeen ja 60-74 -vuotiaista internetiä käyttää enää runsaat neljä kymmenestä. Käyttö on viime vuosien aikana kuitenkin kasvanut suhteellisesti eniten yli 60-vuotiaiden joukossa. Asiointimuodoista kärjessä olivat verkkopankissa asiointi sekä matka- ja majoituspalvelujen selailu. Verkkokaupan kautta oli tehnyt hankintoja joka kolmas (Kuvio 2). (Internet-lähde: internetin käyttäjiä enemmän kuin vuosi sitten. Tilastokeskus)

Internettiä käyttäneet ikäryhmittäin keväällä 2008.



Kuvio 1. Käyttänyt internetiä viimeksi kuluneen kolmen kuukauden aikana keväällä 2008, prosenttia 16-74 -vuotiaista ikäryhmän ja sukupuolen mukaan. (Internet-lähde: Tilastokeskus.)

Hankintoja verkkokaupasta vuosina 2001-2008 tehneet.



Kuvio 2. Tehnyt hankintoja verkkokaupasta viimeksi kuluneen kolmen kuukauden aikana vuosina 2001 2008, prosenttia 16-74 -vuotiaista. (Internet-lähde: Tilastokeskus.)

Suomi panostaa voimakkaasti tietoyhteiskunnan kehittämiseen ja sen edellytysten tukemiseen. Tavoitteena on lisätä kilpailukykyä ja tuottavuutta, sosiaalista ja alueellista

tasa-arvoa sekä kansalaisten hyvinvointia ja elämänlaatua hyödyntämällä tieto- ja viestintäteknikkaa koko yhteiskunnassa. Vuonna 2010 Suomessa on käytössä koko maan kattavat ja monipuolisten palveluiden käytön mahdollistavat turvalliset ja suurikapasiteettiset tiedonsiirtoverkot, jotka perustuvat osittain kiinteisiin verkkoihin ja osittain langattomiin ratkaisuihin. Laajakaistaisten tiedonsiirtopalveluiden käyttö yleisty sekä kotitalouksissa että yrityksissä ja käytettyjen yhteyksien tiedonsiirtonopeudet kasvavat. (Internet-lähde: Viestintämarkkinat ja -teknologiat 2010 –visio. 2007)

Vuorensyrjän ja Savolaisen (2000, 267) mukaan sähköinen asiointi saattaa johtaa palvelutason heikkenemiseen tietotekniikkaa huonosti hallitsevien kohdalla. Hallitsematon tietoyhteiskuntakehitys voi johtaa joidenkin ihmisryhmien ja alueiden syrjäytymiseen. Onnistuneen sähköisen hallinnon suurimpana haasteena on löytää oikea tasapaino julkisuuden, hyvän palvelun, tehokkuuden ja yksityisyyden suojan välillä. Sähköisen asiointiprosessin haasteena on saada asiakas muuttamaan käyttäytymistottumuksiaan. Sähköisen palvelukanavan täytyy tarjota asiakkaalle selkeitä etuja verrattuna perinteiseen asiointikanavaan. Palvelun tarkoituksenmukaisuus sen tuottajan kannalta ei riitä.

Yhteiskunnan käytössä olevien resurssien kasvunopeuteen ja jakautumiseen voidaan vaikuttaa yhteiskuntapolitiikan keinoin. Yhteiskuntapolitiikan päämäärät voidaan jakaa Hämäläisen ja Heiskalan (2004, 118-119) mukaan talouden tehokkuuden ja kilpailukyvyyn sekä sosiaalisen tasa-arvon edistämiseen. Yhteiskunnallista tasa-arvoa ei murroksen olosuhteissa voi rakentaa vain passiivisten tulonsiirtojen ja turvaverkkojen varaan. Ne kompensoivat yhteiskunnallisten ongelmien vaikutuksia, mutta eivät puutu niiden syihin. Talouden ja työelämän murros sekä julkisen sektorin rakenteelliset ongelmat aiheuttavat kasvavia paineita ihmisten arkielämässä.

Yhteiskunnan rakenteellisten uudistusten päämääräksi tulee ottaa tavallisen ihmisen arkipäivän ja elämänlaadun parantaminen uudessa toimintaympäristössä. Tämä ei ole läheskään aina kiinni aineellisista resursseista. Tarvitaan sosiaalisia innovaatioita, joilla ihmisen arkielämän sekä yksityisen ja julkisen sektorin uusien toimintamallien ja rakenteiden välille saadaan parempi tasapaino. (Hämäläinen & Heiskala 2004, 120.)

4 PALVELUKESKUSTYYPPINEN TOIMINTA ASKELEESSA

Julkisen työvoimapalvelun rakenteellinen uudistus oli Vanhasen 1. hallituksen työllisyyden politiikkaohjelman (2004, 1) keskeinen kehittämishanke. Uudistus käsitti työvoimatoimistot ja ohjelman myötä perustetut Työvoiman palvelukeskukset, joihin on koottu yhteen työvoimatoimiston, kunnan ja Kelan palvelut vaikeimmin työllistyville ja vajaakuntoisille työttömille. Koillismaan työvoimatoimisto haki, mutta ei saanut palvelukeskusta. Palvelukeskustyyppinen toiminta aloitettiin Kuusamossa 1.2.2008 alkaen Asiakaspalvelupiste Askeleessa. Uudistuksen tavoitteena on ennalta ehkäistä pitkittyvää työttömyyttä, varmistaa osaavan työvoiman saatavuus ja alentaa rakenteellista työttömyyttä. (Ahola 2005, 7.)

Valtakari, Syrjä ja Kiuru (2008, 174-180) toteavat tutkimuksessaan Julkisen työvoimapalvelun palvelurakenteen uudistamisen vaikuttavuudesta vuosina 2003-2007 toteutetun työvoimapalvelun rakenteellisen uudistuksen onnistuneen päätavoitteessaan. Parhaiten palvelurakenteen uudistuksessa on heidän mielestään onnistuttu työttömyyden ennaltaehkäisyssä. Tähän on tartuttu työvoimatoimistoissa vahvistamalla asiakaspalvelun ensimmäisiä vaiheita sekä itsepalvelua ja sähköisiä palveluja kehittämällä. Työvoimatoimistoissa erityisesti varhaisella puuttumisella sekä verkkopalvelujen kehittämällä on ollut selvä syy-yhteys työttömyyden ennaltaehkäisyyn. Työvoiman palvelukeskus -konsepti on osoittautunut toimivaksi. Palvelukeskukset ovat kehittyneet myönteisesti asiakkaiden työ- ja toimintakyvyn selvittämisessä ja tukemisessa. Myös kunnat ovat lähteneet yhä aktiivisemmin mukaan palvelukeskustoimintaan. Tulevaisuuden tärkein haaste on kehittää nykyisiä työvoimapalveluja johdonmukaisesti kysyntä- ja asiakaslähtöiseksi.

Tutkimukseni tarve on syntynyt uudesta julkishallinnon toimintarakenteesta. Koillismaan työvoimatoimistossa on käytössä työnhaku- palvelukeskusmalli. Uudistuksen tavoitteena on ollut byrokratiaongelmien poistaminen, asiakaslähtöisyys julkisissa palveluissa, hallinnon tehostaminen, sopeutuminen EU-jäsenyyteen ja normiohjauksesta luopuminen. Normiohjaus on pyritty korvaamaan informaatio eli tavoite- ja puiteohjauksella. Enää ei haluta säätää normeja siitä, mitä ja miten pitäisi, saisi tai ei saisi tehdä, mutta kuitenkin on osoitettava poliittista vastuuta ja lisäksi annettava virkamiehille perusteet, joiden mukaan heidän tulee toimia. Perusteiden muodoksi on tullut EU:ssa laadittavat työllisyyden puiteohjelma, syrjäytymisen

estäminen, alueiden kehittäminen, koulutuksen ja monien muiden asioiden harmonisoiminen. (Räsänen & Anttila & Melin 2005, 43.)

Työvoimapalvelujen tulee perustua Julkisen työvoimapalvelulain (1 luku 3 §) mukaan asiakkaan tarpeisiin ja vapaaseen valintaan sekä tukea hänen työllistymistään ja pysymistään vapailla työmarkkinoilla. Tutkimuksen kiinnostaviksi teemoiksi nousevat: onko Askeleen asiakkailla päämääränä työn saaminen? Ovatko sähköiset asiointipalvelut keino työn saamiseen ja onko Askeleen asiakkailla toimintaympäristössään käytettävissä sähköiset asiointipalvelut? Mitkä ovat Askeleen asiakkaiden tarpeet toimia ja onko heillä energiaa? Voidaanko pitkään työttömänä olleiden kohdalla puhua palveluiden vapaasta valinnasta? Mikä on palveluohjauksen merkitys työttömyyden pitkittyessä, kun asiakas ei itse osaa määrittää realistisia tavoitteita eikä valita keinoja päämäärän saavuttamiseksi?

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta tuli voimaan 2001. Kuntouttava työtoiminta on asiakkaalle räätälöityä työtä ja sen järjestämisessä otetaan huomioon työnhakijan koulutus- ja työhistoria sekä toimintakyky. Työllistämismallissa yhdistyvät henkilön oma elämänhallinta, oma kiinnostus ja toimintakyky sekä työelämän osat toimivaksi kokonaisuudeksi. Kuntouttavaa työtoimintaa on vähintään yhtenä ja enintään viitenä päivänä kalenteriviikossa. Päivittäin Kuntouttavaa työtoimintaa on vähintään neljä ja enintään kahdeksan tuntia. Kuntouttavan työtoiminnan tarkoituksena on edistää koulutus- ja työllistämismahdollisuuksia. Toiminnan päättyessä arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa, miten kuntouttava työtoiminta on edistänyt työ- ja koulutusvalmiuksia ja voidaanko työllistymistä jatkossa tukea esimerkiksi koulutuksen tai tukityöllistämisen avulla. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta.)

Askeleen yhteydessä toimii (1.6.2008 - 31.12.2012) Kuusamon kaupungin hallinnoima ja työhallinnon osittain rahoittama palveluohjauksen tehostamiseen tähtäävä TUKEVA –hanke, missä luodaan pitkiä ja yksilöllisiä palveluketjuja yhdistellen erilaisia kuntoutus-, koulutus- ja tuetun työn muotoja, joiden kautta asiakas etenee välityömarkkinoille ja edelleen avoimille työmarkkinoille. Tarkoituksena on tukea ja ohjata asiakkaita kädestä pitäen palvelukeskuksen asiakkaiksi ja kuntouttavaan työtoimintaan silloin, kun asiakkaan omat voimavarat eivät riitä kotoa lähtemiseen. (Internet-lähde: TUKEVA –hanke.)

Samanaikaisesti etsitään uusia vaihtoehtoja vaikeasti työllistyville välityömarkkinoiden avulla yritysysteistyötä lisäämällä. Välityömarkkinoilla tarkoitetaan työttömyyden ja avointen työmarkkinoiden väliin sijoitettavia tuettuja työmahdollisuuksia, joista työntekijälle maksetaan korvausta. Tavoitteena on, että vaikeasti työllistyvät löytäisivät välityömarkkinoilta itselleen pysyvän työmahdollisuuden ja saisivat tilaisuuden elämäntilanteensa parantamiseen.

Työministeri Tarja Cronbergin (Internet-lähde: Työvoiman palvelukeskus on sosiaalinen innovaatio) mukaan työvoiman palvelukeskuksilla on merkittävä rooli välityömarkkinoiden kehittämisessä. Monesti asiakkaan ensimmäisenä askelmana työelämäkynnyksen ylittämisessä on työ välityömarkkinoilla. Tehtävät välityömarkkinoilla parantavat asiakkaan työ- ja toimintakykyä, kehittävät asiakkaan työelämävalmiuksia ja osaamista eli auttavat asiakasta eteenpäin askel askeleelta. Asiakas hankkii arvokasta kokemusta työstä, mikä osaltaan auttaa siirtymisessä avoimille työmarkkinoille.

5 KÄYTTÄVÄTKÖ ASKELEEN ASIAKKAAT SÄHKÖISIÄ PALVELUJA?

Sosiologinen tutkimus kohdistuu toimintaan, siitä muodostuviin sosiaalisiin järjestelmiin ja niiden välisiin suhteisiin. Yhteiskuntatieteet tarkastelevat ihmisten toimintaa eli sitä, miten ihmiset toimivat ja mistä syystä, ja ihmistoiminnan lopputuloksia, eli sitä, mitä ihmisten toiminnasta seuraa. Toiminnan lopputuloksiin kuuluvat kaikenlaiset makroilmiöt, jotka voivat olla sosiologisen kiinnostuksen kohteena. Toimintakeskeiseen sosiologian ymmärrykseen liittyy myös se, että sosiologian keskeiseksi lähtökohdaksi otetaan toimija, hänen motivoituminen toimia tietyllä tavalla sekä toiminnan rakenteelliset reunaehdot. (Räsänen ym. 2005, 163-164.)

Toiminta edellyttää toimijaa, joka on intentionaalinen ja siinä määrin rationaalinen, että ymmärtää keinojen ja päämäärien välisen suhteen. Toiseksi tarvitaan vähintään kaksi päämäärän kannalta relevanttia keinoa. Kolmanneksi toimijalla on oltava päämääriä, joihin hänen intentionaalisuutensa kohdistuu. Neljänneksi toiminta tapahtuu aina jossakin toimintaympäristössä. Erittely antaa välineet jäsentää toimintaa, mutta toiminnan määrittelynä se on ongelmallinen. Tahdon heikkous ja muut irrationaaliset prosessit saattavat estää toimijaa toimimasta järkevästi ja mielekkääksi tietämällään tavalla. Toiminta vaatii siis energian käyttöä, voimanponnistusta. Toiminta on sitä, että toimija tekee jotain tai käyttäytyy tietyllä tavalla tarkoituksenaan saada aikaan jokin vaikutus. (Räsänen ym. 2005, 168.) Työnhakijan päämääränä on työpaikan saaminen ja hänen tulee itse hakea sitä löytääkseen mieluisan työn. Sähköiset asiointipalvelut tarjoavat välineen työn hakemiseen. Mikä voi sitten estää työnhakijaa toimimasta?

Kuusamon kaupunki, Koillismaan työvoimatoimisto ja Kela ovat aloittaneet Kuusamossa työvoiman palvelukeskustyypisen toiminnan 1.2.2008. Toiminnan tavoitteena on etsiä yhdessä asiakkaan kanssa uusia mahdollisuuksia ja vaihtoehtoja hänen elämäntilanteeseensa. Tarkoituksena on, että työnhakija löytää väylän työelämään, ammatilliseen koulutukseen tai muuhun pitkäaikaiseen ratkaisuun. Asiakastyön lisäksi tavoitteena on kehittää moniammatillista yhteistyötä sekä palveluja kuntoutusprosesseja. Asiakkaaksi ohjataan työnhakijoita, joiden työllistymisen tueksi arvioidaan tarvittavan työhallinnon ja kunnan sekä mahdollisesti Kelan palveluita ja palveluista muodostettuja palvelukokonaisuuksia. Asiakkaana voi olla myös alle 25-vuotiaita ammattitaidottomia, ilman ammatillista koulutusta olevia nuoria.

Hirsjärven ja Hurmeen (2001, 14) mukaan haastattelu tutkimuksen aineistonkeruumenetelmänä on joustava, moniin lähtökohtiin ja tarkoitukseen sopiva. Henkilökohtaisella vuorovaikutuksella on suuri merkitys pitkään työttömänä olleiden henkilöiden mielipiteiden selvittämisessä, joten valitsin menetelmäksi henkilökohtaisen haastattelun. Erilaisia haastattelutyyppjä on useita, samoin nimityksiä eri haastattelutyypeille. Yksi jako saadaan Eskolan ja Suorannan (1998, 87) mukaan, kun huomioidaan, kuinka tiukasti kysymykset on etukäteen muotoiltu ja toisaalta miten paljon haastattelijä ohjaa haastattelutilannetta.

Kartoitan tutkimusongelmaa puolistrukturoidulla haastattelulla, jossa kysymykset ovat kaikille samat. Valmiit vastausvaihtoehdot ovat ainoastaan kahdessa kysymyksessä. Puolistrukturoiduista haastatteluista tunnetuin muoto on Ruusuvuoren ja Tiittulan (2005, 11-12) mukaan teemahaastattelu (focused interview), jossa käydään läpi samat teemat eli aihepiirit. Kysymykset laadin teemoittain, jotta tulosten analysointi olisi helpompaa.

Selvitän sähköisten palvelujen asiakaslähtöisyyttä haastattelemalla Askeleen asiakkaita.

Pääkysymykset ovat:

1. Miten hyvin tunnet työhallinnon sähköiset asiointipalvelut?
2. Mitä työhallinnon sähköisiä asiointipalveluja olet käyttänyt/käytät?
3. Miksi käytät/et käytä työhallinnon sähköisiä asiointipalveluja?
4. Millaisia työhallinnon asiointipalveluja tarvitset?

Tarkoituksena on selvittää osaavatko palvelukeskuksen asiakkaat hyödyntää sähköisiä palveluja? Ovatko sähköiset palvelut siten kaikkien työhallinnon asiakkaiden saatavilla? Mikä merkitys sähköisillä palveluilla on palvelukeskuksen asiakkaille? Ovatko sähköiset palvelut edistäneet asiakkaan työllistymistä? Miten he voisivat hyötyä enemmän sähköisistä asiointipalveluista? Miten työhallinnon sähköisiä asiointipalveluja tulisi kehittää? Kvalitatiivisella haastattelututkimuksella saadaan yleensä kvantitatiivisia menetelmiä luotettavampia tuloksia, koska haastatteluissa on mahdollista tarkistaa saatuja vastauksia ja niiden merkityksiä. Alasuutarin (1993, 27) mukaan laadullisen tutkimuksen arvoituksen ratkaiseminen merkitsee sitä, että tuotettujen johtolankojen ja käytettävissä olevien vihjeiden pohjalta tehdään merkitystulkinta tutkittavasta ilmiöstä.

Teen teemahaastattelun ja kyselyn kahdeksalle (8) palvelukeskuksen asiakkaalle. Lisäksi teen ryhmäkyselyn kuntouttavassa työtoiminnassa haastattelupäivänä oleville 14 asiakkaalle. Tutkimukseni tavoitteena on saada asiakasnäkökulma sähköisten palvelujen käytöstä työttömyyden katkaisussa. Laadullinen tutkimus selvittää Hirsjärven ja Hurmeen (2001, 160) mukaan jonkun asian laatua eikä pyrikään yleistettävyyteen ja ennustettavuuteen kuten kvantitatiivinen tutkimus. Selvitän, että tuntevatko palvelukeskuksen asiakkaat työhallinnon sähköiset asiointipalvelut ja ovatko he käyttäneet niitä ja mitä toiveita heillä on sähköisten asiointipalvelujen kehittämiseksi.

5.1 Hankkeen lähtökohdat ja taustatekijät

PD -hankkeeni, *Sähköisten palvelujen markkinoinnin kehittäminen Koillismaan työvoimatoimistossa* ei ollut tutkimushanke. Hankkeen tarkoituksena oli selvittää sähköisten palvelujen sen hetkistä käyttöastetta ja miettiä sähköisten palvelujen käytön lisääntymisen merkitystä työttömyyden varhaisessa katkaisussa. Omatoiminen työnhaku työttömyyden alussa ohjaa asiakkaita vapaille työmarkkinoille työnhakukeskuksessa. Työttömyyden pitkittyessä yli 500 maksetun työmarkkinatukipäivän asiakkaat voivat siirtyä palvelukeskuksen asiakkaiksi. Selvitän nyt palvelukeskuksen asiakkaiden sähköisten palvelujen käyttöä.

Määrittelen sähköisten asiointipalvelujen teoreettiset käsitteet ja lähestyn aihetta pohtimalla mihin sähköisiä asiointipalveluja tarvitaan palvelukeskuksessa. Sähköinen asiointipalvelu on kehittynyt henkilökohtaisen asiointipalvelun rinnalle ja se mahdollistaa omatoimisen työhön ja koulutukseen hakemisen ajasta ja paikasta riippumatta. Palvelukeskusasiakkaiden kohdalla korostuu palveluohjauksen merkitys. Ei riitä, että asiakas motivoitetaan sähköisten palvelujen käyttäjiksi ellei hän ole työmarkkinoiden käytettävissä. Avoimille työmarkkinoille työllistyminen vaatii asiakkaalta työkykyisyyttä, omaa motivaatiota ja aktiivisuutta hakea työtä. Sähköiset palvelut ovat reitti avoimiin työpaikkoihin.

Palvelukeskustyypinen toiminta aloitettiin Kuusamossa 1.2.2008 alkaen. Moniammatillisella verkostotyöllä pyritään estämään pitkäaikaistyöttömien syrjäytyminen työmarkkinoilta. Kun työhallinnon palveluvalikoimasta ei ole löydetty asiakkaalle sopivaa työllistymistä edistävää palvelua, asiakkaan kokonaistilanne on

otettava huomioon ja esteitä on lähdettävä poistamaan yksi kerrallaan. Ratkaisuna voi olla kuntouttava työtoiminta. Kuntouttavan työtoiminnan lähtökohtana on luoda arkinen, jokapäiväiseen elämään soveltuva työllistämismalli, joka yhdistää henkilön oman elämänhallinnan, kiinnostuksen ja toimintakyvyn sekä työelämän osat toimivaksi kokonaisuudeksi. Asiakkaiden päätavoitteena on aina löytää avointen työmarkkinoiden työpaikka, vaikka useamman vaiheen jälkeen. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta.)

Miten työhallinnon sähköisiä asiointipalveluja voitaisiin hyödyntää paremmin palvelukeskuksessa? Tavoite- ja puiteohjauksen keskeinen käsite on tiede- ja teknologia –politiikassa käytetty ”innovaatio”. Hallinto voi ottaa kantaa kehityksen suuntaan ja tehdä strategisia valintoja. Uudet ideat tulevat ”alhaalta”, kenttätyön tekijöiltä ja kansalaisilta itseltään. Asiakasnäkökulman selvittäminen on avainsana. Hallinnon ja ohjauksen on annettava kehitykselle suunta ja tuettava positiivista kehitystä.

5.2 Hankkeen toteuttaminen

Jatkan *Sähköisten palvelujen markkinoinnin kehittäminen Koillismaan työvoimatoimistossa* -hanketta ja teen hankesopimuksen (Liite 1) Koillismaan työvoimatoimiston kanssa. Hankin tutkimusluvan Työ- ja elinkeinoministeriöstä. Tutkimuksen empiirisenä aineistona ovat teemahaastattelut. Haastattelu soveltuu hyvin palvelukeskusasiakkaiden kokemusten keräämiseksi, koska haastattelussa ollaan suorassa vuorovaikutuksessa haastateltavien kanssa. Työhallinnon virkamiehen roolista on luovuttava asiakasnäkökulman löytämiseksi. Ensimmäinen oppimisen paikka on, miten otan huomioon tutkittavan asiakasryhmän kysymysten laadinnassa ja muotoilussa. Palvelukeskuksen asiakkaat eivät välttämättä kerro omatoimisesti ja avoimesti mielipiteitään. Mietin, miten yleensä saisin asiakkaat vastaamaan kysymyksiini.

Työmenetelmäksi valitsen henkilökohtaisen haastattelun ja ryhmäkyselyn. Haastattelussa voin tarkistaa saamiani vastauksia ja niiden merkityksiä. Haastattelussa voin samalla markkinoida työhallinnon sähköisiä asiointipalveluja ja jakaa www.mol.fi -esitettä. Haastattelun luotettavuutta saattaa heikentää Hirsjärven ja Hurmeen (2000, 199-202) mukaan se, että haastattelussa on taipumus antaa sosiaalisesti suotavia vastauksia eli tutkittavat saattavat puhua haastattelutilanteessa toisin kuin jossakin

toisessa tilanteessa. Kun taas Eskolan ja Suorannan (1998,139) mukaan empiirisen tutkimuksen perusajatuksena on perinteisesti ollut, että tutkittavien vastaukset kertovat siitä, mikä on totta ja siten välittyvät totena tutkijalle. Haastattelussa unohdan virkamiehen roolin ja asiakkaan kohtaaminen samalla tasolla vapauttaa lähes kaikki haastateltavat kertomaan työttömyyden syvempiä syitä. Pääsen haastatteluissa astetta syvemmälle ja palaan takaisin teoriaosaan pohtimaan palveluohjauksen merkitystä palvelukeskuksen asiakkaiden palvelussa.

Ryhmäkyselyn tavoitteena on lisätä tutkimuksen yleistettävyyttä. Hirsjärven ja Hurmeen (1993, 24) mukaan useiden reaktiivisten menetelmien, esimerkiksi haastattelun ja kyselylomakkeen käytöllä lisätään tutkimuksen validiutta. Kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen tutkimus täydentävät toisiaan.

Kerään uutta materiaalia palveluohjauksesta ja samalla tutustun välityömarkkinoihin. Suominen ja Tuominen (2007, 7) määrittelevät palveluohjauksen asiakaslähtöiseksi ja asiakkaan etua korostavaksi työskentelymuodoksi. Sillä tarkoitetaan sekä asiakastyön menetelmää että palveluiden yhteensovittamista organisaatioiden tasolla. Palveluohjauksen tarkoituksena on tukea erityisen palvelun tarpeessa olevan asiakkaan selviytymistä, koota keskitetysti yhteen tiedot asiakkaalle kuuluvista sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista ja muusta sosiaaliturvasta sekä neuvoa ja ohjata asiakasta palvelujen käytössä. Seuraavan tutkimuksen aihe voisi olla palveluohjauksen merkitys työvoimaneuvojan työssä, koska joudun nyt rajaamaan palveluohjauksen tämän tutkimuksen ulkopuolelle.

Haastattelun onnistuminen alkaa huolellisesta valmistautumisesta. Tutkimuksesta ilmoitan puhelimitse ja sähköpostilla Asiakaspalvelupisteiden työntekijöille. Omia aikavaroituksia en tee, koska asiakkaat jättävät usein käyttämättä henkilökohtaisen aikavarausajan. Otan ovelta asiakaspalveluajalle saapuneet asiakkaat haastatteluun, joten otanta on sattumanvarainen eikä asiakkaita ole siten valikoitu etukäteen. Hirsjärven ja Hurmeen (1993, 67) mukaan henkilökohtainen kontakti, tapahtuipa se puhelimitse tai ovelta, helpottaa haastattelun aloittamista ja se vähentää sekä haastattelijan että haastateltavan ahdistuneisuutta. Menetelmän haittana on, että haastattelijan on vaikea tehdä itselleen aikataulua, koska hän ei voi ennakoita, tavoittaako hän henkilön vai ei ja suostuuko tämä kenties ollenkaan haastateltavaksi.

Varaudun haastattelemaan henkilökohtaisesti useana eri päivänä Asiakaspalvelupiste Askeleessa, kunnes saan haastateltua yhteensä kahdeksan (8) Askeleen 100:sta asiakkaasta. Työ vaatii kolme käyntiä Kuusamossa syyskuussa 2008. Haastattelun alussa kerron sosionomiopintoihini liittyvän tutkimuksen tarkoituksesta ja korostan, että haastattelujen avulla saamiani tietoja käytän materiaalina opinnäytetyössäni ja että tämän prosessin yhteydessä esille tulevien tietojen suhteen olen salassapitovelvollinen, enkä siis käytä tietoja niin, että niistä voisi tunnistaa ketään yksittäistä henkilöä. Haastattelussa käytän valmiiksi monistamiani kyselylomakkeita (Liite 3) muistilistana ja teen lyhyitä merkintöjä lomakkeeseen. Kyselylomakkeen kysymykset testasin kotona aviomiehelläni. Kaikki tavoittamani kahdeksan (8) asiakasta suostuvat haastatteluun ja haastattelun nauhoitukseen.

Lisäksi teen henkilökohtaisesti ryhmäkyselyn kuntouttavan työtoiminnan kahteen eri toimintapisteeseen. Kuntouttavassa työtoiminnassa on yhteensä 41 henkilöä. Kuntouttavassa työtoiminnassa käydään kuntoutussuunnitelman mukaisesti vähintään yhtenä ja enintään viitenä päivänä viikossa. Osallistujamäärä vaihtelee siten suuresti. Haastattelupäivänä tavoitan ryhmäkyselyllä yhteensä 14 henkilöä. Selvitän saateen (Liite 2) mukaan tutkimukseni tarkoituksen ja kannustan asiakkaita vastaamaan rehellisesti ja monisanaisesti. Kerron, että kyselyn avulla saamiani tietoja käytän materiaalina opinnäytetyössäni ja että tämän prosessin yhteydessä esille tulevien tietojen suhteen olen salassapitovelvollinen, enkä siis käytä tietoja niin, että niistä voisi tunnistaa ketään yksittäistä henkilöä. Kyselyn aikana olen samassa tilassa, jotta asiakkaat saattavat tarkentaa kysymyksiä halutessaan. Ryhmäkyselyn vastaukset ovat erittäin lyhyitä. Tämä menetelmä ei sovellu palvelukeskuksen asiakkaille.

Nauhoitukset ja kyselyjen vastaukset litteroin kysymyksittäin kyselylomakepohjalle Wordilla. En pura haastatteluja sanasta sanaan. Järjestän vastaukset teemoittain yhteenvetoa ja analysointia varten. Teemahaastattelurunko: sähköisten palvelujen tunnettavuus, osaaminen ja motivaatio toimii apuvälineenä ja teemoista teen kuvat Excelillä. Lisäksi teen Excelillä kuvion haastateltavien ikäjakaumasta.

Laadulliseen analyysiin kuuluu Alasuutarin (1993, 196) mukaan sellaisia piirteitä, jotka osaltaan poistavat tai ratkaisevat koko yleistettävyysongelman. Havaintojen yhdistäminen ilmentää hänen mukaansa tutkijan pyrkimystä tarkastella aihettaan yksittäistapausta yleisemmällä tasolla. Ilmiöstä, siitä kokonaisuudesta, jota selittäminen

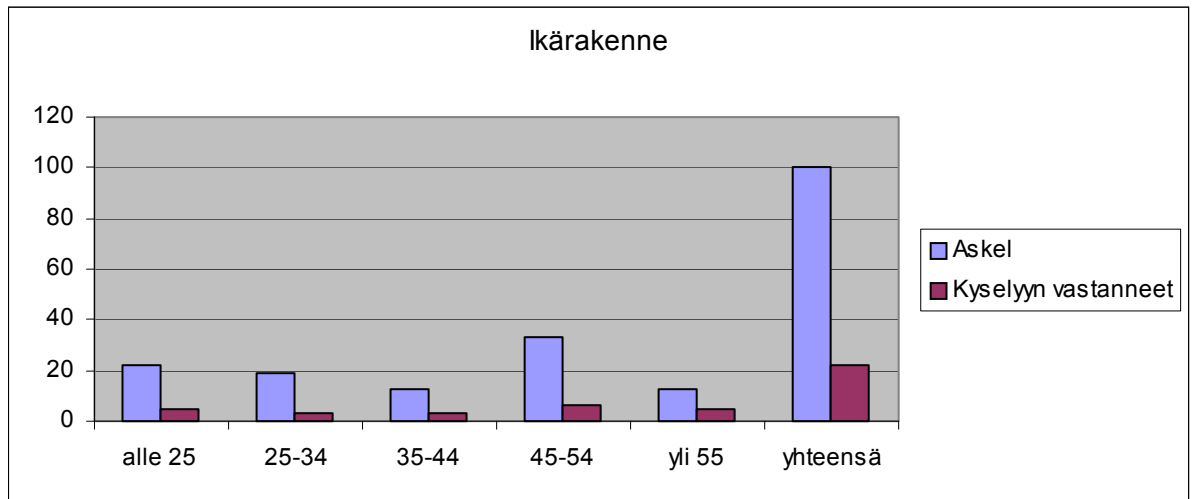
koskee, muodostetaan kuva käytettävissä olevien johtolankojen, arvoituksen ratkaisemisen kannalta käyttökelpoisten vihjeiden avulla.

Hirsjärven ja Hurmeen (2001, 25) mukaan kvalitatiivinen tutkimus perustuu induktiiviseen prosessiin ja se etenee yksityisestä yleiseen, se on kiinnostunut useasta yhtäaikaisesta tekijästä, jotka vaikuttavat lopputulokseen. Hirsjärven ja Hurmeen (1993, 115) mukaan sisällönanalyysi voi olla kvalitatiivista tai kvantitatiivista. Kummassakin tapauksessa sitä ohjaavat suunnitteluvaiheessa keskeisiksi havaitut käsitteet ja silloin alustavasti asetetut hypoteesit. Samoin analyysia ohjaa teemahaastattelun aikana syntyneet hypoteesit. Emme koskaan voi paeta omia olettamuksiamme.

Eskolan ja Suorannan (1998, 209-216) mukaan aineiston analyysin kattavuus tarkoittaa sitä, että tulkintoja ei perusteta satunnaisiin poimintoihin aineistosta. Tulkintojen tulee olla kestäviä siten, että toinen tutkija voi niitä soveltamalla tehdä samat tulkinnat aineistosta.

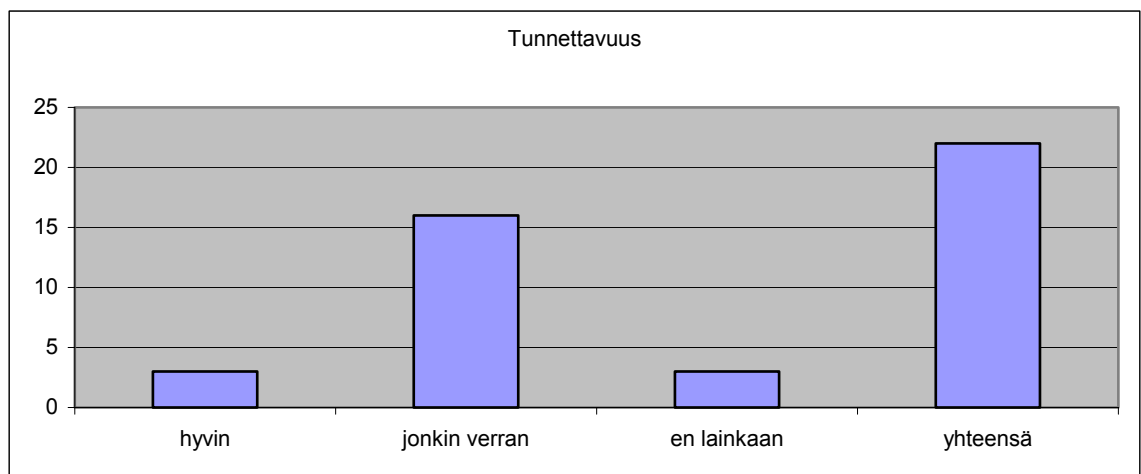
5.3 Tutkimuksen tulokset

Tutkimuksen taustatietona tiedustelen vastaajan ikää ja sukupuolta. Vastaajina on 18 miestä ja kolme (3) naista. Nuorin kyselyyn vastanneista on 19-vuotias ja vanhin 58 vuotta. Selvitän Askeleen virkailijoilta koko Askeleen asiakasryhmän ikäjakauman. Kuviosta 3 voidaan todeta, että haastateltavat jakaantuvat tasaisesti kaikkiin ikäryhmiin. Kuviosta 3 näkyy myös, että koko Asiakaspalvelu Askeleen ikärakenne painottuu 45-54-vuotiaiden ryhmään. Alle 25-vuotiaiden määrä on toiseksi suurin.



Kuvio 3. Kyselyyn vastanneiden (N=22) ikäjakauma verrattuna Askeleen (N=100) ikäjakaumaan.

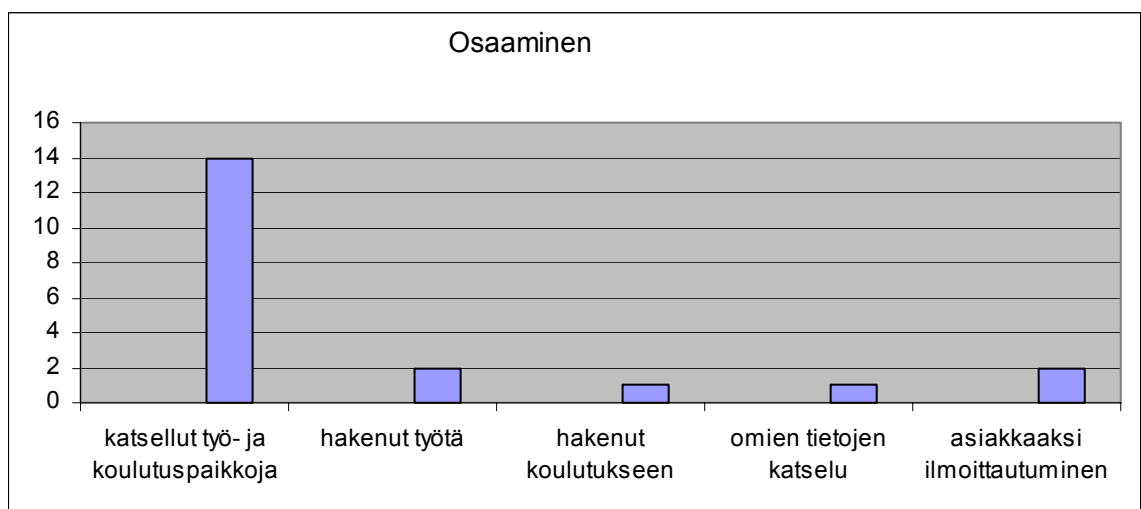
Selvittäessäni sähköisten palvelujen tunnettavuutta, vastaukset jakaantuvat Kuvion 4 mukaisesti siten, että 16 henkilöä ilmoitti tuntevansa sähköisiä asiointipalveluja jonkin verran. Hyvin ja ei lainkaan sähköisiä palveluja tuntevien määrät ovat samat eli kolme (3) henkilöä. Mielenkiintoista on havaita, että ei lainkaan sähköisiä palveluja tuntevat sijoittuvat alle 25-vuotiaiden ja yli 55-vuotiaiden ryhmiin. Sähköiset palvelut eivät osoittautuneet lainkaan tutuiksi 20-vuotiaalle miehelle, joka käyttää tietokonetta sähköpostien kirjoittamiseen ja pelien pelaamiseen. Atk-taitojen ja motivaation puute ovat esteenä 57 ja 58-vuotiaiden miesten sähköisten asiointipalvelujen käytölle. (*”En osaa lainkaan atk:ta enkä ole kiinnostunut sähköisistä palveluista”*).



Kuvio 4. Sähköisten palvelujen tunnettavuus.

Henkilökohtaisen markkinoinnin tuloksena ainakin yksi (1) haastateltavista aikoo ottaa paikkavahdin uutena palveluna käyttöön ja yksi (1) haastateltavista tekee CV-netin. CV-netissä työnhakija kertoo omin sanoin osaamisesta, työkokemuksesta, koulutuksesta ja muista etsimänsä työn kannalta tärkeistä asioista. Tärkeätä on kertoa myös, mitä työtä hakee ja mistä työtehtävistä on kiinnostunut. Uusimmat palvelut kuten paikkavahti, CV-netti ja työvoimakoulutuksessa olevien CV-netit, jotka palvelevat työvoiman tarpeessa olevia työnantajia, vaativat lisämarkkinointia tullakseen tutuiksi palvelukeskuksen asiakkaille. Toisaalta työnhakijan on oltava työmarkkinoiden käytettävissä ennen kuin hän markkinoi aktiivisesti itseään esittelyn avulla. Asialla on vaikutusta myös työhallinnon imagoon työvoiman rekrytointitilanteessa.

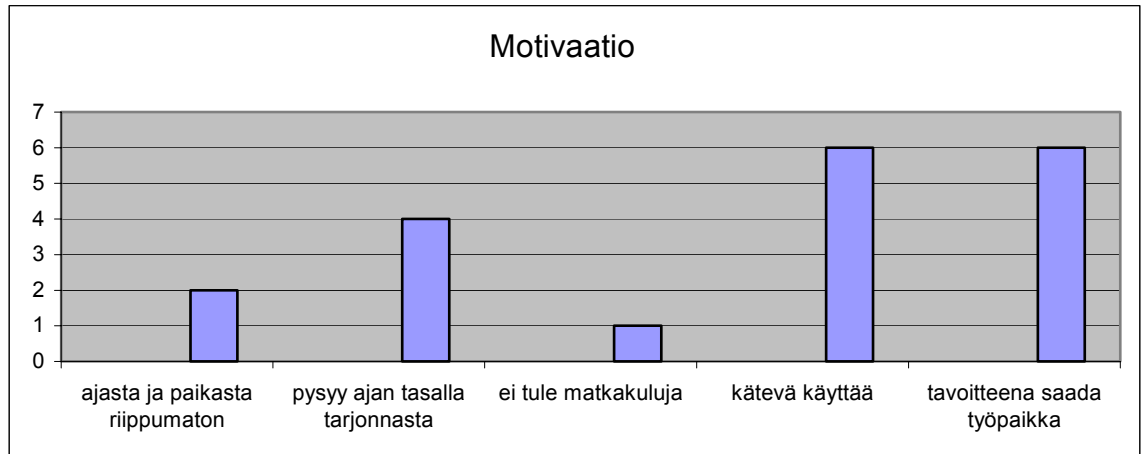
Kysyessäni osaamisesta eli mitä työhallinnon sähköisiä asiointipalveluja käytät tai olet käyttänyt, nousee työ- ja koulutuspaikkojen katselu Kuvion 5 mukaan yleisimmäksi käyttötavaksi 14 henkilölle. Asiakkaat ovat kiinnostuneita varsinkin oman asuinpaikkakunnan työpaikkojen tarjonnasta, mutta useilla haastateltavilla työnhaku jää pelkästään avointen työpaikkojen katselun asteelle. Kaksi (2) haastateltavista kertoo ottavansa myös yhteyttä avoimiin työpaikkoihin. Yksi (1) haastateltavista on hakenut työvoimakoulutukseen internetin kautta. Asiakkaaksi ilmoittautuminen on tuttu kahdelle (2) henkilölle internetin kautta. Paikkavahdin ja CV-netin käytöstä ei sen sijaan ollut kenelläkään kokemusta.



Kuvio 5. Työhallinnon sähköisten palvelujen käyttö.

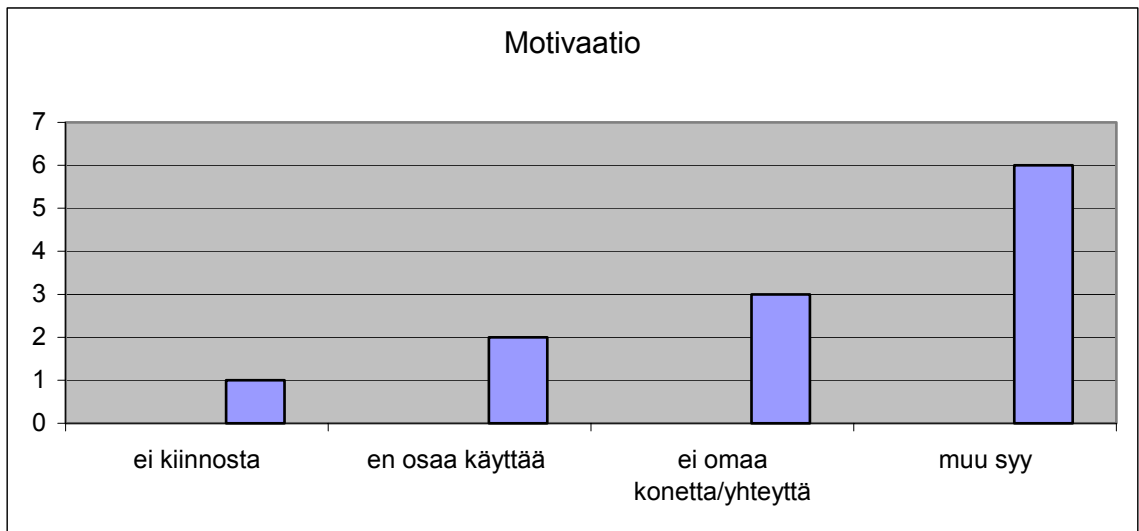
Selvittäessäni motivaatiota eli miksi käytät työhallinnon sähköisiä asiointipalveluja nousee esille sähköisten palvelujen käyttömukavuus, palvelu ei ole aikaan eikä paikkaan

sidottu eikä tule matkakuluja. Kuviosta 6 voidaan lisäksi todeta, että kuudella (6) henkilöllä on tavoitteena saada työ- tai koulutuspaikka ja neljä (4) henkilöä haluaa pysyä ajan tasalla tarjonnan suhteen.



Kuvio 6. Miksi käytät työhallinnon sähköisiä asiointipalveluja.

Kuviosta 7 käy ilmi sähköisten palvelujen käytön esteitä. Kolmella (3) asiakkaalla ei ole käytössään joko omaa konetta tai internet-yhteyttä. Sähköisten palvelujen käyttämättömyyden muina syinä nousee esille pitkään jatkuneen työttömyyden todellisia syitä. Henkilökohtaisia esteitä työhön lähtemiseen on monia: ”pitkä työmatka (yhteen suuntaan 75 km), pitkään jatkunut sairaus, väsyminen, huoli vanhempien pärjäämisestä työhön lähtiessä, koulutuksen puute tai vaan harkiten valittu luonnonmukainen elämäntapa”. Ainoastaan yksi (1) haastatelluista ilmoittaa sähköisten palvelujen käytön esteeksi motivaation puutteen eli ”ei kiinnosta ja pelkää koneen sekoavan”. Käyttötaidoissa on puutteita kahdella (2) henkilöllä. Oma kone ja internet-yhteys helpottaisi kolmen (3) henkilön sähköisten asiointipalvelujen käyttöä.



Kuvio 7. Miksi et käytä työhallinnon sähköisiä palveluja.

Työhallinnon sähköistä asiointipalvelua pidetään yhtä tärkeänä kuin henkilökohtaista asiointipalvelua ja molempien palvelujen tarjonnan tulee olla haastateltavien mielestä samanaikaisia. Oma olettamukseni asiakaspalvelupiste Askeleen asiakkaiden sähköisten palvelujen käyttämättömyydestä osoittautui tutkimuksessa vääräksi. Sähköiset palvelut ovat tuttuja ja niitä käytetään. Eräs haastateltavista kertoi omasta aktiivisuudestaan näin:

”Käyn työvoimatoimiston itsepalvelupäätteellä kerran kolmessa kuukaudessa ja kun tuolloin löydän esimerkiksi 10 avointa työpaikkaa olen niistä yhdeksään (9) paikkaan henkilökohtaisesti yhteydessä. Töitä pitäisi saada. Elän pelkän toimeentulotuen varassa.”

Sähköiset palvelut auttavat haastateltavia pysymään ajan tasalla työ- ja koulutuspaikkatarjonnan suhteen ja ne helpottavat työnhakukuvioita. Eräs haastateltavista oli havainnut, että *”kaikki paikat eivät ole työvoimatoimiston ilmoitustaululla ja siksi on tärkeä osata itse hakea internetistä avoimet työpaikat.”* Haastatelluista 13 asiakasta ilmoitti, että itsepalvelupäätteelle on tarvetta palvelukeskuksen tiloissa. *”Odottaessa tulisi selattua palvelua ja ei tarvitse erikseen lähteä työvoimatoimistoon katsomaan avoimia työpaikkoja, kun asiointi tapahtuu nyt muutoin Askeleen tiloissa”*. Mielestäni olisi tärkeää, että kaikki palvelut olisivat tarjolla samassa pisteessä eikä asiakkaan tarvitsisi käydä erikseen työvoimatoimistossa sähköisten palvelujen takia ellei hänellä ole kotona käytettävissä omaa konetta tai internetyhteyttä.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimus on ajankohtainen. Julkisen työvoimapalvelun palvelurakenteen uudistaminen on parhaillaan käynnissä ja työhallinto kehittää sähköisiä asiointipalveluja. Asiakaspalvelupiste Askel aloitti uutena toimintansa 1.2.2008 alkaen Kuusamossa. Lähtötilanteessa tutkimusolettamukseni on, että sähköiset palvelut eivät tavoita palvelukeskuksen asiakkaita. Heillä ei ole joko motivaatiota, riittäviä taitoja tai riittäviä välineitä sähköisten palvelujen käyttöön, mistä johtuen heidän työttömyytensä on pitkittynyt.

Ajattelin, että tietoyhteiskunta syrjäyttää yhteiskunnassa heikoimmassa asemassa olevat entisestään. Myös Vuorensyrjän ja Savolaisen (2000, 267) esittämä huoli siitä, että sähköinen asiointi johtaisi palvelutason heikkenemiseen tietotekniikkaa huonosti hallitsevien kohdalla, osoittautui tutkimuksessa turhaksi. Hämäläisen ja Heiskalan (2004, 152) mukaan uusi informaatioteknologia ei vielä yllä kasvokkain tapahtuvan kommunikaation tasolle, kun tarvitaan tehokasta viestintää luovissa prosesseissa. Niissä vallitsee suuri epävarmuus, kun sekä tarvittava informaatio että sen tulkintaan tarvittava viitekehys ovat yleensä riittämättömiä. Sähköisten asiointipalvelujen rinnalla täytyy tarjota henkilökohtaista asiointipalvelua ja tarvittaessa palveluohjausta.

Palveluiden kysyntä määräytyy viime kädessä sen mukaan, mikä on käyttäjien suhtautuminen uusiin laitteisiin ja palveluihin. Julkishallinnon olisi hyvä käynnistää laajemmin omaa kuluttajatutkimusta osana palveluiden tuotekehitysprosessia. Tarjottavien palveluiden lisäksi tulisi selvittää niiden soveltumista kuluttajien, esimerkiksi palvelukeskusasiakkaiden arkeen.

Työvoimapalvelujen tarjonnan tulee perustua asiakkaan tarpeisiin ja vapaaseen valintaan ja palvelujen tulee tukea asiakkaan työllistymistä ja pysymistä vapaille työmarkkinoilla. Ensin on löydettävä työttömyyden todellinen syy ja tämän jälkeen asiakas tulee ohjata tarvitsemiensa palveluiden piiriin työmarkkinoille pääsyn turvaamiseksi.

Olettamukseni, että Askeleen asiakkaat eivät tunne tai että he eivät käyttäisi sähköisiä asiointipalveluja, osoittautui vääräksi. Sähköisten palvelujen käytöllä ei sen sijaan näytä olevan suurta merkitystä Askeleen asiakkaiden työllistymiseen. He eivät ole valmiita

työmarkkinoille, vaan he tarvitsevat muita, syvempiä palveluita ja pitempiä kuntoutusprosesseja. Varhaisen puuttumisen ja palveluohjauksen merkitys korostuu työttömyyden pitkittyessä. Väilytyömarkkinoilla oleville työntekijöille on erityisen tärkeää, että arjessa on jatkuvuutta.

Mietin myös tutkimuksen reliabiliteettia eli aineiston tulkinnan luotettavuutta. Tutkimuksen kohderyhmän koko on melko pieni, vajaa neljäsosa koko Askeleen asiakasmäärästä, joten tuloksia voidaan pitää ainoastaan suuntaa antavina. Sähköisiä palveluja käyttävät kaikki ikäryhmät. Haastateltavat jakaantuivat 19 – 58 ikävuoden välille, vaikka kyseessä oli satunnaisotos. Kykeneekö tutkimus antamaan eissattumanvaraisia tuloksia? Eskolan ja Suorannan (1998, 214) mukaan aineiston tulkinnan sanotaan olevan reliaabeli silloin, kun se ei sisällä ristiriitaisuuksia, joten uskon tutkimukseni olevan luotettavan. Reliabiliteetti on sitä suurempi, mitä vähemmän tuloksissa on sattumanvaraisuutta. Toisaalta kvalitatiivinen tutkimus ei pyrikään asian yleistettävyyteen.

Haastattelun reliaabelius voi myös Hirsjärven ja Hurmeen (1993, 129) mukaan tarkoittaa sitä, saadaanko samanlainen tulos jos käytetään jotain toista haastattelijaa tai jos sama haastattelijä toistaa haastattelun samoissa oloissa. Teemahaastattelussa tilanne on ainutkertainen, ja saman henkilön haastattelemisen toistamiseen muuttaisi sen keinotekoiseksi. Tulosten luotettavuutta laajemmin pohdittaessa sivutaan sekä tutkimuksen validiutta että reliaabeliutta. Näihin vaikuttavat useat seikat tutkimusprosessin eri vaiheissa.

Viitekehysesni elää tutkimuksen myötä. Uppoudun uunituoreisiin Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuihin Julkisen työvoimapaalvelun palvelurakenteen uudistamisen vaikuttavuudesta ja Kohti työelämälähtöisiä integroivia palveluja, työvoimatoimistojen ja työvoiman palvelukeskusten arviointitutkimuksesta. Julkisen työvoimapaalvelun palvelurakenteen uudistamisen päätavoitteena ovat olleet työttömyyden pitkittymisen ehkäisy, osaavan työvoiman saatavuuden varmistaminen ja rakenteellisen työttömyyden alentaminen. Näistä tutkimuksista saan tukea haastattelujen johtopäätöksiin. (Arnkil & Karjalainen & Saikku & Spangar & Pitkänen 2008, 14.)

Arnkil ym. toteavat tutkimuksessaan (2008, 24) työvoimapaalveluiden haasteeksi nykyisten palveluiden kehittämisen johdonmukaisesti kysyntä- ja asiakaslähtöiseksi.

Yhä vahvemmin on tulossa esiin, että ei riitä, että julkinen (työvoimapalvelu) pohtii ensin itsessään mitkä palvelut ovat hyväksi sen asiakkaille ja sen jälkeen ”markkinoi” palvelut asiakkailleen. Miten palveluita voidaan kehittää nykyistä kysyntä- ja asiakaslähtöisemmiksi? Kehittäminen tapahtuisi Arnkilin ym. (2008, 342) mukaan yhteistoiminnassa asiakkaiden (työnantaja- ja työnhakija-asiakkaiden) kanssa ja heidän aidoista tarpeistaan lähtien. Tämä takaisi työvoimapalveluiden työelämälähtöisyyden kehittymisen.

Palvelukeskuksen asiakkaiden kokemusten mukaan olemassa olevat sähköiset asiointipalvelut riittävät toistaiseksi. ”Sähköisiä asiointipalveluja käytetään, koska se on nopeaa ja helppoa ja saa unohtaa virka-ajat.” Palvelukeskusasiakkaat tarvitsevat työllistyäkseen syvempiä, henkilökohtaisia palveluja ja heidän kohdalla palveluohjauksen tarve on suuri. Yli puolet (13) vastaajista oli sitä mieltä, että itsepalvelupäätteelle on tarvetta Askeleen tiloissa, joten kehittämisehdotuksena esitän, että Askeleeseen hankittaisiin itsepalvelupäätte asiakkaiden käyttöön.

Arnkilinen ym. (2008, 341) mukaan vaikuttaa siltä, että myös julkiset työvoimapalvelut pyrkivät nyt palvelukonsepteihin ja asiakastyön menetelmiin, jotka mahdollistavat tasavertaisemman neuvottelun niin työnhakijoiden kuin työelämän ja yritysten kanssa. He suosittelevat työvoimapalvelujen seuraavaksi kehitysaskelleeksi ”työelämälähtöistä integroivaa mallia”, jossa työmarkkinalähtöisyys tarkoittaa, että palvelut ovat vahvemmin mukana työelämän, työvoiman rekrytoinnin ja osaamisen muutoksessa, niin että työelämää ymmärretään enemmän ”sisältäpäin” ja asiakaslähtöisesti.

Kasvanut työvoiman kysyntä ja työvoiman kuntouttaminen takaisin työkykyiseksi kytetään nykyistä paremmin yhteen. Tarvitaan Työ- ja elinkeinoministeriön, muiden ministeriöiden, elinkeinoelämän, kuntien ja Kelan uudenlaista yhteistyötä, josta palvelukeskukset ovat hyviä esimerkkejä. Väilyömarkkinoiden merkitys tulee korostumaan tulevaisuudessa pitkäaikaistyöttömien ja kouluttamattomien nuorten työllistäjänä. Koillismaan työvoimatoimisto kehittää aktiivisesti palvelujaan. Lisäksi Koillismaalla haetaan aktiivisesti erilaisia projektirahoituksia, jotka osaltaan myös lisäävät kehittämisresursseja alueella.

Valtakarin, Syrjän ja Kiurun tutkimuksen (2008, 119) mukaan Työvoiman palvelukeskusten asiakastulosten haasteellisuutta pohdittaessa on ryhdytty puhumaan

sosiaalisesta työkyvyttömyydestä tai sosiaalisesta vajaakuntoisuudesta, niiden asiakkaiden kohdalla, joita ei voida auttaa edes moniammatillisella palvelulla. Näillä asiakkailta ei ole sosiaalisten tai elämänhallinnan rajoitteiden vuoksi mahdollista työllistyä, mutta heillä ei ole myöskään edellytyksiä eläkeratkaisuun. Mikä taho ottaa vastuun asiakkaista, joiden tilanteessa ei työvoiman palvelukeskustenkaan pitkäaikainen tukitoimenpiteiden kokonaisuus johda työllistymiseen tai muuhun ratkaisuun?

Arnkilinen ym. (2008, 328-333) mukaan monissa Euroopan maissa, joissa työmarkkinatilanne on jo Suomea kauemmin ollut hyvä, paineet työvoimapalveluja kohtaan ovat kasvaneet. Rakennetyöttömyyskeskustelu on vaihtunut keskusteluksi työvoiman kysyntään vastaamisesta eli työvoimavarojen tehokkaammasta mobilisoinnista ja työvoimavarojen kuntouttamisesta ja kehittämisestä. Pohjoismaiden erilaisuus koskien julkisten työvoimapalvelujen tuottamisrakennetta on lisääntynyt. Norjassa painottuu väestön aktivointi passiivituilla, Tanskassa työvoiman laajentaminen ja hajautettu työvoimapolitiikka, Suomessa todennäköisesti yhteys elinkeinopolitiikkaan ja työelämän kehitykseen.

Ruotsin työvoimapalvelujen edellinen uudistus painotti Suomen tapaan kaksihaaraista strategiaa: itsepalvelun ja sähköisten palvelujen kehittämistä työmarkkinoiden ”paremmassa päässä” ja intensiivisten, henkilökohtaisten palvelujen kehittämistä työmarkkinoiden ongelmallisessa päässä. Ruotsin uudistus ei ollut menestys ja 1.1.2008 alkaen palattiin perustyönvälitykseen. Tanskassa painotettiin kunnan roolia samalla kun panostettiin työnhaun vahvaan alkuun, työvoiman kysyntään sekä palveluprosessien laadun kehittämiseen. Norjassa uudistukset on toteutettu ylhäältä-alas, ensin lainsäädäntöä muuttamalla ja sitten kuntoutuksen suuntaan. Iso-Britanniassa on painotettu räätälöityjä erityisryhmiin kohdistuvia palveluja sekä työnhakua ja työllisyyttä. Hollanti on hakenut parempaa vaikuttavuutta markkinamekanismeista ja siellä yhdistetään työvoimapalvelut ja työttömyysturva 1.1.2009 alkaen. (Arnkilinen ym. 2008, 329-332.)

Alasuutarin (1993, 60) mukaan tieteellisessä tutkimuksessa empiirisen tutkimuksen havaintoja ei koskaan itsessään pidetä ”tuloksina”, asioita ei oteta sellaisina kuin miltä ne näyttävät. Havaintoja pidetään vain johtolankoina, joita tulkitsemalla pyritään pääsemään havaintojen ”taakse”. Mielestäni onnistuin opinnäytetyössäni menemään havaintojen taakse. Askeleen asiakkaat tuntevat ja käyttävät sähköisiä asiointipalveluja,

mutta se ei ole johtanut heidän työllistymiseen. Pohdin työttömyyden syvempiä syitä sekä palveluohjauksen ja Julkisen työvoimapalvelun palvelurakenteen uudistamisen merkitystä palvelukeskuksen asiakkaiden työllistymisessä.

Metodin tulee olla Alasuutarin (1993, 65) mukaan sopusoinnussa tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen kanssa. Kun aineisto koostuu pienestä joukosta yksilöhaastatteluja, sen pohjalta ei voi yrittääkään vastata siihen, käyttävätkö kaikki Askeleen asiakkaat sähköisiä asiointipalveluja. Tällaiseen kysymykseen vastaamiseksi tarvitaan edustava otos. Metodi on Alasuutarin (1993, 65) mukaan huono silloin, jos se ei anna aineistolle yllätysmahdollisuutta tai jos tutkija ei voi edes periaatteessa saada analyysiltään hypoteeseja tai asetelmaa korjaavaa palautetta. Tämän tutkimuksen tulos ei vastannut ennakko-olettamustani Askeleen asiakkaiden sähköisten palvelujen käyttämättömyydestä. Tutkimusta voidaan siten pitää onnistuneena.

Opinnäytetyössäni halusin avata etenkin omaa ajatteluni ja kehittää omaa ymmärrystäni, jotta voisin tulevana sosionomina kohdata aidosti ihmisen, kuulla hänen ainutlaatuisen, yksilöllisen tarinansa ja liittää sen osaksi omaa tarinaani. Asiakastyössä olen dialogisessa suhteessa asiakkaaseen. Ammatillisesti olen kohtaamisessa asiantuntija, mutta ihmisenä yhdenvertainen. On liian helppoa ottaa valta asiakkaasta. Aina on muistettava, että vain itseään voi muuttaa.

Tutkimuksen tekeminen on mielenkiintoinen prosessi. Tutkimusaiheen hahmottaminen ja aiheen valinta oli pisin työvaihe. Tuntui, että en osaa päättää työn lopullista aihetta ja hankesopimuksen tein vasta kesäkuussa 2008. Perehdyn aiheeseen ja kerään materiaalia jo harjoittelujakson aikana keväällä 2008. Haastattelut toteutan syyskuussa 2008 ja ne onnistuvat joustavasti. Sen jälkeen tulee lepo- ja sulatteluvaihe. Palaan takaisin viitekehykseen ja luen uusimmat työhallinnon tutkimukset. Analysointi tuntuu aluksi vaikealta, mutta lopulta saan sisällönanalyysin tehtyä. Jäljellä on enää intensiivinen kirjoittamisvaihe. Tutkimuksen työstäminen pitkällä aikajaksolla syventää asiaa ja mahdollistaa lepoa, mutta toisaalta jos aikaa on vähän työskentely on sitäkin tehokkaampaa. Kokonaisuudessaan opinnäytetyöprosessini onnistuu mielestäni hyvin.

LÄHTEET

- Ahola, Sisko 2005. Sähköisten palvelujen markkinoinnin kehittäminen Koillismaan työvoimatoimistossa. Työvoimaneuvojien PD –koulutus. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu.
- Alasuutari, Pertti 1993. Laadullinen tutkimus. Vastapaino, Tampere.
- Arnkil, Robert & Karjalainen, Vappu & Saikku, Peppi & Spangar, Timo & Pitkänen, Sari 2008. Kohti työelämälähtöisiä integroivia palveluja. Työvoimatoimistojen ja työvoiman palvelukeskusten arviointitutkimus. Työ- ja elinkeinoministeriö, Helsinki.
- Cronberg, Tarja 2008. Työelämän muutos vaatii jatkuvaa oppimista 17.1.2008. Luettu 5.9.2008. http://www.tem.fi/index.phtml?89506_m=90370&89506_o=70&s=2467
- Cronberg, Tarja 2008. Työvoiman palvelukeskus on sosiaalinen innovaatio 19.8.2008. Luettu 2.11.2008. http://www.tem.fi/?89506_m=92299&s=2467
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Lapin yliopistopaino, Rovaniemi.
- Heimala, Heli & Vestama, Riina 2003. Sähköinen asiointi hallinnossa. Helian julkaisusarja B:3. Oy Edita Ab, Helsinki.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 1993. Teemahaastattelu. Yliopistopaino, Helsinki.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelujen teoria ja käytäntö. Yliopistopaino, Helsinki.
- Hämäläinen, Timo J. & Heiskala, Risto 2004. Sosiaaliset innovaatiot ja yhteiskunnan uudistumiskyky. Oy Edita Ab, Helsinki.

Internetin käyttäjiä enemmän kuin vuosi sitten. Tilastokeskus. 25.8.2008. Luettu 5.11.2008 http://www.stat.fi/til/sutivi/2008/sutivi_2008_2008-08-25_tie_001.html

Kohti tietoyhteiskuntaa. Julkisen verkkopalvelujen kehittämisen lähtökohdat. Jun@1/2000. Sisäasiainministeriö.

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2001. 2.3.2001/189.

Laki julkisesta työvoimapalvelusta 2002. 30.12.2002/1295.

Laki sähköisestä asioinnista hallinnossa 2000. 30.12.1999/1318.

Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (toim.) 2005. Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä.

Räsänen, Pekka & Anttila, Anu-Hanna & Melin, Harri 2005. Tutkimus menetelmien pyörteissä. PS –kustannus, Juva.

Suominen, Sauli & Tuominen, Merja 2007. Palveluohjaus portti itsenäiseen elämään. Picaset Oy, Helsinki.

Tilastokeskus. Käyttänyt internetiä viimeksi kuluneen kolmen kuukauden aikana keväällä 2008. Päivitetty 25.8.2008. Luettu 5.11.2008. http://www.stat.fi/til/sutivi/2008/sutivi_2008_2008-08-25_kuv_005.html

Tilastokeskus. Tehnyt hankintoja verkkokaupasta viimeksi kuluneen kolmen kuukauden aikana vuosina 2001-2008. Päivitetty 25.8.2008. Luettu 5.11.2008 http://www.stat.fi/til/sutivi/2008/sutivi_2008_2008-08-25_kuv_003.html

Tukeva -hanke. Luettu 5.11.2008

<http://www.mol.fi/toimistot/koillismaa/Tukevan%20esittely%20mol.pdf>

Työllisyyden politiikkaohjelma 16.1.2004. Hallituksen strategia-asiakirjan seuranta ja tarkistus 2004.

Työpolitiikan strategia 2003 – 2007 - 2010. Työhallinnon julkaisu 334. Työministeriö, Helsinki.

Valtakari, Mikko & Syrjä, Hannele & Kiuru, Pertti 2008. Julkisen työvoimapalvelun palvelurakenteen uudistamisen vaikuttavuus. Työ- ja elinkeinoministeriö, Helsinki.

Viestintämarkkinat ja -teknologiat 2010 –visio. Verkottuva yhteiskunta.

Viestintävirasto.

Luettu

5.11.2008

http://www.ficora.fi/attachments/suomi_R_Y/1158858989717/Files/CurrentFile/ViViRaportti0602_LR.pdf

Vuorensyrjä, Matti & Savolainen, Reijo (toim.) 2000. Tieto ja tietoyhteiskunta. Yliopistopaino, Helsinki.

LIITTEET

Liite 1. Hankesopimus.



SOPIMUS

Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun Sosiaalialan toimiala ja Koillismaan työvoimatoimisto sopivat tällä sopimuksella opiskelijatyönä tehtävän opinnäytetyön tekemisestä alla mainitun ehdoin.

TOIMEKSIANTAJATIEDOT

Toimeksiantajan nimi ja osoite: Koillismaan työvoimatoimisto
Yhdyshenkilö/työelämäohjaaja: toimistonjohtaja Jouni Korhonen
Yhdyshenkilön/työelämäohjaajan yhteystiedot: Kalterantie 20, 93600 Kuusamo. Puh. 010 60 44600, jouni.korhonen@mol.fi

OPPIAISTIEDOT

Oppilaitoksen nimi ja osoite: Kemi-Tornion AMK, Valtakatu 22, 94100 KEMI Puh. 010 383 50 (vaihde)
Opinnäytetyön tekijä ja yhteystiedot: Sisko Ahola, Päävaarantie 24 c, 93400 TAIVAL-KOSKI. Puh. 040 -72 33512
Opinnäytetyön ohjaavat opettajat ja yhteystiedot: Laura Jokela ja Leena Seppälä-Veijola, Kemi-Tornion AMK, Valtakatu 22, 94100 KEMI, Puh. 010 383 50 (vaihde)

OPISKELIJATYÖNÄ TEHTÄVÄN OPINNÄYTETYÖN TIEDOT

Opinnäytetyön nimi/aihe: Sähköisten palvelujen käyttö palvelukeskusasiakkailla
Työn alkataulu: kevät 2008 alkaen, valmis 12/2008- 5/2009.
Opinnäytetyöstä aiheutuvista kustannuksista vastaa: tekijä itse
Työn tulosten tekijänoikeuksista ja hyödyntämisestä sovitaan seuraavaa: Tekijänoikeus kuuluu Sisko Aholalle. Koillismaan työvoimatoimisto hyödyntää opinnäytetyön tuloksia omassa toiminnassaan.
Tulosten salassapidosta sovitaan seuraavaa: Opinnäytetyön laadinnassa noudatetaan tieteen yleisiä eettisiä sääntöjä sekä vallitsevaa tietosuojalakia.
Työn ohjaajina toimivat: toimistonjohtaja Jouni Korhonen

TOIMEKSIANTAJAN OPINNÄYTETYÖSTÄ MAHDOLLISESTI MAKSAMA KORVAUS

Korvaussumma: 0 €
Korvauksen saaja: -
Korvauksen maksun ajankohta: -

Jos tähän sopimukseen tulee muutoksia, on se jokaisen osapuolen uudelleen hyväksyttävä ja allekirjoitettava.

Tämä sopimus on tehty 3 kappaleena, yksi jokaiselle sopijaosapuolelle.

Palkka: Taivalkoskella **Aika:** 10.06.2008

Laura Jokela *Jouni Korhonen*

AMK:n edustaja Toimeksiantajan edustaja Jouni Korhonen

Sisko Ahola

Opiskelija, Sisko Ahola

Liite. Opinnäytetyön tutkimussuunnitelma



Liite 2. Saate asiakaskyselyyn

Hyvä vastaaja,

Olen aikuisopiskelija Kemi-Tornion Ammattikorkeakoulussa. Kerään materiaalia sosionomiopintoihini liittyvää opinnäytetyötä varten. Opinnäytetyössäni haluan tutkia **palvelukeskuksen asiakkaiden sähköisten palvelujen käyttöä Koillismaan työvoimatoimiston Kuusamon toimipisteessä.**

Tällä kyselyllä kartoitetaan vastaajien tietoisuutta työhallinnon sähköisistä asiointipalveluista, tietotekniikkaosaamista ja mahdollisuuksia tietokoneen hyödyntämiseen työvoimatoimistossa asioinnissa sekä työhön ja koulutukseen hakeutumisessa. Esitän nämä samat kysymykset kahdeksalle palvelukeskuksen asiakkaalle Kuusamossa sekä haastattelen vielä jokaista näiden kysymysten tarkentamiseksi. Pyydän sinua vastaamaan kysymyksiin rastittamalla sopivat vaihtoehdot tai kirjoittamalla vastauksesi ja ajatuksiasi tarvittaessa myös paperin kääntöpuolelle. Kyselyyn vastaamalla annat vertailutietoa nykytilanteestasi sähköisten asiointipalvelujen sekä tietokoneen käyttöön liittyvissä asioissa ja **voit vaikuttaa omilla näkemyksilläsi työvoimatoimiston sähköisten asiointipalvelujen kehittämiseen.**

Kyselyiden ja haastattelujen avulla saamiani tietoja käytän materiaalina opinnäytetyössäni. Tämän prosessin yhteydessä esille tulevien tietojen suhteen olen salassapitovelvollinen, enkä siis käytä tietoja niin, että niistä voisi tunnistaa ketään yksittäistä henkilöä.

Opinnäytetyötäni ohjaavat Kemi-Tornion Ammattikorkeakoulun opettajat vs. lehtori Laura Jokela ja lehtori Leena Seppälä-Veijola, jotka myös vastaavat mielellään asiaa koskeviin kysymyksiin.

Opettajien yhteystiedot: Laura Jokela p. 010 383 5173, laura.jokela@tokem.fi ja Leena Seppälä-Veijola p. 010 383 5323, leena.seppala-veijola@tokem.fi.

Omat yhteystietoni: Sisko Ahola 040 723 3512, sisko.ahola@edu.tokem.fi.

Kiitos palautteestasi!

Liite 3. Kyselylomake.

KYSELY SÄHKÖISTEN ASIOINTIPALVELUJEN KÄYTÖSTÄ

1. Miten hyvin tunnet työhallinnon sähköiset asiointipalvelut ?
() hyvin () jonkin verran () en lainkaan

2. Mitä työhallinnon sähköisiä asiointipalveluita olet käyttänyt / käytät ?

3. Miksi käytät / et käytä työhallinnon sähköisiä asiointipalveluita?

4. Millaisia työhallinnon asiointipalveluita tarvitset?

5. Miten voisit hyötyä enemmän sähköisistä asiointipalveluista ?

6. Miten työhallinnon sähköisiä asiointipalveluita tulisi kehittää?

7. Onko itsepalvelupäätteelle tarvetta palvelukeskuksen tiloissa?

() kyllä () ei

KIITOS PALAUTTEESTASI!
