



Työttömien määräaikaishaastattelut TE-toimiston asiakaspalvelun perustana

Kokemuksia määräaikaishaastatteluiden lisäämisestä Uudellamaalla

SANTTU SUNDVALL | MINNA MAYER



RAPORTTEJA 27 | 2018

Työttömien määräaikaishaastattelut TE-toimiston asiakaspalvelun perustana
- Kokemuksia määräaikaishaastatteluiden lisäämisestä Uudellamaalla

Uudenmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus

Kansikuva: ELY-keskuksen kuvapankki

ISBN 978-952-314-694-5 (PDF)

ISSN 2242-2854 (verkkajulkaisu)

URN:ISBN:978-952-314-694-5

www.doria.fi/ely-keskus

Työttömien määräaikaishaastattelut TE-toimiston asiakaspalvelun perustana

Kokemuksia määräaikaishaastatteluiden lisäämisestä
Uudellamaalla

SANTTU SUNDVALL
MINNA MAYER

Tutkimuksen keskeiset havainnot

- Määräaikaishaastatteluiden lisääminen vuonna on 2017 muuttanut Uudenmaan TE-toimiston työn painopisteitä erittäin merkittävästi asiakaslähtöisempään.
- Vuoden 2017 aikana haastatteluiden yhteydessä tehtävien suunnitelmien määrät 5,5-kertaistuivat ja yhteydenottomäärät 1,4-kertaistuivat. Suurin muutos näyttää kohdentuneen TE-toimiston työvä-litys- ja yrityspalvelut -palvelulinjalle, jossa suunnitelmamäärät olivat kasvaneet 14 kertaa suurem-miksi kuin vuonna 2016.
- Määräaikaishaastattelut olivat pääsääntöisesti olleet lyhyitä, puhelimen välityksellä tapahtuvia kon-takteja, joissa on tarkastettu työttömän työhaun nykytilanne ja päivitetty työnhakutiedot. Palvelulin-jakohtaisia eroja oli kuitenkin havaittavissa.
- Moni täysin uusi työnhakija kertoi, että työhaun alkuvaiheessa haastatteluja voisi olla nykyistä enemmän ja niiden pitäisi sisältää nykyistä enemmän työnhakua konkreettisesti edistäviä teemoja ja työntarjoamista.
- Työnhakijat suhtautuivat määräaikaishaastattelujen lisäämiseen enimmäkseen neutraalisti. Pidemp-pään työttömänä olleilla oli kuitenkin havaittavissa kriittisempi suhtautuminen.
- Työnhakuun tai sen aktiivisuuteen haastatteluilla ei työnhakijoiden mielestä ole ollut juurikaan vai-kutusta.
- Suurin osa TE-toimiston asiantuntijoista koki, että haastatteluiden lisääminen oli mahdollistanut asi-akkaiden palvelutarpeen tarkemman arvioinnin
- Uudistuksen ongelmana oli asiantuntijoiden mielestä kuitenkin ollut haastatteluihin liittyvä kiire ja määrrien asettaminen laadun edelle. Haastatteluja on jouduttu tekemään nopealla aikataululla, eikä laadullisesti vaikuttavampaan työhön ole jäänyt aikaa.
- Haastatteluiden vaikutuksia alueen työllisyyteen oli haasteellista analysoida. Työttömyyden kesto on alueella lyhentynyt ja palveluihin ohjaaminen lievästi kasvanut, mutta syyt voivat ensisijaisesti olla positiivisessa talouskehityksessä.
- Tulevaisuutta ajatellen haastattelut ovat edelleen olennainen osa työvä-litystä, mutta niitä tulee ke-hittää huomattavasti laadullisempaan suuntaan. Tutkimuksessa esitetään kuusi käytännön ehdo-tusta, jotka haastatteluiden kehittämisessä tulisi jatkossa huomioida.

Sisällysluettelo

Johdanto	2
Tutkimuksessa hyödynnetty aineisto ja käsitteet	3
Työttömien määräaikaishaastattelut osana työhallinnon historiallista kehitystä	5
Määräaikaishaastattelut aktiivisen työvoimapolitiikan osana	9
Työttömien määräaikaishaastatteluja koskeva ohjeistus ja tausta	10
Määräaikaishaastatteluiden lisäämisen vaikutukset TE-toimiston suoritemääriin	12
Työttömien määräaikaishaastattelut ja yhteydenpitomäärien kehitys Uudellamaalla	12
Työttömien määräaikaishaastattelut ja suunnitelmamäärien kehitys	17
Työttömien määräaikaishaastattelut ja karenssilausuntojen määrät	28
Määräaikaishaastatteluiden lisäämisen vaikutukset asiakaskokemuksiin	31
Vastaajien taustatiedot	32
Määräaikaishaastatteluiden toteutus	35
Määräaikaishaastatteluiden sisällöt ja luonne	41
Määräaikaishaastatteluiden hyödyllisyys	45
Määräaikaishaastatteluiden lisäämisen vaikutukset asiantuntijatyöhön	48
Asiantuntijoiden ja esimiesten suhtautuminen määräaikaishaastatteluihin	49
Määräaikaishaastatteluiden käytännön toteutus TE-toimistossa	56
Määräaikaishaastatteluiden vaikutus työn kuormittavuuteen	64
Esimiesten näkökulmia määräaikaishaastatteluihin	68
Yhteenvedo	71
Määräaikaishaastatteluiden lisäämisen vaikutukset työmarkkinoihin	72
Työttömyyden määrässä ja rakenteessa tapahtuneet muutokset	72
Työttömyyden virtaamatiedoissa tapahtuneet muutokset	74
Työttömien työnhaun keskimääräisen keston muutos	75
Uudenmaan TE-toimistossa päättyneet työttömien työnhaut	77
Uudenmaan TE-toimistossa alkaneet palvelujaksot	80
Haastatteluiden toteutusta tukeneet käytännöt ja kehittämis ehdotukset	83
Tilastoseurannat haastatteluiden tukena	83
Kehittämis ehdotukset	84
Lopuksi	87
Lähteet	90
LIITTEET	91
A. Työnhakijoille kohdennettu kysely	91
B. Asiantuntijoille kohdennettu kysely	95
C. Esimiehille kohdennettu kysely	100

Johdanto

Julkisen työnvälityksen ja siitä vastuussa olevien työ- ja elinkeinotoimistojen (TE-toimisto) yhtenä päätehtävänä on tukea työttömien työnhakijoiden työmarkkina-aseman kohentamista ja auttaa työnantajia löytämään avoimiin työpaikkoihin mahdollisimman nopeasti osaavaa ja korkeatasoista työvoimaa. Työnvälityksen perustan luo aina työttömän ja TE-toimiston asiantuntijan välinen vuorovaikutus, jonka tuloksellisuuden takeena on mm. riittävän suuren informaation kerääminen työttömän työnhakijan yksilöllisestä palvelutarpeesta. Vaikka 2000-luvun aikana julkisessa työnvälityksessä onkin alettu entistä enemmän korostaa digitaalisuuden sekä työnhakijan oma-aloitteisuuden ja itseohjautuvuuden merkitystä, ovat TE-toimiston toteuttamat perinteiset määräaikaishaastattelut ja niiden aikana laadittavat suunnitelmat kuitenkin edelleen säilyttäneet merkityksensä palveluprosessin perustana. Vuoden 2015 hallitusohjelmassa Juha Sipilän I hallitus linjasi, että työ- ja elinkeinotoimistojen (TE-toimisto) yhteydenpitoa työttömiin työnhakijoihin tulisi jatkossa tiivistää (Sipilä 2015). Käytännössä tällä tarkoitettiin määräaikaishaastatteluiden volyymin kasvattamista lyhentämällä niiden välistä aikaa kolmeen kuukauteen. Tiiviimpää haastatteluväliä ruvettiin TE-toimistoissa toteuttamaan vuoden 2017 alussa lisäresurssien voimin. Tässä tutkimuksessa tarkastellaan, miten tämä uudistus on vaikuttanut niin Uudenmaan TE-toimiston palveluprosesseihin kuin TE-toimiston asiakkaiden työnhakuun ja toimistossa asiakastyötä tekevien asiantuntijoiden työhön. Tutkimuksessa käydään läpi myös, millaisia vaikutuksia haastatteluilla on saatu alueella aikaiseksi.

Haastattelumäärien lisäämisen esittelyn taustalla ovat vaikuttaneet koko Suomen kansantaloutta koskettaneet ilmiöt. Vuosien 2008–2016 aikana Suomi kävi laskentatavasta riippumatta läpi yhden itsenäisyyden ajan pisimmän taantumakauden. Pitkään jatkunut taantuma oli suoraa seurausta Yhdysvalloista alkunsa saaneesta kansainvälisestä finanssikriisistä, joka Suomessa kytkeytyi osittain myös teollisuuden ja etenkin teknologiaintensiivisten toimialojen rakennemuutokseen. Jälkimmäisen seuraukset näkyivät Uudellamaalla mm. Nokian ja Microsoftin mittavina irtisanomisina, mutta myös perinteisemmän konepajateollisuuden näkymien heikentymisenä, lomautuksina ja konkurssina. Taantumien ensimmäisen viiden vuoden aikana koko Suomesta katosi suurin piirtein 70 000 teollisuuden alan työpaikkaa (Tonttila 2015, 95). Vaikka samanaikaisesti työpaikkojen määrä kasvoi, eivät korvaavat työpaikat syntyneet samoille aloille, kuin mistä ne olivat kadonneet. Seurauksena oli alueellisen kohtaanto-ongelman pahentuminen. Valtioneuvoston kanslian julkaisemassa tutkimuksessa koko maan kohtaanto-ongelman katsotaankin pahentuneen vuodesta 2009 asti ja pahin tilanne näyttää kohdistuneen suuriin asutuskeskuksiin esimerkiksi Uudellamaalla (Pehkonen, Huuskonen ja Tornberg 2018).

Kun Juha Sipilän I hallitus nimitettiin tehtävänsä toukokuun 2015 lopussa, koko maassa oli työ- ja elinkeinoministeriön tilastojen mukaan vajaat 330 000 työtöntä työnhakijaa ja työllisyysaste oli 68,1 prosenttia. Työttömien määrät olivat usean vuoden ajan kasvaneet keskimäärin 9 prosentin vuositahtia. Valtaosa työttömyyden kasvusta kohdentui Uudellemaalle. Uusi hallitus asetti ohjelmassaan työllisyyden ja kilpailukyvyn osalta itselleen tavoitteeksi tehdä Suomesta maa, jossa työn tekeminen ja teettäminen olisi aina kannattavaa. Yksi keskeinen päämäärä oli nostaa maan työllisyysaste 72 prosenttiin. Myös työvoiman ja työpaikkojen kohtaantoa haluttiin parantaa. Tavoitetta tukeakseen hallitus nosti kärkihankkeikseen 1) kilpailukyvyn vahvistamisen elinkeinoelämän ja yrittäjyyden edellytyksiä parantamalla, 2) työn vastaanottamista estävien kannustinloukkujen purkamisen ja rakenteellisen työttömyyden alentamisen, 3) paikallisen sopimisen edistämisen ja työllistämisen esteiden purkamisen 4) asuntorakentamisen lisäämisen sekä 5) työvoimahallinnon

uudistamisen työllistymistä tukevaksi. (Sipilä 2015). Määräaikaishaastattelujen lisäämien vuoden 2017 alusta alkaen oli osa viimeistä kärkihanketta. Haastatteluiden ensisijainen tarkoitus onkin ollut tehostaa mm. kohtaantoa ja avoimien työpaikkojen täyttymisnopeutta, mutta samanaikaisesti mahdollistaa esimerkiksi työnhakijoiden aikaisempaa tarkempi ohjaus.

Tässä tutkimuksessa haastattelumäärien kasvattamista tarkastellaan monesta erilaisesta näkökulmasta. Alkuun käydään lyhyesti läpi suomalaisen työhallinnon kehitystä erityisesti TE-hallinnon haastattelukäytäntöjen näkökulmasta. Seuraavassa kappaleessa tarkastellaan määräaikaishaastatteluiden toteutukseen liittyvää ohjeistusta ja haastattelujen osuutta osana aktiivista työvoimapolitiikkaa. Kolmannessa luvussa siirrytään tarkastelemaan haastattelumäärien lisäämisen seurauksia mm. TE-toimiston yhteydenotto-, suunnitelma- ja karenssimääriin. Neljännessä ja viidennessä kappaleessa käydään läpi sitä, miten TE-toimiston työnhakija-asiakkaat ja haastatteluista vastaavat asiantuntijat ovat suhtautuneet haastattelumäärien kasvattamiseen. Tämän jälkeen käsitellään lyhyesti haastatteluiden vaikutuksia Uudellamaalla mm. työttömyyden, työnhaun päätösten ja palveluohjausten osalta. Viimeisessä osiossa keskitytään kirjaamaan ylös haastattelukäytäntöihin liittyviä hyviä käytäntöjä ja kehittämissuhteita.

Tutkimuksen toimeksianto on tullut Uudenmaan elinkeino, liikenne ja ympäristö -keskuksen (ELY-keskus) Työllisyys, työvoiman kehittäminen ja kotouttaminen -yksikön ja Uudenmaan TE-toimiston johdolta. Toteutuksesta ovat vastanneet Uudenmaan ELY-keskuksen tutkija Santtu Sundvall ja Uudenmaan TE-toimiston tutkija Minna Mayer. Tutkimuksen suunnitteluun ja kommentointiin ovat osallistuneet useat tahot niin ELY-keskuksesta ja TE-toimistosta. Erityiskiitos halutaan esittää Uudenmaan ELY-keskuksen yksikön päälliköille Anna Viitaselle ja Uudenmaan TE-toimiston johtaja Jarmo Ukkoselle.

Tutkimuksessa hyödynnetty aineisto ja käsitteet

Tutkimuksessa hyödynnetään aineistona kattavaa materiaalia erilaisista työhallinnon käytössä olevista tietojärjestelmistä poimittuja tilastoja sekä varta vasten tutkimusta varten laadittuja kyselyjä. Ensisijainen lähde tilastolliselle aineistolle on ollut TE-toimiston käytössä oleva URA-asiakasrekisteri ja siihen tehdyt raakadata-ajot. Tutkijat ovat tehneet asiakasrekisteriin useamman raakadataajon, joiden kautta on tarkasteltu työnhakijatasolla mm. suunnitelmien sisältöjä. Toinen keskeinen lähde tiedolle on ollut työ- ja elinkeinoministeriön ylläpitämä Työvälistilasto -järjestelmä. Työvälistilaston tietoja on hyödynnetty mm. pitkän aikavälin vertailuaineistojen muodostamisessa. Kolmanneksi tutkimuksessa on hyödynnetty vuonna 2014 TE-toimistossa käyttöönotettua Qlikview -raportointijärjestelmää. Qlikview toimii käytännössä samalla tavalla kuin asiakasrekisteriin tehtävät yksittäisajot, mutta se tuottaa pääsääntöisesti tiedon vain viimeisimmän ajankohdan tilanteesta. Qlikviewin tietoja on hyödynnetty tutkimuksessa mm. yhteydenottomäärien ja -tapojen seurannassa. Viimeisenä lähteenä ovat olleet neljä tätä tutkimusta varten laadittua sähköposti kyselyä. Kaksi näistä lähti määräaikaishaastatteluiden kohteena olleille työttömille työnhakijoille ja kaksi TE-toimiston henkilöstölle. Asiakaskyselyn kohderyhmät oli jaettu täysin uusiin työnhakijoihin ja pitkäaikaistyöttömiin. Henkilöstökysely taas lähetettiin sekä asiakastyötä tekeville asiantuntijoille että heidän esimiehilleen. Kaikissa kyselyissä haluttiin tarkastella, miten määräaikaishaastatteluiden lisääminen on vaikuttanut TE-toimiston asiakasprosesseihin ja millaisia vahvuuksia tai heikkouksia niihin liittyy.

On myös syytä huomioida, että tutkimuksessa monia teemoja tarkastellaan pääsääntöisesti toimiston palvelulinjarakenteen näkökulmasta. Vuodesta 2013 eteenpäin TE-toimistot ovat jakautuneet kolmeen linjaan,

joille työnhakijat sijoittuvat yksilöllisen palvelutarpeen mukaisesti. Työnvälitys- ja yrityspalvelut –linja vastaa niiden työnhakijoiden asiakaspalvelusta, joilla arvioidaan työkokemuksen ja osaamisen puolesta olevan kaikkein suurimmat todennäköisyydet työllistyä avoimille työmarkkinoille ilman TE-toimiston suurempaa tukea. Osaamisen kehittämispalvelut –linjalle taas kuuluvat työnhakijat, jotka tarvitsevat jonkin verran lisäkoulutusta tai osaamisen vahvistamista työllistyäkseen. Tuetun työllistymisen palveluiden piiriin kuuluvilla työnhakijoilla taas on arvioitu kaikkein suurin henkilökohtaisen tuen tarve. Heidän työllistymisen esteenään saattaa esimerkiksi olla useita pitkäaikaisia sairauksia.

Työttömien määräaikaishaastattelut osana työhallinnon historiallista kehitystä

Julkinen työnvälitys ja työllisyyden hoito ovat vuosikymmeniä olleet keskeinen osa suomalaista työvoimapolitiikka. Niiden päätavoitteen voi tiivistää siihen, että uutta, osaavaa työvoimaa tarvitsevat työnantajat ja työtä etsivät työnhakijat saadaan kohtaamaan mahdollisimman nopeasti niin, että tuloksena syntyy uusi ja pitkäkestoinen työsuhde. Työllisyyden hoidon kannalta keskeistä on myös työttömien osaamisen vahvistamista tarvitsevien työttömien työnhakijoiden ohjaaminen heille sopivaan palveluun. Valtiojohtoista työnvälitystä on nyt toteutettu Suomessa lähes 60 vuotta. Systemaattinen työnvälitystoiminta aloitettiin kuitenkin varsinaisesti jo ennen itsenäistymistä. Tuolloin se oli pääsääntöisesti yksityisten työnvälitystoimistojen vastuulla, vaikkakin myös erilaiset yleishyödylliset yhdistykset ja ammattijärjestöt osallistuivat tehtävän toteuttamiseen. Yhtenäistä työnvälitystä määrittävää lainsäädäntöä ei tänä aikana ollut vielä käytössä. Yksityisessä työnvälityksessä ilmeni kuitenkin vuosien mittaa useita epäkohtia, kuten suhteettoman korkeita välityspalkkioita ja suoranaista työnhakijoiden hyväksikäyttöä. (Vuorjoki 1962, 20). Vuonna 1911 eduskunta hyväksyi ensimmäisen virallisen työnvälitysasetuksen, jonka seurauksena työnvälityksen toteutus ja valvonta siirtyi julkisen vallan vastuulle. Asetusta sai kuitenkin lainsäädännöllisen aseman vasta vuotta 1917. (Vuorjoki 1969). Lain voimaan tulon seurauksena esimerkiksi Helsinkiin jo vuonna 1903 perustettu kunnallinen työnvälitystoimisto pystyi vahvistamaan omaa asemaansa. Henkilöasiakaspalvelun näkökulmasta työttömän vierailu työnvälitystoimistossa tai muiden toimijoiden luona, siellä tapahtuva keskustelu ja työnhakijaksi ilmoittautuminen olivat pääasiallisia keinoja hoitaa työnvälitystä. Ainoastaan jos työnhakija oli entuudestaan tuttu tai asui kauempana, voitiin viranomaistyö hoitaa puhelimitse tai postitse. Tähänkin tarvittiin toimiston johtajan lupa (Kuusi 1919, 39).

Noin kolmevuosikymmentä työnvälitystoimintaa rasitti sen vahva kytkös työttömyyden hoitoon tai sosiaalityöhön. Vuosisadan alun työnvälitystoimistoja totuttiin pitämään paikkana, jossa saatavilla oli ainoastaan heikkoa työvoimaa ja huonoja työpaikkoja. (Vuorjoki 1962, 30). Itsenäistymisen jälkeen säädetyt **työnvälityslait** (1926, 1936) muuttivat asetelmaa ja samalla ne alkoivat siirtää työnvälityksen päävastuuta kuntien kontolle. Johtoajatukseksi työnvälitykselle muodostui ”oikea henkilö, oikealle paikalle”. Toimistojen piti siis aktiivisesti tarjota listoillaan olevaa parasta ja osaavinta työvoimaa juuri heille sopiviin työpaikkoihin ja näin ehkäistä ns. työmarkkinaharhailua. Samalla tarkoituksena oli helpottaa työnantajien rekrytointiprosesseja. Henkilökohtaisen haastattelun ja tiedonkeruun rooli osana työnvälityksen henkilö- ja työnantajaprosesseja alkoikin juuri tuolloin korostua.

Eräiden työasiain hallinnon väliaikaisesta järjestelystä annetulla lailla (46/1941) työnvälityksen valvonta siirtyi vuonna 1941 uuden kulkulaitosten ja yleisten töiden ministeriön alaisuuteen. Samalla valtion rooli työnvälityksen ohjaajana edelleen vahvistu, vaikkakin toteutuksessa pääpaino säilyi edelleen kunnilla. Uuden lain seurauksena maahan perustettiin 11 alueellista työvoimapiiriä, joiden alaisuudessa toimi 171 työnvälitystoimistoa ja näissä työskentelevät työasiamiehet. Esimerkiksi Helsingin työvoimapiirissa asiamiehet kuuluivat joko mies- tai naisosastoihin, jotka olivat erikoistuneet eri ammattialojen työllisyyskysymyksiin (Vuorjoki 1962, 40-41). Valtion oma työnvälitystoiminta oli alkuun pienimuotoista ja kohdentui lähinnä toimialakohtaisiin tapauksiin, joissa työnvälitystoiminta huomattavassa määrin kohdentui yksittäisen kunnan ul-

kopuolisen työvoimatarpeen helpottamiseen. Vaikka työnvälityksen yhteys suoranaiseen työttömyyden hoitoon olikin jo aikaisemmin pyritty katkaisemaan, säilyi siitä edelleen useita jäänteitä. Näistä selkein esimerkki oli vielä 50-luvulla yleisesti käytössä ollut ja myöhemmin paljon kritisoitu ”lapiolinja”, jonka tarkoituksena oli pitää työttömien määrät mahdollisimman alhaalla valtiollisten työllistämistöiden ja -hankkeiden avulla.

Vaikka kunnallinen työnvälitys toimi useilla paikkakunnilla ja erityisesti suurimmissa kaupungeissa hyvin, nähtiin sen suurimmaksi ongelmaksi kuntien väliset epäyhtenäiset toimintatavat sekä alueellisen yhdenvertaisuuden ja samalla keskitetyn ohjauksen puute. Nämä taas alettiin pikkuhiljaa nähdä olennaiseksi osaksi modernia ja tehokasta työvoimapolitiikkaa. Vuonna 1956 annettu uusi **työllisyyslaki** (672/1956) merkitsikin kunnallisen työnvälitystoiminnan asteittaista hiipumista ja valtion kansallisesti keskitetyn työnvälitystoiminnan alkamista vuoden 1961 alusta lähtien. Uudessa mallissa työvoimapiirit muodostivat edelleen työllisyysasioista vastaavan ministeriön ja työnvälitystoimistojen välisen ohjausportaan. Valtiollisen keskittämisen etuna nähtiin mahdollisuus tehostaa entistä enemmän alueellista yhteistyötä ja tasapainottaa työmarkkinoita laajemmin koko valtakunnan mittakaavassa. Valtiojohtoinen työnvälitystoiminta pohjautui 60-luvulla taloudellista kasvua tukevan työvoimapolitiikan ideaan. Keskeistä työnvälityksen kannalta oli huomion kiinnittäminen alueellisiin kohtaanto-ongelmiin ja työvoiman liikkuvuuden tukemiseen. (Räisänen 2017, 15). Lapiolinjasta luovuttiin ja myöhemmin kansallinen työvoimapolitiikka alkoi Ruotsin ja OECD:n vaikutuksesta omaksua piirteitä myös aktiivisesta työvoimapolitiikasta. Samaan aikaan myös Suomen sosiaalipoliittinen järjestelmä kehittyi valtavien harppauksin. Käytännössä 60-70-luvun taite muodosti myös selkeän alkuperäisen aikaisempaa monipuolisempien työvoimapalveluiden kehitykselle. Niin työvoimakoulutus, palkkatuettu työ kuin ammatinvalintaohjauksin hakivat tuona aikana nykyisen muotonsa. (Räisänen 2017, 16). Työnvälitystoimistojen käytännön tehtäväksi muodostui työvoiman tarjonnan sääntely entisen työvoiman kysynnän sääntelyn sijaan. Työvoimaa tuli ohjata sinne, missä siitä oli kysyntää. (Heinonen et al, 2004, 76). Tässä tehtävässä suoran asiakastyön merkitys oli suuri.

Vuonna 1973 työnvälitystoimistot muuttuivat työvoimatoimistoiksi. (Heinonen et al, 2004, 76). Samalla ammatinvalintaohjaus yhdistettiin kiinteäksi osaksi uutta organisaatiota. Organisaatiouudistus merkitsi myös sitä, että työnvälityksen kohteena olevat kansalaiset lanseerattiin uudestaan asiakkaiksi. (Räisänen 2017, 16). Tämä merkitsi myös toimiston työntekijöille uudenlaisen asiakaspalveluasenteen omaksumista. Asiakas ei enää ollut pelkästään yksiselitteisesti viranomaistoimenpiteiden ja työnvälityksen kohde, vaan yksilöllinen subjekti, jolla oli myös yksilöllisiä palvelutarpeita ja intressejä. Varsinkin ammatinvalintaohjauksen erilaiset haastattelukäytännöt alkoivat saada myös sijaa työnvälityksessä. Esimerkiksi vuonna 1977 työvoimaministeriön julkaisemassa, alun perin Ruotsin työvoimaviranomaisille suunnatussa *Haastattelu ja keskustelu* -oppaassa (Nord 1977) annettiin hyvinkin yksityiskohtaiset ohjeet, sille miten työnhakijoita tulisi työvoimatoimistossa haastatella. Keskiössä oli edelleen henkilökohtainen tapaaminen toimistossa, mutta nyt mukaan tuli entistä enemmän ammatilliseen ohjaukseen liittyviä ja osaamisen kartoittamiseen liittyviä elementtejä. Haastatteluelvoitetta ei kuitenkaan vielä ole ollut kirjoitettu työllisyyslakiin.

Työvoimapolitiikan yleisten ohjesääntöjen osalta 1980-luku oli edelleen tukityöllistämisen valtakautta. Esimerkiksi nuorten yhteiskuntatakuu, joka velvoitti kunnat työllistämään alle 25-vuotiaat kolmen kuukauden sisällä työttömyyden alkamisesta. Sama velvoite koski myös pitkäaikaistyöttömiä. (Aho ja Arnkil 2008, 49-50; Heinonen et al 2004). Panostus nuoriin toi TE-toimistoihin myös erilliset nuortenneuvojat. Koska 80-luku oli Suomessa suuren taloudellisen kasvun aikaa, eivät asiakasmäärät olleet työvoimatoimistoissakaan

suuria. Samalla myös asiakasohjukseen pystyttiin käyttämään enemmän resursseja. Työnvälityksen arjen ja asiakaspalvelun osalta 1980-luku oli digitalisaation alkuaikaa. Esimerkiksi tuolloin tietokoneet alkoivat yleistyä työnteon apuvälineinä. Myös yksityiset työnvälitysyrietykset rupesivat 80-luvun aikana saada markkinatilaa Suomesta. Samalla työvoimatoimiston monopoli työnvälityksessä alkoi murentua.

Suuri lama iski Suomeen 1990-luvulla ja käänsi työttömyyden nopeasti jyrkkään nousuun. Kun vielä vuonna 1990 maan työttömyysaste oli noin 3 prosentin luokkaa, kohosi se vuoteen 1994 mennessä lähes 17 prosenttiin. Työvoimatoimistojen asiakaspalvelun kannalta tämä merkitsi asiakasmäärien räjähdysmäistä kasvua ja ennennäkemätöntä painetta asiakaspalvelulle. Aikaisemmasta velvoitettyöllistämisyjärjestelmästä oli luovuttava, mutta samanaikaisesti toimistoissa alettiin panostaa yhä voimakkaammin palkkatuen ja työvoimakoulutuksen hyödyntämiseen (Räisänen 2017). Asiakasmäärien kasvaessa ja työpaikkojen määrän huvetessa, suuren osan työnvälityksen resursseista alkoi viedä työttömyysturvaan liittyvät tehtäväkokonaisuudet. Samalla työvoimatoimistojen haastattelu- ja ohjauskäytännöt kärsivät laman seurauksena suuresti. Toimistosta vierailusta tuli monelle työttömälle suoranaisten rasite, jonka varsinaisia hyötyjä oli työpaikkojen puuttuessa vaikea nähdä. Työttömyysturvan roolin korostuminen myös lisäsi työttömien työnhakijoiden pelkoa etuuksien katkeamisesta.

Laman päättyminen jälkeen työvoimapolitiikan ja työvoimatoimistojen rooleja ryhdyttiin organisoimaan uudelleen. Vuonna 1998 hallitus ja työministeriö päättivät selvitysmiesten raportin (Skog ja Räisänen 1997) pohjalta uudistaa koko työvoimapolitiittisen järjestelmän. Raportin keskiössä oli huoli siitä, että laman jälkeisen seurauksena kansallinen työvoimapolitiikka oli muuttunut osin tehottomaksi ja pitkälti työttömyysturvaan kytkeytyneeksi tukipolitiikaksi. Raportissa esitellyn uuden järjestelmän lähtökohdaksi nostettiin omaehtoisen työnhaun korostaminen, nopean työllistymisen tukeminen ja työnhakijan osaamisen vahvistaminen. Uudistuksen myötä työttömien määräaikaishaastattelut tulivat ensimmäistä kertaa velvoittavina elementteinä osaksi julkista työnvälitystä. Haastatteluiden sisältö ja tarkoitus olivat lähes identtisiä nykyisten haastattelukäytäntöjen kanssa. Tasaisin välein toteutettavien haastatteluiden tuli koostua 1) yksilöllisen työnhakusuunnitelman laatimisesta, 2) Työnhakijan toteutuneen työnhaun tarkastelusta ja uudesta työnhausta sopimisesta sekä 3) yksilöllisen osaamiskartoituksen laatimisesta. Haastattelun ideana oli systematisoida työvoimatoimistojen asiakasohjausprosessia ja varmistaa, että työnhakijan työmarkkina-aseman kehitystä voitiin tukea riittävän varhaisessa vaiheessa. Erona nykyiseen käytäntöön haastattelut tuli pääsääntöisesti toteuttaa 5-6 kuukauden frekvensseissä, mutta työttömyyden pitkittyessä tapaamisväliä voitiin pidentää. Nykyisten haastattelujen tapaan, yksilöllisen työnhakusuunnitelma, jossa voitiin sopia mm. työnhakijan työnhaun keskeisistä kohteista, hakumenetelmistä ja työnhaun seurannasta. (Skog ja Räisänen 1997, 127-128). Poikkeuksena nykyiseen palvelumalliin, tuli määräaikaishaastattelut lähes aina toteuttaa asiakastapaamisina toimistossa.

Työvoimapolitiittisen järjestelmän uudistustyötä on jatkettu 2000-luvulla kiihtyvällä tahdilla, mutta käytännössä uudistukset on tehty pienissä osissa. Samalla määräaikaishaastattelut ovat pysyneet kiinteänä osana työhallinnon toimintaa. Työllisyyden hoitoon liittyvän asiakaspalvelun kannalta suurin uudistus tapahtui kuitenkin vuonna 2013 jolloin TE-toimistoissa otettiin käyttöön nykyinen palvelulinjarakenne. Aikaisemmin kaikki työnhakijat saivat, muutamia erityisryhmiä (mm. nuoret, akateemiset) lukuun ottamatta, hyvin samankaltaista palvelua riippumatta heidän tosiasiallisesta tarpeestaan. Palvelulinjarakenteessa taas työnhakija-asiakkaat jakautuivat TE-toimiston sisällä eri palvelulinjoille heidän henkilökohtaisen palvelutarpeensa mukaisesti. Tavoitteena oli tehdä toimiston palvelusta asiakaslähtoisempää (mm. Tonttila 2015). Työnvälitys-

ja yrityspalvelut –linjan palvelut kohdennettiin ensisijaisesti työttömille, joiden jatkotyöllistymisen arvioitiin työnhaun käynnistämishetkellä olevan nopeata. Asiakkaan omatoimisen työnhaun tukeminen on palvelulinjan päätavoite. Linjan palvelurepertuaari oli rajattu ja keskittyi työnhaun ja työllistymisen alkuvaiheen tukemiseen mm. työnhakuvalmennusten avulla. Suorien asiakaskontaktien ja haastatteluiden rooli oli linjalla vähäinen ja kontaktikanavana toimivat pääsääntöisesti puhelin tai sähköiset työkalut. Osaamisen kehittämisselvikkeiden keskeisin asiakasryhmä ovat työnhakijat, jotka kokevat tarvitsevansa lisäkoulutusta tai osaamisen vahvistamista työllistymisensä tueksi. Linjan palvelurepertuaari on hyvin laaja-alainen ja pitää sisällään mm. erilaisia työvoimakoulutuksia, uravalmennusta ja ammatinvalintaohjausta. Palvelulinjalla asiakaskontaktit pyrittiin järjestämään tasaisin väliajoin, joko kolmen tai kuuden kuukauden jaksoissa. Kolmas, tuetun työllistymisen palvelut -linja taas vastasi niiden työnhakijoiden palveluprosesseista, jotka tarvitsivat työllistymisensä tueksi runsaasti apua tai yksilöllistä ohjausta. Palvelulinjan asiakkailla on usein taustallaan useita työllistymistä vaikeuttavia tekijöitä, kuten alentunutta työkykyä tai mm. elämän- ja arjenhallintataitoihin liittyviä haasteita. Kohderyhmän osittainen haastavuus edellyttää, että asiakkaita pyritään myös kontaktoimaan useammin ja pääsääntöisenä palvelukanavana toimii tapaaminen. Palvelulinjarakenteen tuli myös heijastua esimerkiksi määräaikaishaastatteluiden ja suunnitelmien sisältöihin.

Palvelulinjarakenteen lisäksi viime vuosina TE-toimiston haastattelukäytäntöihin on voimakkaimmin vaikuttanut julkishallinnon digitalisaatio. Vuonna 2008 alkaneen taantuman seurauksena työttömien työnhakijoiden määrät olivat vuosina 2013–2016 nousseet suurissa asutuskeskuksissa erittäin korkealle tasolle. Samanaikaisesti kuitenkin TE-toimistojen käytössä olevat resurssit olivat pienentyneet. Ratkaisuksi tähän ristiriitaan esitettiin sähköisten palveluiden laajentamista ja ns. monikanavapalvelumallia, jossa asiakaskontakteja voitiin joustavasti hoitaa niin tapaamisina, puhelimella kuin muilla keinoin. TE-toimistossa tämä on tarkoittanut sitä, että yhä useampi työnhakija- tai yritysasiakkaan palvelu on siirtynyt sähköiseen muotoon. Esimerkiksi työnhaun käynnistäminen tapahtuu nykyään puhtaasti verkossa TE-toimiston Oma asiointi –palvelua hyödyntämällä. Samalla henkilöasiointia toimiston tiloissa on vähennetty ja ylipäättänsä siitä on jo pitkään pitänyt sopia etukäteen asiantuntijan kanssa. Sähköisten verkkopalveluiden lisäksi myös puhelinpalvelun rooli on korostunut. Toimiston henkilöasiakaspuolella digitaalisuuden ja omatoimisuuden lisääntyminen on otettu vastaan kaksijakoisesti. Osa asiakkaista on kiitellyt, että digitaalisuuden myötä työnhausta on tullut omaehtoisempaa ja siitä on kadonnut turha asiointi toimistossa. Osa taas on kaivannut edelleen toimistolta aktiivisempaa kontaktointia ja tukea työnhaulle. Jälkimmäinen näkemys on ollut yleinen varsinkin uusien työnhakijoiden ja nuorten keskuudessa.

Näillä näkymin vuonna 2020 suomalainen työhallinto käy läpi jälleen suuren uudistuksen, kun aikaisemmat valtiolliset työ- ja elinkeinopalvelut siirtyvät uuden maakuntahallinnon alaisuuteen kasvupalvelut nimellä. Jatkossa palvelut tuotetaan kilpailullisella tuotantomallilla, mikä tarkoittaa sitä, että nykyisenlainen työhallinto joutuu jatkossa yhä voimakkaammin kilpailemaan niin yksityisten kuin kunnallistenkin palvelun tuottajien kanssa. Samalla kilpailu varmasti kohdistuu myös siihen, millä tavoin asiakaskontakteja eri palveluntuottajien keskuudessa hoidetaan ja miten ne sisällöllisesti järjestetään. Varmaa on myös, että jo olemassa olevien palvelukanavien rinnalle muodostuu useita erilaisia sähköisesti tuotettuja palveluita, esimerkiksi skype-haastatteluja ja chat-palveluja. On kuitenkin epätodennäköistä, että haastattelu itsessään työnhakua ohjaavana ja seuraavana elementtinä katoaa.

Määräaikaishaastattelut aktiivisen työvoimapolitiikan osana

Työttömien haastatteluihin ja aktiiviseen kontaktointiin liittyvä tutkimustieto on varsin kattavaa. Usein se kytkeytyy laajempaan keskusteluun aktiivisen työvoimapolitiikan merkityksestä. Useat tutkimukset niin Yhdysvalloissa (Ashenfelter ym. 2005; Klepinger ym. 2002) kuin Euroopassakin (Mickelwright & Nagy 2005; Graversen & van Ours 2006; Hägglund 2009; Pedersen, Rosholm & Svarer 2012; van der Berg & van der Klaauw 2015) ovat havainnollistaneet, että työhallinnon aktiivisella yhteydenpidolla, työnhaun säännöllisellä seurannalla ja asiakasohjauksella on merkittävä vaikutus työttömyyden keston lyhentämiseen. Esimerkiksi Ruotsissa vuonna 2004 toteutetuissa ja klassisiin koeasetelmiin pohjautuvissa kokeiluissa työnhaun aktiivinen seuranta ja yhteydenpito lyhensivät tarkastelussa olleiden koehenkilöiden työttömyyksien kestoja jopa seitsemällä viikolla verrattuna ns. normaalitoimenpiteiden kohteena olleisiin vertailuryhmiin (Hägglund 2009).

Myös Uudenmaan ELY-keskuksen ja TE-toimiston vuoden 2016 aikana toteuttamissa kolmessa työnvälityskokeilussa aktiivinen yhteydenpito työnhakijaan kasvatti niin avoimille työmarkkinoille työllistyneiden kuin palveluihin siirtyvien osuutta merkittävästi suhteessa suppeamman asiakaskontaktointin kohteena olleisiin vertailuryhmiin. Varsinkin tuetun työllistymisen palvelut -linjalla tulokset olivat erinomaisia. Tutkimuksessa todettiin kuitenkin, että aktiivisten haastatteluiden tuloksellisuutta ei yksiselitteisesti selitä yhteydenpitomäärän kasvattaminen. Sen sijaan merkitystä on yhteydenpidon sisällöllä ja tavoitteellisuuksella. (Sundvall ja Härmälä 2016). Samalla tavalla esimerkiksi edellä mainitussa Ruotsin kokeiluissa pelkkä työnhaun seurannan lisääminen ei itsessään johtanut merkittäviin tuloksiin, mutta kun mukaan otettiin myös aikaisempaa aktiivisempi ja vuorovaikutteinen yhteydenpito työnhakijan ja viranomaisen välillä, muuttuivat tulokset huomattavasti positiivisiksi (Hägglund 2009, 18).

Sisäinen keskustelu työhallinnon totuttamista haastatteluista kytkeytyy hyvin usein määrän ja laadun väliin vastakkainasetteluun. Ensimmäisen näkökulman mukaan esimerkiksi haastattelukäytäntö on tehokkaasti saatava koskemaan mahdollisimman montaa työtöntä. Etuna on, että tällöin haastatteluiden ja niihin liittyvät seuranta- ja ohjausvaikutukset koskettavat kattavasti suurinta mahdollista joukkoa työnhakijoita. Negatiivisena puolena on kuitenkin haastatteluiden sisällön ja laadun kärsiminen. Kun tavoitellaan haastatteluiden mahdollisimman suurta kattavuutta, joudutaan tyypillisesti haastatteluun käytetystä ajasta väistämättä tinkimään. Samalla myös haastatteluiden mahdolliset vaikutukset ovat vaarassa heikentyä. Konkreettisimminkin jälkimmäinen ilmiö tulee esiin mm. silloin kun asiantuntijakohtaiset asiakasmäärät ovat suuria, kuten esimerkiksi Uudellamaalla on jo vuosia ollut.

Haastatteluiden laatuun ja sisältöihin panostaminen taas mahdollistaa tuloksellisemman ja konkreettisemmän tuen tarjoamisen työnhakijoille, mikä voi näkyä mm. yksilöllisinä työllistymissuunnitelmina, tarkempina palveluohjauksina ja paremmin työnhakijan omaa osaamista vastaavina työtarjouksina. Yhtenä heikkoutena on kuitenkin haastatteluprosessin hitaus. Yksilöllinen kontaktointi on usein esimerkiksi aikaavievempää. Jokaisen haastattelun aikana TE-toimiston asiantuntijoiden tulisi myös pystyä joustavasti mukautumaan työnhakijoiden yksilölliseen palvelutarpeeseen, heitä kiinnostavien ammattialojen työmarkkinatilanteeseen tai koulutusvaihtoehtoihin. Tulevaisuudessa kehittyvät sähköiset palvelukanavat voivat kuitenkin tarjota tähän ristiriitaan jonkinlaisen ratkaisun.

Työttömien määräaikaishaastatteluja koskeva ohjeistus ja tausta

Kuten edellisissä kappaleissa todettiin, eivät työttömien määräaikaishaastattelut ole uusi keksintö. Jo vuoden 1998 työvoimapolitiittisen järjestelmän kokonaisuudistuksessa ne nostettiin keskeiseksi ja lakisääteiseksi osaksi silloisten työvoimatoimistojen perustoimintaa. Tavoitteet olivat tuolloin lähes samat kuin kirjoitushetkellä työ- ja elinkeinoministeriön aivan viimeisimmässä **linjauksessa TE-palveluiden tehostamisesta ja työnhakijan haastatteluiden järjestämisestä** (TEM/2326/07.10.02/2016). Siinä haastatteluiden päämääräksi määritellään työttömien työnhakijoiden työllistymisen nopeuttaminen, pitkäaikaistyöttömyyden ehkäisy ja avoimien työpaikkojen nopea täytyminen. Haastattelujen lisäämisen taustalla vaikuttaa lisäksi pyrkimys työvoiman kysynnän ja tarjonnan välisen kohtaannon parantamiseen ja yksilöllisen työnvälityksen edellytysten vahvistamiseen. Haastattelu on esimerkiksi hyvä keino kartoittaa työnhakijoiden yksilöllinen palvelutarve, osaaminen ja kyvykyys työmarkkinoilla ja tätä kautta kohdentaa hänelle tarjottavia palveluja oikeaoppisesti.

Työttömille tehtävien haastatteluiden sisällöistä ja toteutuksesta on sovittu **laissa julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta** (916/2012, 4-7§), jota muutettiin vuonna 2016 (1456/2016). Tällä hetkellä voimassa olevan lainmuotoilun mukaan työttömälle täytyy varata määräajoin tilaisuus haastatteluun työnhakijan yksilöllisen palvelutarpeen mukaisesti. Ensimmäinen haastattelu tulisi olla jo kahden viikon kuluessa työttömyyden alusta. Tällöin työttömälle tehdään alkukartoitus, joka tulee toteuttaa aina, ellei se ole työnhakijan tilanteen huomioon ottanen ilmeisen tarpeeton. Tämän jälkeen varsinaiset määräaikaishaastattelut järjestetään aina kun työnhakijalla tulee täyteen kolme kuukautta yhtäjaksoista työttömyyttä. Aikaisemmin (v. 2016 asti) voimassa ollut lainmuotoilu määritteli työttömien haastatteluvälin väljemmin. Sen mukaan haastattelu oli toteutettava kolmen kuukauden välein niin kauan kun työnhakijan työttömyys on kestänyt yhtäjaksoisesti alle puolivuotta. Tämän jälkeen haastatteluväli voitiin pidentää kuuteen kuukauteen. Nykyisessä laissa tätä muotoilua ei enää löydy, eli haastattelu on järjestettävä selkeästi tiiviimmällä tahdilla.

Haastatteluiden toteutustavasta TE-toimistot voivat päättää itsenäisesti. Lähtökohta on kuitenkin, että haastattelu järjestetään joko kasvokkain TE-toimiston tiloissa, puhelimen tai etäyhteyden avulla. Sisällöllisesti työttömän ensimmäisessä kahden viikon kohdalla toteutetussa alkukartoituksessa tulisi tarkistaa työnhakijan työnhakutiedot, arvioida palvelutarve, laatia ensimmäinen työllistymissuunnitelma ja sopia parhaasta yhteydenpitotavasta työnhakijan ja TE-toimiston välillä. Myöhemmissä määräaikaishaastatteluissa tarkoituksena on enemmänkin arvioida työnhaun tuloksellisuutta, työllistymissuunnitelman tai sitä vastaavan suunnitelman toteutumista sekä tarjota työtä. Tarvittaessa työllistymissuunnitelma (tai sitä vastaava suunnitelma) tulee päivittää ja siihen sisältyvät toimenpiteet tulee täydentää jokaisen haastattelun yhteydessä. Haastatteluille ei kuitenkaan ole universaalia yleiskaavaa, koska työnhakijoiden palvelutarpeet ja tilanteet vaihtelevat suuresti.

Yksi haastatteluiden keskeisimpiä vaiheita on työllistymis-, aktivointi- tai kotoutumissuunnitelmasta sopiminen tai suunnitelman päivittäminen. TE-toimisto laatii suunnitelman yhteistyössä työnhakijan kanssa. Nykyään työnhakija voi laatia alustavan suunnitelmaehdotuksen myös TE-toimiston Oma asiointi palvelun

kautta. Suunnitelma koostuu kahdesta osasta: 1) työnhaun kartoituksesta ja 2) varsinaisesta toimintasuunnitelmasta. Toimintasuunnitelmaan kirjataan työnhakijan kanssa yhdessä sovitut toimenpiteet ja palvelut, jotka edistävät hänen sijoittumistaan työhön tai koulutukseen. Palveluista sopimisen apuvälineenä on mahdollista käyttää joillain TE-toimistoalueilla esimerkiksi erillistä palvelutarjotinta, jossa saatavilla olevien palveluiden sisällöt ja käyttötarkoitukset on kuvattu työnhakijalle. Toimintasuunnitelma voi pitää sisällään mm. omatoimisesta työnhausta sopimista, CV-netin käyttöä, yrittäjyyshedellytysten selvittämistä, erilaisiin työvoimapalveluihin tai –koulutuksiin hakeutumista ja terveydenhuoltopalveluiden hyödyntämistä. Suunnitelmassa myös sovitaan aikavälistä, jolloin kyseiset toimenpiteet tulee suorittaa.

Työnhakija hyväksyy suunnitelman joko sähköisesti Oma asiointi –palvelussa tai allekirjoittamalla paperiversio. Suunnitelmaa ei saisi hyväksyttävä suoraan puhelimesta. Suunnitelman sisältöön ei saa hakea muutosta jälkikäteen, koska kysymys on virallisesta hallintotoimenpiteestä. Hyväksynnän jälkeen viranomaisen tehtävänä on seurata suunnitelman edistymistä ja tarvittaessa puuttua väärinkäytöksiin. **Työttömyysturvain** (1290/2002) 9 § määrittää, että työllistymissuunnitelman tai sitä korvaavan suunnitelman laatimistilaisuuteen eli usein määräaikaishaastatteluun saapumatta jääminen aiheuttaa työnhakijalle minimissään 15 päivän korvauksettoman karenssijakson. Korvaukseton jakso kestää siihen asti, kunnes suunnitelma on vihdoin laadittu. Työllistymissuunnitelmassa sovittujen toimenpiteiden ja sen toteuttamisen laiminlyönti taas aiheuttaa työnhakijalle minimissään 60 päivän korvauksettoman jakson (**Työttömyysturvalaki** 11 §). Työttömän työnhakijan velvollisuutena on ilmoittaa TE-toimiston Oma asiointi –järjestelmässä suunnitelman edistymisestä. Yksi määräaikaishaastatteluiden ja haastatteluiden lisäämisen keskeisimmistä tavoitteista onkin suunnitelmassa sovittujen toimenpiteiden entistä tarkempi kohdentaminen ja seuranta.

Määräaikaishaastatteluiden lisäämisen vaikutukset TE-toimiston suoritemääriin

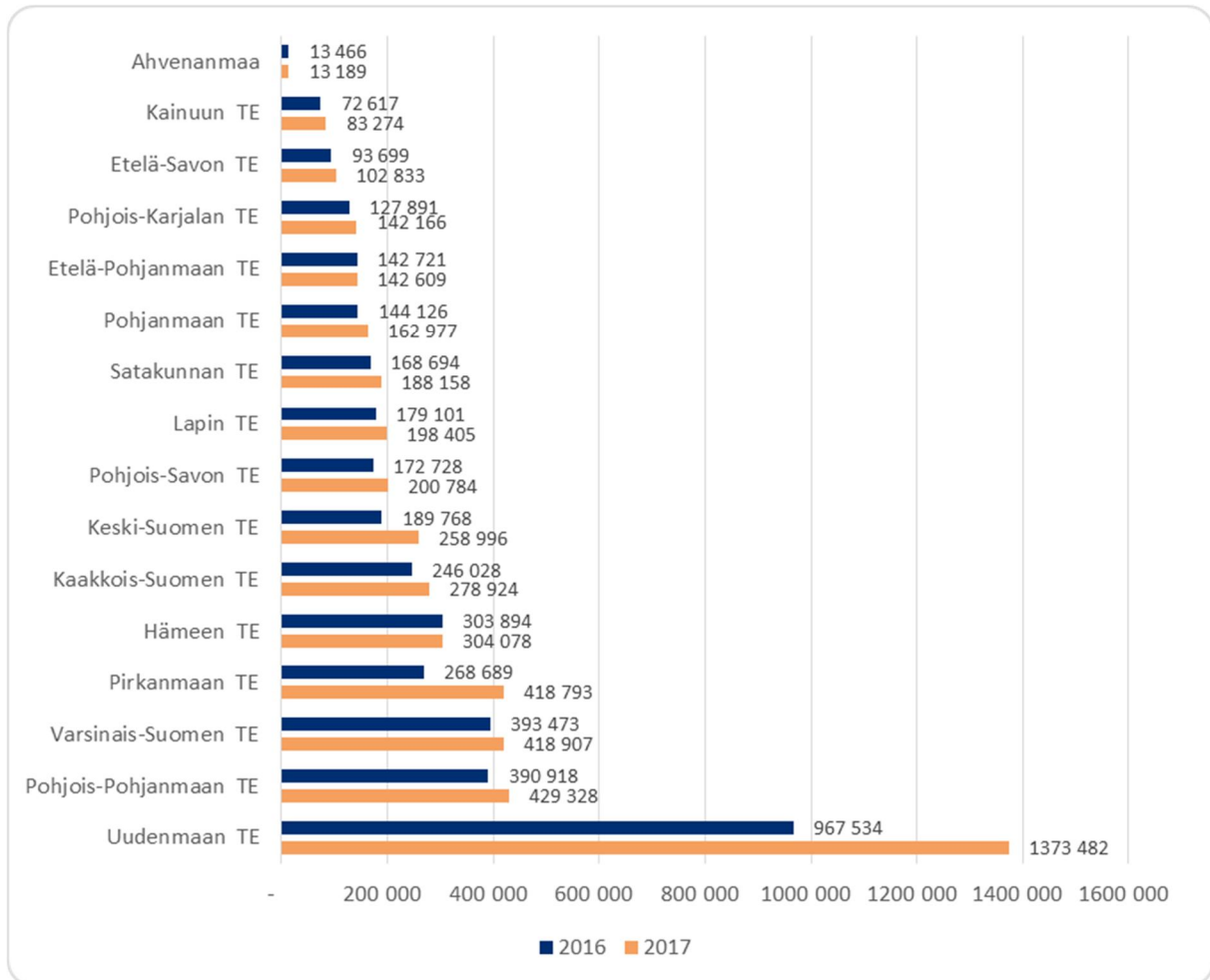
Tässä kappaleessa tarkastellaan, näkyykö haastattelujen lisääminen Uudenmaan TE-toimiston yhteydenpito-, suunnitelma- ja karenssilausuntomäärissä. Vertailukohtana käytetään pääsääntöisesti vuotta 2016. Vaikka kuvioissa havaittavat muutokset eivät kaikilta osin olekaan suoraan yhdistettävissä määräaikaishaastattelumäärien kasvuun, antaa niiden sijoittuminen juuri vuoden 2017 ajalle siitä hyvin vahvoja viitteitä.

Työttömien määräaikaishaastattelut ja yhteydenpitomäärien kehitys Uudellamaalla

TE-toimiston ja työnhakijoiden välillä tehdään vuosittain useita erityyppisiä ja eripituisia yhteydenottoja. Yhteydenotto voi koskea esimerkiksi työnhakijan yksittäisiin kysymyksiin vastaamista, työnhakutilanteen kartoittamista, erilaisten työnhakudokumenttien vastaanottamista tai rekrytointitilaisuuksiin tai palveluinfoihin liittyvien kutsujen lähettämistä. Vaikka työnhakija voi periaatteessa olla toimistoon yhteydessä milloin haluaa, on pitkäaikaisempia keskusteluja varten varattava nykyään lähes aina oma aika. Koska määräaikaishaastattelu on käytännössä yksi yhteydenotto, ei ole yllättävää, että vuoden 2017 aikana määrissä on tapahtunut suuri muutos. Vaikka on huomioitava, että kaikki seuraavissa kappaleissa eriteltyt yhteydenotot eivät suoraan olekaan sidoksissa haastatteluihin, saati suunnitelmien laatimiseen, voidaan kuvasta 1 kuitenkin tehdä olettaus niiden välisestä hyvin vahvasta yhteydestä. Etenkin Uudellamaalla yhteydenottojen määrät ovat juuri haastatteluihin panostamisen aikoihin kasvaneet lähes räjähdysmäisesti. Kuvaan on laskettu kaikki TE-toimiston työnhakijaan tai työnhakijan TE-toimistoon kohdentamat yhteydenotot puhelinasiointin, soittoyhteyksien, kasvokkaisten tapaamisten, sähköpostien, kirjeiden ja videoneuvotteluiden osalta¹. Tietojen ulkopuolelle on jätetty sähköisen asiointin yhteydenottomerkinnät sitä syystä, että ne ovat pääsääntöisesti pelkkiä teknisiä kirjauksia. Kun vielä vuonna 2016 Uudellamaalla oli noin 968 000 yhteydenottoa (pl. sähköinen asiointi), oli vuonna 2017 vastaava lukema noussut jo vajaaseen 1,4 miljoonaan yhteydenottoon, mikä on enemmän kuin kolmella seuraavaksi suurimmalla ELY-alueella (Pohjois-Pohjanmaa, Varsinais-Suomi, Pirkanmaa) yhteensä. Käytännössä tämä tarkoitti noin 42 prosentin nousua vuoden takaiseen tilanteeseen. Muiden alueiden osalta ainoastaan Pirkanmaan näyttää päässeen lähelle samanlaista kasvuvauhtia. Siellä yhteydenottomäärät ovat nousseet kahden viimeisen vuoden välillä noin 56 prosenttia. Määrissä kaikki alueet jäivät kuitenkin selkeästi jälkeen Uudestamaasta. Merkillinen huomio on kuitenkin, että Uusimaa, Pirkanmaa ja pienemmässä mittakaavassa Keski-Suomi ovat ainoita alueita, joilla yhteydenotot työnhakijoiden ja TE-toimiston välillä ovat selvästi lisääntyneet. Muilla aluilla määrät ovat kyllä kasvaneet, mutta puhutaan kuitenkin huomattavasti pienemmistä prosenttiosuksista (10-15 %). (Kuva 1)

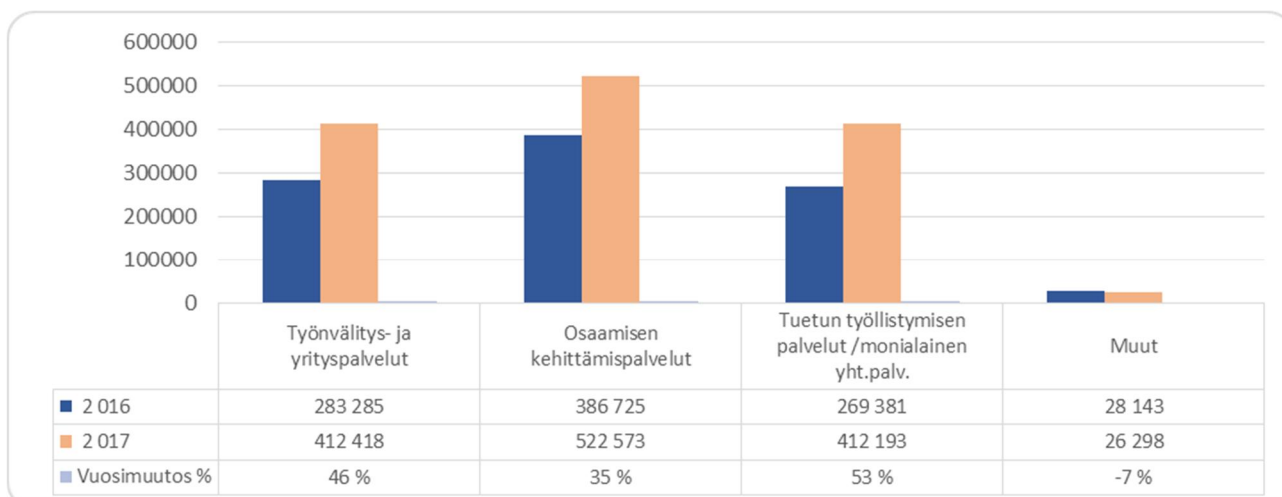
¹ Vuonna 2017 TE-toimiston URA-järjestelmään luotiin omat koodinsa (70-72) haastatteluiden tekoa varten. Näiden käyttö oli kuitenkin vuoden aikaa vielä vähäistä, mistä syystä tähän on otettu mukaan kaikki eri yhteydenotto koodeille kirjatut kontaktit

Kuva 1. TE-toimiston yhteydenottomäärät (pl. sähköinen asiointi) vuosina 2016 ja 2017 ELY-alueittain. (Lähde: Qlikview-järjestelmä).



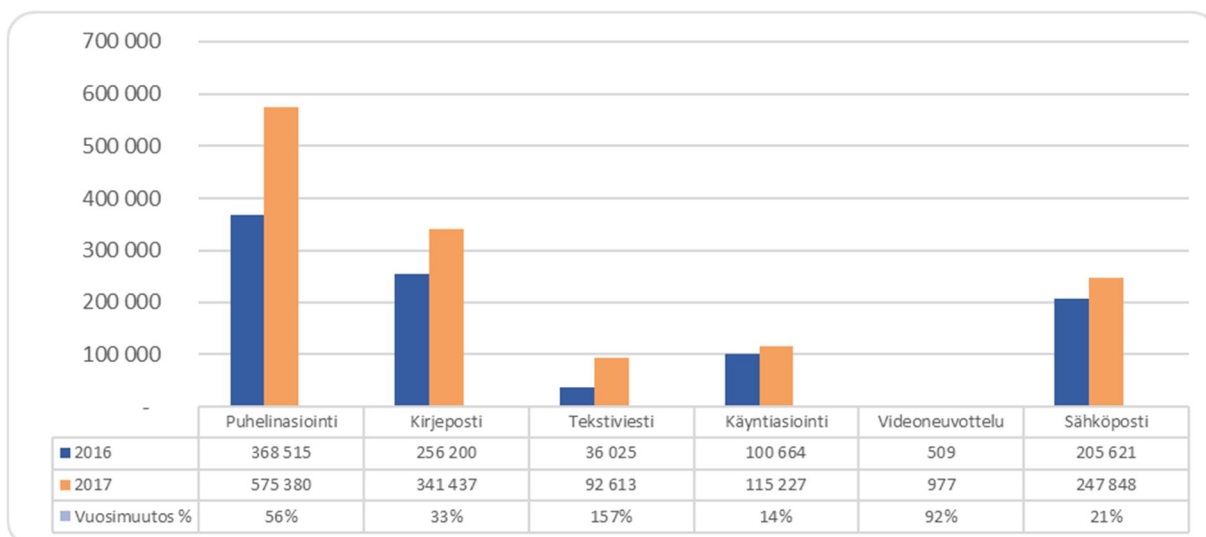
Kuvassa 2 yhteydenottomäärissä tapahtunutta muutosta on tarkasteltu Uudenmaan TE-toimiston kolmella palvelulinjalla. Ensimmäinen kuvasta esiin nouseva havainto on, että kaikille palvelulinjoille vuosi 2017 on selkeästi merkinnyt suurta panostusta kaikenlaiseen asiakaskontaktointiin. Vuotta aiemman tilanteen huomioiden tämä on suhteellinen kasvu ollut voimakkainta tuetun työllistymisen palvelut -linjalla. Palvelulinjalla molemminpuolisten yhteydenottojen tai yhteydenottoyritysten määrä oli kasvanut jopa 53 prosentilla, mikä tarkoittaa noin 143 000 yhteydenoton lisäystä edeltävään vuoteen. Määrällisesti eniten yhteydenottoja tehtiin osaamisen kehittämispalvelut -linjalla. Suhteellinen kasvu oli kuitenkin selvästi lievempää kuin kahdella muulla linjalla. Suurin muutos on havaittavissa työväily- ja yrityspalvelut -linjalla. Yhteydenottomäärät ovat linjalla kasvaneet 129 000 kontaktilla eli 46 prosenttia. Vaikka absoluuttisissa määrissä linja jääkin osaamisen kehittämispalvelut -linjan ja suhteellisessa vuosimuutoksessa tuetun työllistymisen palvelut -linjan taakse, on huomioitava, että linjan aikaisempia asiakasprosesseja on hallinnut vahva painotus työnhakijan omatoimiseen työnhakuun. Aktiivista kontaktointia linjalla on ollut vähän. Yhteydenottomäärien kasvattaminen on siis selvä merkki siitä, että haastattelujen lisäämisen myötä linjalla on todella jouduttu muuttamaan omia sisäisiä prosesseja hyvin merkittävästi.

Kuva 2. Uudenmaan TE-toimiston yhteydenottomäärät (ol. sähköinen asiointi) vuosina 2016 ja 2017 palvelulinjan mukaan. (Lähde: Qlikview-järjestelmä)



Kuvioissa 3, 4, 5 ja 6 on tarkasteltu Uudenmaan TE-toimiston yhteydenottomäärien kasvua yhteydenototavan ja työnhakijan palvelulinjan mukaan. Yhteydenototavat on jaettu kuuteen erilliseen kategoriaan. Kuvasta 3 voidaan lukea kaikki Uudenmaan TE-toimiston ja työnhakijoiden tekemät yhteydenotot yhteydenototyypeittäin vuosina 2016 ja 2017. Kuviossa ei ole huomioitu sitä, mistä suunnasta (työnhakijalta vai TE-toimistolta) yhteydenotto on tullut. Kumpanakin vuonna puhelinasiointi on selkeästi ollut TE-toimiston yleisin palvelumuoto. Noin 42 prosenttia TE-toimistoon liittyvästä asioinnista tapahtui vuonna 2017 puhelimen välityksellä. Edeltävänä vuonna se oli 38 prosenttia. Yhteensä puhelinasiointi koostui vuonna 2017 noin 575 000 soitosta tai epäonnistuneesta soittoyrityksestä. Epäonnistuneiden soittoyritysten osuus kaikista soittoista oli 18 prosenttia (103 000 kpl). Määrissä mitattuna puhelinpalvelun käyttö oli kasvanut vuosien 2016 ja 2017 välillä selkeästi eniten. Vuonna 2017 tehtiin yhteensä 206 865 puhelimen välityksellä tapahtunutta yhteydenottoa tai yhteydenottoyritystä enemmän kuin sitä edeltävänä vuonna. Prosentuaalisesti tämä tarkoittaa 56 prosentin lisäystä palvelukanavan käytössä. Vaikka kaikki yhteydenotot eivät suoranaisesti olekaan aina liittyneet määräaikaishaastatteluihin, voidaan näiden lukujen pohjalta kuitenkin vetää hyvin vahva johtopäätös, että puhelimesta on muodostunut entistä yleisempi kontaktiväline myös haastatteluiden teossa. (Kuva 3).

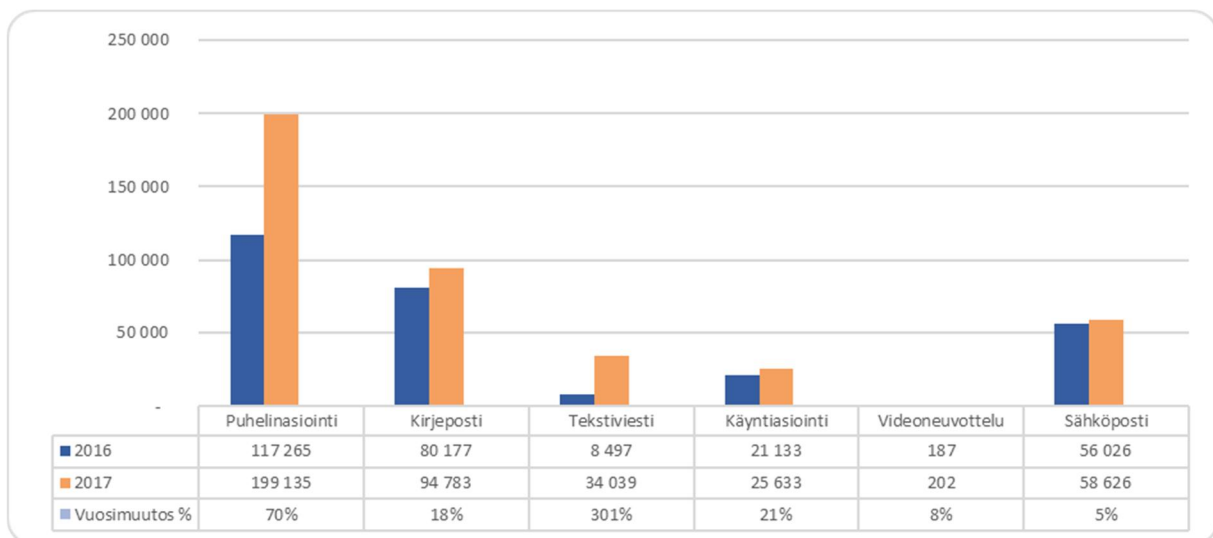
Kuva 3. Uudenmaan TE-toimiston (koko toimisto) yhteydenottomäärät (pl. sähköinen asiointi) vuosina 2016 ja 2017 palvelukanavan mukaan. (Lähde: Qlikview-järjestelmä)



Työttömien määräaikaishaastattelut voidaan myös toteuttaa kasvokkaisina tapaamisina TE-toimistossa tai videoneuvotteluina. Kasvokkaisten tapaamisten osuus TE-toimiston yhteydenotoista on kuitenkin nykyään hyvin pieni ja osuus on vähentynyt roimasti koko 2000-luvun ajan. Kaikista yhteydenotoista vain 8 prosenttia (115 227 kpl) toteutettiin vuonna 2017 tapaamisina. Vuoteen 2016 nähden tämä kuitenkin merkitsi noin 14 prosentin (14 563 kpl) kasvua. Haastattelut voidaan toteuttaa myös videoyhteyden välityksellä. Tämä on Uudenmaan TE-toimistossa vielä varsin uusi työväline, joten käyttömäärät eivät nousseet korkeiksi. Vuonna 2017 videoneuvotteluina toteutettiin vajaa tuhat yhteydenottoa. Määrä on kuitenkin lähes kaksi kertaa suurempi kuin edeltävänä vuonna. Valtakunnallisesti tarkasteltuna videoneuvottelu on huomattavasti yleisempi kontaktitapa mm. Etelä-Pohjanmaan, Keski-Suomen ja Pirkanmaan TE-toimistoissa.

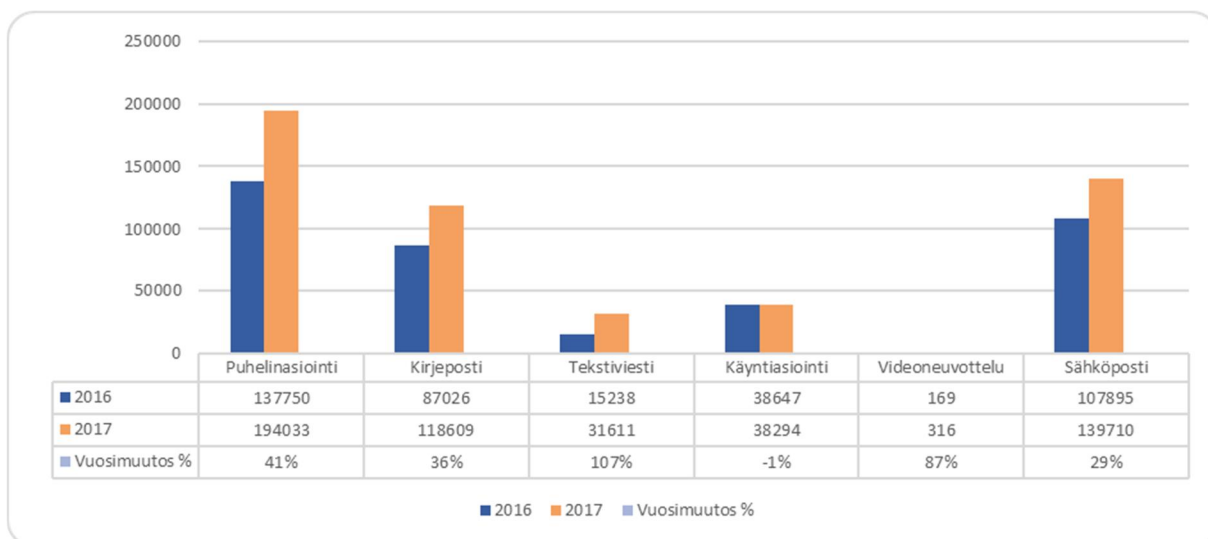
Seuraavissa kuvissa tarkastellaan miten yhteydenottotavat eroavat TE-toimiston kolmella palvelulinjalla. Kuva 4 havainnollistaa työnvälitys- ja yrityspalvelut -linjan tilannetta vuosina 2016 ja 2017. Haastatteluihin liittyvistä yhteydenottotavoista (puhelin, tapaaminen, videoneuvottelu) puhelinpalvelu on kasvanut linjalla määriään eniten. Vuonna 2017 linjalla tehtiin vajaa 200 000 puhelinsoittoa tai soittoyritystä, mikä on 70 prosenttia (82 000 kpl) enemmän kuin vuotta aikaisemmin. Puhelinasioinnin osuus oli linjalla noussut 48 prosenttiin. Myös käyntiasioinnin määrät on palvelulinjalla jonkin verran kasvanut (21 %), mutta määrällisesti se on edelleen hyvin vähäistä verrattuna muihin linjoihin. Videoneuvotteluja linjalla tehtiin vuonna 2017 reilut 200 kappaletta eikä merkittävää kasvua juuri voitu havaita

Kuva 4. Uudenmaan TE-toimiston Työnvälitys- ja yrityspalvelut -linjan yhteydenottomäärät (pl. sähköinen asiointi) vuosina 2016 ja 2017 palvelukanavan mukaan. (Lähde: Qlikview-järjestelmä)



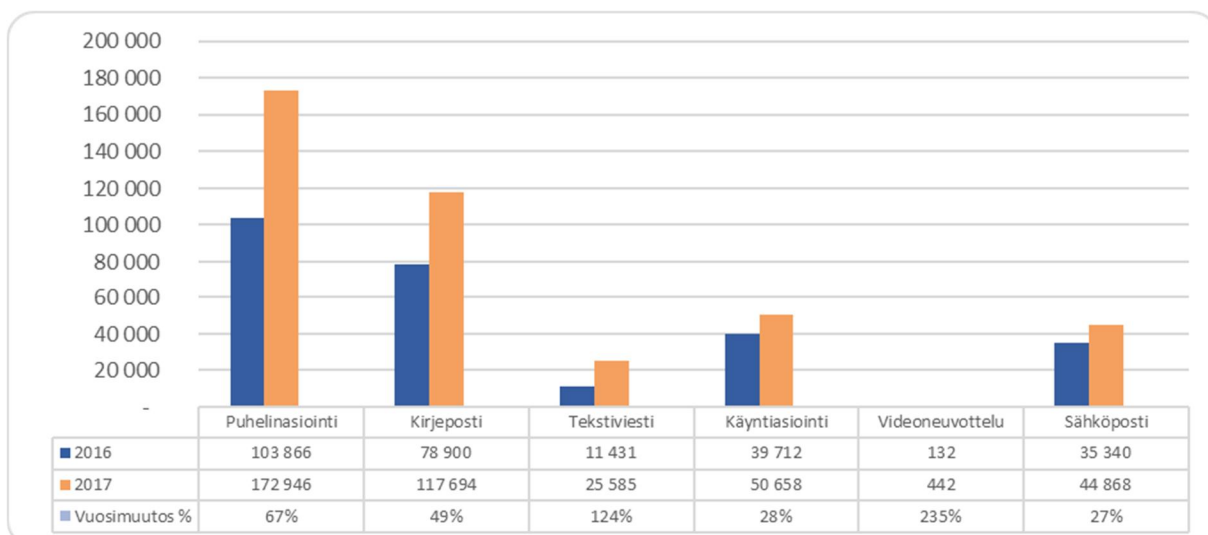
Myös osaamisen kehittämisspalvelut -linjalla puhelinasiointia on selvästi painotettu vuonna 2017 aikaisempaa voimakkaammin. Puhelinsoittojen ja soittoyritysten määrä on kasvanut palvelulinjalla 41 prosenttia (56 283 kpl). Kokonaisuudessaan puhutaan noin 194 000 puhelinsoitosta tai soittoyrityksestä. Videoneuvotteluiden määrä on myös mennyt ylöspäin, vaikka määrissä liikutaankin edelleenkin vain 316 yhteydenotossa per vuosi. Suhteellista kasvua on kuitenkin ollut jopa 87 prosenttia. Merkittävin huomio on kuitenkin, että huolimatta vahvasta panostuksesta haastattelujen tekoon, ei käyntiasiointi ole kasvanut palvelulinjalla lainkaan, päinvastoin se on jopa vähentynyt yhdellä prosentilla. Kehitys on erittäin poikkeuksellista verrattuna muihin palvelulinjoihin ja kertoo vahvasti siitä, että osaamisen kehittämisspalveluissa on selkeästi nostettu puhelin keskeisimmäksi yhteydenpitovälineeksi. (Kuva 5).

Kuva 5. Uudenmaan TE-toimiston Osaamisen kehittämispalvelut -linjan yhteydenottomäärät (pl. sähköinen asiointi) vuosina 2016 ja 2017 palvelukanavan mukaan. (Lähde: Qlikview-järjestelmä)



Tuetun työllistymisen palvelut -linjalla ja monialaisessa yhteispalvelussa henkilökohtaisten tapaamisten rooli on aina ollut muita palvelulinjoja keskeisempi. Tätä on perusteltu sillä, että linjan työnhakijat tarvitsevat hyvin usein erittäin laaja-alaista ja yksilöllistä palvelua, jota parhaiten voidaan tarjota tapaamisten välityksellä. Tästä huolimatta myös tällä linjalla puhelinasiointi on kasvattanut rooliaan entisestään. Linjalla tehtiin vuonna 2017 yhteensä 172 946 puhelinsoittoa tai soittoyritystä. Kasvua vuoteen 2016 nähden oli jopa 67 prosenttia (69 080). Soittoyritysten osuus oli samaan tapaan kuin muillakin linjoilla noin 20 prosenttia. Varsinainen käyntiasiointi oli vuonna 2017 kasvanut vajaalla 11 000 tapaamisella eli 28 prosenttia eli kaikista linjoista eniten. Kaikista koko TE-toimistossa järjestetyistä tapaamisesta linjalla tehtiin noin 44 prosenttia (50 658 kpl). Myös videoneuvottelujen määrä oli linjalla koko TE-toimiston suurin. Se oli myös kasvanut edellisvuoteen nähden huomattavan paljon (235 %). (Kuva 6).

Kuva 6. Uudenmaan TE-toimiston Tuetun työllistymisen ja monialaisen yhteispalvelun yhteydenottomäärät (pl. sähköinen asiointi) vuosina 2016 ja 2017 palvelukanavan mukaan. (Lähde: Qlikview-järjestelmä)

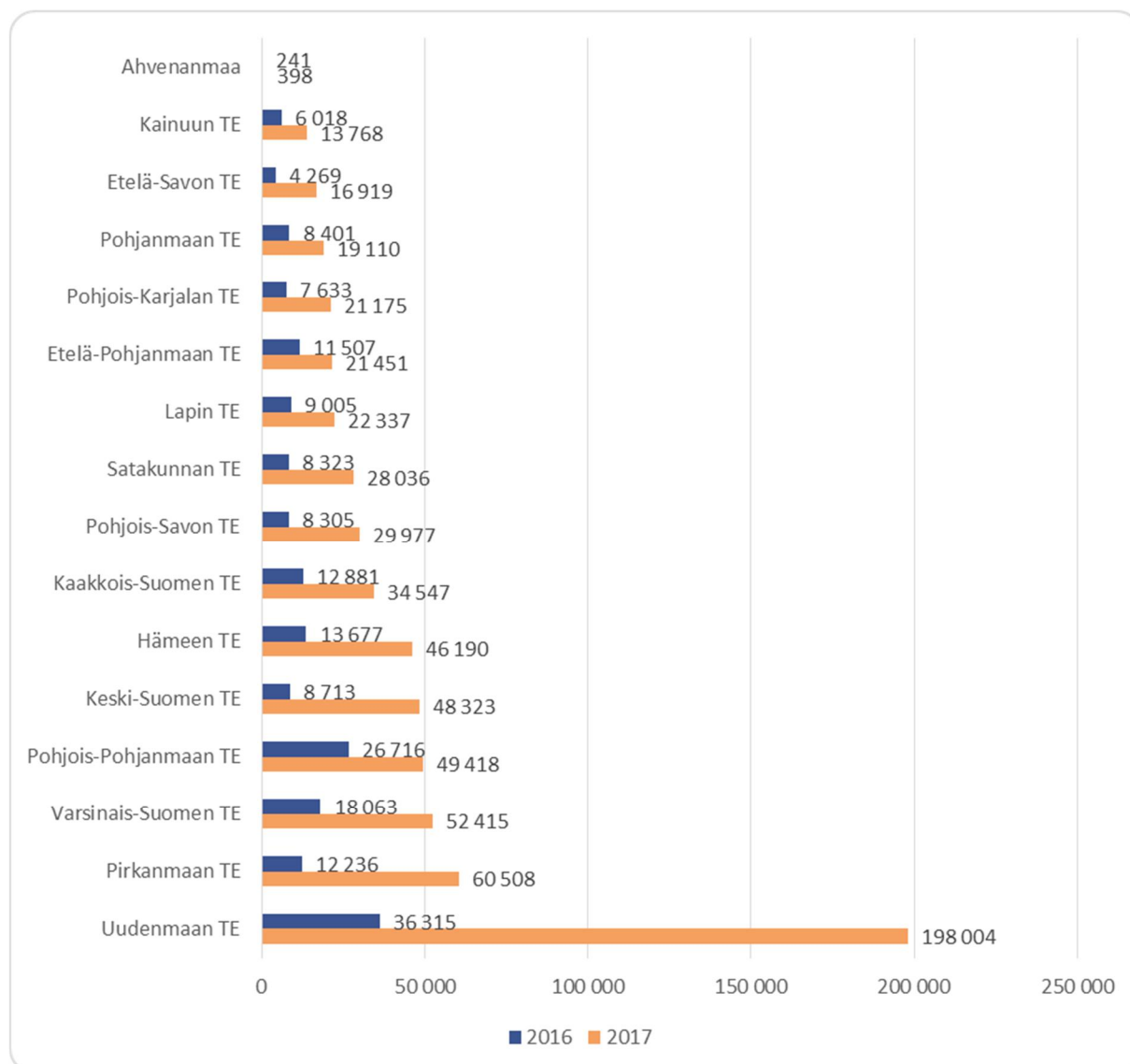


Työttömien määräaikaishaastattelut ja suunnitelmamäärien kehitys

Määräaikaishaastatteluiden yksi keskeinen päämäärä on ollut selkeyttää ja ohjata työttömien työnhakijoiden työnhakuprosesseja työmarkkinoiden ja heidän itsensä kannalta positiivisempaan suuntaan. Tavoitteen kannalta olennainen väline on työttömille laadittava työllistymissuunnitelma tai sitä vastaava aktivointi- tai kotoutumissuunnitelma. Suunnitelmassa on tarkoitus sopia mm. toimenpiteet tai tehtävät, jotka työtön työnhakija lupaa toteuttaa määräaikaan mennessä. Nämä voivat olla yksikertaisesti omatoimista työnhakua eri kanavia käyttäen tai sitten vastaavasti spesifeihin työvoimapolitiisiin palveluihin hakeutumista. Suunnitelma laaditaan tai päivitetään aina, kun työttömyys on kestänyt yhtäjaksoisesti kolme kuukautta, toisin sanoen aina määräaikaishaastattelun yhteydessä.

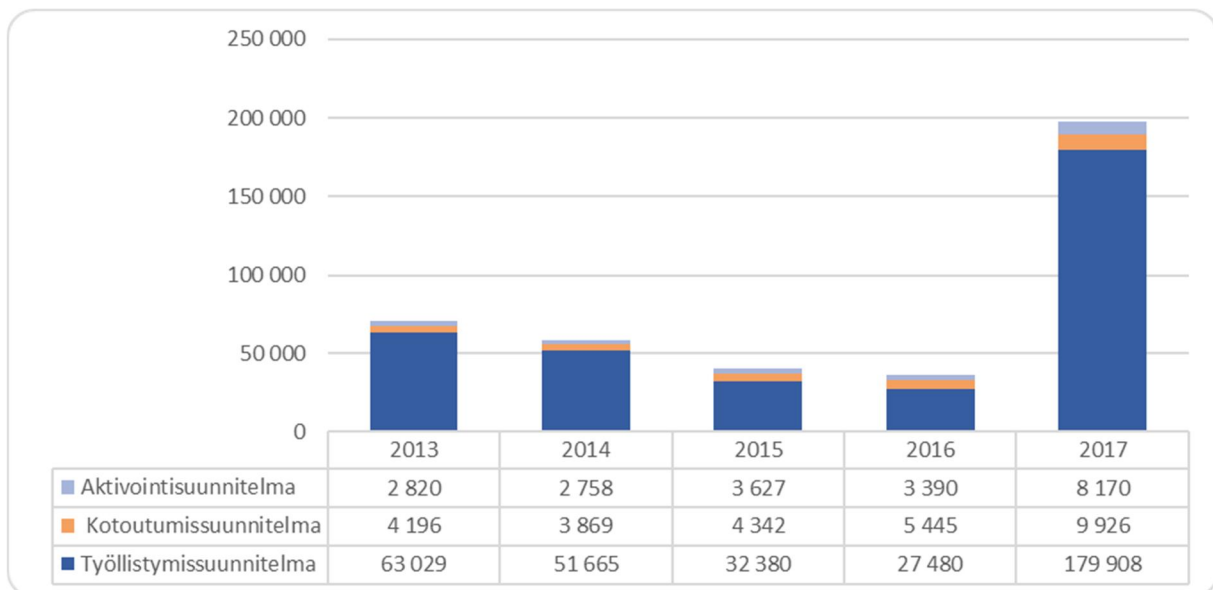
Koska suunnitelmien laatiminen on sisäänkirjoitettu määräaikaishaastatteluprosessin rakenteisiin, ei ole suurikaan yllätys, että niiden määrät ovat koko maassa kasvaneet vuoden 2017 aikana. Kuvassa 7 vuosien 2016 ja 2017 aikana työttömille työnhakijoille tehdyt suunnitelmat (työllistymis-, kotoutumis- ja aktivointisuunnitelma) on eritelty TE-toimistoalueen mukaan. Ensisilmäyksellä kuvasta voidaan havaita kaksi merkittävää tekijää: 1) suunnitelmamäärät ovat kaikilla alueilla vähintään kaksinkertaistuneet ja 2) erityisesti Uudenmaan alueella määrällinen kehitys on ollut todella voimakasta. TEM:n tietojen mukaan Uudellamaalla tehtiin vuoden 2017 aikana työttömille työnhakijoille jopa yli 198 000 työllistymissuunnitelmaa tai sitä vastaavaa suunnitelmaa. Vuonna 2016 sama lukema oli vain reilut 36 000 suunnitelmaa eli vuoden aikana määrät olivat siis lähes 5,5 kertaistuneet (445 %). Käytännössä Uudenmaan lukema on suurempi kuin kolmella seuraavaksi suurimmalla alueella yhteensä. Vaikka määrien osalta Uusimaa toimikin omassa luokassaan, oli prosentuaalinen vuosimuutos suhteutettuna edeltävään vuoteen kuitenkin suurin Keski-Suomen ELY-alueella. Vuonna 2017 Keski-Suomen alueen TE-toimistossa tehtiin reilut 48 000 suunnitelmaa, mikä tarkoittaa jopa 455 prosentin lisäystä aikaisempaan vuoteen nähden. Kun huomioidaan kaikille työnhakijoille tehdyt suunnitelmat vuoden 2017 aikana, nousevat Uudenmaan lukemat noin 256 000 kappaleeseen eli 446 prosenttia aikaisempaa vuotta korkeammalle tasolle.

Kuva 7. Vuosina 2016 ja 2017 työttömille työnhakijoille tehdyt työllistymis-, kotoutumis- ja aktivoitumissuunnitelmat ELY-alueen mukaan. (Lähde: TEM/Työnvälitystilasto).



Työttömille työnhakijoille voidaan tehdä kolmen tyyppisiä suunnitelmia. Kuvaan 8 on eritelty vuodesta 2013 lähtien kaikki Uudenmaan TE-toimistossa tehdyt suunnitelmat suunnitelmalajin mukaan. Kuvasta voidaan tehdä kaksi merkittävää havaintoa. Ensinnäkin sekä aktivointi- että kotoutumissuunnitelmien määrät muodostavat vain marginaalisen osuuden kaikista Uudellamaalla tehdyistä suunnitelmista. Esimerkiksi vuonna 2017 kotoutumissuunnitelmia tehtiin vain 9900 kappaletta, mikä on viisi prosenttia kaikkien suunnitelmien kokonaismäärästä. Aktivointisuunnitelmien osuus oli vielä pienempi (4 %). Toinen merkittävä havainto on, että vuoteen 2017 asti suunnitelmamääriä koskeva trendi on ollut selvästi laskeva. Vielä 2013 toimistossa tehtiin yhteensä 70 045 suunnitelmaa. Vuotta myöhemmin tehtiin enää 58 300 suunnitelmaa ja vuonna 2016 enää puolet kolmen vuoden takaisista määristä. Merkilliseksi tämän tekee se, että samaan aikaan työttömien työnhakijoiden määrät kuitenkin nousivat alueella aina vuoden 2016 loppuun asti.

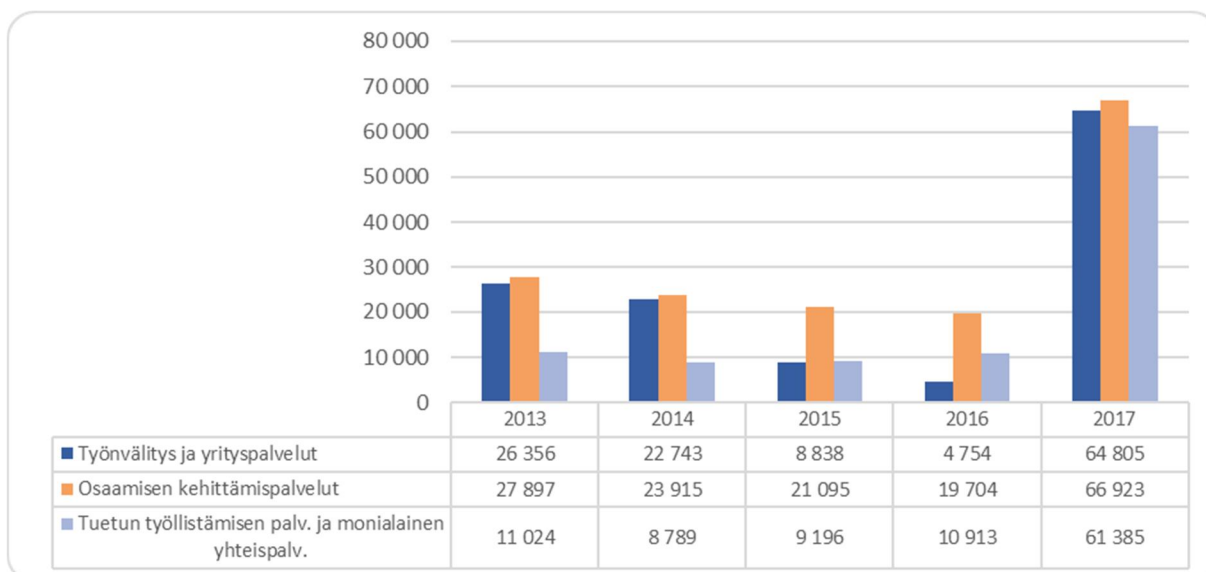
Kuva 8. Vuosina 2013-2017 Uudenmaan TE-toimiston työttömille työnhakijoille tehty työllistymis-, kotoutumis- ja aktivoitumissuunnitelmat. (Lähde: TEM/Työnvälitystilasto)



Suunnitelmia tehdään TE-toimiston kolmella palvelulinjalla hieman eri tavoin ja erilaisilla volyyymeilla. Kuviossa 9 on tarkasteltu suunnitelmamäärien kehitystä vuosina 2013-2017 Uudenmaan TE-toimiston eri palvelulinjoilla. Kun palvelulinjat vuonna 2013 perustettiin, oli niiden järjestys suhteessa suunnitelmamääriin hyvin looginen. Osaamisen kehittämissuunnitelma -linjalla, jossa erilaisista palveluista sopiminen on kaikkein keskeisimmässä roolissa, tehtiin ensinnäkin eniten suunnitelmia. Toiseksi suurimmat määrät olivat työnvälitys- ja yrityspalvelut -linjalla, jonka alaisuuteen kuuluu mm. TE-toimiston alkupalvelut. Työnhakijan ensimmäinen suunnitelma tyypillisesti laaditaan alkupalveluissa. Työttömien työnhakijoiden määrät kyseisellä linjalla olivat kuitenkin jo tuolloin huomattavasti suunnitelmamääriä korkeammat. Kolmannella, tuetun työllistymisen palvelut -linjalla suunnitelmia tehtiin vähiten. Myös asiakasmäärät olivat linjalla huomattavasti muita pienimmät.

Vuoden 2014 loppuun asti palvelulinjojen järjestys näyttää pysyneen alkutilanteen kaltaisena. Tämän jälkeen varsinkin työnvälitys- ja yrityspalvelut -linjalla näyttää tapahtuneen kuitenkin dramaattinen muutos, jonka seuraukset näkyivät myös koko toimiston mittakaavassa. Vuoden 2015 aikana työnvälitys ja yrityspalveluissa tehtyjen suunnitelmien määrät tippuivat vain reiluun 8 800, mikä tarkoitti aikaisempaan vuoteen nähden yli 60 prosentin pudotusta. Sama kehitys näyttää jatkuneen vuonna 2016, jolloin työnvälitys- ja yrityspalvelut linjalla tehtiin enää noin 4 800 eli vain murto-osa kolmen vuoden takaisista määristä. Kehityksen taustalla näyttää vaikuttaneen käytännön kautta tullut kokemus siitä, että suunnitelmat eivät palvelleet linjalle tyypillisten työnhakijoiden palveluprosesseja kovinkaan mittavassa määrin. Esimerkiksi palveluiden rooli oli linjalla pieni, mistä johtuen suurin osa suunnitelmissa sovitusta toimenpiteistä koski lähinnä omatoimista työnhakua. Linjalta puuttui myös ns. vastuuasiantuntijamalli, mikä teki työnhakijan suunnitelman seurannasta hankalaa. Suunnitelmien sijaan linjalla alettiin painottaa voimakkaammin esimerkiksi työtarjojen tekoa. Myös muilla palvelulinjoilla suunnitelma määrät laskivat saman trendin mukaisesti, mutta yhtä suuresta muutoksesta ei voida missään nimessä puhua. (Kuva 9).

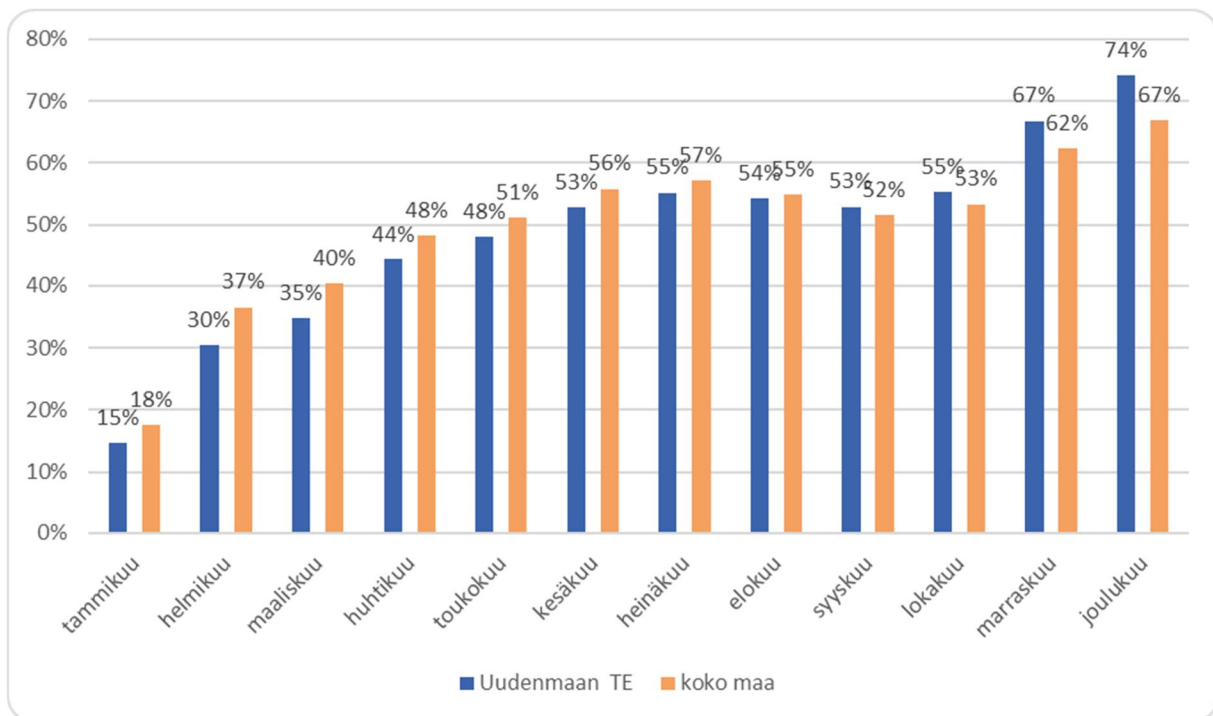
Kuva 9. Vuosina 2013-2017 Uudenmaan TE-toimiston työttömille työnhakijoille tehdyt työllistymis-, kotoutumis- ja aktivoitumissuunnitelmat työnhakijan palvelulinjan mukaan. (Lähde: TEM/Työnvälitystilasto)



Kun huomioidaan edellä kuvattu laskeva trendi, muodostaa vuosi 2017 kaikkien palvelulinjojen osalta enimmäismäärän merkittävemmän käännekohtan. Kyseisen vuoden aikana työttömille tehtyjen suunnitelmien määrät nousivat kaikilla palvelulinjoilla korkeammalle tasolle kuin kertaakaan linjojen olemassaolon aikana. Pelkästään absoluuttisia määriä tarkasteltaessa suurin muutos näyttää kohdistuneen työnvälitys- ja yrityspalvelut -linjaa. Linjalla tehtiin vuonna 2017 yhteensä 64 800 suunnitelmaa, mikä tarkoittaa määrien 14-kertaistumista vuoteen 2016 nähden. Osaamisen kehittämispalvelut -linjalla suunnitelmamäärät nousivat vuonna 2017 noin 67 000 kappaleeseen eli 3,3 kertaa aikaisempaa vuotta suuremmiksi. Tuetun työllistämisen palvelut -linjalla ja TYP:ssä tehtiin vuoden 2017 aikana 61 400 suunnitelmaa. Määrällisesti tämä oli vähemmän kuin muilla linjoilla, mutta toisaalta linjalla myös asiakasmäärät ovat pienemmät. Vuonna 2017 määrät olivat yli kuusinkertaistuneet aikaisempaan nähden. (Kuva 9).

Määräaikaishaastatteluprosessin toteutuksen ja TE-toimiston toiminnan kannalta merkittävä tieto on, kuinka monelle työttömälle työnhakijalle on pystytty laatimaan suunnitelman ennen sovittua määräajan ylittymistä. Ohjeistuksen mukaan suunnitelma pitäisi laatia aina kun työnhakijan työttömyys on kestänyt yhtäjaksoisesti kolme kuukautta. Kuvassa 10 sellaisten uusmaalaisten työttömien määrää, joille oli tehty suunnitelma riittävän määräajan puitteissa, on suhteutettu kuukausitasolla alueen kokonaistyöttömyyteen. Kuvasta voidaan huomata, että Uudellamaalla ainoastaan 15 prosentilla työttömistä oli vuoden 2017 alussa suunnitelma, joka oli viimeksi päivitetty tai laadittu alle kolme kuukautta sitten. Tilanne oli siis hyvin haasteellinen, mutta ei poikennut juurikaan koko maan tilanteesta. Kun haastattelut nostettiin aikaisempaa merkittävämpään rooliin, alkoi tilanne nopeasti muuttua. Käännekohtana voidaan pitää huhti-toukokuun vaihdetta 2017. Tuolloin jo lähes 50 prosentilla työttömille niin Uudellamaalla kuin koko maassakin oli saatu laadittua ajantasainen suunnitelma. Kun haastatteluprosessi alkoi vakiinnuttaa muotonsa vuoden keskivaiheilla, kehittyivät myös prosentiosuudet parempaan suuntaan. Uudenmaan kannalta merkittävin jakso alkoi syyskuusta 2017, jolloin alue ohitti tuloksissa koko maan keskiarvon. Vuoden 2017 lopussa Uudenmaan haastatteluosuudet näyttävätkin jo erittäin hyviltä, vaikka kehitettävää vielä onkin. Noin 74 prosentilla työttömistä työnhakijoista oli vuoden lopussa voimassa oleva ja ajallaan tehty suunnitelma. Koko maan lukuihin verrattuna lukema oli jopa seitsemän prosenttia suurempi.

Kuva 10. Ajantasaisen suunnitelman omaavien työttömien työnhakijoiden osuus kaikista työttömistä kuukauden Uudenmaan TE-toimiston alueella ja koko maassa. (Lähde: URA-raportti, KEHA-keskus)



Myös laadittujen suunnitelmien sisällöt olivat tutkimukselle mielenkiintoinen kohde. Uudellamaalla suunnitelmien sisältöjä ja niissä sovittuja toimenpiteitä ryhdyttiin seuraamaan tarkemmin vuoden 2017 aikana omien tietokanta-ajojen avulla. Taulukkoihin 1 ja 2 on eritelty tämän seurannan pohjalta vuoden 2017 aikana allekirjoitetuissa suunnitelmissa sovitut toimenpiteet ja prosentuaalinen osuus siitä, kuinka moneen suunnitelmaan tietty toimenpide oli kirjattu. Taulukot on jaettu kahteen osaan (01.01.-30.06.2017 ja 01.07.-31.12.2017), koska kesä-heinäkuun vaihteessa TE-toimiston suunnitelmissa käyttämät toimenpidekoodit ja samalla niiden sisällöt muuttuivat ainakin osittain. Toinen muutos oli se, että kesäkuun loppuun asti toimenpiteistä sovittiin lähtökohtaisesti TE-toimiston asiantuntijan johdolla. Heinäkuusta eteenpäin työnhakija pystyi kuitenkin itse valikoimaan TE-toimiston Oma asiointipalvelussa suunnitelmaan kirjattavat toimenpiteet. Tämän jälkeen asiantuntija ja työnhakija yhdessä hyväksyivät suunnitelman. Yhteensä taulukkoihin on eritelty noin 255 600 suunnitelmaa. Mukana ovat siis kaikille työnhakijoille, ei pelkästään työttömille, tehdyt suunnitelmat.

Taulukko 1. Aikavälillä 01.01.-30.6.2017 kaikkien työnhakijoiden Uudenmaan TE-toimistossa allekirjoittamat suunnitelmat ja niissä sovitut toimenpiteet työnhakijan palvelulinjan mukaan (Lähde: Ura-asiakasrekisteri)

		1 Työnvälitys- ja yrityspalvelut		2 Osaamisen kehittämispalvelut		3 Tuettu työllistymisen palvelut		5 Monialainen yhteispalvelu		Koko toimisto	
Allekirjoitettuja suunnitelmia yhteensä		31 754		38 710		25 133		6 348		102 018	
Koodi	Suunnitelmissa sovitut toimenpiteet	1 Työnvälitys- ja yrityspalvelut	%	2 Osaamisen kehittämispalvelut	%	3 Tuettu työllistymisen palvelut	%	5 Monialainen yhteispalvelu	%	Koko toimisto	%
001	Hankin tietoa, jota tarvitsen	3 265	10 %	6 262	16 %	4 749	19 %	447	7 %	14 731	14 %
002	Haen työpaikkoja	30 761	97 %	32 123	83 %	18 684	74 %	2 900	46 %	84 529	83 %
004	Julkaisen CV:ni CV-netissä	19 457	61 %	4 829	12 %	1 330	5 %	197	3 %	25 828	25 %
005	Otan käyttöön paikkavahdin	4 506	14 %	1 247	3 %	90	0 %	11	0 %	5 859	6 %
007	Osallistun työnhakuvalmennukseen	724	2 %	623	2 %	217	1 %	59	1 %	1 624	2 %
008	Osallistun uudelleensijoitusvalmennukseen	13	0 %	..	0 %	19	0 %	..	0 %	40	0 %
009	Selvitän, miten voin hakea töitä Euroopasta	158	0 %	29	0 %	8	0 %	-	-	196	0 %
010	Selvitän, mitkä ovat valmiuteni ryhtyä yrittäjäksi	839	3 %	398	1 %	128	1 %	19	0 %	1 384	1 %
011	Selvitän verkkopalveluiden avulla ammatillisia vaihtoehtojani	86	0 %	131	0 %	32	0 %	..	0 %	252	0 %
013	Kartoitan osaamistani ja ammattitaitoani	85	0 %	354	1 %	255	1 %	59	1 %	753	1 %
016	Osallistun työkykyäni selvittämiseen	17	0 %	184	0 %	1 564	6 %	347	5 %	2 112	2 %
017	Tapaan työhönvalmentajan sovitusti	39	0 %	331	1 %	581	2 %	198	3 %	1 149	1 %
018	Osallistun työkokeiluun työpaikalla	309	1 %	6 255	16 %	3 856	15 %	1 347	21 %	11 770	12 %
021	Haen opiskelemaan työttömyysetuudella tuetusti	133	0 %	3 228	8 %	896	4 %	216	3 %	4 474	4 %
022	Haen työvoimakoulutuksena järjestettävään koulutukseen	1 070	3 %	3 054	8 %	1 024	4 %	290	5 %	5 440	5 %
024	Haen oppisopimuskoulutukseen	26	0 %	580	1 %	155	1 %	63	1 %	824	1 %
027	Asioin sovitusti työvoiman palvelukeskuksessa	22	0 %	152	0 %	139	1 %	1 670	26 %	1 983	2 %
029	Osallistun kuntouttavaan työtoimintaan	5	0 %	200	1 %	2 703	11 %	2 183	34 %	5 091	5 %
030	Tarvitsen muita viranomaispalveluja	17	0 %	143	0 %	709	3 %	165	3 %	1 034	1 %
031	Selvitän mahdollisuksiani saada eläkettä	458	1 %	375	1 %	1 738	7 %	49	1 %	2 621	3 %
032	Tarvitsen muita palveluja	387	1 %	1 167	3 %	2 687	11 %	283	4 %	4 526	4 %
034	Menen terveystarkastukseen	10	0 %	133	0 %	653	3 %	365	6 %	1 161	1 %
035	Osallistun maahanmuuttajien alkukartoitukseen	185	1 %	1 267	3 %	135	1 %	..	0 %	1 590	2 %
036	Haen opiskelemaan työttömyysetuudella tuettuun kotoutuskoulutukseen	226	1 %	3 439	9 %	838	3 %	42	1 %	4 545	4 %
037	Haen kotoutuskoulutukseen, joka järjestetään työvoimakoulutuksena	242	1 %	3 101	8 %	731	3 %	11	0 %	4 085	4 %
038	Haen työvoimakoulutuksena järjestettävään perusopetukseen	46	0 %	234	1 %	145	1 %	32	1 %	457	0 %
039	Selvitän mahdollisen yritykseni toimintaa ja kannattavuutta	219	1 %	222	1 %	96	0 %	12	0 %	550	1 %
040	Haen starttirahaa	142	0 %	216	1 %	41	0 %	7	0 %	406	0 %
041	Keskustelen ammatillisista mahdollisuuksistani asiantuntijan kanssa	144	0 %	671	2 %	563	2 %	77	1 %	1 455	1 %
042	Osallistun uravalmennukseen	44	0 %	461	1 %	239	1 %	123	2 %	867	1 %
043	Osallistun koulutuskokeiluun oppilaitoksessa	..	0 %	..	0 %	7	0 %	..	0 %	15	0 %
044	Tarvitsen muun asiantuntijan arviointiapua tilanteestani	24	0 %	119	0 %	128	1 %	24	0 %	296	0 %
045	Ilmoitan, että opintoni ovat edenneet suunnitellusti	140	0 %	5 821	15 %	1 013	4 %	315	5 %	7 289	7 %
Sovittuja toimenpiteitä yhteensä		63 801		77 356		46 153		11 524		198 936	

Taulukko 2. Aikavälillä 01.07.-31.12.2017 kaikkien työnhakijoiden Uudenmaan TE-toimistossa allekirjoittamat suunnitelmat ja niissä sovitut toimenpiteet työnhakijan palvelulinjan mukaan (Lähde: Ura-asiakasrekisteri)

		1 Työnvälitys- ja yrityspalvelut		2 Osaamisen kehittämispalvelut		3 Tuettu työllistymisen palvelut		5 Monialainen yhteispalvelu		Koko toimisto	
Allekirjoitettuja suunnitelmia yhteensä		44380		58307		39823		11062		153572	
Koodi	Suunnitelmissa sovitut toimenpiteet	1 Työnvälitys- ja yrityspalvelut	%	2 Osaamisen kehittämispalvelut	%	3 Tuettu työllistymisen palvelut	%	5 Monialainen yhteispalvelu	%	Koko toimisto	%
046	Luen verkkosivulta työnhakijan oikeuksista ja velvollisuuksista	16 160	36 %	19 772	34 %	5 693	14 %	766	7 %	42 512	28 %
047	Julkaisen CV:n CV-netissä tai muissa osaamisprofiileissa	21 799	49 %	9 785	17 %	1 865	5 %	409	4 %	33 921	22 %
048	Tilaan itselleni Avoimet työpaikat -hakupalvelun Työpaikkavahdin	12 302	28 %	6 616	11 %	959	2 %	194	2 %	20 134	13 %
049	Haen aktiivisesti työpaikkoja eri työnhakukanavissa + osallistun rekrytilaisuuksiin	41 200	93 %	44 925	77 %	30 956	78 %	5 489	50 %	122 668	80 %
050	Julkaisen CV:ni Eures-verkkosivuilla ja haen työpaikkoja Euroopasta	1 177	3 %	460	1 %	113	0 %	17	0 %	1 776	1 %
051	Hakeudun työnhakuvalmennukseen työnhakutaitojeni parantamiseksi	1 227	3 %	866	1 %	325	1 %	82	1 %	2 502	2 %
052	Tutustun verkossa (yrityssuomi.fi) yrityksen perustamiseen tai osallistun yritysinfoon	1 469	3 %	890	2 %	229	1 %	64	1 %	2 659	2 %
053	Laadin toteuttamiskelpoisen liiketoimintasuunnitelman päätoimista yrittäjyyttä varten	416	1 %	257	0 %	90	0 %	15	0 %	781	1 %
054	Selvitän yritystoiminnan rahoittamisen mahdollisuudet ja haen tarvittaessa starttirahaa	764	2 %	701	1 %	250	1 %	75	1 %	1 794	1 %
055	Arvioin työllistymiseni edellytyksiä verkkotyökalan avulla (Oma asiointi -palvelu, Työelämäututka)	433	1 %	393	1 %	138	0 %	18	0 %	982	1 %
056	Selvitän ammatillisia vaihtoehtojani ammatinvalinnan verkkotyökalan avulla	356	1 %	574	1 %	206	1 %	52	0 %	1 188	1 %
057	Hankin tietoa koulutusmahdollisuuksista	922	2 %	2 927	5 %	1 262	3 %	239	2 %	5 350	3 %
058	Hakeudun osaamiseni ja ammattitaitoni kartoitukseen	269	1 %	1 662	3 %	367	1 %	84	1 %	2 382	2 %
059	Arvioin ja selvitän ammatillisia mahdollisuuksiani sekä koulutus- tai työuraa asiantuntijan kanssa	319	1 %	742	1 %	1 292	3 %	192	2 %	2 546	2 %
060	Suunnittelen soveltuvaa koulutus- ja työuraa ammatinvalinta- ja uraohjauksen psykologin kanssa	305	1 %	824	1 %	727	2 %	208	2 %	2 064	1 %
061	Hakeudun uravalmennukseen	206	0 %	571	1 %	344	1 %	188	2 %	1 309	1 %
062	Hakeudun koulutuskokeiluun oppilaitoksessa	..	0 %	31	0 %	32	0 %	10	0 %	75	0 %
063	Hakeudun työkokeiluun työpaikalla	579	1 %	5 953	10 %	4 824	12 %	2 125	19 %	13 481	9 %
064	Haen työvoimakoulutukseen + koulutusvahdin tilaus	1 518	3 %	6 738	12 %	2 402	6 %	441	4 %	11 100	7 %
065	Hakeudun oppisopimuskoulutukseen	66	0 %	740	1 %	229	1 %	91	1 %	1 127	1 %
066	Haen omaehtoisin opintoihin	670	2 %	6 835	12 %	2 309	6 %	430	4 %	10 245	7 %
067	Ilmoitan, että työttömyysetuudella tuetut opintoni ovat edenneet suunnitellusti	610	1 %	12 685	22 %	2 515	6 %	764	7 %	16 574	11 %
068	Osallistun työtoiveiden suunnitteluun sekä työkykyni selvittämiseen	7	0 %	100	0 %	1 433	4 %	202	2 %	1 743	1 %
069	Tarvitsen lisäksi esim. terveydentilan, kuntoutuksen tai eläkemahdollisuuksien selvittämistä	439	1 %	1 246	2 %	10 436	26 %	1 986	18 %	14 114	9 %
070	Tapaan työhönvalmentajani sovitusti saadakseni tukea työllistymiseeni	218	0 %	407	1 %	774	2 %	292	3 %	1 691	1 %
071	Asioin sovitusti työllistymistäni edistävässä monialaisessa yhteispalvelussa (TYP)	21	0 %	47	0 %	214	1 %	3 818	35 %	4 100	3 %
072	Hakeudun kuntouttavaan työtoimintaan	33	0 %	482	1 %	5 429	14 %	4 273	39 %	10 217	7 %
073	Hakeudun työnantajan irtisanomistilanteissa järjestämään uudelleensijoittumisvalmennukseen	23	0 %	35	0 %	..	0 %	..	0 %	68	0 %
Sovittuja toimenpiteitä yhteensä		103 524		127 286		75 505		26 001		332 698	

Kahdesta taulukosta voidaan havaita, että eri palvelulinjojen työnhakijoiden välillä on suuria eroja suunnitelmien sisällöissä. Tämä ei ole yllättävää, koska työnhakijan yksilöllisen palvelutarpeen tulisi näkyä niin linjavaliinnassa kuin suunnitelmien sisällöissä. Yleisin toimenpide sekä ensimmäisen että jälkimmäisen puolivuotisjakson aikana näyttää kuitenkin jokaisella palvelulinjalla olleen työpaikkojen omatoiminen hakeminen (koodi 002 ja 049). Alkuvuodesta kyseinen toimenpidemerkitä löytyi noin 83 prosentista ja loppuvuodesta 80 prosentista allekirjoitettuja suunnitelmia. Tuotetun työllistymisen palvelut –linjan ja etenkin monialaisen yhteispalvelun (TYP) asiakkailta toimenpide oli selvästi pienemmässä roolissa. Toiseksi yleisin sovittu toimenpide kaikkien työnhakijoiden osalta oli niin alku- kuin loppuvuodesta CV:n julkaiseminen TE-toimiston omassa CV-nettijärjestelmässä. Alkuvuodesta merkintä tästä toimenpiteestä löytyi 25 prosentista ja loppuvuodesta 22 prosentissa suunnitelmia. Linjakohtaiset erot toimenpiteen yleisyydessä olivat kuitenkin suuria. Pääsääntöisesti näyttäisi siltä, että toimenpiteestä sovitaan lähinnä työnvälitys- ja yrityspalvelut –linjan työnhakijoiden kanssa. Muilla palvelulinjoilla toimenpiteen osuus oli erittäin pieni.

Näiden lisäksi näyttäisi siltä, että työnvälitys- ja yrityspalvelut –linjalla ei kahden edellä kuvatun toimenpiteen lisäksi ollut sovittu suuremmissa määrin kuin työpaikkavahdin käytöstä ja loppuvuodesta työnhakijan oikeuksiin ja velvollisuuksiin tutustumisesta. Osaamisen kehittämisselvit –linjalla sovitut toimenpiteet jakautuivat hieman laajemmalle skaalalle. Omatoimisen työnhaun lisäksi esimerkiksi työkokeiluun hakeutumisesta oli sovittu keskimäärin joka kuudennessa suunnitelmassa. Myös erilaisista koulutuksista (työvoimakoulutus, kotoutumiskoulutus, omaehtoinen opiskelu) sopiminen löytyivät suhteellisen monista kyseisen palvelulinjan suunnitelmista. Tuetun työllistymisen palvelut –linjalla omatoimisesta työnhausta sopiminen oli muiden linjojen tapaan yleisin sovittu toimenpide. Tämän lisäksi alkuvuodesta oli sovittu jonkin verran työkokeiluun osallistumisesta (15 %), kuntouttavaan työtoimintaan osallistumisesta (11 %) tai muiden palveluiden käytöstä (11 %). Loppuvuodesta 2017 suuressa osassa (26 %) suunnitelmia oli sovittu terveydentilan, kuntoutuksen tai eläkemahdollisuuksien selvittämistä. Monialainen yhteispalvelu eli TYP eroaa suunnitelmassa sovittujen toimenpiteiden osalta kaikkein voimakkaimmin. Linjalla omatoimisesta työnhausta sopiminen oli selkeästi muita linjoja pienemmässä roolissa (50 %). Kuntouttavasta työtoiminnasta taas oli sovittu jo 35 prosentissa suunnitelmia.

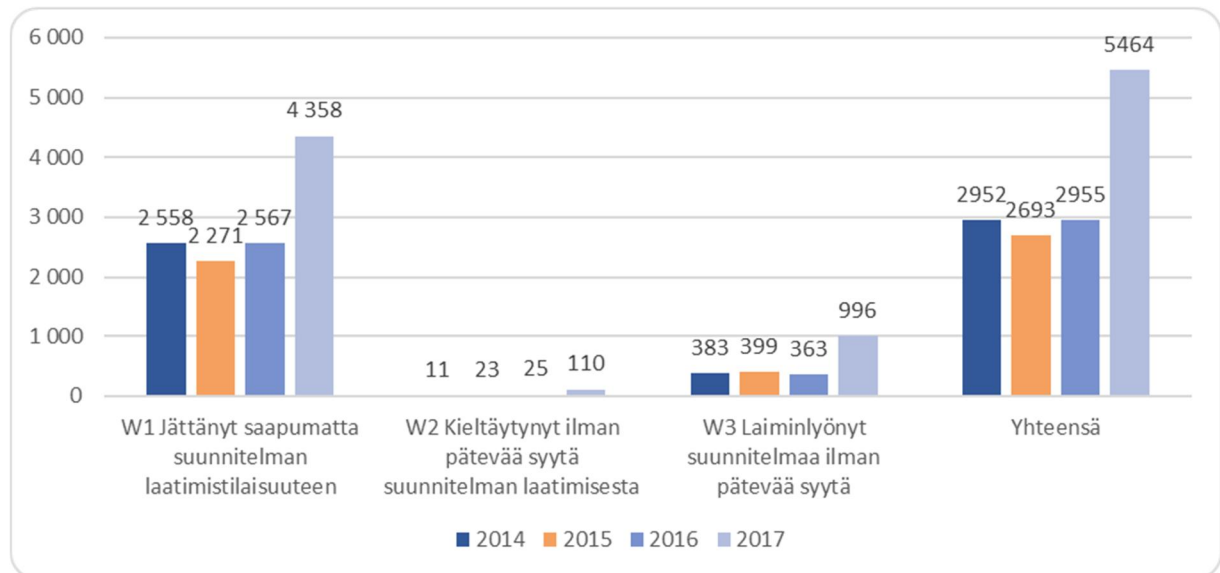
Työttömien määräaikaishaastattelut ja karenssilausuntojen määrät

Työttömien määräaikaishaastatteluiden yhteydessä on usein mainittu myös erilaiset työttömyysetuuden saamiseen liittyvät karenssit ja niiden määrän kasvaminen. Sinällään tämä on hyvinkin relevantti aihe, koska haastatteluiden tai suunnitelmien laiminlyönti voi pahimmassa tapauksessa johtaa työttömyysetuuden menettämiseen. Suoraan määräaikaishaastatteluihin ja suunnitelmiin liittyviä karenssilausuntoja on kolmen tyyppisiä. Ensinnäkin **työttömyysturvalain** (9§) mukaan työnhakijalle voidaan langettaa minimissään 15 päivän korvaukseton karenssijakso, jos hän jättää ilman perusteltua syytä saapumasta suunnitelman laatimistilaisuuteen (lausunto W1). Korvaukseton jakso jatkuu aina siihen asti, kun suunnitelma viimein laaditaan. Toiseksi se, että työnhakija kieltäytyy ilman pätevää syytä suunnitelman laatimisesta (lausunto W2) johtaa minimissään 30 päivän korvauksettomaan jaksoon. Lausunnon takia menetetty oikeus työttömyysetuuteen palautuu aikaisintaan siitä päivästä, jona suunnitelma on laadittu tai tarkistettu, ellei laatimisen tai tarkistamisen viivästyminen johdu TE-toimistosta. Pisin korvaukseton jakso määrätään siitä, että

työnhakija on ilman pätevää syytä laiminlyönyt suunnitelmaa ja siinä sovittuja toimenpiteitä (W3). Tämän seurauksena työttömyysetuus katkeaa jopa 60 päivän ajaksi.

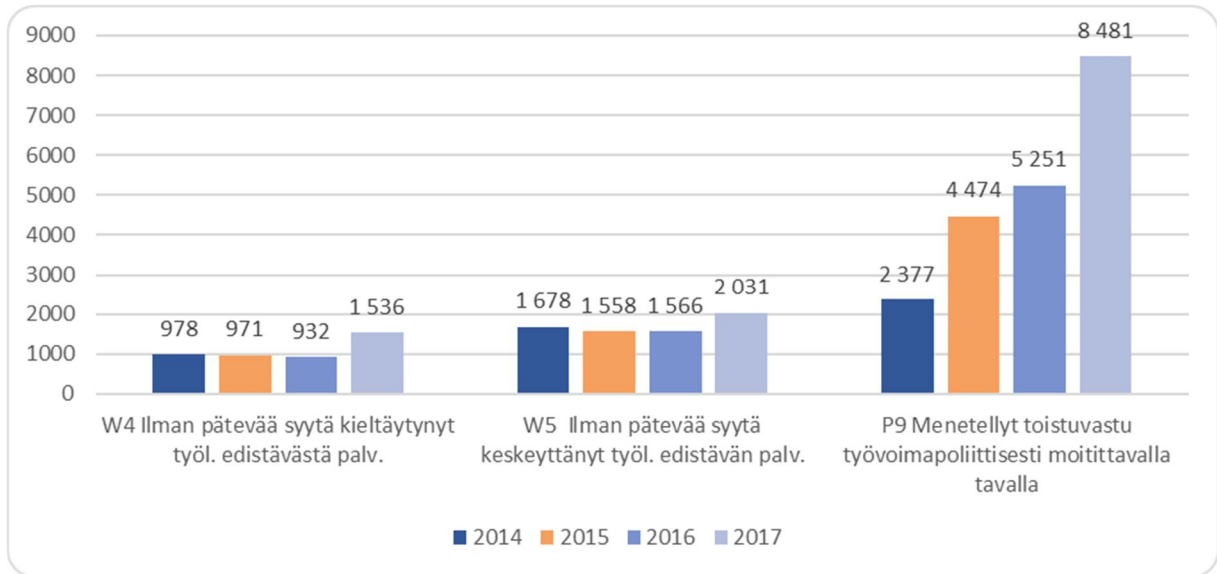
Koska haastattelu- ja suunnitelmamäärien lisääminen myötä riski laiminlyödä työnhakuun liittyviä velvoitteita luontaisesti kasvaa, on oletettavaa, että vaikutukset näkyvät myös karenssilausuntojen määrissä. Kuvassa 11 on laskettu yhteen vuosien 2014-2017 aikana suoraan suunnitelmiin liittyvistä syistä annetut karenssilausunnot. On huomioitava, että esitetyt määrät eivät kuvaa yksittäisiä työnhakijoita, koska yksi henkilö on voinut vuoden aikana saada useamman kerran työttömyysetuuden päättävän lausunnon joko samasta tai useammasta syystä. Lausunto on voitu myös perua jälkikäteen. Kuvien pohjalta ei myöskään voi laskea karenssipäivien määriä. Kuvasta voidaan havaita, että varsinkin W1-lausuntojen määrä on vuoden 2017 aikana kasvanut huomattavasti. Kun vuosina 2014-2016 W1-lausuntoja annettiin Uudenmaan TE-toimistossa keskimäärin 2 500 kappaletta vuotta kohden, oli sama lukema vuonna 2017 noussut noin 4 400 lausuntoon. Kasvua edellisvuoteen nähden oli siis tullut 70 prosenttia. Myös kahden muun määräaikais-haastatteluihin suoraan liittyvän lausuntotyyppin määrissä voidaan havaita samankaltainen kehitys. Niissä lausuntomäärät jäävät kuitenkin huomattavasti W1-lausuntotyyppiä alhaisemmiksi.

Kuva 11. Vuosina 2014-2017 Uudenmaan TE-toimiston työnhakijoille annetut W1-W3 lausunnot. (Lähde: TEM/Työnvälitystilasto)



Edeltävät kolme lausuntotyyppiä (W1-W3) liittyivät suoraan määräaikaishaastatteluihin tai niiden aikana laadittavaan suunnitelmaan. Kuvassa 12 tarkastelukulmaa on laajennettu koskemaan myös lausuntoja, jotka voivat välillisesti johtua mm. suunnitelmien toistuvasta laiminlyönnistä tai esimerkiksi palveluihin liittyvistä rikkeistä. Lausunnot W4 ja W5 liittyvät siihen, että työnhakija kieltäytyy tai keskeyttää työllistymistä edistävän palvelun ilman pätevää syytä. Kuten kuvasta voidaan huomata, ei näiden lausuntojen määrissä ole havaittavissa merkittävää nousua vuoden 2017 osalta. Lausunnon P9 osalta tilanne on kuitenkin selvästi toisenlainen. P9-lausunto voidaan antaa henkilölle, joka on toistuvasti menetellyt työvoimapolitiisesti moitittavalla tavalla, esimerkiksi kieltäytynyt työstä tai palvelusta ilman minkäänlaista perustetta. Lausunnon pohjalta työnhakijalle määrätään välittömästi 12 viikon työssäolovelvoite, jonka ajalta ei makseta työttömyysetuutta. Oikeus työttömyysetuuteen palautuu kuin 12 viikon työssäolovelvoite on täytetty. P9 -lausuntojen määrä oli vuonna 2017 yhteensä 8 500 kappaletta. Vuoteen 2016 nähden määrät olivat kasvaneet noin 3 200 lisälausunnolla eli 62 prosenttia. Kyseisen karenssityypin määrät ovat kuitenkin kasvaneet jo useamman vuoden, vaikkakin vuosi 2017 tältä osin onkin merkittävä.

Kuva 12. Vuosina 2014-2017 Uudenmaan TE-toimiston työnhakijoille annetut W4-W5 ja P9 lausunnot. (Lähde: TEM/Työnvälitystilasto)



Määräaikaishaastatteluiden lisäämisen vaikutukset asiakaskokemuksiin

Määräaikaishaastatteluihin ja suunnitelmien laatimiseen liittyviä asiakaskokemuksia kartoitettiin tutkimuksessa sähköpostikyselyn avulla. Sähköpostikysely muodostui kolmesta erilaisesta teemasta ja 30 kysymyksestä (LIITE1). Alkuun tietoa pyydettiin vastaajan taustoihin, työmarkkinatilanteeseen ja työnhakuun liittyvistä tekijöistä. Toisessa osiossa pureuduttiin tarkemmin määräaikaishaastatteluiden toteutukseen eli siihen, millä tavalla TE-toimisto oli haastattelut järjestänyt, kuinka kauan ne kestivät ja kuinka usein niitä oli vuoden aikana ollut. Viimeisessä osiossa vastaajia pyydettiin arvioimaan haastatteluiden vaikutusta työnhakuun ja yleisesti omaa suhtautumistaan haastattelukäytäntöihin.

Kyselyn kohteeksi valittiin kaksi erilaista työnhakijaryhmää: 1) **täysin uudet työttömät työnhakijat**, jotka olivat vuoden 2017 maaliskuuhun mennessä olleet yhteensä kolme kuukautta yhtä jaksaisesti työttöminä Uudenmaan TE-toimistossa sekä 2) **pitkäaikaistyöttömät**, joiden työttömyys oli Uudellamaalla vuoden 2016–2017 vaihteeseen mennessä kestänyt yli 365 päivää. Ryhmäjako pohjautui ennako-oletukseen ryhmien erilaisista palvelutarpeista. Vaikka täysin uudet työnhakijat eivät muodosta koostumukseltaan yhdenmukaista ryhmää, mutta yksi yhdistävä tekijä on tyypillisesti se, että heidän odotuksensa TE-toimiston aktiivista asiakaspalvelua kohtaan on varsinkin työnhau alkuvaiheessa varsin korkea. Ilmiö on tuttu etenkin nuorten työnhakijoiden keskuudessa. Pitkäaikaistyöttömille, joilla työttömyys on kestänyt jo yli vuoden, toimiston asiakasprosessi ja todennäköisesti myös määräaikaishaastatteluiden aikaisemmat sisällöt ovat tumpia. Palvelutarpeen näkökulmasta pitkäaikaistyöttömät ovat kuitenkin usein TE-toimiston haastavinta asiakaskuntaa. Onkin oletettavaa, että juuri he voisivat kaikkein eniten hyötyä TE-toimiston säännöllisestä tuesta.

Kun kyselyn kohderyhmät oli määritelty, tehtiin TE-toimiston URA-tietokantaan kaksi tietokanta-ajoa, joiden pohjalta muodostettiin kyselyiden perusjoukot. Pitkäaikaistyöttömien perusjoukko oli tässä vaiheessa kooltaan noin 11 400 henkilöä ja uusien työnhakijoiden noin 2 600. Perusjoukkoihin tehtiin satunnaisotokset, joiden pohjalta muodostettiin kaksi 1000 hengen otosta. Kyselyt lähetettiin ainoastaan näille ryhmille. Satunnaisotosten taustamuuttujia ei kontrolloitu, mutta ne vastasivat erittäin hyvin perusjoukkojen koostumusta. Kyselyt ja niiden kieliversiot (ruotsi, englanti) lähetettiin sähköpostin välityksellä satunnaisotokseen valikoituneille henkilöille lokakuun 2017 alussa. Vastausaikaa annettiin kolme viikkoa. Tänä aikana vastaajille lähetettiin kolme muistutusviestiä. Vastausten kerryttäminen osoittautui yllättävän haasteelliseksi. Vastausajan umpeuduttua uusille työnhakijoille kohdennettuun kyselyyn oli vastannut 242 henkilöä ja pitkäaikaistyöttömien kyselyyn 296 henkilöä. Yhteensä siis kyselyn tulokset kuvastivat 538 työttömän näkemyksiä määräaikaishaastatteluista. Analyysin kohteeksi otettiin 426 henkilöä, koska yhteensä 112 henkilöä oli kyselyssä ilmoittanut heti alkuun, että heitä ei tosiasiallisesti oltu haastateltu koko vuoden aikana kertaakaan niin, että haastattelun aikana olisi tehty myös suunnitelma.

Vastaajien taustatiedot

Taulukosta 3 on eritelty kyselyn kahden kohderyhmän ja kaikkien vastaajien koostumusta eri taustamuuttujien osalta. Periaatteessa kumpikin ryhmä oli lopulliselta kooltaan yhtä suuri. Sukupuolen osalta vastaajaryhmät eivät eronneet toisistaan merkittäväällä tavalla. Kummassakin ryhmässä naiset olivat lievää enemmistössä, vaikkakin pitkäaikaistyöttömien kyselyyn vastanneista heidän osuutensa oli piirun verran suurempi. Ikä kuitenkin jakoi ryhmät selkeästi omiksi kokonaisuuksikseen. Pitkäaikaistyöttömien ryhmässä yli kaksikolmasosaa (65 %) vastaajista oli yli 50-vuotiaita. Sen sijaan alle 25-vuotiaiden osuus vastaajakunnassa oli vain 4 prosenttia. Uusien työnhakijoiden osalta ikäjakauma oli paljon tasaisempi. Yli 50-vuotiaat olivat kuitenkin heidänkin keskuudessaan suurin yksittäinen ryhmä noin 44 prosentin osuudella. Kokonaisuudessaan vastaajista noin 55 prosenttia oli yli 50-vuotiaita, mikä on huomattavan suuri osuus. Myös koulutusasteen osalta kohderyhmät erosivat toisistaan. Pitkäaikaistyöttömien ryhmässä yleisin koulutusaste oli opisto tai alempi korkeakoulututkinto ja seuraavana jokin keskiasteen tutkinto. Uusien työnhakijoiden keskuudessa taas keskiaste oli yleisin taso, jonka jälkeen muu vastaajakunta jakautui tasaisesti eritasoisten korkeakoulututkintojen kesken. Pelkän kansakoulu tai peruskoulututkinnon omaavia oli kummassakin ryhmässä vähän. Kyselyssä tiedusteltiin myös TE-toimiston palvelulinjaa, jolle työnhakija oli sijoitettu palvelutarpeensa johdosta. Suurin osa vastaajista ei kuitenkaan tähän kysymykseen kyennyt vastaamaan.

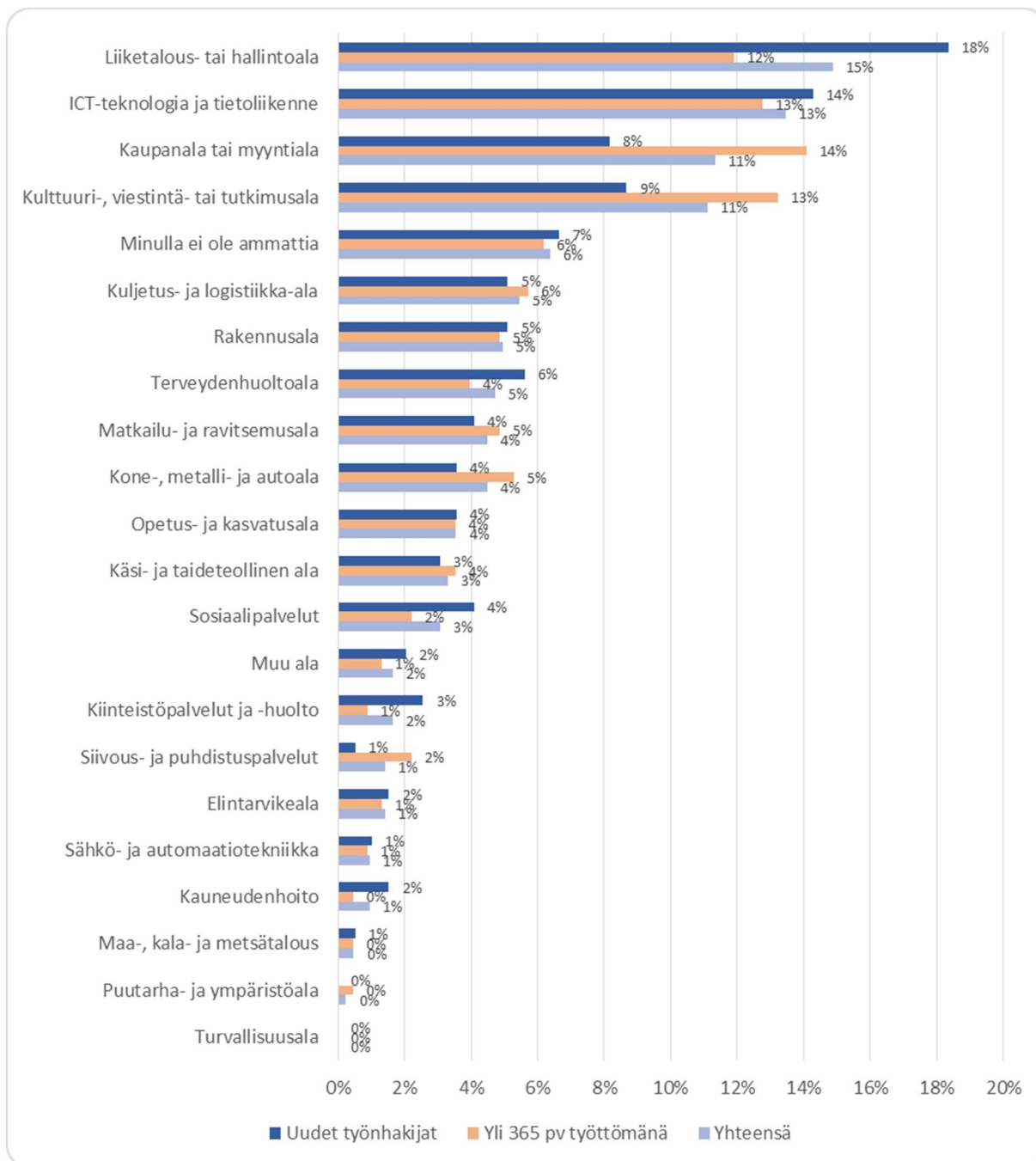
Taulukko 3. Asiakaskyselyyn vastanneiden henkilöiden jakautuminen eri taustamuuttujien osalta.

Taustamuuttujat	Uudet työnhakijat	Yli 365 pv työttömänä	Yhteensä
Yhteensä	199 (100 %)	227 (100 %)	426 (100 %)
Sukupuoli	Uudet työnhakijat	Yli 365 pv työttömänä	Yhteensä
Nainen	101 (51 %)	127 (56 %)	228 (54 %)
Mies	98 (49 %)	100 (44 %)	198 (46 %)
Ikäryhmä	Uudet työnhakijat	Yli 365 pv työttömänä	Yhteensä
alle 25-v.	35 (18 %)	9 (4 %)	44 (10 %)
25-50-v.	77 (39 %)	71 (31 %)	148 (35 %)
yli 50-v.	87 (44 %)	147 (65 %)	234 (55 %)
Koulutusaste	Uudet työnhakijat	Yli 365 pv työttömänä	Yhteensä
Ei koulutusta tai tuntematon	.. (..)	.. (..)	.. (..)
Kansa- ja peruskoulu	22 (11 %)	37 (16 %)	59 (14 %)
Ammatillinen peruskoulutus tai ylioppilastutkinto	69 (35 %)	64 (28 %)	133 (31 %)
Opisto ja alempi korkeakoulututkinto	49 (25 %)	73 (32 %)	122 (29 %)
Ylempi korkeakoulu- tai yliopistotutkinto	48 (24 %)	41 (18 %)	89 (21 %)
Tutkijankoulutusaste	.. (..)	.. (..)	8 (2 %)
Muu koulutusaste	.. (..)	6 (3 %)	10 (2 %)

Kuvasta 13 voidaan vastaavasti lukea, mille ammattialoille vastaajat sijoittivat itsensä taustansa puolesta. Kaikkien vastaajien osalta hahmottui neljä selkeästi yleisintä ammattialaa: 1) liiketalous ja hallinto (osuus 15 %), 2) ICT-teknologia- ja tietoliikenne (13 %), 3) kaupanala tai myynti (11 %) ja 4) kulttuuri-, viestintä- tai tutkimusala (11%). Liiketalous- ja hallintoalan merkitys oli selvästi suurempi uusien työttömien ryhmässä kuin pitkäaikaistyöttömien. ICT-teknologia- ja tietoliikenneala muodosti kummassakin vastaajaryh-

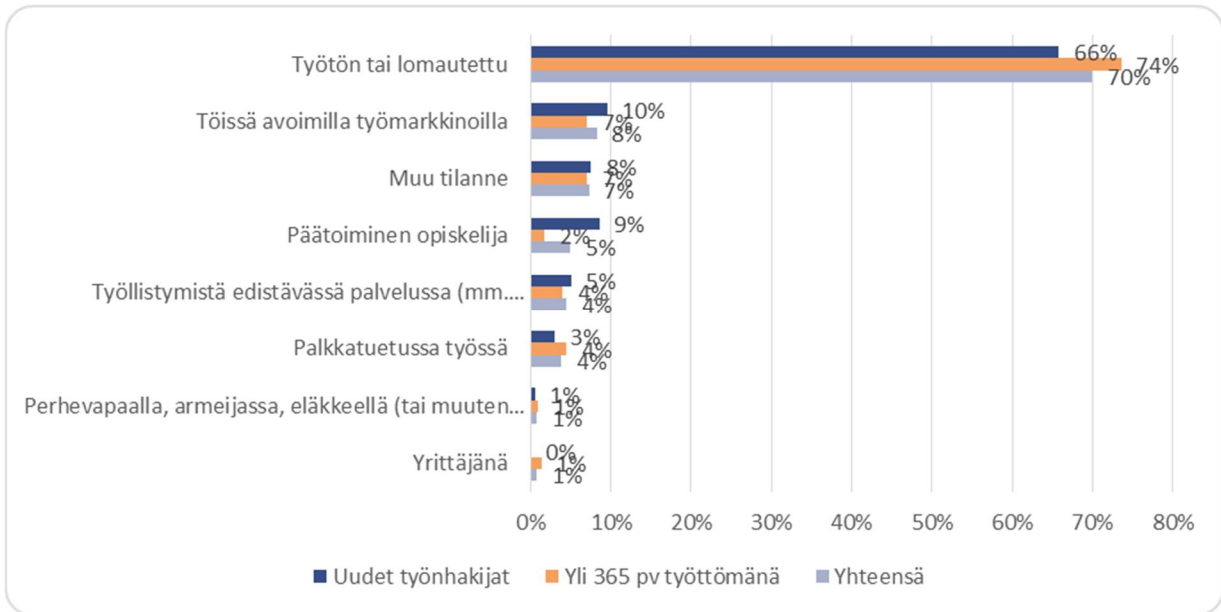
mässä noin 13 prosentin osuuden. Sen sijaan sekä kaupan- tai myyntialan että kulttuuri-, viestintä- tai tutkimusalan vastaajien osuus oli pitkäaikaistyöttömien vastaajaryhmässä merkittävä, uusien työnhakijoiden kohdalla osuus taas jäi keskitasolle.

Kuva 13. Asiakaskyselyyn vastanneiden henkilöiden jakautuminen ammattialoitain.



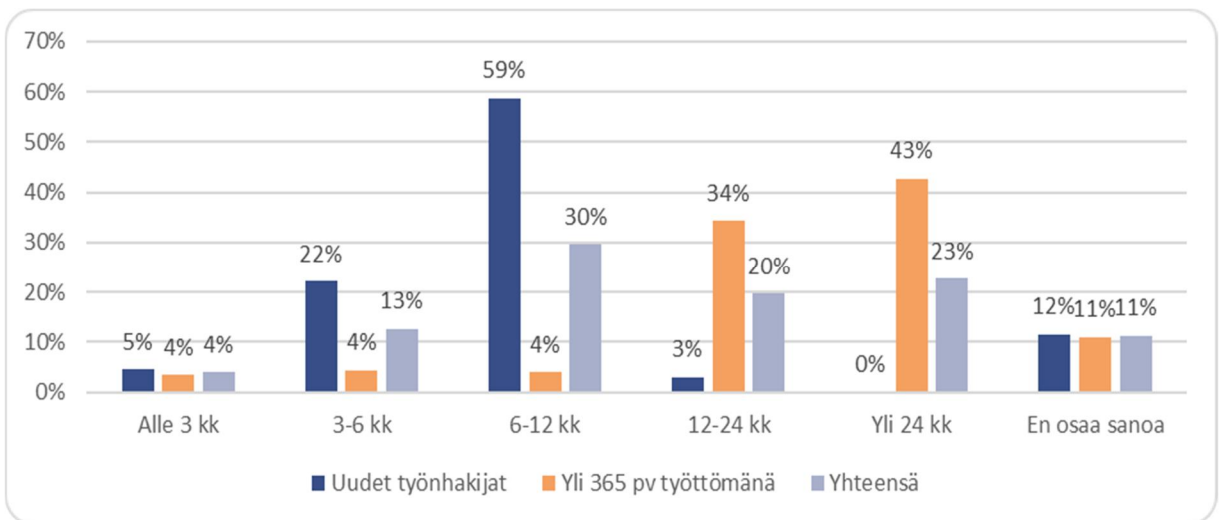
Kuvaan 14 on eritelty vastaajien työmarkkina-asema vastausajankohtana eli marraskuussa 2017. Yli-voimaisesti suurin osa (70 %) vastaajista oli edelleenkin kyselyn vastausajankohtana työttömänä. Avoimille työmarkkinoille ilmoitti työllistyneensä 8 prosenttia (35 henkilöä). Työllistyneiden osuus oli lievästi suurempi (10 %) uusien työnhakijoiden keskuudessa. Työllistymistä edistävässä palvelussa tai palkkatuetussa työssä oli kaikista vastaajista yhteensä 8 prosenttia vastaajista. Muiden jäljelle jääneiden vaihtoehtojen osuudet olivat hyvin pieniä, vaikkakin päätoiminen opiskelu korostui hieman enemmän uusien työnhakijoiden ryhmässä.

Kuva 14. Asiakaskyselyyn vastanneiden henkilöiden jakautuminen vastausajankohdan työmarkkina-aseman mukaan.



Kuvassa 15 on eritelty vastaajien työnhakujaksojen (ei pelkästään työttömyysjakson) yhtäjaksoista kestoa ennen vastausajankohtaa. Ei ollut yllättävää, että vastaajaryhmät erosivat tämänkin osalta merkittävästi toisistaan. Suurin osa uusista työnhakijoista kertoi vastausajankohtaan mennessä olleensa työnhakijana alle 12 kuukautta, mikä siis vastaa hyvin rajausta, jonka pohjalta otos alun perinkin muodostettiin. Pitkäaikaistyöttömien osalta taas suurin osa (43 %) vastaajista oli ollut työnhakijana yhtä jaksaisesti yli kaksi vuotta. Kahden vuoden aikana he ovat voineet olla myös TE-toimiston palveluiden piirissä tai esim. lyhytaikaisissa työsuhteissa. Työnhaku ei kuitenkaan ole katkennut näidenkään ajaksi. Noin kolmanneksella pitkäaikaistyöttömistä työnhaku oli kestänyt 12-24 kuukautta.

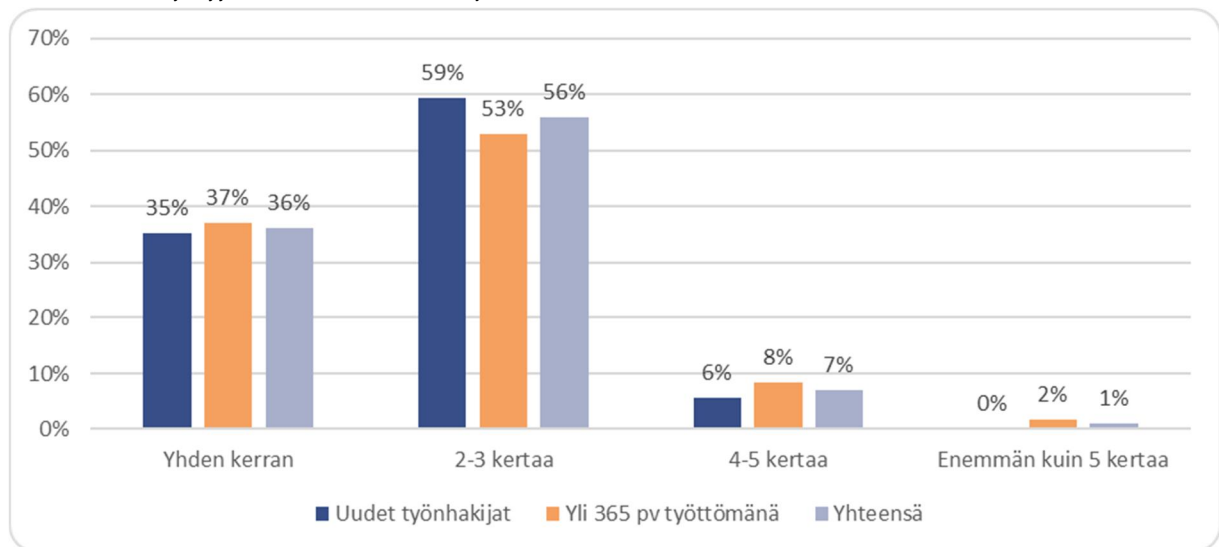
Kuva 15. Asiakaskyselyyn vastanneiden henkilöiden jakautuminen työttömyyden keston mukaan.



Määräaikaishaastatteluiden toteutus

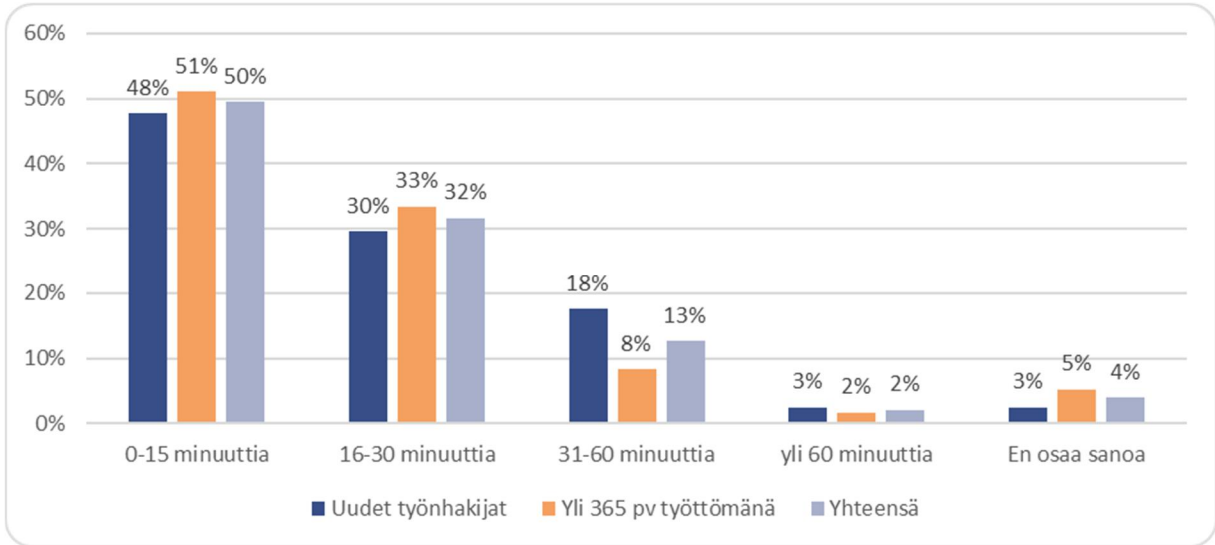
Asiakaskyselyn yksi keskeisimpiä tavoitteita oli selvittää, miten työttömien kolmen kuukauden määräaikaishaastattelut oli työnhakijan näkökulmasta toteutettu. Kuvassa 16 on alkuun eritelty, kuinka monta kertaa asiakaskyselyyn vastanneet työnhakijat kertoivat, että heitä oli haastateltu joko vastausajankohtaan (marraskuu) tai työttömyyden päättymiseen mennessä. Kun ajatellaan, että suurin osa vastaajista oli työttömänä vastausajankohtaan mennessä eli työttömyys oli kestänyt vuoden 2017 puolella noin 10 kuukautta, olisi haastatteluita keskimäärin pitänyt olla kyseisenä aikana keskimäärin kolme kappaletta. Kuvasta voidaan lukea, että näin on periaatteessa ollutkin. Noin 56 prosenttia kaikista vastaajista ilmoitti, että heidät oli haastateltu vuoden aikana 2-3 kertaa niin, että haastattelun aikana oli myös laadittu tai päivitetty suunnitelma. Reilu kolmannes taas ilmoitti, että haastatteluja oli kuitenkin ollut vuoden aikana vain yksi. Heistä pieni osa tosin oli työllistynyt tai siirtynyt työvoiman ulkopuolelle.

Kuva 16. Asiakaskyselyyn vastanneiden henkilöiden jakautuminen haastattelumäärän mukaan.



Määräaikaishaastattelun kesto on niiden toteutuksen kannalta erittäin kriittinen kysymys, koska sen pohjalta voidaan myös vetää johtopäätöksiä siitä, kuinka laajasti erityyppisiä sisältöjä niiden aikana on ollut mahdollista käsitellä. Kuvan 17 pohjalta näyttäisi siltä, että suurin osa (50 %) kyselyyn vastanneiden haastatteluista oli keskimäärin kestänyt noin 15 minuuttia tai sitä vähemmän. Kovin pitkällisestä ohjauskeskustelusta ei siis ole ollut kyse. Kahden kohderyhmän välillä ei tämän vastausvaihtoehdon osalta näyttänyt olevan suurempaa eroa. Toiseksi suurin osa eli noin kolmannes (32 %) vastaajista ilmoitti haastattelun keskimääräiseksi kestoksi 16–30 minuuttia ja ainoastaan pieni vähemmistö tätä pidemmän ajan. Kaikkein pisimpiä haastatteluja näytti olleen selkeästi enemmän uusien työnhakijoiden ryhmässä.

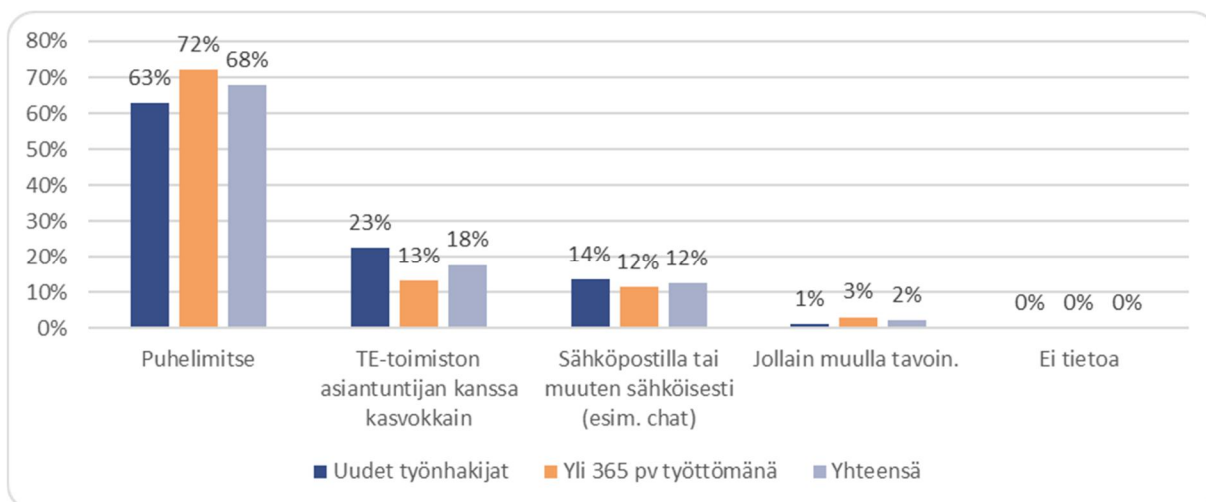
Kuva 17. Asiakaskyselyyn vastanneiden henkilöiden jakautuminen määräaikaishaastattelun keskimääräisen keston mukaan.



Se, millaista palvelukanavaa TE-toimiston asiantuntijat ovat pääsääntöisesti hyödyntäneet määräaikaishaastatteluiden tekemisessä, on niiden keston lisäksi tärkeä tieto. TE-toimistossa on tällä hetkellä käytössä ns. monikanavaisuutta korostava palvelumalli, jossa työnhakijan palvelutarpeen pitäisi joustavasti ohjata sitä, millä tavalla erilaiset viranomaiskontaktit hoidetaan. Kuten kuvassa 3 havainnollistettiin, on puhelinpalvelun rooli viime vuosien aikana kuitenkin korostunut ja vastaavasti toimiston tiloissa järjestettävien tapaamisten vähentynyt. Osaamisen kehittämispalveluissa ja tuetun työllistymisen palveluissa kasvokkaiset haastattelut ovat osin säilyttäneet asemansa. Kysymys haastatteluiden toteutustavasta on tärkeä, sillä palvelukanavat ovat vahvuuksiltaan ja heikkouksiltaan hyvin erityyppisiä. Esimerkiksi puhelinhaastattelu on teknisesti suhteellisen helposti järjestettävissä, jos unohdetaan se, että työnhakijaa ei esimerkiksi aina saada tavoitettua sovittuna aikana. Haastattelun sisällön kannalta se ei kuitenkaan ole aina paras mahdollinen tapa keskustella esimerkiksi työttömyyteen liittyvistä arkaluontoisista asioista. Viranomaisen puhelinsoitto voi esimerkiksi tulla työnhakijan kannalta hankalaksi paikkaan tai se voi jäädä erehdyksessä kokonaan huomioimatta. Muutama kyselyyn vastannut henkilö myös totesi, että puhelinkeskustelu ei viranomaisen ja työnhakijan välisen vuorovaikutuksen näkökulmasta aina toimi yhdenvertaisella tavalla. Puhelimessa haastateltu työnhakija voi enemmänkin kokea olevansa pelkkä viranomaistoiminnan kohde, kuin tasavertain keskustelija. Perinteinen tapaaminen toimistossa taas saattaa sisällöllisesti tarjota paremman mahdollisuuden päästä käsiksi työnhakijan yksilöllisiin tarpeisiin, mutta teknisesti se on raskaampi toteuttaa. Myös asiakkaan kannalta tapaaminen voi olla kuormittava, jos mm. kulkuyhteydet tapaamispaikalle ovat hankalat.

Kuvassa 18 on tarkasteltu, mitä palvelukanavaa pitkin sähköpostikyselyn vastaajien haastattelut oli pääsääntöisesti toteutettu. Kuten tilastojen pohjalta voitiin olettaa, ylivoimaisesti yleisin työväline näyttää olleen puhelin. Yhteensä 68 prosenttia kaikista vastaajista ilmoitti, että haastattelut oli pääsääntöisesti hoidettu puhelimella. Yli vuoden työttömänä olleiden ryhmässä tämä tapa näytti olevan selkeästi uusien työnhakijoiden yleisempää. Ero ryhmien välillä oli tässä kohden noin kymmenen prosenttia. Toisen suuntainen ero oli havaittavissa kasvokkaisten tapaamisten osalta. Noin neljännes uusista työnhakijoista ilmoitti, että haastattelut oli toteutettu toimiston tiloissa keskusteluna asiantuntijan kanssa. Pitkäaikaistyöttömillä sama lukema oli vain 13 prosenttia.

Kuva 18. Asiakaskyselyyn vastanneiden henkilöiden jakautuminen määräaikaishaastattelussa pääasiallisesti käytetyn palvelukanavan mukaan.



Kahden edeltävän tiedon pohjalta voidaan vetää hyvin vahva johtopäätös siitä, että määräaikaishaastattelut ovat pääsääntöisesti olleet kestoltaan lyhyitä puhelinhaastatteluita. Helposti käytettävä palvelukanava ja haastatteluiden lyhyt kesto ovat varmasti mahdollistaneet sen, että niiden kattavuus on saatu ulotettua laaja-alaisesti koskemaan suurta osaa Uudenmaan alueen työttömistä. Haastatteluiden sisällön puolesta tämä kuitenkin herättää kysymyksen, kuinka paljon lyhyellä kontaktoinnilla tosiasiallisesti pystytään vaikuttamaan työttömän tai varsinkaan pitkäaikaistyöttömän työhaun suuntaan. Usein näissä tilanteissa ratkaisun löytäminen kuitenkin vaatii sekä aikaa perehtyä työttömän tilanteeseen että mahdollisuutta keskustella hänen kanssaan kasvotusten. Näin esimerkiksi kolme vastaajaa kommentoi haastatteluiden toteutusta ja eri palvelukanavia:

Haastattelu on hyvä idea, mutta toteutus ja tavoitteet ontuvat. Mieluummin käynti 3 kk välein, jossa aidosti katsottaisiin todellisia mahdollisuuksia työllistymiselle tai koulutukselle.

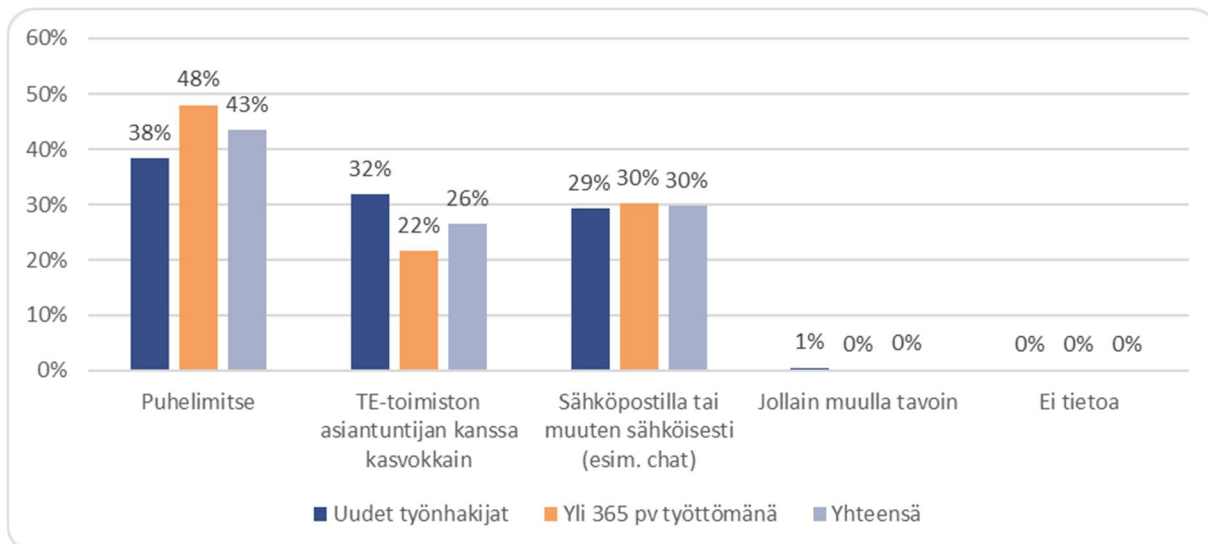
Ensimmäinen haastattelu pitäisi mielestäni tehdä kasvotusten. Näin yhteyshenkilölläsi ei olisi vain ääni vaan myös kasvot. Haastattelu olisi hyvä käydä kannustavassa ilmapiirissä. Ei ahdistusta eikä lannistusta.

Kasvokkain tapahtuvat haastattelut toimivat paremmin. Nyt vastasin kysymyksiin, mutta kahdenkeskisessä tapaamisessa on mahdollisuus tuoda paremmin omat näkemykset, toiveet, ym. esiin.

Kuvassa 19 on jaoteltu, mitä palvelukanavaa pitkin haastattelut olisi vastaajien itsensä mielestä sopivinta järjestää. Kuvio on jonkin verran monitulkintainen. Ensinnäkin hajontaa vastausvaihtoehtojen välillä on paljon. Enemmistö (43 %) kaikista vastaajista oli sitä mieltä, että paras tapa toteuttaa haastattelu, oli puhelinsoitto. Varsinkin pitkäaikaistyöttömät tuntuivat suosivan tätä vaihtoehtoa. Myös uusilla työnhakijoilla tämä vaihtoehto nousi yleisimmäksi (38 %) vastaukseksi, mutta ero ei esimerkiksi kasvokkaiseen tapaamiseen nähden ollut enää kovin selkeä. Vajaa kolmannes (32 %) uusista työnhakijoista toivoi, että haastattelut pääsääntöisesti olisi toteutettava tapaamisina. Pitkäaikaistyöttömien osalta lukema oli noin 10 prosenttiyksikköä pienempi (22 %). Yllättävä moni (n. 30 %) myös toivoi kummassakin ryhmässä, että haastattelu voitaisiin toteuttaa jonkin sähköisen palvelukanavan välityksellä. Tällainen voisi olla tulevaisuudessa esimerkiksi videoneuvottelu tai chat-palvelu. Näiden kehittäminen jatkossa onkin tärkeää. Tuloksia tulkittaessa on kuitenkin huomioitava, että vastaukset reflektoivat hyvin vahvasti vastaajien omia kokemuksia jo toteutuneista haastatteluista ja niiden sisällöistä. Jos toteutunut määräaikaishaastattelu on kestoltaan ollut lyhyt ja sisäl-

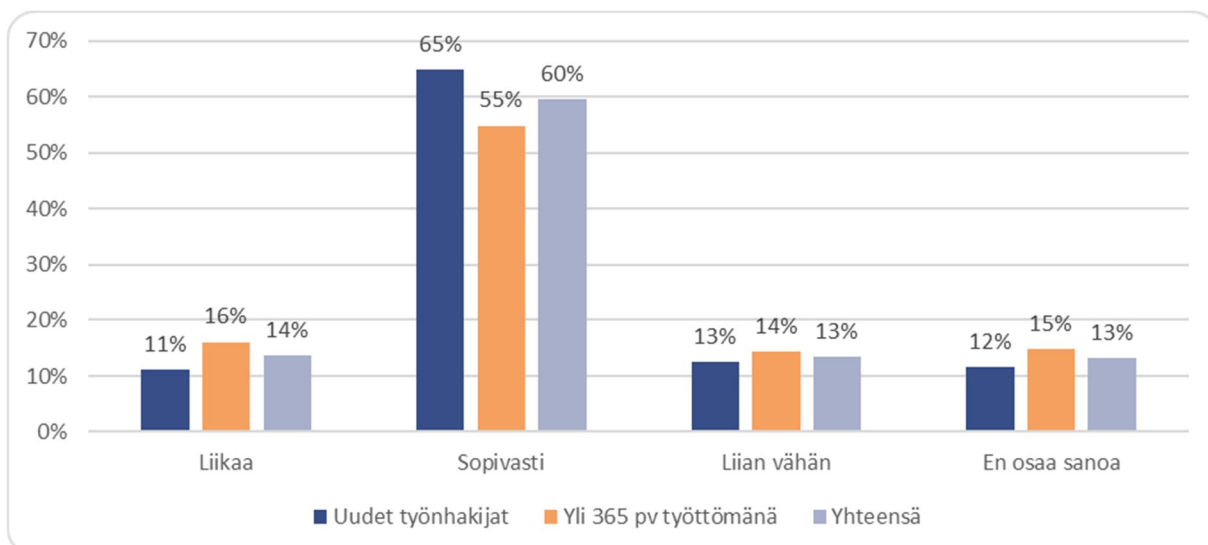
löiltään suhteellisen suppea, on hyvin luontevaa, että vastaaja jatkossa toivoo, että se järjestettäisiin kaikkien vähiten aikaa vievällä tavalla, eli joko puhelinsoittona tai sähköisenä palveluna. Toisaalta jos haastattelu on ollut kestoaltaan pidempi ja sisällöltään monipuolisempi, saattaa vastaaja kokea jatkossa että se olisi suotavampaa järjestää vaikka tapaamisena.

Kuva 19. Asiakaskyselyyn vastanneiden henkilöiden näkemys heille mieluisimmasta tavasta toteuttaa määräaikaishaastattelut.



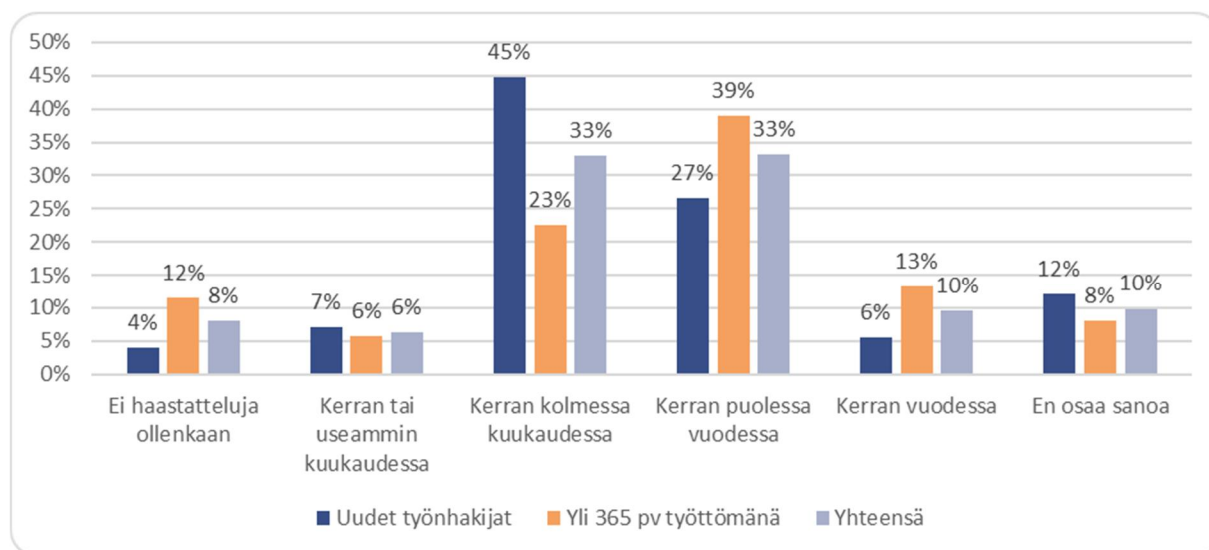
Miten vastaajat ovat sitten suhtautuneet määräaikaishaastatteluiden määrään vuoden aikana? Kuvasta 20 voidaan lukea, että selkeästi hyvin neutraalisti. Kaikista vastaajista noin 60 prosenttia koki, että haastatteluja oli ollut vuoden aikana ollut sopivasti. Pääsääntöisesti tämä siis tarkoitti 2-3 haastattelukertaa vuodessa. Myös erikseen tarkasteltuna enemmistö kummankin kohderyhmän vastaajista koki, että haastatteluja oli ollut sopivasti. Noin 16 prosenttia pitkäaikaistyöttömistä oli kuitenkin kokenut että haastatteluja oli ollut liikaa. (16 %). Tätä ryhmää oli pääsääntöisesti haastateltu 2-3 kertaa. Kaikkien vastaajien osalta lukema oli 14 prosenttia. Toisaalta on hyvin havainnollista, että henkilöitä, joiden mielestä haastatteluja oli ollut liian vähän, oli aineistossa lähes yhtä paljon (13 %). Näitä henkilöitä oli haastateltu periaatteessa vuoden aikana vain yhden kerran, eli voidaan olettaa, että tarvetta tiiviimmällekin yhteydenpidolle olisi olemassa. On myös hyvin kuvaavaa, että niistä henkilöistä, joita oli haastateltu kaikkein eniten (yli 3 kertaat), lähes kaikki (80 %) kokivat haastattelumäärän sopivaksi.

Kuva 20. Asiakaskyselyyn vastanneiden henkilöiden näkemys haastattelumäärästä vuoden aikana.



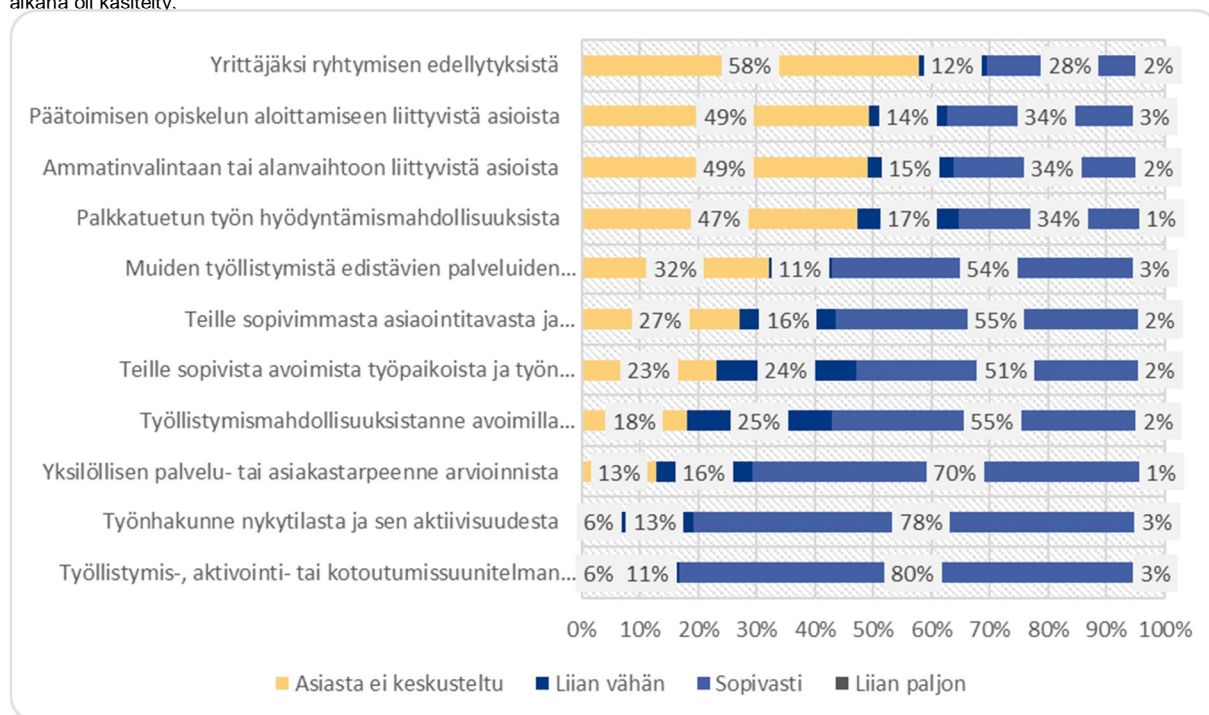
Kuvaan 21 on eritelty laajemmassa mittakaavassa, millä aikajänteellä vastaajat itse toivoisivat määräaikaishaastatteluja järjestettävän. Vastaajaryhmät erosivat tämän osalta huomattavan paljon toisistaan. Uudet työnhakijat toivoivat selkeästi, että haastatteluja järjestettäisiin ainakin työnhaun ensimmäisen vuoden aikana tiiviimpään tahtiin. Enemmistö (45 %) heistä koki, että nyt määritelty yksi haastattelu jokaisen kolmen kuukauden yhtämittaisen työttömyysjakson jälkeen oli toimiva. Hieman yli neljännes taas ilmoitti, että haastattelut olisi hyvä järjestää hieman pidemmän työnhakujakson jälkeen, eli tyypillisesti kuuden kuukauden välein. Pitkäaikaistyöttömien kohdalla asetelma oli täysin käänteinen. Suurin osa (39 %) heistä koki, että optimaalisin haastatteluväli olisi kuusi kuukautta. Vain alle neljännes (23 %) piti nykyistä käytäntöä parhaana. Mikä on merkillistä, että pitkäaikaistyöttömien joukossa oli jopa 12 prosenttia sellaisia henkilöitä, jotka eivät kaivanneet TE-toimistolta minkäänlaista kontaktia millään aikavälillä. Uusien asiakkaiden ryhmässä heidän osuutensa oli vain 4 prosenttia.

Kuva 21. Asiakaskyselyyn vastanneiden henkilöiden näkemys siitä, kuinka usein määräaikaishaastatteluja tulisi järjestää.

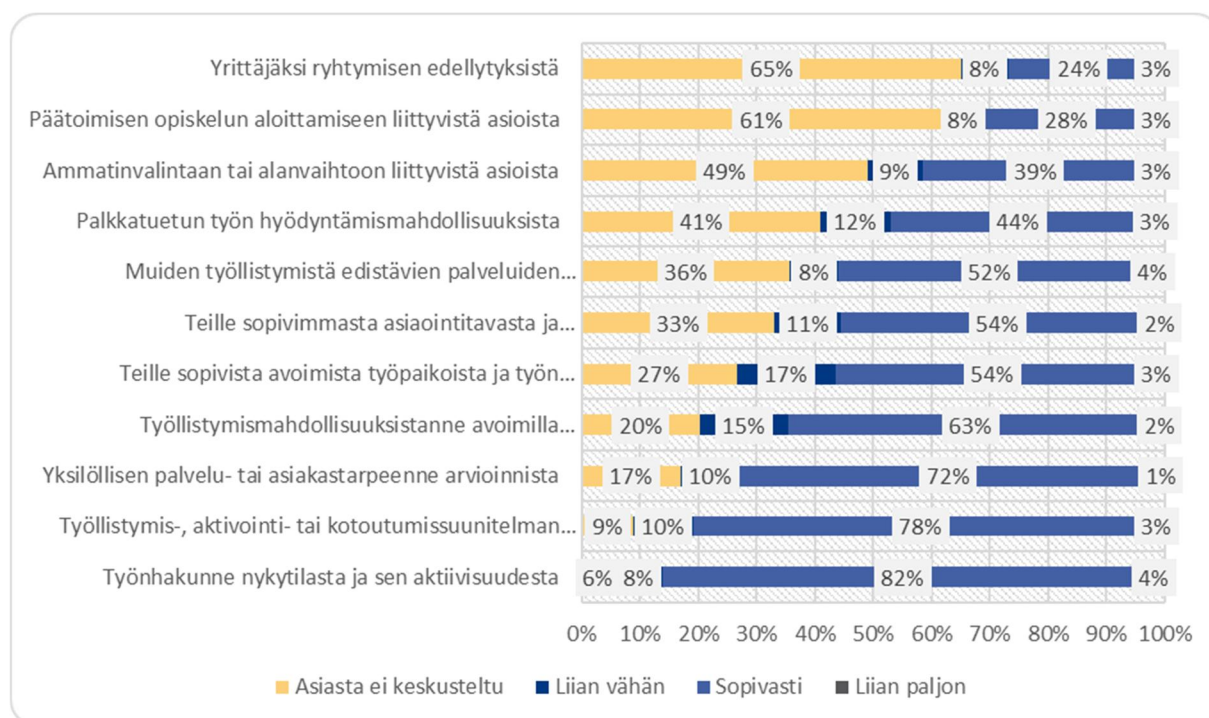


Kuvissa 22 ja 23 on kartoitettu, mitä asioita määräaikaishaastattelujen aikana oli käyty läpi ja onko läpikäytyjä sisältöjä ollut liikaa, sopivasti vai liian vähän. Ensisilmäyksellä näyttäisi, että ryhmäkohtaiset erot eivät ole suuria, vaikka voidaan olettaa, että uusien ja pitempään työttömänä olleiden palvelutarpeet ovat hyvinkin erilaisia. Pääsääntöisesti kummassakin ryhmässä haastattelut olivat pyörineet kolmen isomman asiakokonaisuuden ympärillä: 1) työnhaun nykytilan selvittämisen, 2) työllistymis-, aktivointi- tai kotoutumissuunnitelman sisällöstä sopimisen ja 3) yksilöllisen asiakas- tai palvelutarpeen arvioinnin. Kummassakin ryhmässä noin 70-80 prosenttia vastaajista oli kokenut, että näitä asioita oli käsitelty haastattelun aikana sopivasti. Toisessa ääripäässä vähemmän käsitellyt teemat liittyvät joko yritystoiminnan aloittamiseen, päätoimiseen opiskeluun, alanvaihtoon tai palkkatuetun työn hyödyntämiseen. Uusien työnhakijoiden vastaajaryhmässä noin 47–58 prosenttia vastaajista ilmoitti, että näistä asioista ei ollut keskusteltu haastattelun aikana laisinkaan. Pitkäaikaistyöttömien ryhmässä tilanne oli hieman erityyppinen. Esimerkiksi palkkatuen hyödyntämisestä oli keskusteltu heidän kanssaan selkeästi enemmän, kun taas yrittäjäyys oli otettu esiin vain reilun kolmanneksen kanssa.

Kuva 22. Asiakaskyselyyn vastanneiden uusien työnhakijoiden näkemys siitä, mitä asioita ja kuinka paljon määräaikaishaastatteluiden aikana oli käsitelty.



Kuva 23. Asiakaskyselyyn vastanneiden yli 365 pv työttömänä olleiden näkemys siitä, mitä asioita ja kuinka paljon määräaikaishaastatteluiden aikana oli käsitelty.



Mikä on merkille pantavaa kummankin vastaajaryhmän osalta, että niin yksilöllisistä työllistymismahdollisuuksista avoimille työmarkkinoille kuin avoinna olevista työpaikoista tai kaivattiin enemmän tietoa. Selkeimmin tämä näkyi uusien työnhakijoiden ryhmässä, jossa esimerkiksi vajaa puolet (43 %) vastaajista koki, että kummastakin teemasta oli keskusteltu liian vähän tai ei lainkaan. Nämä teemat tulisivin jatkossa nostaa

entistä voimakkaammin osaksi haastatteluja. Moni kommentoi myös sitä, että he toivoivat saavansa haastatteluiden kautta nykyistä enemmän rohkaisua ja kannustusta työnhauulle. Yleensä haastattelujen sisältöön liittyvät kommentit liittyivät kiinteästi myös niiden keston. Näin kolme vastaaja kommentoi asiaa:

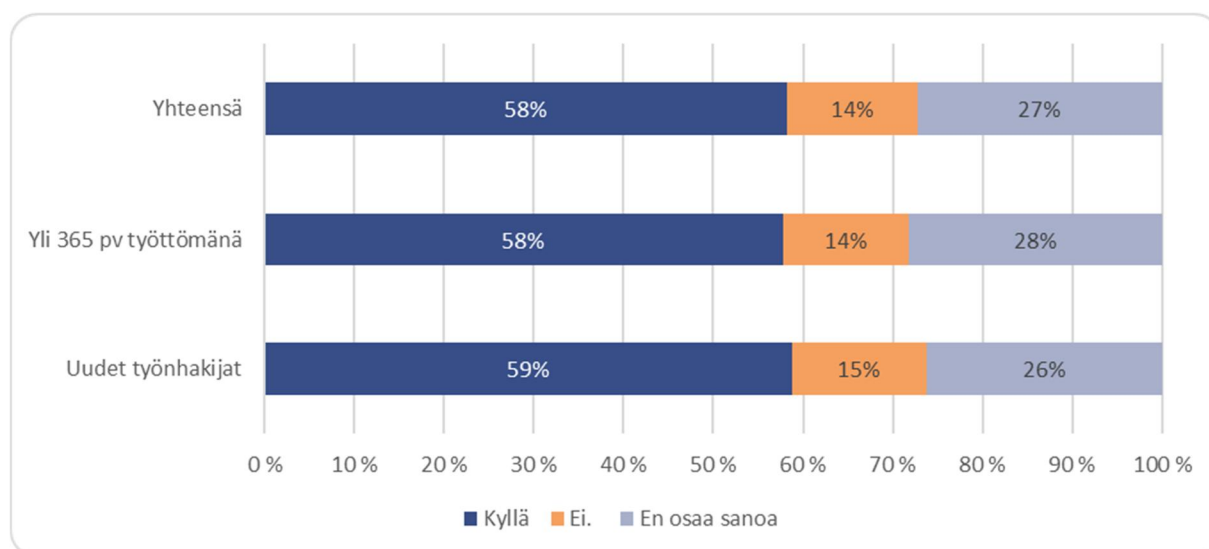
Haastattelulle tulisi varata nykyistä enemmän aikaa. Pikaiset puhelut ja muutaman sanan vaihto ei mielestäni riitä kartoittamaan tilannetta tarpeeksi tai motivoi työnhakuun. Työntekijän oikeuksista olisi hyvä kertoa haastatteluissa.

Resursseja olisi saatava käyttöön lisää, jotta haastattelut voitaisiin pitää kasvotusten tai ainakin käyttää niihin pidempi aika. Nykyisellään haastattelut jäävät niin pintapuolisiksi ja tietyn mallinmukaisiksi, että hyötyä on vaikea nähdä.

Konkreettisten paikkojen tarjoaminen keskustelun aikana olisi hyvä. Varsinkin nyt kun paikkoja on nyt enemmän.

Vaikka osa vastaajista olisikin kaivannut haastatteluilta enemmän avoimiin työpaikkoihin, työllistymismahdollisuuksiin tai ylipäättänsä työnvälitykseen liittyviä teemoja, oli suurin osa (58 %) kuitenkin sitä mieltä, että niissä oli oikeastaan kartoitettu juuri heidän tilanteensa kannalta riittävän paljon asioita (Kuva 24). Merkille pantavaa on, että vain 14 prosenttia oli sitä mieltä, että haastatteluissa ei ollut käsitelty oikeita asioita. Epätietoisten vastaajien määrä kysymyksessä oli kuitenkin suuri (27 %). Usein tämä johtuu siitä, että työttömillä ei aina itsekään tiedä, mistä hän kaikkein eniten hyötyisi, tai mistä hän olisi hyvä saada lisätietoa. TE-toimiston rooli asioiden selkeyttämisessä olisikin keskeisempi.

Kuva 24. Asiakaskyselyyn vastanneiden henkilöiden näkemys siitä oliko määräaikaishaastatteluiden aikana kartoitettu juuri heidän tilanteensa kannalta oikeita asioita.



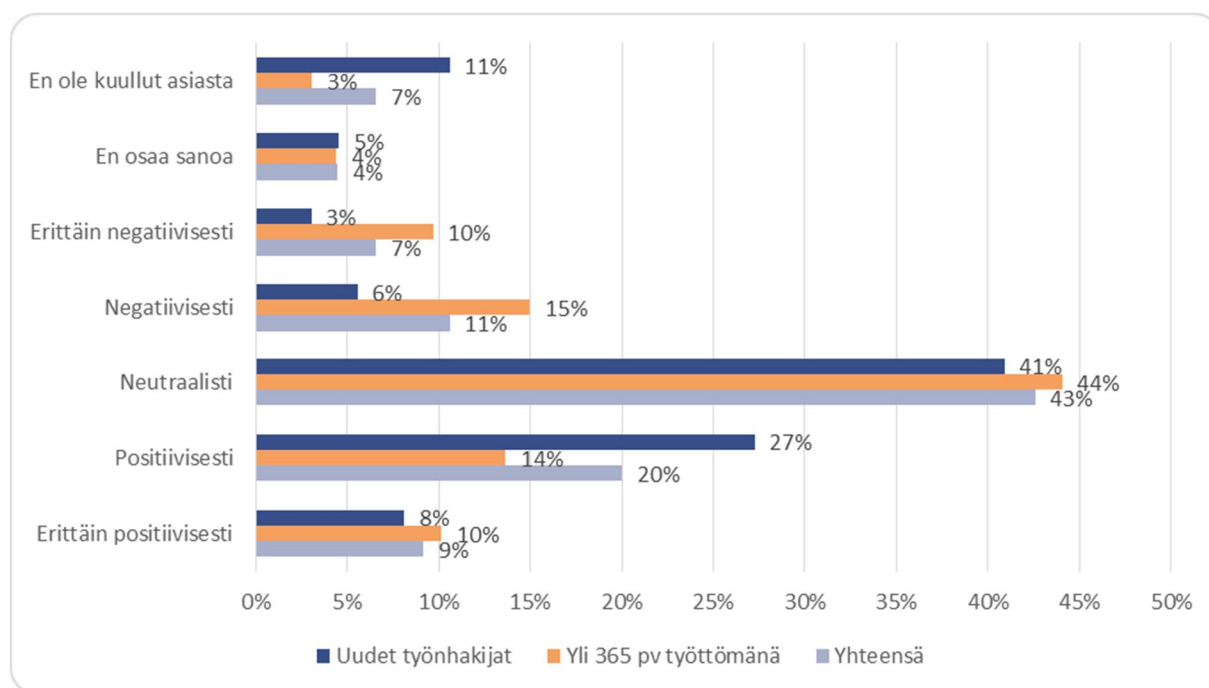
Määräaikaishaastatteluiden sisällöt ja luonne

Viimeisen teemakokonaisuuden alla käsiteltiin tarkemmin vastaajien laadullisia kokemuksia työttömien määräaikaishaastatteluista. Kun määräaikaishaastatteluiden määrä alettiin vuoden 2017 alussa kasvattamaan, oli yleinen vastaanotto varsinkin mediassa julkaistujen lausuntojen pohjalta varsin negatiivista. Määräaikaishaastatteluista käytettiin mm. termiä kyykyttäminen (mm. YLE 13.10.2017). Kyselyssä työnhakijoiden asennoitumista haluttiin selvittää tarkemmin kahden toisiinsa kytkeytyvän kysymyksen avulla. Aluksi vastaajilta tiedusteltiin, miten he olivat suhtautuneet alun alkuaan tietoon siitä, että TE-toimisto tulee vuo-

den 2017 alusta eteenpäin tarkastamaan heidän työnhakutilanteensa säännöllisesti kolmen kuukauden väliajoin. Toisessa kysymyksessä taas kartoitettiin, oliko suhtautuminen muuttunut vastausajankohtaan mennessä, kun kokemuksia haastatteluista oli alkanut kertyä.

Kuvasta 25 voidaan havaita, että mediassa annettu mielikuva työnhakijoiden yleisestä negatiivisesta suhtautumisesta määräaikaishaastatteluista kohtaan oli lievästi harhaanjohtava. Kyselyn perusteella noin 43 prosenttia vastaajista oli suhtautunut haastatteluihin niistä kuullessaan täysin neutraalisti. Positiivisesti haastatteluihin suhtautuneiden osuus oli alkutilanteessa 29 prosenttia ja suoran negatiivisesti suhtautuneiden vain 11 prosenttia. Kahden vastaajaryhmän välillä oli kuitenkin havaittavissa suuria eroja. Esimerkiksi uusilla työnhakijoilla asennoituminen oli lähtökohtaisesti huomattavasti positiivisempaa kuin pitkäaikaistyöttömillä. Noin 35 prosenttia heistä suhtautui jo alkuvaiheessa haastatteluihin positiivisesti tai erittäin positiivisesti, pitkäaikaistyöttömillä vastaava luku oli 25 prosenttia. Toisessa ääripäässä taas pitkäaikaistyöttömistä 25 prosentilla oli negatiivinen tai erittäin negatiivinen suhtautuminen haastatteluihin jo alkuvaiheessa, kun uusista työnhakijoista näin asennoitui vain yhdeksän prosenttia. Pitkäaikaistyöttömät suhtautuivat siis kaikilla mittareilla haastatteluihin ja varmasti myös TE-toimistoon uusia työnhakijoita kriittisemmin. Haastatteluiden käynnistyminen ei tuntunut vaikuttavan vastaajien asenteisiin juurikaan. Noin 19 prosentilla asennoituminen oli muuttunut positiivisempaan suuntaan, 14 prosentilla muuttunut negatiivisemmaksi ja 53 prosentilla pysynyt täysin samana. Kahden vastaajaryhmän välillä ei tämän osalta ollut minkäänlaisia tilastollisesti merkittäviä eroja.

Kuva 25. Asiakaskyselyyn vastanneiden henkilöiden suhtautuminen v. 2017 aikana alkaneita määräaikaishaastatteluja kohtaan kun he kuulivat niistä ensimmäisen kerran.



Taulukossa 4 kahden kysymyksen välistä suhdetta on analysoitu tarkemmin kaikkien vastaajien ja kahden kohderyhmän osalta. Tästä voidaan havaita mielenkiintoinen ilmiö. Työnhakijan alkuasenoituminen näyttää vaikuttaneen suoraan siihen, millä tavalla asenne haastatteluja kohtaan kehittyi. Esimerkiksi 39 vastaajaa ilmoitti, että he jo lähtökohtaisesti suhtautuivat määräaikaishaastatteluihin erittäin positiivisesti. Heistä 54 prosentilla positiivinen suhtautuminen oli vain vahvistunut vastausajankohtaan mennessä. Merkittävää on, että näistä vastaajista jopa 49 prosenttia ilmoitti, että suhtautuminen oli kehittynyt erittäin positiiviseen

suuntaan. Vastaavasti noin 55 prosentilla niistä, jotka suhtautuivat alkutilanteessa haastatteluihin lievän positiivisesti, oli suhtautuminen pysynyt täysin samana vastausajankohtaan mennessä ja 35 prosentilla kehittynyt erittäin tai jonkin verran positiivisempaan suuntaan. Toisessa ääripäässä voidaan havaita käännteinen ilmiö. Jos vastaajan jo alkutilanteessa suhtautui haastatteluihin negatiivisesti, kehittyi asennoituminen myös vuoden kuluessa samaan suuntaan. Esimerkiksi 28 henkilöstä, joilla jo alkuun oli erittäin negatiivinen asennoituminen haastatteluja kohtaan, noin 39 prosentilla asennoituminen oli huonontunut ja 54 prosentilla pysynyt samana. Jos työnhakija taas oli suhtautunut alkujaankin neutraalisti haastatteluihin, oli asennoituminen hyvin todennäköisesti myös vastausajankohtana neutraali.

Taulukko 4. Asiakaskyselyyn vastanneiden henkilöiden suhtautuminen määräaikaishaastatteluja kohtaan kun he kuulivat niistä ensimmäisen kerran ja suhtautuminen muutos vastausajankohtaan mennessä..

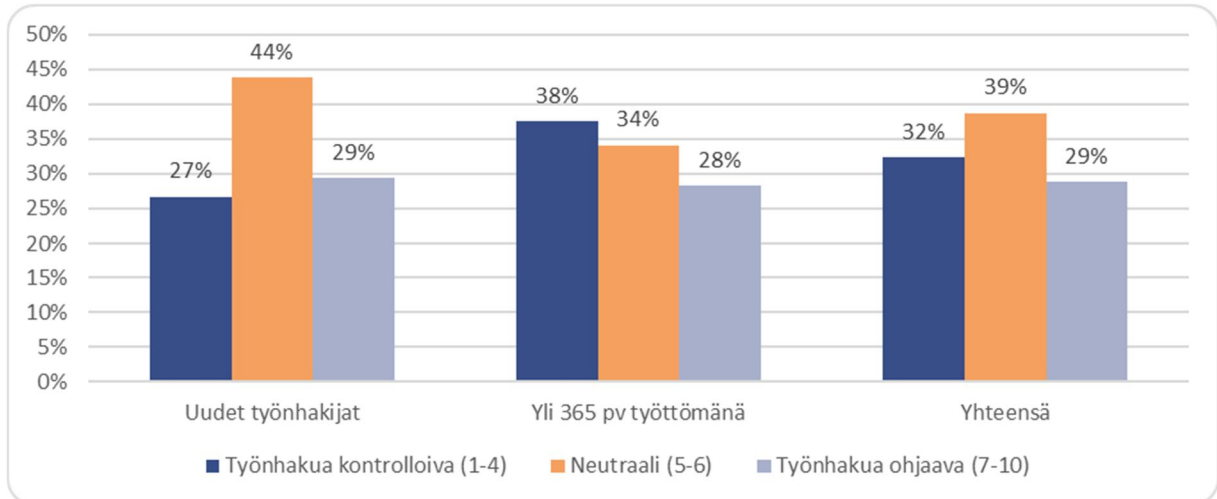
		Miten suhtautuminen on muuttunut haastatteluiden käynnistyttyä?							
		Yhteensä	Erittäin positiiviseen suuntaan	Jonkin verran positiiviseen suuntaan	Pysynyt samana	Jonkin verran negatiiviseen suuntaan	Erittäin negatiiviseen suuntaan	En osaa sanoa	Yhteensä
Alkuasennoituminen	Erittäin positiivinen	19(49 %)	.. (5 %)	10(26 %)	.. (3 %)	.. (5 %)	5(13 %)	39 (100 %)	
	Positiivinen	8(9 %)	22(26 %)	47(55 %)	..(4 %)	..(1 %)	..(5 %)	85(100 %)	
	Neutraali	7(4 %)	15(8 %)	118(65 %)	17(9 %)	6(3 %)	18(10 %)	181(100 %)	
	Negatiivinen	0(0 %)	6(13 %)	26(58 %)	9(20 %)	..(4 %)	..(4 %)	45(100 %)	
	Erittäin negatiivinen	0(0 %)	0(0 %)	15(54 %)	..(11 %)	8(29 %)	..(7 %)	28(100 %)	
	En osaa sanoa	..(0 %)	0(0 %)	5(26 %)	..(16 %)	..(5 %)	19(53 %)	19(100 %)	
Uudet työnhakijat		Erittäin positiiviseen suuntaan	Jonkin verran positiiviseen suuntaan	Pysynyt samana	Jonkin verran negatiiviseen suuntaan	Erittäin negatiiviseen suuntaan	En osaa sanoa	Yhteensä	
Alkuasennoituminen	Erittäin positiivinen	7(44 %)	..(6 %)	30(44 %)	0(0 %)	0(0 %)	..(6 %)	16(100 %)	
	Positiivinen	6(11 %)	13(24 %)	54(56 %)	..(2 %)	..(2 %)	..(6 %)	54(100 %)	
	Neutraali	..(2 %)	6(7 %)	6(67 %)	9(11 %)	..(2 %)	8(10 %)	81(100 %)	
	Negatiivinen	0(0 %)	..(9 %)	..(55 %)	..(27 %)	..(9 %)	0(0 %)	11(100 %)	
	Erittäin negatiivinen	0(0 %)	0(0 %)	..(67 %)	0(0 %)	..(17 %)	..(17 %)	6(100 %)	
	En osaa sanoa	0(0 %)	0(0 %)	..(44 %)	0(0 %)	..(11 %)	..(44 %)	9(100 %)	
Yli 365 pv työttömänä		Erittäin positiiviseen suuntaan	Jonkin verran positiiviseen suuntaan	Pysynyt samana	Jonkin verran negatiiviseen suuntaan	Erittäin negatiiviseen suuntaan	En osaa sanoa	Yhteensä	
Alkuasennoituminen	Erittäin positiivinen	12(52 %)	..(4 %)	..(13 %)	..(4 %)	..(9 %)	..(17 %)	23(100 %)	
	Positiivinen	..(6 %)	9(29 %)	17(55 %)	..(6 %)	0(0 %)	..(3 %)	31(100 %)	
	Neutraali	5(5 %)	9(9 %)	64(64 %)	8(8 %)	..(4 %)	10(10 %)	100(100 %)	
	Negatiivinen	0(0 %)	5(15 %)	20(59 %)	6(18 %)	..(3 %)	..(6 %)	34(100 %)	
	Erittäin negatiivinen	0(0 %)	0(0 %)	11(50 %)	..(14 %)	7(32 %)	..(5 %)	22(100 %)	
	En osaa sanoa	0(0 %)	0(0 %)	..(10 %)	..(30 %)	0(0 %)	6(60 %)	7(100 %)	

Edeltävän analyysin pohjalta piiryy selkeä kuva siitä, että se miten työnhakija alkuun suhtautuu TE-toimistoon tai sen toteuttamiin säännöllisiin haastatteluihin, ohjaa hyvin voimakkaasti myös hänen asennoitumistaan tulevaisuudessa. Havainto tarjoaa merkittävän kehittämiskohdan TE-toimiston asiakaslähtöisyydelle. On erittäin hyvä, että jo alkujaankin positiivisesti palveluun suhtautuvilla työnhakijoilla samansuuntainen asennoituminen vahvistuu, mutta sitäkin merkittävämpää olisi löytää keinot, joiden avulla sama kehitys olisi ulotettavissa myös neutraalisti tai negatiivisesti suhtautuviin asiakkaisiin.

Kyselyssä kartoitettiin myös sitä, millaiseksi vastaaja on kokenut haastattelujen luonteen. Toteutustapana käytettiin mittariasteikkoa, joissa vastaaja pystyi suhteuttamaan omaa asennoitumistaan kahden ennalta määritellyn vastinparin välillä asteikolla 1-10. Ensimmäinen vastinpari mittasi sitä, oliko vastaaja kokenut

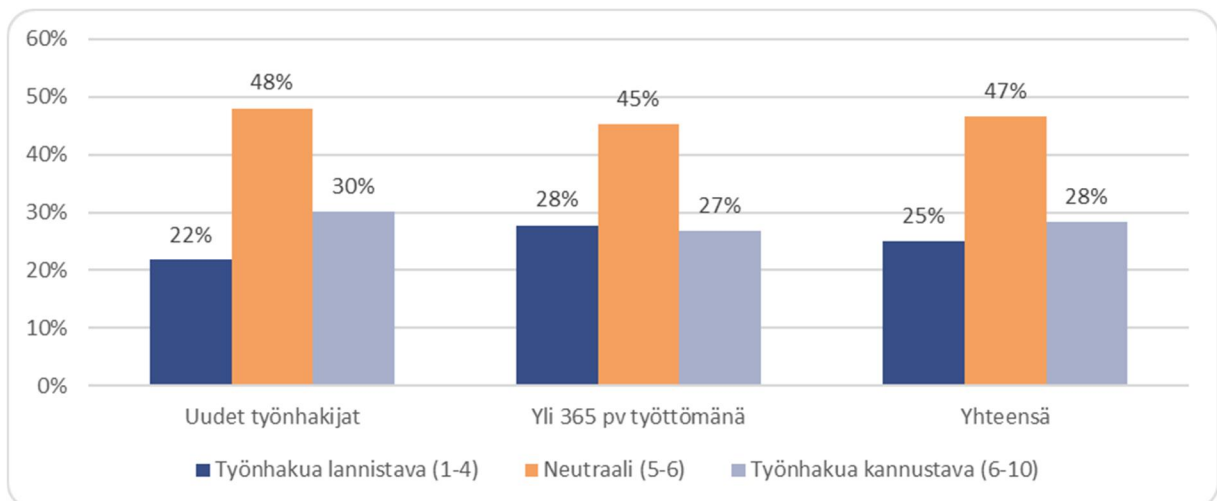
toteutuneiden haastatteluiden luonteen kontrolloiviksi vai ohjaaviksi. Kaikista vastaajista noin 29 prosenttia ilmoitti, että määräaikaishaastattelun luonne oli ollut heidän mielestään positiivisella tavalla ohjaava. Kontrolloiviksi ne oli kokenut vajaa kolmannes (32 %). Arvot 5-6 edustivat neutraalia suhtatutumista. Kahden vastaajaryhmän välillä oli tässäkin kysymyksessä suuret erot. Kun esimerkiksi uusista työnhakijoista vain reilu neljännes (27 %) oli kokenut haastattelut jollakin tavalla kontrolloiviksi, oli pitkäaikaistyöttömillä sama lukema jo 38 prosenttia. Vaikka ero uusiin työnhakijoihin onkin suuri, on kuitenkin huomioitava, että aivan yhtä suuri osuus (38 %) pitkäaikaistyöttömistä oli kokenut haastattelut ohjaaviksi. (Kuva 26).

Kuva 26. Asiakaskyselyyn vastanneiden näkemys siitä miten määräaikaishaastatteluiden luonne sijoittui akselilla työnhakua kontrolloiva-työnhakua ohjaava (1-10).



Yhtä selkeää eroa ei voitu havaita, kun tarkasteltiin, kokivatko vastaajat haastatteluiden luonteen työnhakua lannistavana vai kannustavana. Kaikista vastaajista noin 28 prosenttia ilmoitti, että haastatteluiden luonne oli ollut selkeän kannustava. Lannistaviksi ne oli kokenut noin neljännes (25 %). Kuten edellisessäkin kysymyksessä myös tässä uudet työnhakijat suhtautuivat haastatteluihin selvästi positiivisemmin. Heistä noin kolmannes (30 %) oli kokenut haastattelut luonteeltaan kannustaviksi ja vain 22 prosenttia jollain tasolla lannistaviksi. Pitkäaikaistyöttömällä vastausten jakautuminen oli tasaisempaa. Kannustaviksi haastattelut oli kokenut 27 prosenttia ja lannistaviksi 28 prosenttia. (Kuva 27).

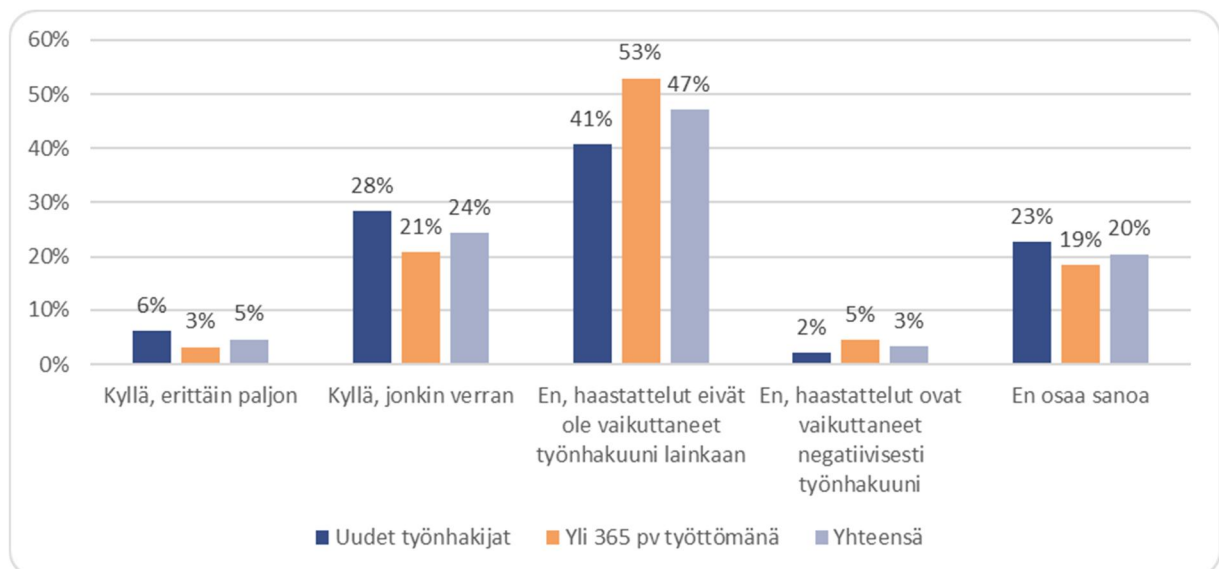
Kuva 27. Asiakaskyselyyn vastanneiden näkemys siitä, miten määräaikaishaastatteluiden luonne sijoittui akselilla työnhakua lannistava-työnhakua kannustava (1-10).



Määräaikaishaastatteluiden hyödyllisyys

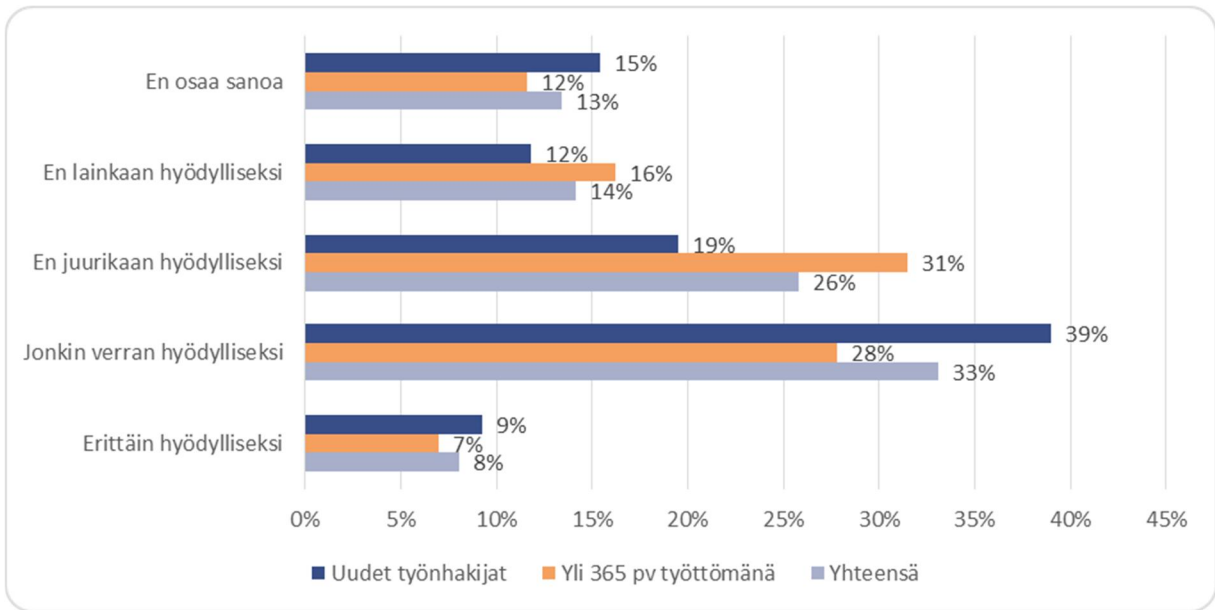
Vaikka työnhakijoiden suhtautuminen määräaikaishaastatteluihin onkin TE-toimiston asiakaslähtöisyyden kannalta tärkeä teema, on kaikkein merkittävintä kuitenkin se, miten hyödylliseksi haastattelu on koettu ja millaisia tuloksia niillä oli saatu aikaiseksi. Kysely pyrki ensisijaisesti vastaamaan näistä ensimmäiseen kysymykseen ja vaikutuksia taas kartoitettiin avoimien vastausten pohjalta. Kuvasta 28 voidaan lukea, miten vastaajat arvioivat haastatteluiden vaikuttaneen heidän työnhakuunsa. Ehdottomasti suurin osa (47 %) vastaajista ilmoitti, että määräaikaishaastattelut eivät olleet vaikuttaneet heidän työnhakuunsa edistymiseen juuri millään tavoin. Syitä tähän voidaan varmasti etsiä niin haastatteluiden sisällöistä kuin niiden keskimäärin lyhyestä kestosta. Vaikka välillisiä tai pidemmällä aikavälillä konkretisoituvia hyötyjä olisikin ollut, ei enemmistö vastaajista ainakaan itse ollut niitä tiedostanut. Joko erittäin tai ainakin jonkin verran hyödyllisiksi haastattelut oli kokenut 29 prosenttia vastaajista. Uudet työnhakijat erosivat tässä jälleen pitkäaikaistyöttömistä. Kun vain 24 prosenttia pitkäaikaistyöttömistä kertoi haastatteluiden olleen heille jollakin tavoin hyödyllisiä, oli sama lukema uusien työnhakijoiden kohdalla jo 10 prosenttia suurempi (34 %). Ainoastaan erittäin pieni joukko vastaajista kertoi, että haastatteluilla oli ollut negatiivinen vaikutus työnhakuun.

Kuva 28. Asiakaskyselyyn vastanneiden näkemys siitä, olivatko TE-toimiston määräaikaishaastattelut vaikuttaneet heidän työnhakuunsa positiivisella tavalla.



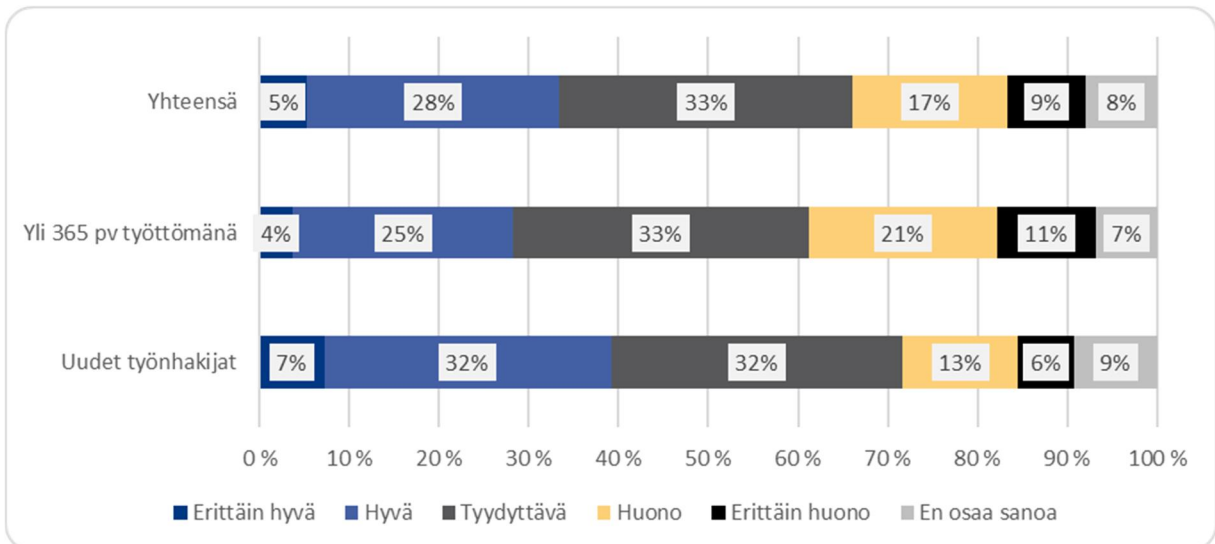
Vaikka enemmistö vastaajista kokikin, että haastattelut eivät olleet vaikuttaneet heidän työnhakuunsa juuri lainkaan tai vaikutus oli ollut pientä, suhtauduttiin niiden aikana laadittavaan suunnitelmaan lievästi positiivisemmin. Kuvassa 29 on eritelty, kuinka hyödylliseksi suunnitelma on eri vastaajaryhmissä koettu. Yhteensä 41 prosenttia vastaajista kertoi suunnitelman laatimisen olleen jonkin verran tai erittäin hyödyllinen työnhaun kannalta. Vastaavasti 40 prosenttia vastaajista ei ollut havainnut suunnitelman laatimisella olleen mitään kovin konkreettisia hyötyjä työhaulle. Kun jakaumia tarkasteltiin vastaajaryhmittäin, tuli jälleen esiin selkeitä eroja. Yli vuoden työttömänä olleista lähes puolet (47 %) ilmoitti, että suunnitelman laatimisella ei ole ollut lainkaan tai juurikaan hyötyä työnhaun kannalta. Uusilla työnhakijoilla vastaava osuus oli 31 prosenttia. Vastaavasti hyödylliseksi suunnitelman oli kokenut 48 prosenttia uusista työnhakijoista ja vain 35 prosenttia pitkäaikaistyöttömistä. Erot ovat ymmärrettäviä. Työllistymissuunnitelman tai sitä vastaavan suunnitelman yksi keskeinen tarkoitus on ohjata ja selkeyttää henkilöasiakkaan työnhakua. Uusilla työnhakijoilla juuri tälle onkin usein suuri kysyntä. Sen sijaan pitkäaikaistyöttömillä, joilla on takanaan useampikin vuosi työttömyyttä, suurempi tarve saattaa kohdentua aidon ja konkreettisten ratkaisujen löytämiseen. Vaikka suunnitelma on tapa sopia näistä, ei sen merkitystä enää välttämättä samalla tavalla tunnusteta.

Kuva 29. Asiakaskyselyyn vastanneiden näkemys siitä, onko TE-toimiston määräaikaishaastatteluiden yhteydessä laadittavalla suunnitelmalla ollut heidän työnhakunsa kannalta positiivinen vaikutus.



Viimeisenä kysymyksenä vastaajilta tiedusteltiin, millaisen kokonaisarvosanan he antaisivat TE-toimiston määräaikaishaastattelukäytännölle nykyisten kokemustensa pohjalta. Yllättäen kahden vastaajaryhmän välillä ei tässä syntynyt suurempia eroja. Kokonaisarvosanaksi (pl. En osaa sanoa) käytäntö sai 2,9 eli tyydyttävän ja hyvän rajamaastossa olevan arvion. Uusilla työnhakijoilla arvosana oli lievästi korkeampi ja positiivisten arvioiden osuus (33 %) suurempi kuin negatiivisten (26 %). Pitkäaikaistyöttömillä asetelma oli käänteinen. Heistä 32 prosenttia piti käytäntöä joko huonona tai erittäin huonona ja 29 prosenttia taas joko hyvänä tai erittäin hyvänä. (Kuva 30).

Kuva 30. Asiakaskyselyyn vastanneiden kokonaisarvosana TE-toimiston määräaikaishaastattelukäytännölle.



Merkittävä havainto tehtiin, kun tarkasteltiin haastattelumäärien ja kokonaisarvosanan välistä korrelaatiota. Analyysin pohjalta näytti siltä, että haastattelumäärällä ja kokonaisarvosanalla oli tilastollisesti lievä positiivinen korrelaationsuhde. Eli mitä useammin työnhakijaa oli haastateltu, sitä korkeampi haastatteluille annettu arvosana näytti olevan ($r=0,14$, $\text{sig}=0,05$). Ryhmäkohtainen tarkastelu toi esiin mielenkiintoisen seikan. Uusilla työnhakijoilla merkittävää korrelaationsuhdetta ei havaittu lainkaan, mutta pitkäaikaistyöttömillä se oli hyvin selkeä ($r=0,18$, $\text{sig}=0,01$). Ilmiö on havaittu aikaisemminkin (mm. Sundvall ja Härmälä 2016). ja

sen takana saattaa piillä se, että työttömyyden pitkittyessä TE-toimiston tekemien säännöllisten asiakaskontaktien määrä tyypillisesti laskee. Varsinkin aikoina, jolloin TE-toimistojen asiakasmäärät ja asiakkaiden vaihtuvuus on suurta, pitkäaikaistyöttömillä onkin suuri vaaraa ajautua asiakaskuntana ns. unohdetuksi ryhmäksi. Sundvallin ja Härmälän tutkimuksessa kuitenkin havaittiin, että pienelläkin kontaktoinnilla saattaa tästä huolimatta olla vaikeasti työllistyvien ryhmään kuuluvalla henkilöllä erittäin suuri merkitys. Vaikka se ei välttämättä johdakaan suoraan työllistymiseen, voi se parhaassa tapauksessa esimerkiksi lisätä työnhakijan uskoa omaan työllistymiseen ja aktivoida työnhakua uudelleen. Myös kokonaisarvosanan ja koulutusasteen välillä voitiin havaita tässä kyselyaineistossa merkityksellinen korrelaatio suhde. Tämä osoittautui kuitenkin negatiiviseksi ($r=-0,18$, $\text{sig}=0,01$), eli mitä korkeampi koulutusaste vastaajalla oli, sitä negatiivisemmin hän siis suhtautui määräaikaishaastatteluihin.

Määräaikaishaastatteluiden lisäämisen vaikutukset asiantuntijatyöhön

Tässä osiossa esitellään Uudenmaan TE-toimiston asiantuntijoiden ja esimiesten näkökulmia määräaikaishaastatteluihin (LIITE 2 ja 3). Kyselyt asiantuntijoille ja esimiehille linkitettiin osin yhteensopiviksi, eli samoja asioita selvitettiin kummaltakin ryhmältä. Näiden kysymysten osalta teemoja käsitellään yhteisesti. Tämän osion jälkeen käsitellään vielä erikseen esimieskyselyn tuloksia, keskittyen erityisesti osioihin joissa esimiehet ovat kertoneet tarkemmin omista näkökulmistaan heidän työnsä kannalta olennaisista asioista. Asiantuntijoista kyselyyn vastasi 341 asiantuntijaa ja 30 esimiestä. Molemmissa ryhmissä vastausprosentit olivat noin 60 %. Vastaajien määrät palvelulinjoittain on esitetty kaaviossa 5. Kyselyn alussa selvitettiin vastaajien ikä- ja sukupuolijakauma, kokemuksen määrä työvuosissa työhallinnossa sekä vastaajan oma palvelulinja. Asiantuntijakyselyn vastaajista 60 oli miehiä, 251 naisia ja vaihtoehdon ”muu tai en halua ilmoittaa” oli valinnut 25 asiantuntijaa. Työkokemuksen määrän vuosissa ilmoitti 335 vastaajaa (98 %). Vastaajien ikää kysyttiin vain asiantuntijoilta, joista ikänsä ilmoitti 266 vastaajaa (78 %). Taustatietojen jälkeen selvitettiin asiantuntijan näkökulmia määräaikaishaastatteluihin isommassa mittakaavassa, keskittyen määräaikaishaastatteluista tullessiin hyötyihin erilaisten väitteiden kautta. Toisessa osiossa selvitettiin määräaikaishaastatteluiden käytännön toteutusta, sisältäen keston ja sisältöön liittyviä kysymyksiä. Näiden jälkeen kysyttiin määräaikaishaastatteluja koskevien tilastojen käsittelystä omassa ryhmässä, kehitysideoita sekä pyydettiin kokonaisvaltainen arvio asiantuntijan näkemyksestä määräaikaishaastattelujen hyödyllisyydestä. Kyselyn lopuksi oli vielä erillinen osio, joka oli suunnattu asiantuntijoille, jotka ovat työskennelleet TE-toimistossa ennen vuotta 2017. Erilliseen osioon vastasi noin 249 vastaajaa, eli 73 prosenttia kaikista kyselyyn vastanneista asiantuntijoista. Tässä osiossa pyydettiin arvioita työn sisällössä, työmäärässä ja työhyvinvoinnissa tapahtuneista muutoksista. Kyselyn lopuksi kaikilla oli mahdollisuus kommentoida avoimesti jotain määräaikaishaastatteluihin tai itse kyselyyn liittyviä asioita. Yleisesti ottaen kyselyyn vastattiin hyvin aktiivisesti ja avoimia vastauksiakin kertyi paljon. (Taulukko 5-7).

Taulukko 5. Kyselyyn vastanneiden asiantuntijoiden ja esimiesten jakautuminen palvelulinjan mukaan.

Vastaajat	Asiantuntijat	Esimiehet
Työnvälitys ja yrityspalvelut	114 (33 %)	11 (37 %)
Osaamisen kehittämisen palvelut	135 (40 %)	10 (33 %)
Tuetun työllistymisen palvelut	92 (27 %)	9 (30 %)
Yhteensä	341 (100 %)	30 (100 %)

Taulukko 6 Kyselyyn vastanneiden asiantuntijoiden ja esimiesten jakautuminen työkokemuksen mukaan.

Vastaajien työkokemuksen määrä	Asiantuntijat	Esimiehet
Alle vuosi	124 (37 %)	1 (3,3 %)
2-5 vuotta	45 (13,4 %)	4 (13,3 %)
6-10 vuotta	48 (14,3 %)	4 (13,3 %)
yli 10 vuotta	118 (35,2 %)	21 (70%)
Yhteensä	335 (100 %)	30 (100%)

Taulukko 7 Kyselyyn vastanneiden asiantuntijoiden jakautuminen ikäryhmän mukaan.

Vastaajien ikäjakauma	Asiantuntijat	Esimiehet
Alle 25-vuotta
25-35-vuotta	88 (33 %)	..
36-45-vuotta	79 (30 %)	..
46-55-vuotta	90 (34 %)	..
yli 55-vuotta	75 (28 %)	..
Yhteensä	266 (100 %)	..

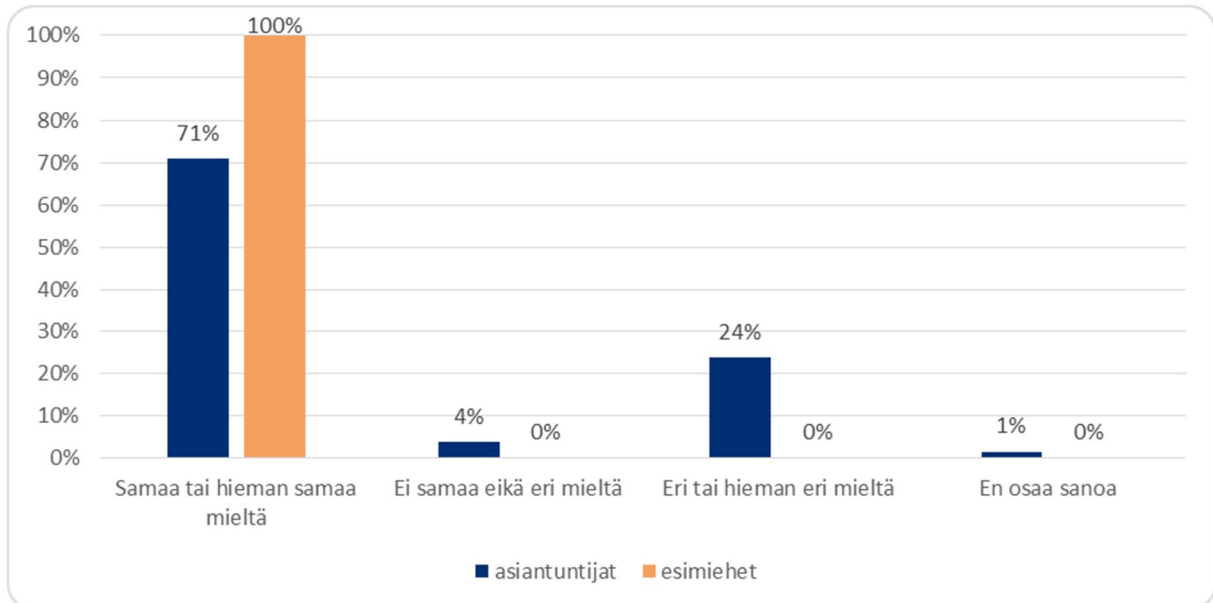
Asiantuntijoiden ja esimiesten suhtautuminen määräaikaishaastatteluihin

Ensimmäisessä osiossa vastaajien näkökulmia selvitettiin erilaisten väitteiden avulla. Tässä osiossa esitetyissä kuvissa vertaillaan esimiesten ja asiantuntijoiden näkökulmia erilaisiin yleisiin väitteisiin määräaikaishaastatteluihin liittyen ja jokaisen väitteen osalta kerrotaan erikseen erot kolmen palvelulinjan kesken. Joidenkin väitteiden osalta esitetään myös vastausjakaumat työkokemuksen määrän mukaan.

Väite: Määräaikaishaastattelut edesauttavat asiakkaiden työllistymistä

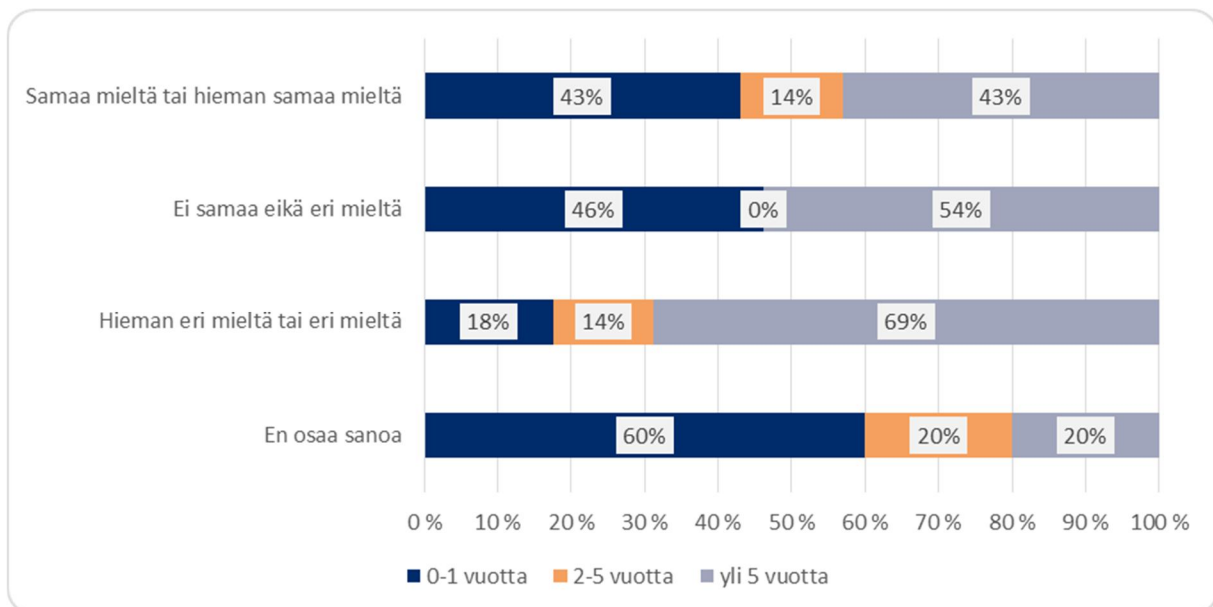
Työllistymisen tukeminen on TE-toimiston keskeisin tehtävä. Suurin osa vastaajista oli joko hieman samaa mieltä tai samaa mieltä väitteen kanssa. Esimiehistä kaikki olivat väitteen kanssa joko samaa mieltä (40 %) tai hieman samaa mieltä (60 %). Neutraalisti suhtautui vain hyvin pieni osa vastaajista ja eri mieltä väitteen kanssa oli kaikilla linjoilla alle 10 % vastaajista. Palvelulinjakohtainen tarkastelu osoitti, että asiantuntijoista työnvälitys- ja yrityspalveluiden asiantuntijat suhtautuivat väitteeseen myönteisimmin. Esimiehistä kaikki osaamisen kehittämispalveluiden vastaajat olivat väitteen kanssa samaa mieltä, tuetun työllistymisen palveluiden esimiehistä myös suurin osa ja osaamisen kehittämispalveluissa sen sijaan oli eniten ”hieman samaa mieltä” väitteen kanssa olevia vastaajia. Vastausjakaumat tuovat esille esimiesten myönteisemmän suhtautumisen määräaikaishaastatteluiden vaikutuksesta työllistymiseen. (Kuva 31)

Kuva 31. Asiantuntijoiden ja esimiesten suhtautuminen väitteeseen: "määräaikaishaastattelut edesauttavat asiakkaiden työllistymistä".



Kuvasta 32 huomataan, että väitteen kanssa samaa mieltä olevia asiantuntijoita on yhtä suuret osuudet lyhyen ja pitkän työkokemuksen omaavien asiantuntijoiden joukossa, samoin neutraalisti suhtautuvia on yhtä suuri määrä vähän ja paljon kokemusta omaavien ryhmissä. Sen sijaan kielteisesti suhtautuneita asiantuntijoita on selkeästi enemmän pidemmän työkokemuksen omaavien joukossa. Kielteisesti suhtautuvien ryhmässä liki 70 % vastaajista on pitkän kokemuksen omaavia asiantuntijoita.

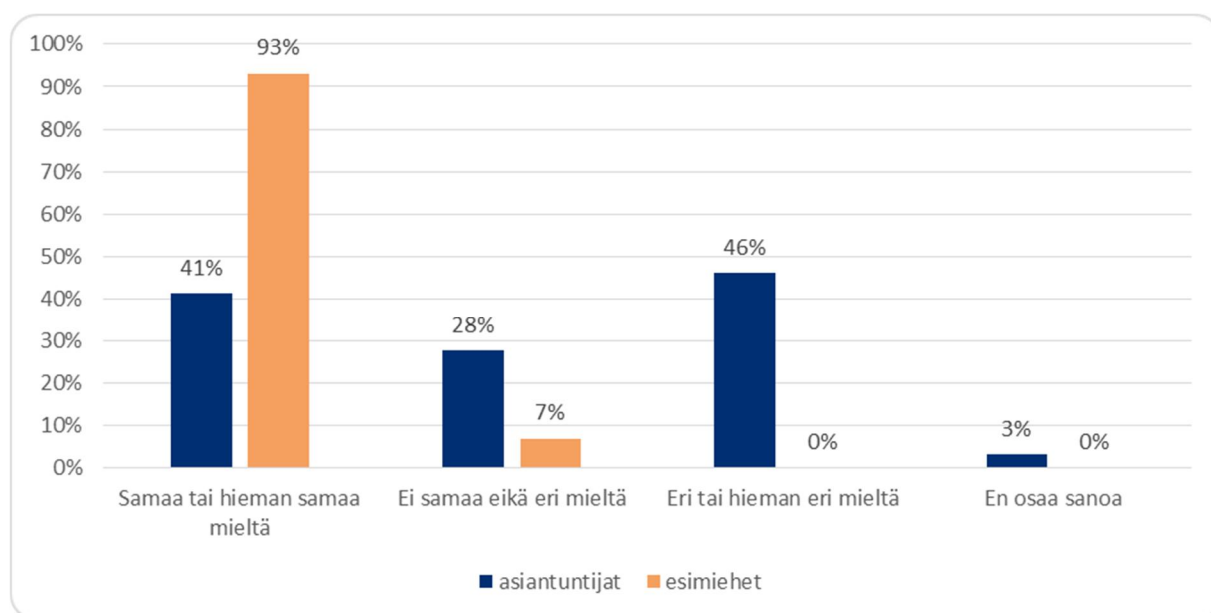
Kuva 32. Asiantuntijoiden suhtautuminen määräaikaishaastatteluiden vaikutukseen työllistymisen näkökulmasta työkokemuksen mukaan.



Väite: Määräaikaishaastatteluiden tekeminen 3 kk:n välein on toimiva tapa organisoida omaa työtäni

Väitteeseen määräaikaishaastattelujen toimivuudesta työtapana suhtautuivat myönteisemmin esimiehet. Heistä väitteen kanssa oli samaa mieltä 45 prosenttia ja hieman samaa mieltä 48 prosenttia. Asiantuntijoiden osalta oli enemmän hajontaa. Samaa tai hieman samaa mieltä olevia oli hieman yli 40 prosenttia asiantuntijoista, eri mieltä tai hieman eri mieltä olevia oli hieman enemmän (46 %). Palvelulinjakohtaisesti ”hieman samaa mieltä” vaihtoehto keräsi eniten vastaajia työnvälitys- ja yrityspalveluiden osalta, kun taas ”eri mieltä” vaihtoehto oli suosituin tuetun työllistymisen palvelut -linjalla. Tuetun työllistymisen palveluiden 92 vastaajasta 50 (54 %) oli väitteen kanssa joko eri mieltä tai hieman eri mieltä, ja 34 (37 %) asiantuntijaa samaa tai hieman samaa mieltä. Osaamisen kehittämispalveluiden vastaajissa oli liki sama osuus ”hieman samaa mieltä”, ”hieman eri mieltä” ja ”eri mieltä” vastanneita asiantuntijoita. (Kuva 33).

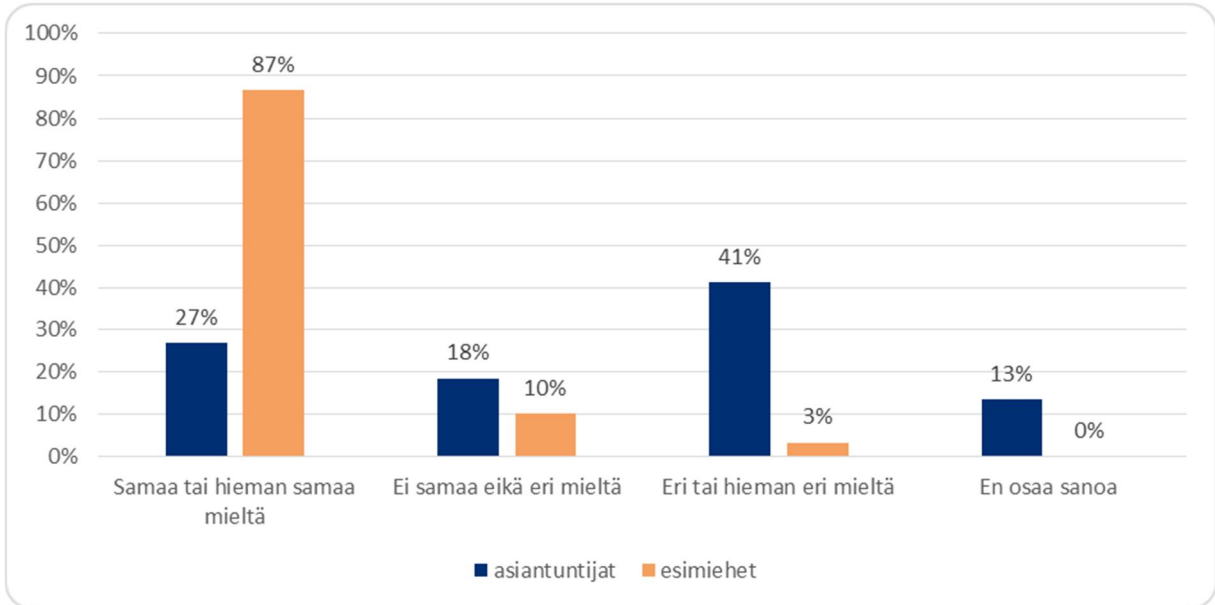
Kuva 33 Asiantuntijoiden ja esimiesten suhtautuminen väitteeseen: ”määräaikaishaastattelujen tekeminen 3 kk:n välein on toimiva tapa organisoida omaa työtäni.



Väite: Kolmen kuukauden välein tehtävät asiakkaiden määräaikaishaastattelut ovat muuttaneet työtapojani tehokkaammiksi

Samankaltainen ero asiantuntijoiden ja esimiesten vastauksissa on havaittavissa myös tämän väitteen osalta. Asiantuntijoista väitteen kanssa samaa tai hieman samaa mieltä on hieman yli neljännes vastaajista (27 %), kun taas esimiehistä väitteen kanssa samaa mieltä oli liki 90 prosenttia (87 %). Eri mieltä tai hieman eri mieltä oli asiantuntijoista reilut 40 prosenttia ja esimiehistä vain noin 3 prosenttia. Palvelulinjakohtainen tarkastelu osoitti, että samaa tai hieman samaa mieltä väitteen kanssa oli työnvälitys- ja yrityspalveluiden vastaajista noin 20 prosenttia, osaamisen kehittämispalvelut -linjalta vajaa 30 prosenttia ja tuetun työllistymisen palvelut -linjalta vajaa 45 prosenttia vastaajista. Eri mieltä olevien joukko oli suurin tuetun työllistymisen palveluiden asiantuntijoista. Työnvälitys- ja yrityspalveluiden asiantuntijoista neljäsosa koki väitteen hankalasti arvioitavaksi ja osaamisen kehittämispalvelut -linjalta ja tuetun työllistymisen palveluiden asiantuntijoista kymmenen prosenttia vastaajista ei osannut arvioida asiaa. Palvelulinjakohtaisessa vertailussa esimiehistä vain pieni osa työnvälitys- ja yrityspalveluiden esimiehistä oli väitteen kanssa eri mieltä. Myönteisemmin suhtautuivat osaamisen kehittämispalveluiden esimiehet, joista 90 prosenttia oli väitteen kanssa samaa mieltä ja loput 10 prosenttia hieman samaa mieltä. (Kuva 34).

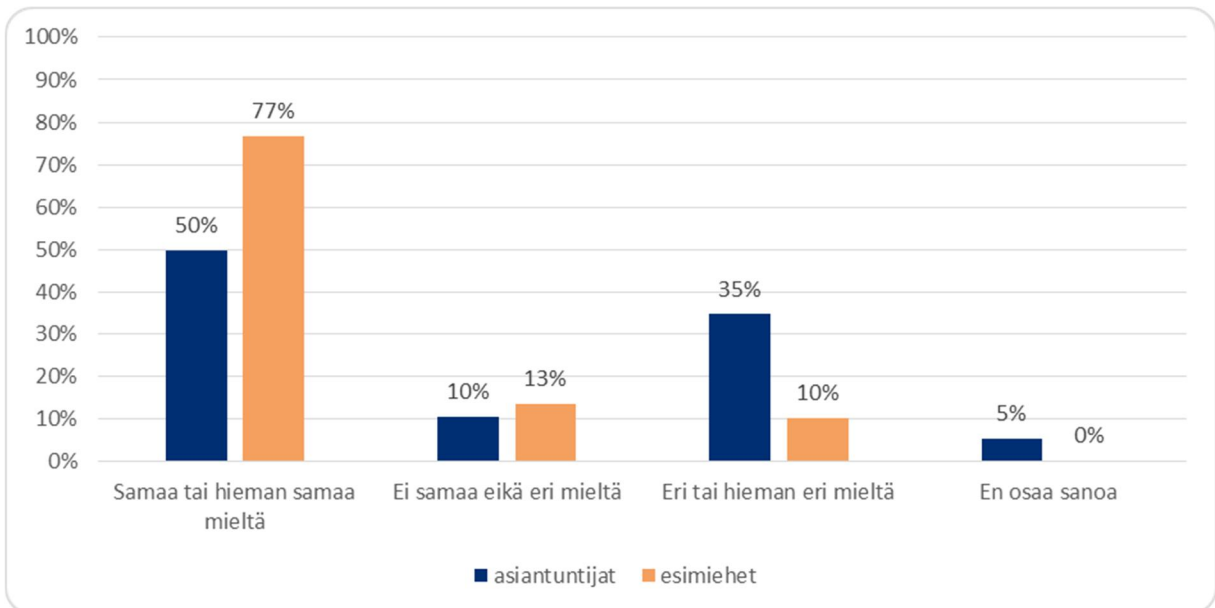
Kuva 34. Asiantuntijoiden ja esimiesten suhtautuminen väitteeseen "3 kk:n välein tehtävät määräaikaishaastattelut tehostavat työtapoja".



Väite: Määräaikaishaastattelut parantavat työnvälityksen laatua

Väitteessä kysyttiin asiantuntijoiden näkemyksiä määräaikaishaastatteluiden myönteisestä vaikutuksesta työnvälityksen laatuun. Asiantuntijoista puolet oli samaa tai hieman samaa mieltä väitteen kanssa, esimiehistä 77 prosenttia. Neutraalisti suhtautuneita oli hieman yli kymmenesosa molemmissa ryhmissä. Asiantuntijoista 34 prosenttia oli väitteen kanssa eri mieltä tai hieman eri mieltä, esimiehistä 10 prosenttia oli väitteen kanssa eri mieltä. Palvelulinjakohtaisessa tarkastelussa tuli esille, että työnvälitys- ja yrityspalveluiden vastaajista yli 60 prosenttia oli väitteen kanssa samaa tai hieman samaa mieltä, osaamisen kehittämispalveluiden vastaajista vastaava prosentti oli noin 40 prosenttia ja tuetun työllistymisen palvelut -linjalla vajaa 50 prosenttia. Esimiehistä osaamisen kehittämispalveluiden vastaajat olivat väitteen kanssa eniten yhtä mieltä. (Kuva 35).

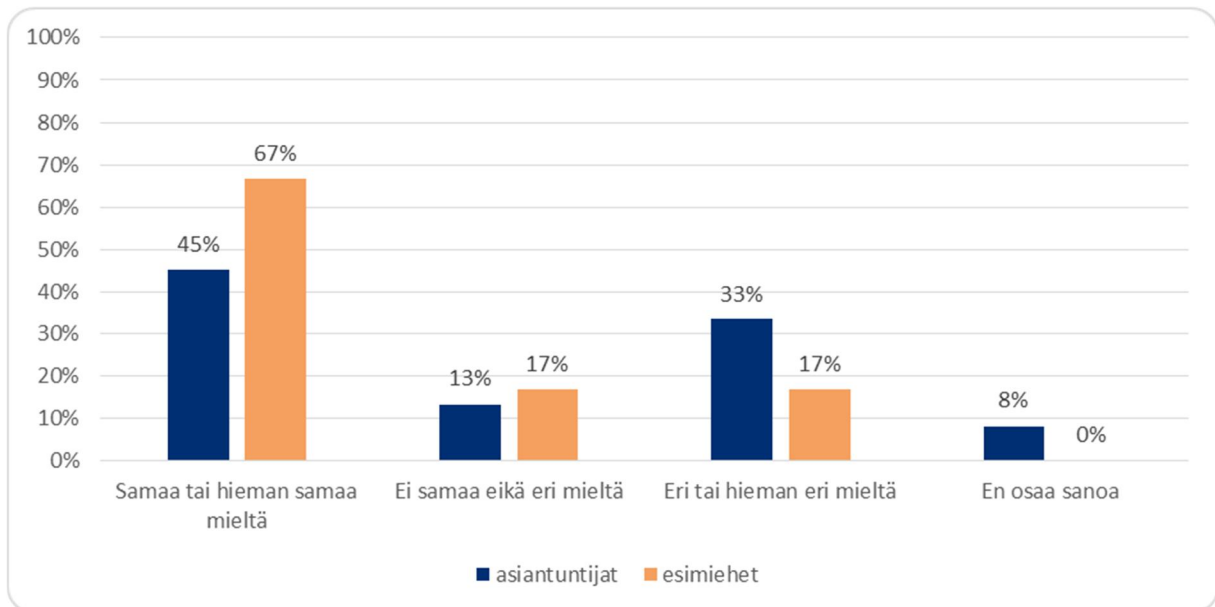
Kuva 35. Asiantuntijoiden ja esimiesten suhtautuminen väitteeseen "määräaikaishaastattelut parantavat työnvälityksen laatua".



Väite: Työn organisointi määräaikaishaastattelujen osalta on toteutettu ryhmässäni selkeällä tavalla

Työn organisoinnin selkeyden osalta asiantuntijoista myönteisesti suhtautui melkein puolet (45 %) vastaajista ja esimiehistä kaksi kolmasosaa (67 %). Eri mieltä väitteen kanssa oli kolmannes asiantuntijoista (33 %) mutta vain 16 prosenttia esimiehistä. Palvelulinjakohtaisia erojakin oli. Vastaajista väitteeseen suhtautuivat myönteisemmin työnvälitys- ja yrityspalveluiden asiantuntijat, joista vajaa 40 prosenttia oli väitteen kanssa samaa mieltä. Osaamisen kehittämispalvelut -linjalla vastaava osuus oli noin neljännes (25 %) ja tuetun työllistymisen palvelut -linjalla noin vajaa viidennes (18 %). Väitteen kanssa eri mieltä oli taas hieman noin kolmasosa tuetun työllistymisen palveluiden vastaajista. Vastaavat osuudet olivat 20 prosenttia osaamisen kehittämisen linjalla ja alle 10 prosenttia työnvälitys- ja yrityspalvelut -linjalla. Palvelulinjojen vertailussa esimiehistä myönteisemmin suhtautuivat tuetun työllistymisen palveluiden esimiehet, joista noin 55 prosenttia oli väitteen kanssa samaa mieltä. Hieman eri mieltä väitteen kanssa oli työnvälitys- ja yrityspalveluiden esimiehistä vajaa 30 prosenttia, vastaavat osuudet olivat noin 10 prosenttia sekä osaamisen kehittämisen linjalla, että tuetun työllistymisen linjalla. (Kuva 36).

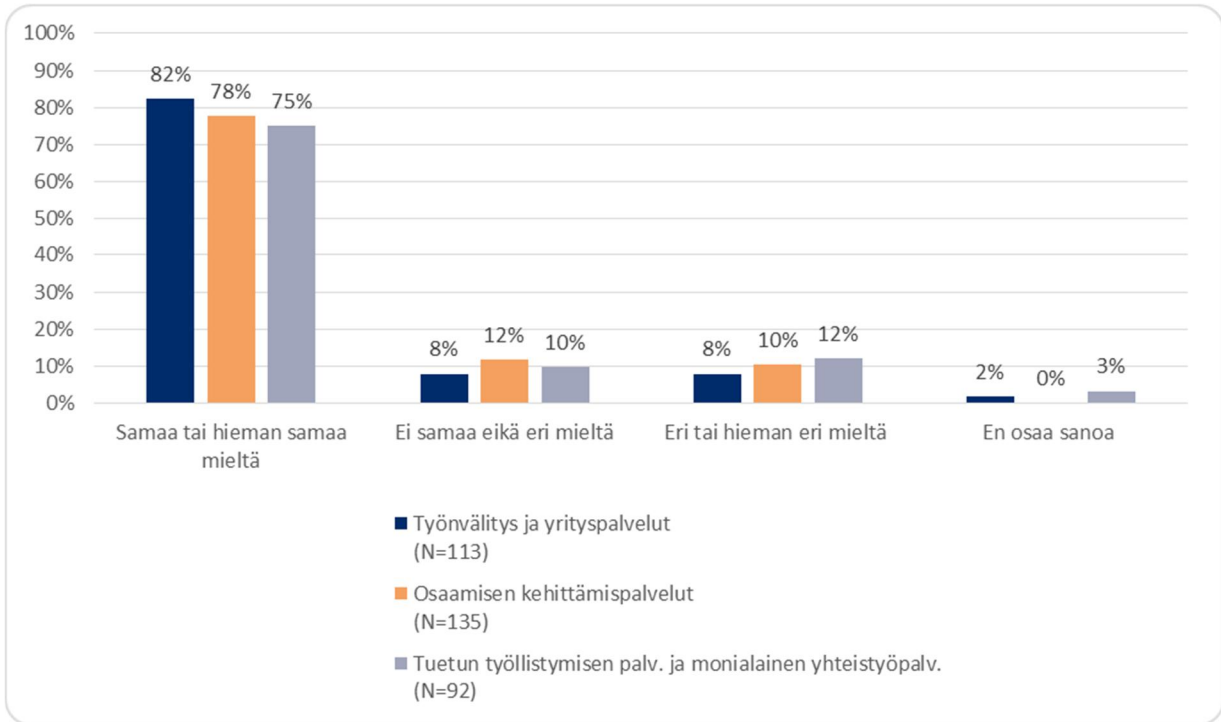
Kuva 36. Asiantuntijoiden ja esimiesten suhtautuminen väitteeseen "työn organisointi määräaikaishaastatteluiden osalta on toteutettu tiimissäni selkeällä tavalla".



Väite: Asiakkaat suhtautuvat yhteydenottoon TE-toimistosta yleisesti ottaen myönteisesti

Asiantuntijoista suurin osa oli yllä esitetyn väitteen kanssa samaa tai hieman samaa mieltä. Palvelulinjojen osalta oli havaittavissa vain pieniä eroja, työnvälitys- ja yrityspalvelut -linjalla 82 prosenttia vastaajista, osaamisen kehittämispalvelut -linjalla 78 prosenttia ja tuetun työllistymisen palvelut -linjalla 75 prosenttia. Eri mieltä oli vain pieni osa eri linjojen vastaajista, vajaa 12 prosenttia tuetun työllistymisen palvelut -linjalla ja muilla palvelulinjoilla 8-10 prosenttia vastaajista. Yleisesti ottaen asiakkaat siis suhtautuvat yhteydenottoon melko myönteisesti. Tämä sopii hyvin yhteen asiakaskyselyn tulosten kanssa, jossa ylivoimaisesti suurin osa vastaajista oli suhtautunut haastatteluiden lisäämiseen pääosin neutraalisti. (Kuva 37).

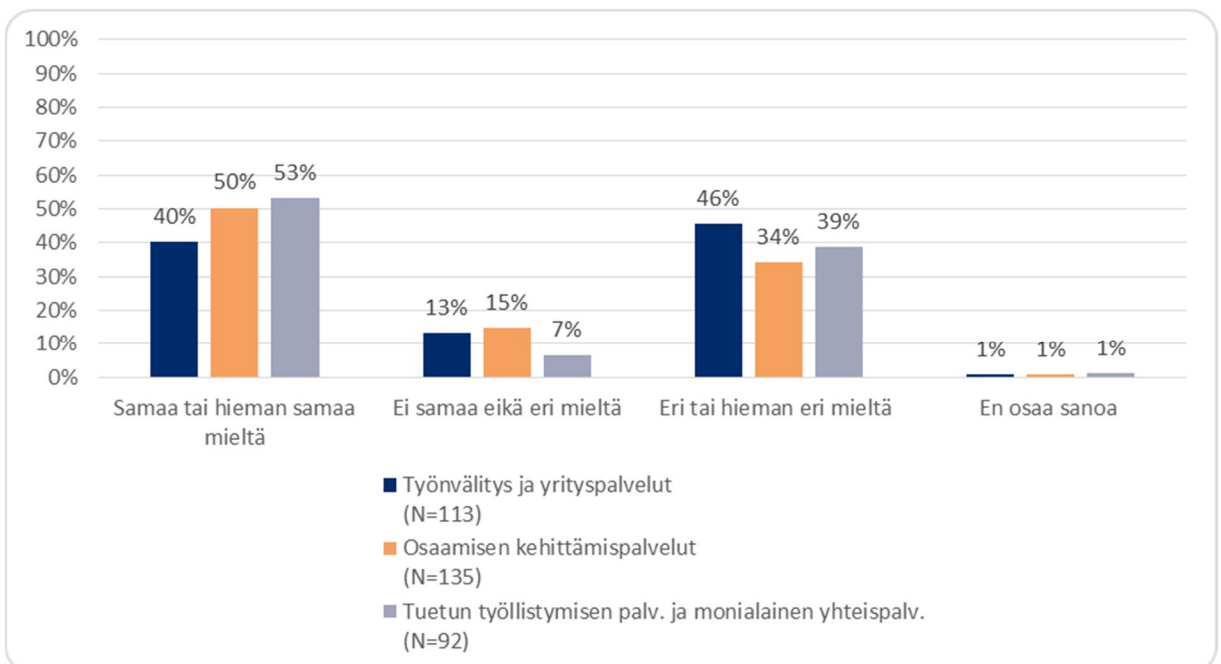
Kuva 37. Asiantuntijoiden kokemukset asiakkaiden suhtautumisesta TE-toimiston yhteydenottoon.



Väite: Määräaikaishaastatteluiden yhteydessä tehdyt suunnitelmat ovat hyödyllisiä asiakkaan työllistymisen näkökulmasta

Asiantuntijoiden näkemykset määräaikaishaastatteluiden yhteydessä tehtyjen suunnitelmien hyödyllisyydestä vaihteli. Asiantuntijoista väitteen kanssa samaa tai hieman samaa mieltä oli työnvälitys- ja yrityspalvelut -linjalla 40 prosenttia vastaajista ja osaamisen kehittämispalvelut - sekä tuetun työllistymisen palvelut -linjalla noin puolet vastaajista. Työnvälitys- ja yrityspalvelut -linjalla oli suurempi osuus väitteen kanssa eri mieltä kuin samaa mieltä olevia asiantuntijoita. (Kuva 38).

Kuva 38. Asiantuntijoiden suhtautuminen määräaikaishaastatteluiden yhteydessä tehtyjen suunnitelmien hyödyllisyyteen asiakkaan työllistymisen näkökulmasta.



Asiantuntijoiden näkökulmia määräaikaishaastatteluihin

Avoimissa vastauksissa nostettiin esille monenlaisia seikkoja määräaikaishaastatteluiden merkitykseen liittyen. Työnvälitys- ja yrityspalveluiden asiantuntijat nostivat esille haastatteluiden aktivoivan merkityksen sekä sen, että asiakkaan oma aktiivisuus on keskeisessä roolissa työllistymisessä. Toisaalta nostettiin esille myös, että on paljon asiakkaita, jotka eivät hyödy suunnitelman tekemisestä elämäntilanteensa kuten eläkkeelle siirtymisen tai sairauden takia. Vastauksissa tuotiin esille, että haastatteluiden laatua voitaisiin parantaa lisäämällä yksilöllisyyttä suunnitelmiin. Toinen idea oli tehdä asiakkaalle suunnitelman teon yhteydessä työtarjouksia. Yhteydenpidosta kolmen kuukauden välein todettiin, että nykyinen järjestelmä tuntuu kankealta sen takia, että kaikki tulisi haastatella yhtä usein. On kuitenkin tosiasia, että osa asiakkaista tarvitsisi yhteydenottoa useammin, toiset taas harvemmin. Koettiin, että asiantuntijalla on osaamista arvioida tämän välin tarpeellisuudesta kunkin asiakkaan kohdalla. Haastatteluiden psykologinen vaikutus nostettiin myös esille, monesti asiakas hyötyy yhteydenoton yhteydessä saamastaan kannustuksesta työnhaun suhteen. Käytännön hankaluutena nostettiin esille se, etteivät asiakkaat tiedä tarkkaa soittoaikaa. Vastaajien mielestä haastattelujen laatua voitaisiin kohottaa pelkästään sillä, että olisi sovittu tarkka aika, koska tällöin asiakas osaa valmistautua tilanteeseen paremmin. Hyvän suunnitelman laatimisen ja onnistuneen vuorovaikutuksen taustalla on kuitenkin aina tunne siitä, että asiantuntijalla on antaa aikaa asiakkaalle. Harmillisen usein näin ei ole ja resursseja todella kaivataan lisää. Monissa vastauksissa korostui myös se, ettei haastattelun tekeminen ja suunnitelman laatiminen riitä. Parempia tuloksia saataisiin, jos olisi enemmän aikaa käytettävissä myös varsinaiseen työnvälitykseen, joka on nyt monen mielestä jäänyt haastatteluiden jalkoihin. Lisäksi muutamat vastaajat toivat esille sen, että asiakas sitoutuisi suunnitelmaan paremmin, jos hän laatisi sen osittain itse.

Osaamisen kehittämispalveluiden vastaajat suhtautuivat haastatteluiden hyödyllisyyteen ja tarpeellisuuteen avoimissa vastauksissa kriittisemmin kuin työnvälitys- ja yrityspalveluiden vastaajat. Myös monet osaamisen kehittämispalveluiden vastaajista kokivat, ettei suunnitelman tekeminen välttämättä auta asiakasta eteenpäin ja tarvittaisiin enemmän resursseja, jotta olisi aikaa panostaa laatuun. Useat vastaajista kokivat, että asiakkaita on liikaa ja paineet haastatteluiden toteuttamisessa ajallaan ovat liian korkeat. Asiakkaan auttamiseen kuluu tyypillisesti paljon aikaa, kun esimerkiksi kartoitetaan kouluttautumismahdollisuuksia, palveluita ym. Moni vastaajista kommentoi, että kolmen kuukauden väli on melko tiheä ottaen huomioon, että koulutukset kestävät usein pidempään ja tärkeämpää olisi saada työaikaa asiakkaan tapaamiseen ja henkilökohtaiseen vuorovaikutukseen, jossa asiakkaan tilanne selviää aina helpommin kuin sähköisen yhteydenpidon tai soiton kautta. Pääsääntöisesti kriittinen suhtautuminen haastatteluihin johtui siitä, että asiantuntijat eivät koe suunnitelmien sellaisenaan työllistävän ketään, vaan että, on muitakin tapoja, joilla asiakasta voitaisiin auttaa tehokkaammin löytämään oikean polkunsu työelämään.

Tuetun työllistymisen palveluiden vastaajat nostivat samankaltaisia haasteita työmäärän suhteen. Tuotiin esille, että tästä johtuen tehdään liian usein suunnitelmia, joissa on pelkästään maininta asiakkaan omatoimisesta työnhausta, joka ei sellaisenaan auta työllistymisessä. Työkuorman kerrotaan olevan niin suuri, että jo yhden päivän sairaspoissaolo sotkee aikataulut pitkäksi aikaa. Tuetun työllistymisen palveluiden asiantuntijoista moni kritisoi haastatteluiden määrän arvottamista laadun edellä ja monet vastaajat toivoivat tähän asiaan muutosta. Muutamat vastaajista toivat esille, että jos laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta sallisi harkinnanvaraisen yhteydenoton osalle asiakkaista esimerkiksi 5-6 kuukauden välein, esitettiin että tällöin olisi mahdollista tarjota laadukasta palvelua kaikille asiakkaille, tiiviimmin niille jotka sitä tarvitsevat ja

harvemmin niille, jotka ovat esimerkiksi eläköitymässä lähiaikoina tai asiakkaille, jotka osallistuvat palveluun joka kestää yli 3 kuukautta. Näiden ohella tuotiin esille, että nuorten ja vähän aikaa työttömänä olleiden asiakkaiden auttaminen haastatteluilla koettiin helpommaksi kuin pidempään työttömänä olleiden, työkyvyttömiä, sairastuneiden ja sairaseläkettä odottavien asiakkaiden auttaminen. Tuetun työllistymisen palvelu -linjalla on paljon asiakkaita, joiden ei yleisesti koettu hyötyvän tiivistä yhteydenpidosta kolmen kuukauden välein, esimerkiksi työkyvyttömyyden tai päihdeongelmien takia. Asiantuntijat kokivat, että tiivis yhteydenpito näihin vaikeasti työllistyviin vie merkittävästi aikaa pois sellaisten henkilöiden auttamisesta, jotka voisivat potentiaalisesti työllistyä asiantuntijan tuella.

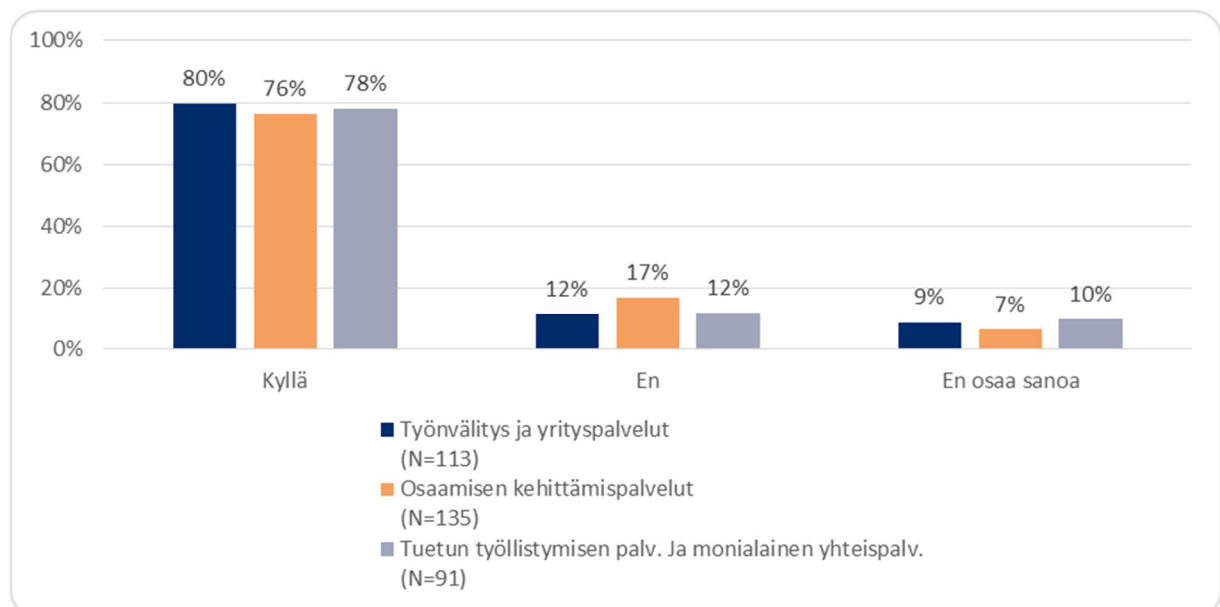
Määräaikaishaastatteluiden käytännön toteutus TE-toimistossa

Tässä osiossa kysyttiin yksityiskohtaisempia kysymyksiä määräaikaishaastatteluiden käytännön toteutuksesta. Tässä osiossa käsitellään siis pääsääntöisesti asiantuntijoiden näkökulmia, jotka tekevät työtä käytännössä.

Kysymys: Oletko saanut riittävästi opastusta määräaikaishaastattelujen toteuttamiseen?

Määräaikaishaastatteluja koskien selvä enemmistö oli saanut riittävästi opastusta. Vain pieni osa vastaajista olisi kaivannut lisää koulutusta asian suhteen, työnvälitys ja yrityspalvelu -linjalla ja tuetun työllistymisen palvelu -linjalla noin 10 prosenttia vastaajista ja osaamisen kehittämisspalvelu -linjalla noin 17 prosenttia vastaajista. Kokeneet ja uudet asiantuntijat kokivat asian melko samalla tavalla, molemmissa ryhmissä (alle vuoden olleet ja yli 6 vuotta työskennelleet) noin 8 prosenttia vastaajista ei ollut saanut mielestään riittävästi opastusta. (Kuva 39).

Kuva 39. Asiantuntijoiden kokemus opastuksen riittävydestä määräaikaishaastatteluiden osalta.



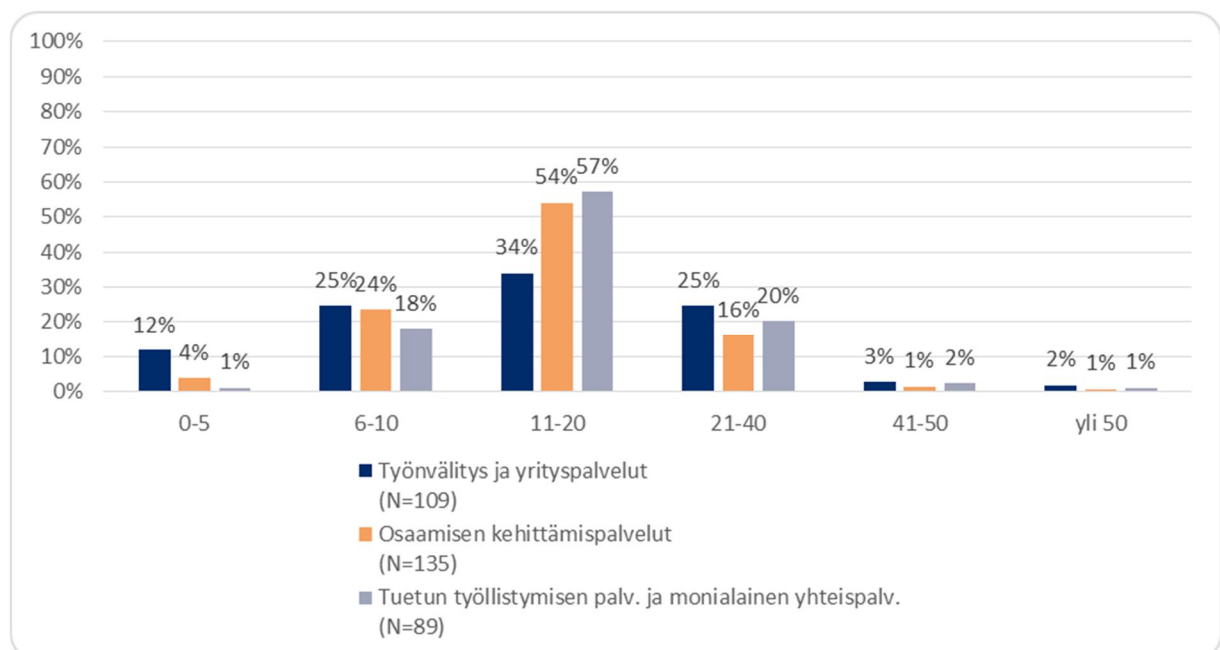
Kysymys: Jos vastasit äskeiseen kysymykseen ”ei” tai ”en osaa sanoa”, kerro tarkemmin mikä on jäänyt epäselväksi tai mistä haluaisit tietää lisää

Tässä osiossa vastaajat kertoivat kaipaavansa lisätietoja itselleen vieraammista osa-alueista, esimerkiksi yritysrahoituksesta, kuntoutuksesta ja kuntien tarjoamista palveluista työttömille. Lisäksi toivottiin, että olisi saatavilla esimerkkitapauksia, joiden pohjalta voisi saada paremmin kuvaa siitä, miten erilaisissa vaikeissa tilanteissa kannattaisiin toimia. Toiveena oli myös tuntee paremmin toisten palvelulinjojen käytäntöjä, jotta ymmärtäisi paremmin, miten työhallinto kokonaisuutena toimii. Hämmennystä olivat aiheuttaneet joidenkin osalta myös muuttuneet tilanteet ja ohjeet. Joidenkin vastaajien mielestä taas ohjeistusta ei ole ollut kunnolla saatavilla. Pehdytystä on tehty mm. seuraamalla muiden työtä, mikä taas on antanut sellaisen kuvan, että jokainen tekee työtään omalla tavalla ja asiantuntijalle saattaa hämärtyä se, että onko olemassa joku tietty käytäntö mitä noudatetaan. Jotkut vastaajista kaipasivat myös täsmällisempiä ohjeita siitä, minkälaisia suunnitelmia tulee laatia ja samalla esitettiin kritiikkiä ”yleisiä” suunnitelmia kohtaan, joissa samaa suunnitelmapohjaa käytetään monille asiakkaille. Osa asiantuntijoista koki, ettei tarvitse ohjausta tai opastusta ylipäättäen, toiset sen sijaan kokivat sen tarpeelliseksi.

Kysymys: Kuinka monta haastattelua arvioisit tekevän yhden tavanomaisen työviikon aikana?

Tavanomaisen työviikon aikana suurin osa asiantuntijoista ilmoitti tekevänsä keskimäärin 11-20 määräaikaishaastattelua. Tämä on yleisin vastausvaihtoehto kaikkien palvelulinjojen osalta. Muutama prosentti asiantuntijoista raportoi tekevänsä viikon aikana jopa yli 40 määräaikaishaastattelua. (Kuva 40).

Kuva 40. Asiantuntijoiden arviot määräaikaishaastatteluiden määrästä yhden työviikon aikana.

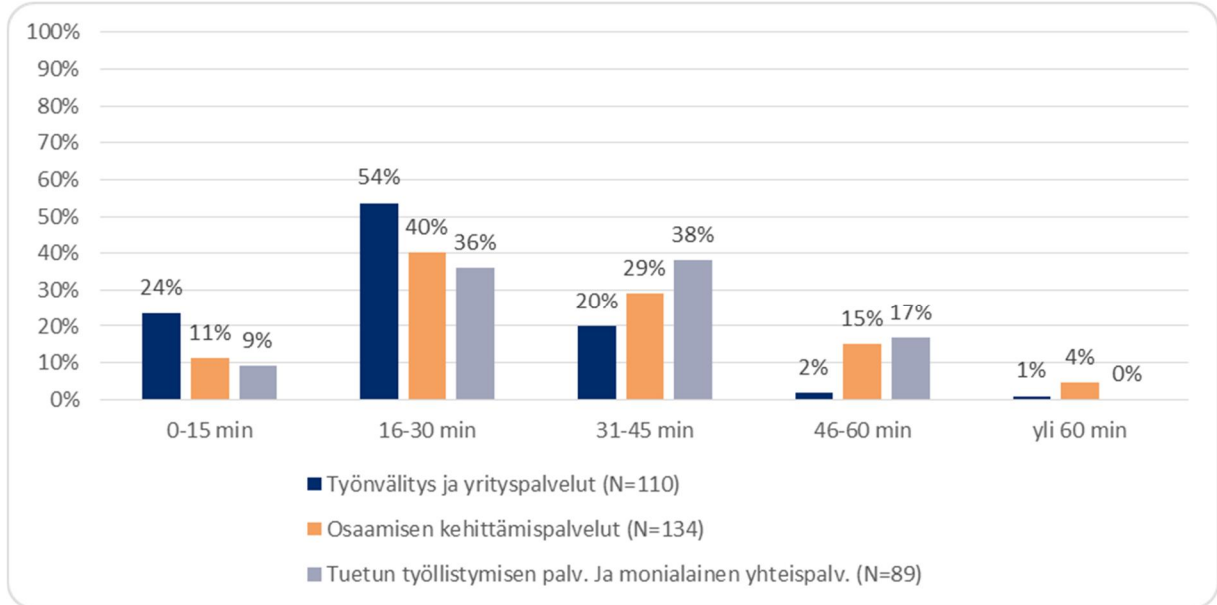


Kysymys: Kuinka kauan käytät aikaa tyyppillisen määräaikaishaastattelun tekemiseen?

Kuten kuvasta 41 huomataan, työnvälitys ja yrityspalvelut -linjalla ja osaamisen kehittämisen palvelut -linjalla tyyppillisen kesto haastattelulle oli ollut 16-30 minuuttia ja tuetun työllistymisen palvelut -linjalla on liki yhtä suuri määrä 16-30 minuuttia ja 31-45 minuuttia vastauksen antaneita. Pisimmät haastattelut tehdään siis tuetun työllistymisen palvelut -linjalla ja osin myös osaamisen kehittämispalvelut -linjalla, lyhimmät sen

sijaan työnvälitys- ja yrityspalvelut -linjalla. Hieman alle 5 prosenttia osaamisen kehittämispalveluiden vastaajista kertoi käyttävänsä haastatteluun yli 60 minuuttia. Tiedot erosivat jonkin verran edeltävän kappaleen asiakaskyselyn jakaumista. Ero johtuu mahdollisesti siitä, että asiantuntijat ovat laskeneet mukaan myös ajan joka kuluu haastatteluun valmistautumiseen.

Kuva 41. Asiantuntijoiden arviot määräaikaishaastatteluihin käytetystä ajasta.

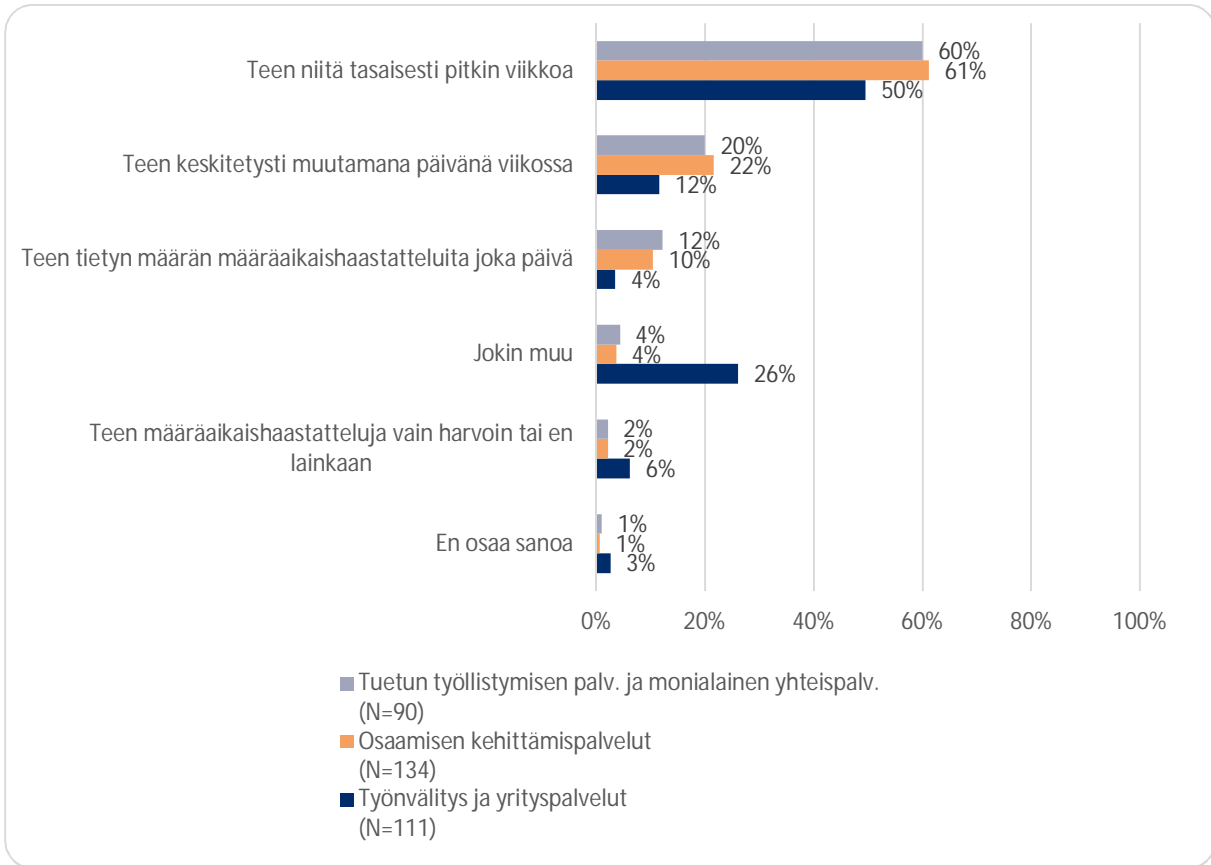


Yksityiskohtaisemmassa tarkastelussa ei havaittu asiantuntijan työkokemuksen määrän vaikuttavan siihen, kuinka monta haastattelua hän tekee viikoittain tai kuinka kauan aikaa hän niihin käyttää.

Kysymys: Miten jaat haastattelujen tekemisen työviikon aikana?

Tyypillisin tapa tehdä määräaikaishaastatteluita oli tehdä niitä tasaisesti pitkin viikkoa. Jonkin verran osaamisen kehittämispalveluiden ja tuetun työllistymisen palveluiden asiantuntijoista teki haastatteluja keskitetysti vain muutamana päivänä viikossa. (Kuva 42).

Kuva 42. Asiantuntijoiden arviot haastattelujen jakautumisesta työviikolle.



Työnvälitys ja yrityspalvelut -linjalla neljännes vastaajista valitsi vaihtoehdon ”jokin muu”. Avoimissa vastauksissa työnvälitys- ja yrityspalvelut -linjan asiantuntijat kertoivat, että määräaikaishaastatteluita tehdään vain yhdessä työvuorossa, jolloin kuluu useampi viikko muiden työtehtävien parissa (määräaikaishaastatteluvuoro järjestetään keskimäärin 6 viikon välein). Palvelulinjalle kuuluvissa alkupalvelussa ei myöskään systemaattisesti tehdä määräaikaishaastatteluita ja saattaa olla tilanteita, jolloin haastatteluita tehdään esimerkiksi vain yhtenä päivänä viikossa. Osaamisen kehittämisspalvelut -linjan asiantuntijat kertoivat tapaavansa muutaman asiakkaan viikossa kasvokkain, loput puhelimitse. Osa vastaajista koki haastatteluiden määrän arvioimisen hankalaksi, koska monesti asiakkaat saattavat perua tai jättää tulematta. Tällöin suunnitelmia joudutaan muuttamaan aina tilanteen mukaan.

Kysymys: Miten valmistaudut määräaikaishaastattelun tekemiseen?

Tässä avoimessa kysymyksessä kartoitettiin asiantuntijoiden valmistautumista määräaikaishaastatteluiden tekemiseen. Työnvälitys- ja yrityspalveluiden asiantuntijat kertoivat tarkastelevansa asiakkaan tiedot läpi ja aikaisemmat yhteydenotot. Monet myös pohtivat etukäteen, mitä asiakkaan kanssa käydään läpi ja miettivät valmiiksi tarkentavia kysymyksiä asiakkaan tilanteen kartoittamiseksi. Usein myös tarkistetaan edellinen suunnitelma, asiakkaan työhistoria, koulutustiedot, ym. asiat, jotka vaikuttavat siihen, mihin suuntaan keskustelu mahdollisesti etenee. Monet kertoivat miettivänsä etukäteen, millaisista TE-toimiston palveluista asiakkaalle voisi olla hyötyä. Osalla asiantuntijoista oli niin paljon työkokemusta ja rutiinia, etteivät he kokeneet tarvitsevansa erityistä valmistautumista haastattelun tekemiseen.

Osaamisen kehittämispalveluiden asiantuntijoista moni kertoi samanlaisista käytännöistä, eli asiakkaan tietojen tarkistuksesta etukäteen ja mahdollisten palveluiden tarjoamisesta. Osaamisen kehittämisen linjalla toki painottuivat myös asiakkaan eri koulutusvaihtoehtojen miettiminen. Toisaalta mainittiin, että aikaa valmistautumiseen ei kannata käyttää paljoa, sillä on mahdollista, että asiakkaan tilanne on muuttunut ja tiedot eivät kaikilta osin enää pidä paikkaansa. Lisäksi pitää olla valmis tarjoamaan erilaisia vaihtoehtoja asiakkaalle keskustelun edetessä, eli joustavasti reagoida uusiin esille tulleisiin asioihin ja asiakkaan tarpeiden ja TE-toimiston tarjoamien vaihtoehtojen yhdistämismahdollisuuksiin.

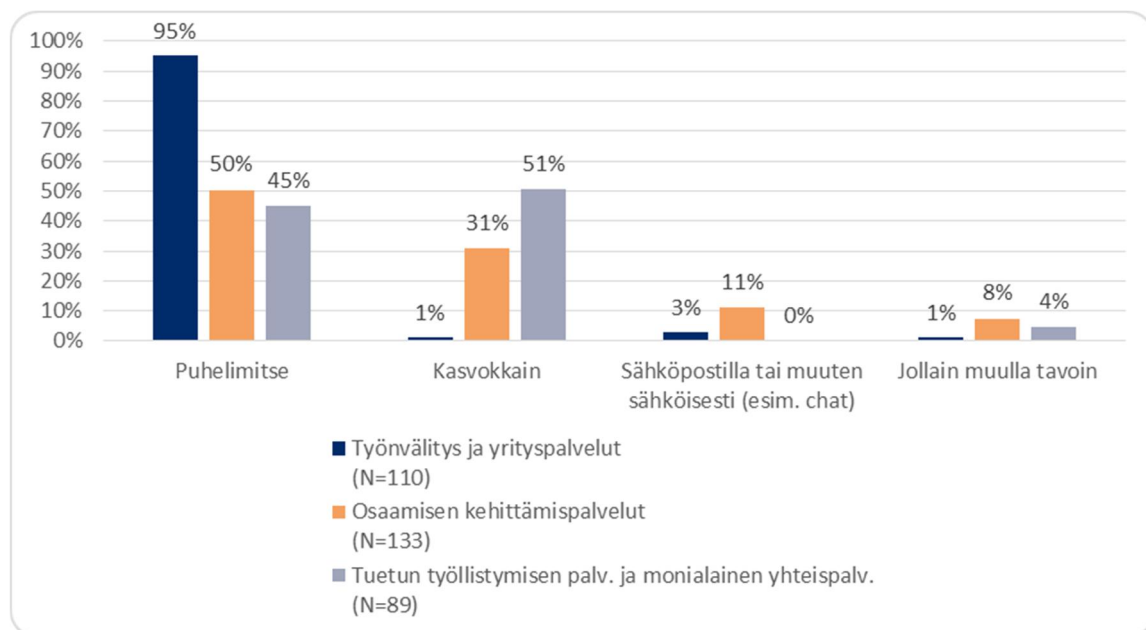
Tuetun työllistymisen palveluiden asiantuntijoilla valmistautuminen noudattaa pitkälti samaa kaavaa: asiakkaan tietojen tarkistus (URA- ja TYP-järjestelmä) sekä mahdollisten palveluiden pohtiminen etukäteen. Yksi asiantuntija kuvasi valmistautumista näin:

Nyt ei juuri jää aikaa valmistautumiseen, mutta koitan perehtyä asiakkaan URA-tietoihin, katsoa yhteydentotot, jos uutta tietoa olisi tullut viime määräaikaishaastattelun jälkeen. Toiveena olisi vielä lisää laatu eli esim. tutustua asiakkaan palvelutarpeeseen soveltuviin palveluihin (esiteet/verkkosivut/Taimi/sähköpostit) jo ennen asiakkaan haastattelua mahdollisimman sujuvan ja osuvan palvelutarpeen ja palvelun kohtaamisen vauhdittamista varten.

Kysymys: Millä yhteydenottotavalla tyypillisesti toteutat asiakkaan määräaikaishaastattelun?

Työnvälitys ja yrityspalvelut -linjalla selkeästi tyypillisin yhteydenottotapa on puhelin (yli 90 %). Osaamisen kehittämispalvelut -linjalla puolet kertoi käyttävänsä tyypillisesti puhelinta, kolmasosa kasvokkain tapaamista ja loput muita tapoja. Tuetun työllistymisen palvelut -linjalla kasvokkain tapaaminen on yleisin tapa hoitaa määräaikaishaastattelu, seuraavaksi yleisin oli puhelin ja vain pieni osa hoidetaan jollain muulla tavalla. Osaamisen kehittämispalvelut -linjalla on eniten sähköpostitse asian hoitavia asiantuntijoita, vaikkakin heitä on vain noin 10 prosenttia vastaajista. (Kuva 43).

Kuva 43. Asiantuntijoiden arviot yhteydenottotavoista asiakkaille määräaikaishaastattelujen osalta.

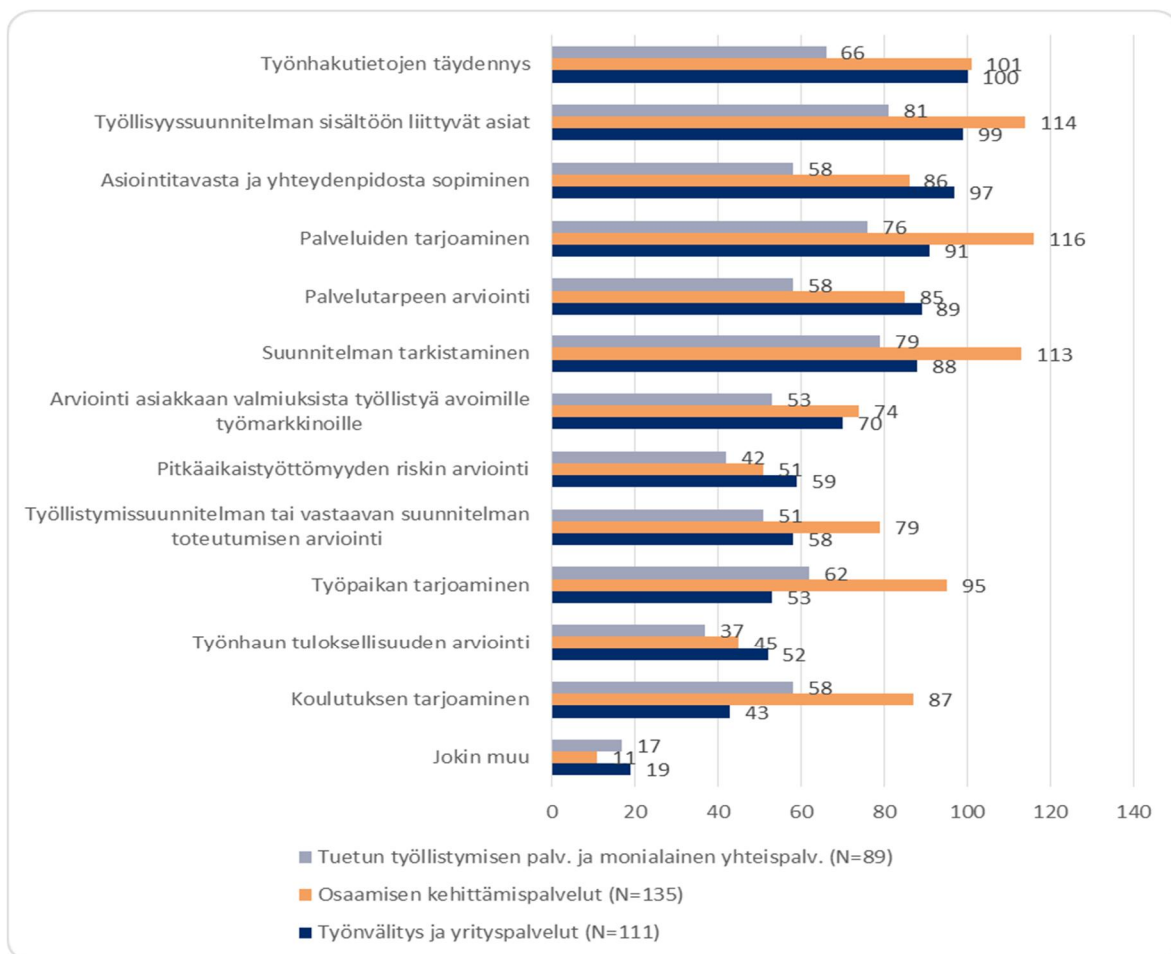


”Jollain muulla tavoin” vaihtoehdon valinneet kertoivat olleensa asiakkaaseen yhteydessä myös esimerkiksi tekstiviestillä, jos on ollut tarve tarkentaa joitain asioita. Asiakkaita on kutsuttu tapaamiseen myös kirjeellä tai sovittu ajanvarauksessa infotilaisuuksien aikana.

Kysymys: Minkälaisia asioita käyt läpi asiakkaan kanssa määräaikaishaastatteluja tehdessä?

Kyselyssä kysyttiin myös tarkemmin siitä, millaisia asioita haastatteluissa käydään läpi. Kolme suosituinta aihetta työnvälitys- ja yrityspalvelut linjalla oli työnhakutietojen täydennys, työllisyysuunnitelman sisältöön liittyvät asiat sekä asiointitavasta ja yhteydenpidosta sopiminen. Osaamisen kehittämispalvelut -linjalla kolme suosituinta olivat palveluiden tarjoaminen, työllisyysuunnitelman sisältö ja suunnitelman tarkistaminen. Tuetun työllistymisen palvelut -linjalla ne olivat työllisyysuunnitelman sisältöön liittyvät asiat, suunnitelman tarkistaminen ja palveluiden tarjoaminen. Työnvälitys ja yrityspalvelut -linjalla vähiten valikoitu vaihtoehto oli koulutuksen tarjoaminen, osaamisen kehittämisen linjalla ja tuetun työllistymisen linjalla työnhau- tuloksellisuuden arviointi. Haastatteluiden sisällöt heijastelivat osittain kolmen palvelulinjan perusluonnetta. Työnvälitys- ja yrityspalvelut -linjalla esimerkiksi koulutuksesta sopiminen on aina ollut muita linjoja pienem- mässä roolissa, siksi se ei tässääkään listauksessa näytellyt kovin suurta roolia. Mikä on merkille pantavaa, että työpaikan tarjoaminen oli selkeästi osa osaamisen kehittämispalveluiden haastattelukäytäntöjä, mutta työnvälitys- ja yrityspalveluissa se oli pienemmässä roolissa. (Kuva 44).

Kuva 44. Määräaikaishaastattelujen aikana läpikäytävät asiat.



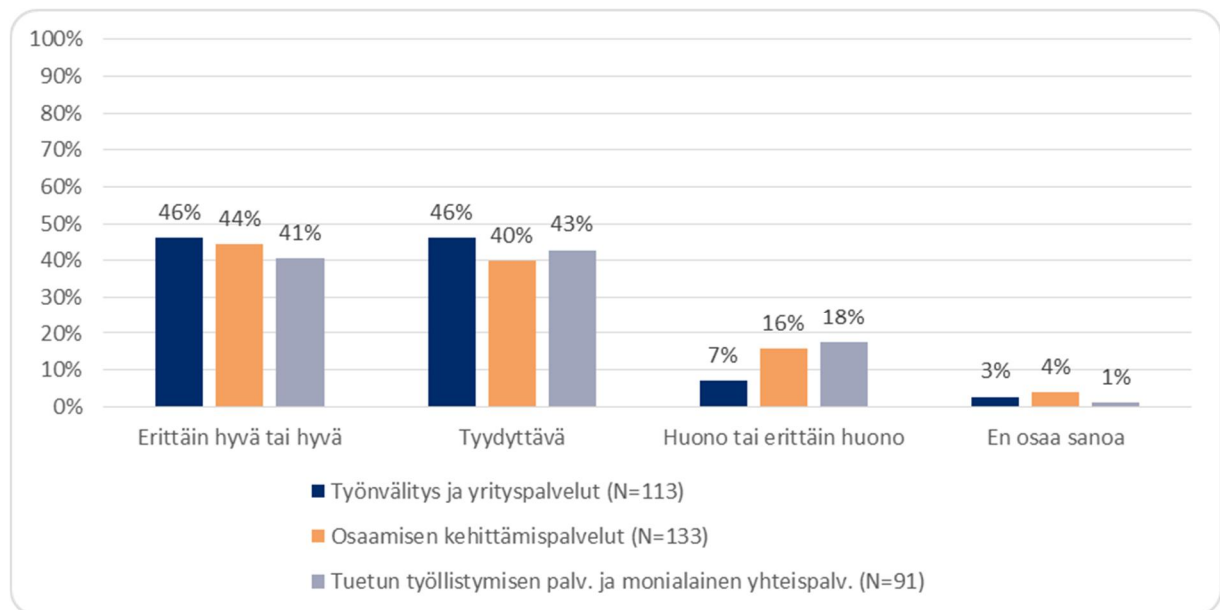
Avoimissa vastauksissa työnvälitys- ja yrityspalveluiden asiantuntijat mainitsivat käyvänsä läpi eri työnhakukanavia, eläköitymiseen liittyviä asioita, jos ne olivat ajankohtaisia, työttömyysturvaan liittyviä kysymyk-

siä, CV-nettiä sekä yrittäjyyden pohdintaa. Lisäksi pyrittiin motivoimaan ja kannustamaan asiakasta työllistymisessä ja annettiin henkistä tukea asiakkaan tilanteeseen, kuunneltiin hänen huoliaan ja pyrittiin saamaan jonkinlainen kuva hänen elämäntilanteestaan, jotta auttaminen olisi helpompaa. Osaamisen kehittämisen linjalla vastaukset olivat samankaltaisia, elämäntilanteeseen ja työllistymiseen liittyviä asioita. Lisäksi mainostettiin rekrytointitapahtumia, kaupungin urapalveluita ja työhakemuksen laadintaan liittyviä asioita. Näiden ohella selvitettiin työttömyyden syitä ja niiden mahdollisia ratkaisuja, esim. asiakkaan terveydentilaan, päihdeongelmiin ja velkaongelmiin liittyviä asioita. Tuetun työllistymisen palveluiden asiantuntijat opastivat asiakkaitaan myös erilaisten hankkeiden pariin ja kuntouttavaan työtoimintaan sekä antoivat neuvoja terveys- ja sosiaalipalveluiden pariin hakeutumisesta.

Kysymys: Millaisen kokonaisarvion antaisit TE-toimiston määräaikaishaastattelukäytännöille nykyisten kokemusten perusteella?

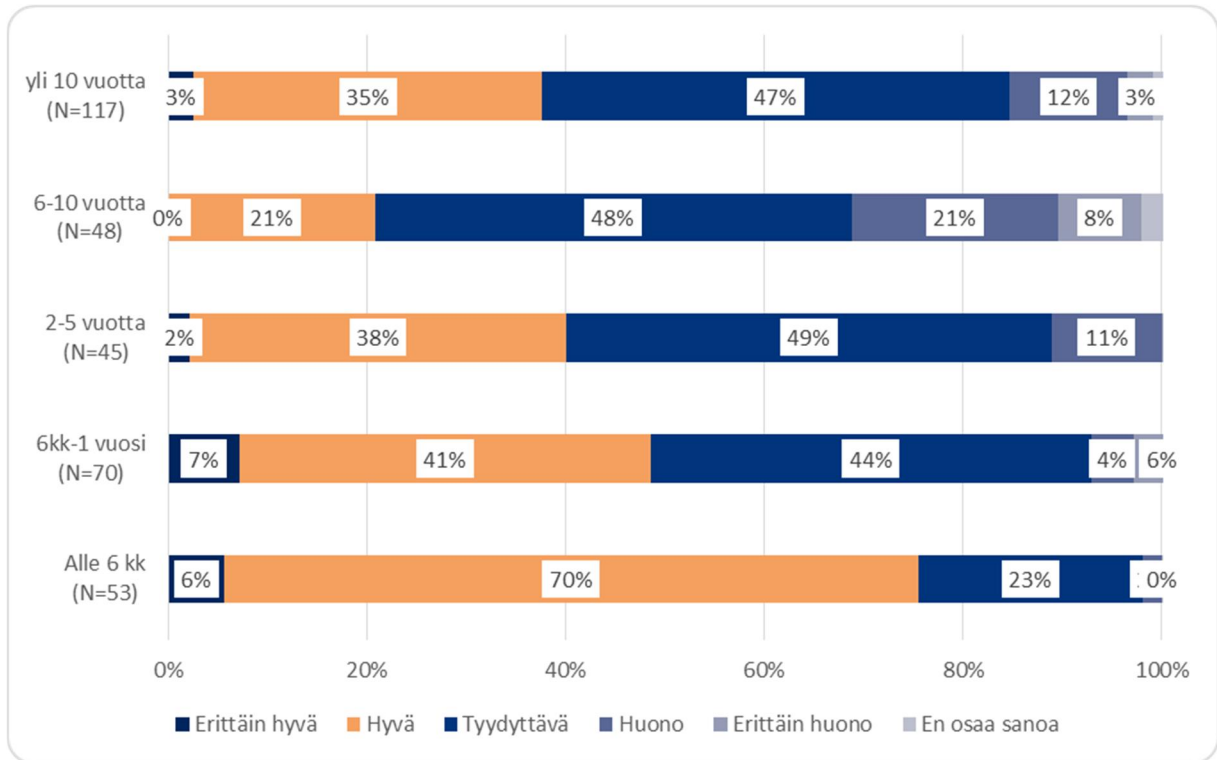
Asiantuntijoiden vastaajaryhmästä lähes yhtä suuret osuudet antoivat kokonaisarvioksi ”hyvä” ja ”tydyttävä”. Positiivisimmat arviot antoivat työnvälitys ja yrityspalvelut -linjan asiantuntijat ja kielteisimmät tuetun työllistymisen palvelut -linjan asiantuntijat, joista melkein viidennes antoi käytännölle arvioksi ”huono tai erittäin huono”. (Kuva 45).

Kuva 45. Asiantuntijoiden antama kokonaisarvio TE-toimiston määräaikaishaastattelukäytännölle.



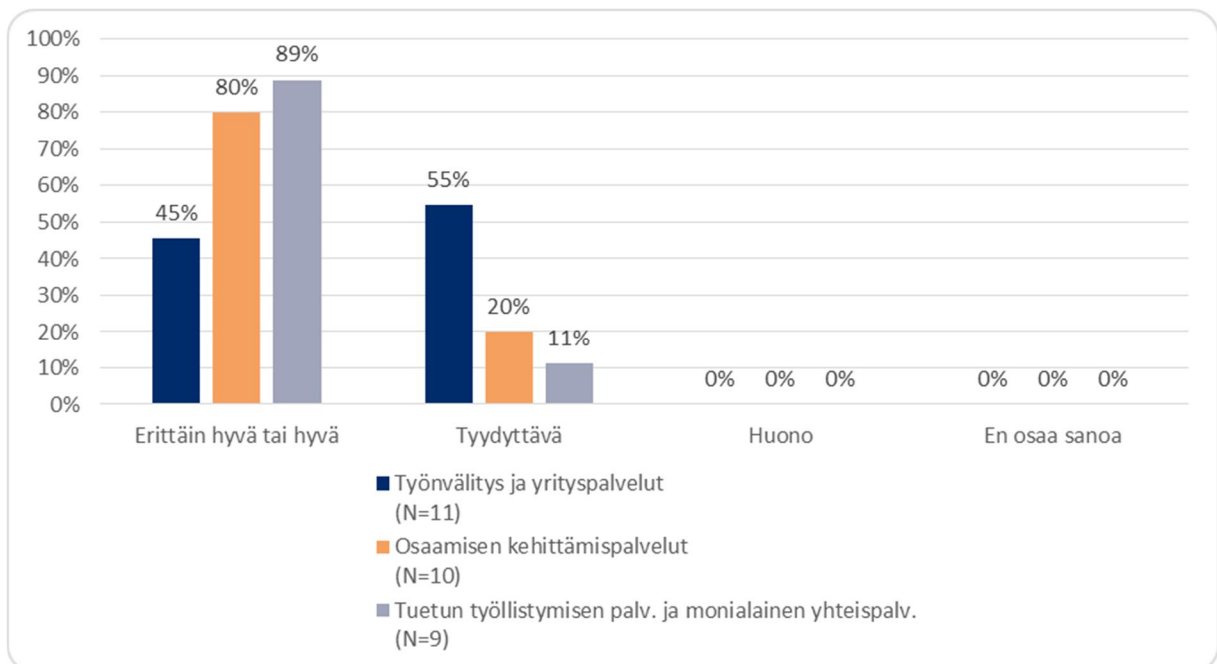
Kokonaisarvion osalta tarkasteltiin myös työkokemuksen määrän vaikutusta arvioon. Kuten kuvasta 50 on nähtävissä, vähän työkokemusta omaavat arvioivat määräaikaishaastattelut huomattavasti myönteisemmin kuin paljon kokemusta omaavat asiantuntijat. Alle 6 kk työskennelleistä liki 80 % antoi arvioksi erittäin hyvä tai hyvä. Sen sijaan ryhmässä 6-10 vuotta työkokemusta omaavista vastaava lukema oli vain 20 %. Vastaavasti tässä ryhmässä oli selkeästi eniten heikon arvion antaneita. (Kuva 46).

Kuva 46. Asiantuntijoiden kokonaisarvio määräaikaishaastatteluista kokemuksen määrän mukaan.



Esimiehistä erittäin hyvän arvosanan antoi vain osaamisen kehittämispalveluiden esimiehet ja heistä noin 30 prosenttia. Hyvän arvosanan antoivat 45 prosenttia työnvälitys ja yrityspalveluiden ja 50 prosenttia osaamisen kehittämispalveluiden esimiehistä, mutta liki 90 prosenttia tuetun työllistymisen palveluiden esimiehistä. Tyydyttävän arvosanan antoi hieman yli puolet työnvälitys- ja yrityspalveluiden esimiehistä mutta vain 20 prosenttia osaamisen kehittämispalveluiden ja 10 prosenttia tuetun työllistymisen palveluiden vastaajista. (Kuva 47).

Kuva 47. Esimiesten antama kokonaisarvio määräaikaishaastattelukäytännölle.



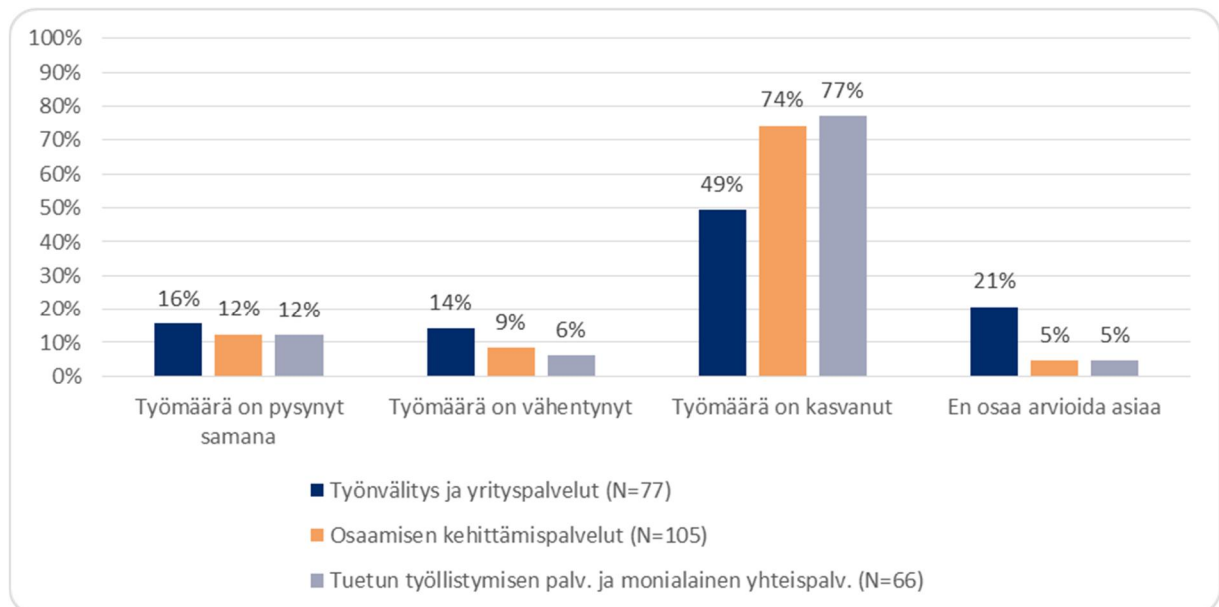
Määräaikaishaastatteluiden vaikutus työn kuormittavuuteen

Tässä osiossa käsitellään asiantuntijoiden näkökulmia työn kuormittavuuteen. Osassa kysymyksiä käsitellään myös esimiesten näkökulmia samoihin teemoihin. Kaikki tähän osioon vastanneet henkilöt olivat sellaisia, jotka ovat työskennelleet TE-toimistossa vuonna 2016 eli ennen kolmen kuukauden välein tapahtuvan yhteydenoton käyttöönottoa.

Kysymys: Miten arvioisit työmääräsi muuttuneen vuoden 2017 aikana verrattuna edelliseen vuoteen?

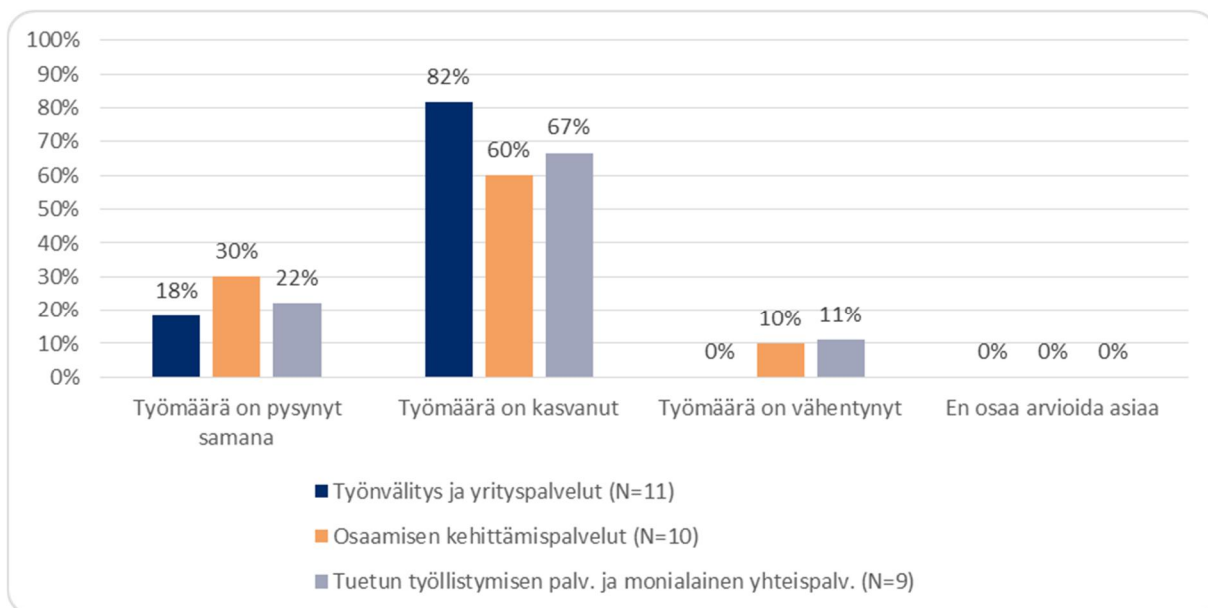
Suurin osa vastaajista kertoi työmäärän kasvaneen. Eniten kasvua olivat kokeneet tuetun työllistymisen palveluiden ja osaamisen kehittämispalveluiden asiantuntijat, joissa molemmissa ryhmissä yli 70 prosenttia asiantuntijoista raportoi tunteneensa työmäärän kasvaneen. Hieman yli 10 prosenttia jokaisella linjalla koki, että työmäärä on pysynyt samana ja hieman pienemmällä osuudella työmäärä oli vähentynyt. (Kuva 48).

Kuva 48. Asiantuntijoiden arvio työmäärän muutoksista verrattuna vuoteen 2016.



Esimiesten kyselyssä tiedusteltiin esimiesten näkemyksiä asiantuntijoiden työmäärän kehittymiseen. Työmäärän kasvamisesta kertoivat hieman yli 80 prosenttia työnvälitys- ja yrityspalveluiden esimiehistä, 60 prosenttia osaamisen kehittämispalveluiden esimiehistä ja 67 prosenttia tuetun työllistymisen palveluiden esimiehistä. Työnvälitys ja yrityspalveluiden esimiehistä suurempi osuus arvioi työmäärän nousseen verrattuna asiantuntijoihin. Osaamisen kehittämisen linjalla ja tuetun työllistymisen linjalla hieman suurempi osuus asiantuntijoista arvioi työmäärän kasvaneen. Työnvälitys- ja yrityspalveluiden asiantuntijoista hieman yli 10 prosenttia kertoi työmäärän vähentyneen, kun taas työnvälitys- ja yrityspalveluiden esimiehistä ei yksikään arvioinut näin tapahtuneen. (Kuva 49).

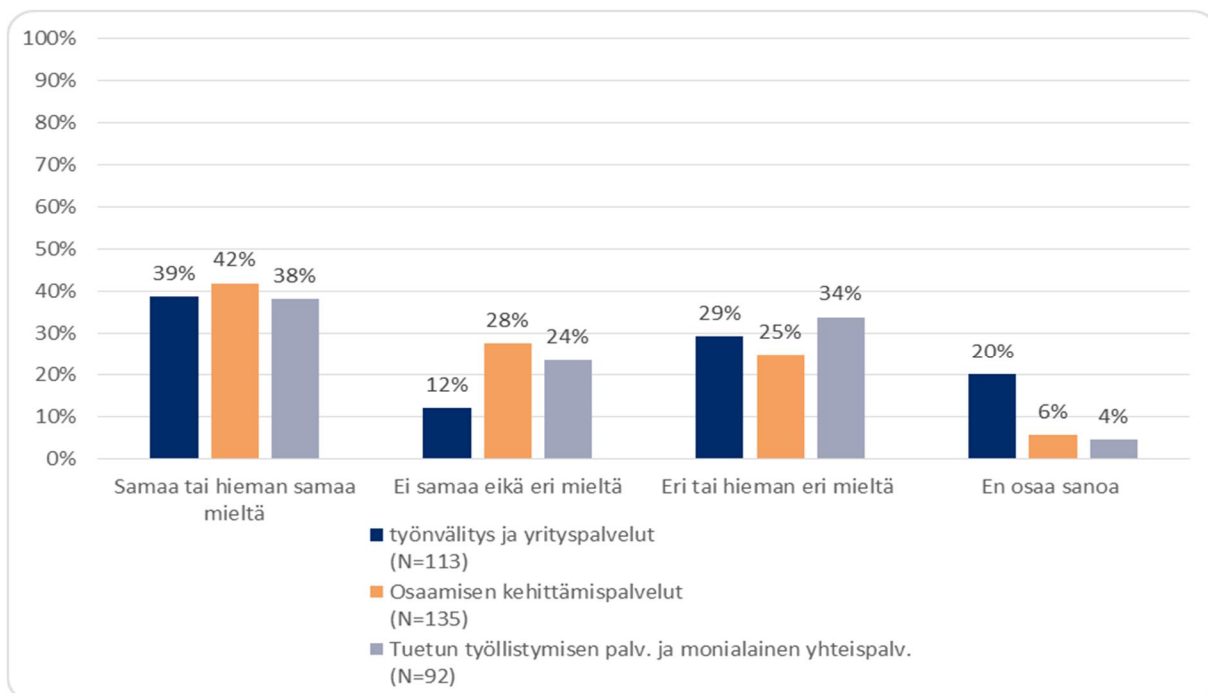
Kuva 49. Esimiesten näkökulmat asiantuntijoiden työmäärän muuttumiseen vuoden 2017 aikana.



Väite: Olen pystynyt auttamaan asiakkaita kuluvaan vuoden aikana tehokkaammin kuin aiemmin

Asiantuntijoiden vastaukset kyseisen väitteen osalta osoittavat, että mielipiteet ovat jakautuneet melko tasaisesti. Samaa tai hieman samaa mieltä olevia oli noin 40 % vastaajista jokaiselta linjalta. Eri mieltä tai hieman eri mieltä olevia vastaajia oli työnvälitys ja yrityspalvelut linjalla 29 prosenttia, osaamisen kehittämislinjalla neljäsosa vastaajista, mutta yli kolmasosa tuetun työllistymisen linjan vastaajista. Melko suuret osuudet kunkin linjan vastaajista suhtautui asiaan neutraalisti. On huomattava, että suurin osuus oli kuitenkin niitä vastaajia jokaisella linjalla, jotka olivat kyenneet auttamaan asiakkaitaan tehokkaammin kuin aiemmin, vaikkakin ero näiden ja eri mieltä olevien vastaajien välillä on melko pieni erityisesti tuetun työllistymisen linjalla. (Kuva 50).

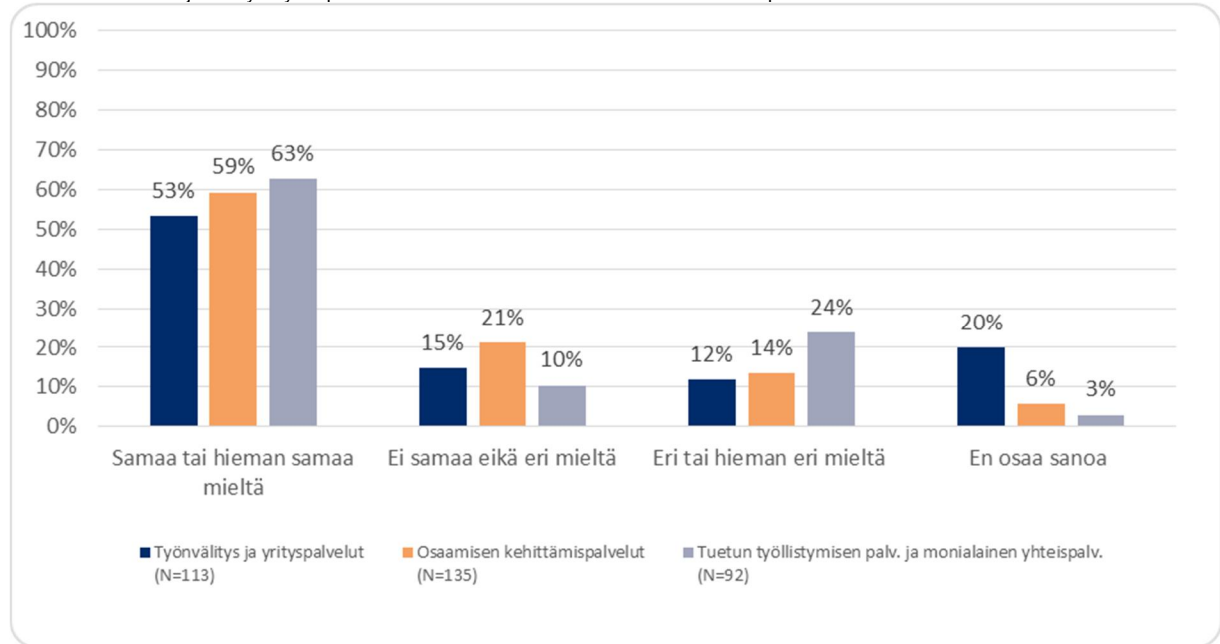
Kuva 50. Asiantuntijoiden arvio väitteestä ”olen pystynyt auttamaan asiakkaita kuluvaan vuoden aikana tehokkaammin kuin aiemmin”.



Väite: Olen ollut kuluvan vuoden aikana yhteydessä asiakkaisiin aikaisempaa aktiivisemmin

Selkeä enemmistö asiantuntijoista oli sitä mieltä, että he ovat olleet asiakkaisiin aikaisempaa aktiivisemmin yhteydessä. Työnvälitys ja yrityspalvelut -linjalla yli 50 prosenttia vastaajista oli väitteen kanssa joko samaa mieltä tai hieman samaa mieltä. Osaamisen kehittämispalvelut -linjalla vastaava osuus vieläkin suurempi, liki 60 prosenttia. Väitteen kanssa hieman eri mieltä tai eri mieltä olleita vastaajia oli tuetun työllistymisen palveluiden asiantuntijoissa suurin osuus, melkein neljännes vastaajista. (Kuva 51).

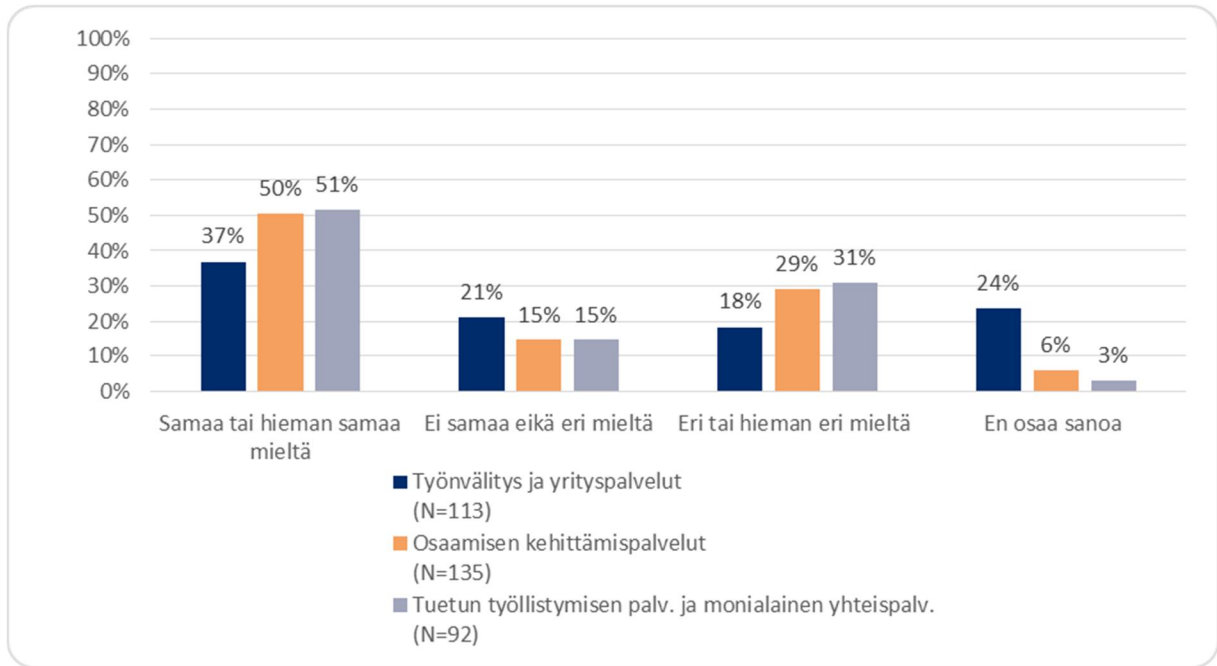
Kuva 51. Asiantuntijoiden yhteydenpito asiakkaisiin vuonna 2017 verrattuna aikaisempaan.



Väite: Minulla on parempi käsitys asiakaskunnastani kokonaisuutena nyt kuin viime vuonna tai sitä aiemmin

Väitteen kanssa samaa tai hieman samaa mieltä olevien osuus oli suurin tuetun työllistymisen palvelut -linjalla (yli 50 %) ja melkein saman verran osaamisen kehittämispalveluiden asiantuntijoista. Työnvälitys ja yrityspalvelut -linjalla taso oli hieman alle 40 prosenttia. Eri mieltä tai hieman eri mieltä oli noin 30 prosenttia osaamisen kehittämispalveluiden ja tuetun työllistymisen palveluiden vastaajista. (Kuva 52).

Kuva 52. Muutos asiantuntijoiden käsityksestä asiakaskunnasta.



Kysymys: Kerro lyhyesti, miten työn tekemisen tapasi ovat muuttuneet kuluvan vuoden aikana verrattuna edelliseen vuoteen

Työnvälitys- ja yrityspalveluiden asiantuntijat ovat olleet asiakkaisiin aiempaa aktiivisemmin yhteydessä. Suurin turhautumisen aihe on ollut se, että jo aikaisemmin kiireiseen työnkuvaan on tullut mukaan ”turhaksi” koettua työtä, sillä osa vastaajista koki, etteivät asiakkaat hyödy aktiivisemmastakaan yhteydenpidosta. Eri toimipaikkojen käytännöt myös poikkesivat toisistaan. Kiireisimmissä toimistoissa työ on muuttunut ”tulipalojen sammutteluksi”, jossa vain akuuteimmat asiat ehditään hoitamaan. Tällä on suoria vaikutuksia koettuun työstressin määrään. Toisaalta kerrottiin myös, että etätyömahdollisuudet ja itseohjautuvuus ovat lisänneet työhyvinvointia. Työn tekemisen tavoissa on tapahtunut muutosta myös tilojen suhteen, moni on siirtynyt tekemään paljon etätöitä, koska toimistoissa työskentely on äänekkään työympäristön takia hankalaa. Muutoksia pohtiessa keskeiseksi asiaksi nousi myös työlle asetetut tulostavoitteet ja niiden tavoitteluun liittyvä sosiaalinen paine ja näiden vaikutukset työn tekemisen tapoihin. Harmillisesti kaikilla nämä muutokset eivät ole johtaneet parempiin tuloksiin. Osalla asiantuntijoista uusien asiantuntijoiden perehdyttäminen on vienyt ison osan työajasta ja puhelintyö on myöskin lisääntynyt. Lisäksi vastauksissa mainittiin, että työtehtävät olisivat monipuolistuneet aiempaan verrattuna ja tämä koettiin selkeästi positiivisena asiana.

Osaamisen kehittämispalveluiden asiantuntijat nostivat esille vaihtelevia seikkoja muuttuneisiin työtapoihin liittyen. Osa myös heistä mainitsi turhaksi koetun työn lisääntyneen ja että tästä johtuen avusta eniten hyötyville ei ole enää riittävästi työaikaa jäljellä. Määräaikaishaastattelujen kovat tavoitetasot ovat johtaneet siihen, että työtavoista on pitänyt karsia pois perusteellisuutta, jolla on toki vaikutuksensa työn laatuun. Osa taas kertoo, ettei työtavoissa ole tapahtunut muutosta, sillä he ovat olleet aktiivisesti jo aiemmin yhteydessä omiin asiakkaisiinsa. Osa on kertonut itse tehostaneensa omia työtapojaan, joka onkin auttanut tavoitteiden saavuttamisessa. Toisella ratkaisuna on ollut kasvokkain tapahtuneiden asiakastapaamisten vähentäminen, joka on edesauttanut aikataulujen hallinnassa.

Tuetun työllistymisen asiantuntijoilla on tapahtunut samankaltaisia muutoksia. Määrää tehdään enemmän laadun kärsiessä. Yksi asiantuntija kuvaili muutosta työtavoissa tähän tapaan:

”Tuntuu siltä, että ennen minulla oli pikku haavi, jolla kävin läpi asiakaskuntaani ja nappasin välillä ison kalan, joka sitten meni töihin. Nyt minulla on trooli joka vetää mukanaan kaiken mikä merestä irti lähtee – jälki ei ole aina kaunista mutta saalis on isompi.”

Kiristynyt työtahti on vaikuttanut myös yleiseen ilmapiiriin toimistoissa ja myös tuetun työllistymisen linjalla etätöiden määrä on lisääntynyt. Tämän ohella yksi vastaaja mainitsi, että aiemmin tuli palveltua niitä asiakkaita, jotka olivat itse yhteydessä TE-toimistoon. Nykyisin tilanne on erilainen, sillä TE-toimisto on aktiivisesti yhteydessä asiakkaiden suuntaan ja kanssakäyminen on keskittynyt nimenomaan työelämään suuntautumiseen, joka nähtiin positiivisena muutoksena. Työttömien määrän lasku vuoden 2017 aikana on myös tuonut ainakin osalle asiantuntijoista helpotusta työtaakkaan.

Esimiesten näkökulmia määräaikaishaastatteluihin

Tässä osiossa käsitellään esimiesten näkökulmia määräaikaishaastatteluihin palvelulinjoittain, erityisesti avointen vastausten osalta. Esimieskyselyn rakenne oli suppeampi kuin asiantuntijoilla. Myös heidän kyselyssä selvitettiin vastaajien taustaan liittyviä asioita, kuten oma palvelulinja ja kokemuksen määrä työhallinnosta. Myös tässä kyselyssä selvitettiin ensin yleisiä näkemyksiä määräaikaishaastatteluihin ja niistä tulleisiin hyötyihin. Näiden ohella selvitettiin määräaikaishaastatteluiden vaikutusta esimiestyöhön ja yksityiskohtaisemmin esimerkiksi työmäärän ja työn sisällön muutoksiin. Kyselyn lopussa vastaaja pyydettiin pohtimaan määrän ja laadun välistä suhdetta määräaikaishaastatteluissa, pyydettiin kokonaisarviota haastatteluiden hyödyllisyydestä sekä annettiin mahdollisuus kommentoida avoimesti jotain aiheeseen tai itse kyselyyn liittyviä asioita.

Kysymys: Millaisia haasteita määräaikaishaastattelujen aktiivinen toteutus on aiheuttanut kuluvan vuoden aikana esimiestyön näkökulmasta?

Työnvälitys- ja yrityspalveluiden kyselyyn vastanneiden esimiesten mukaan keskeisenä haasteena on ollut määrän ja laadun välisen suhteen pohtiminen, jota moni asiantuntijakin nosti esille vastauksissaan. Osa asiantuntijoista on halunnut tehdä laadukkaampia suunnitelmia, mikä näkyy väistämättä siinä, ettei määrällisiä tavoitteita saavuteta. Määrällisten tavoitteiden tavoittelu on sen sijaan johtanut siihen, että suunnitelmat ovat pintapuolisia ja asiakkaan näkökulmasta vähemmän hyödyllisiä. Paljon on tullut myös palautetta siitä, onko tarpeen haastatella tiheästi asiakkaita, jotka eläköityvät lähiaikoina. Samoin vähemmän hyödyllisiksi koetaan työssä olevien asiakkaiden haastattelut, joilla tarve suunnitelmalle ei ole yhtä akuutti sekä palveluissa olevien asiakkaiden kontaktointi, joilla palvelun piirissä oleminen jo itsessään tukee työllistymistä. Esimiesten mukaan ongelmana on ollut tehtävien priorisointi, mutta myös haastatteluiden oikea-aikaisuuden varmistaminen. Eli että asiantuntijat pystyvät haastattelemaan vanhoja asiakkaita kolmen kuukauden sykleissä, sekä ottamaan haltuun myös uudet asiakkaat. Suuret asiakasmäärät aiheuttavat haasteita työn koordinointiin, työprosessien pohdinta vie aikaa ja muutoksia on pitänyt tehdä vuoden aikana, jotta haasteista on selvitty. Kiire ja isot asiakasmäärät johtavat myös siihen, ettei määräaikaishaastatteluista ole saatu kaikkea tehoa irti. Prosesseissa on vastaajien mukaan vielä parannettavaa laadullisesti. Haasteita on myös aiheuttanut URA-järjestelmä, joka on koettu kankeaksi, kun asiakkaita käsitellään soittolistoittein.

Esille nostettiin myös se, millä työkaluilla asiaa ylipäätään lähestytään ja myös se, miten yhdistetään asiantuntijan osaaminen niihin. Vaikeuksia on tuottanut myös kaikkien asiakkaiden saaminen kolmen kuukauden kiertoon mukaan, aikataulujen suunnittelu sekä puheluiden kestojen arviointi työn suunnittelun näkökulmasta.

Osaamisen kehittämispalvelut -linjalta nostettiin esille määräaikaishaastatteluista aiheutunut työkuorma, joka oli koettu raskaaksi. Tämä oli näkynyt ongelmina asiantuntijoiden jaksamisessa. Esille nostettiin myös se, että vaikka asiakasmäärät ovat pienentyneet, työmäärä on kasvanut uusien prosessien johdosta. Yhdessä haasteeksi nostettiin myös asiantuntijoiden poissaoloista aiheutuneet hankaluudet työn organisoinnissa ja miten tällaisissa tilanteissa varmistetaan, että kaikki työt tulevat hoidetuksi. Vaikeuksia on ollut myös uusien työtapojen opettelussa, jotta tavoitetasoihin päästäisiin. Mainittiin myös, että aluksi asiantuntijat luulivat määräaikaishaastattelujen tavoitetasojen saavuttamista mahdottomaksi tehtäväksi, mutta vähitellen tilanteen edetessä muuttuivat ajatukset sen suuntaisiksi, että tähän haasteeseen kyetäänkin vastaamaan ja sittemmin tilanteen koetaan tasoittuneen. Väsymystä ja oireilua oli havaittu henkilöstössä erityisesti alkuvuonna 2017, johtuen sopeutumisesta muutokseen.

Tuetun työllistymisen palvelut -linjalta esimiehet nostivat esille saman tyyppisiä haasteita. Esimerkiksi muutokset resursseissa suuntaan ja toiseen ovat asettaneet haastatteluiden organisoinnille kovia vaatimuksia. Kerrottiin, että työn tueksi kaivataan ajankohtaista ja täsmällistä tilastotietoa asiantuntijoiden tilanteesta, esimerkiksi työkuorman osalta. Pohdittiin myös sitä, että muutoksiin menee tyypillisesti kauan aikaa ja uudet työtavat löytyvät vähitellen. Toisenlaisina haasteina mainittiin myös palveluiden riittävyys eli toivottiin, että saataisiin lisää palveluita asiakkaille ja nimenomaan tietynlaisille kohderyhmille. Lisäksi esitettiin toive siitä, että määräaikaishaastattelut voisi tehdä kasvotusten, joka on todettu tehokkaammaksi, vaikkakin enemmän aikaa vieväksi tavaksi hoitaa asiakkaan tilannetta eteenpäin.

Kysymys: Kerro lyhyesti, miten koet määrän ja laadun välisen suhteen asiantuntijatyössä TE-toimistossa?

Työnvälitys- ja yrityspalveluiden esimiesten vastauksissa todettiin, että työssä usein määrä korvaa laatua johtuen suurista asiakasmääristä sekä korkealle asetetuista tavoitteista. Toisaalta nostettiin esille myös se, että asiakkaiden kontaktointi ylipäätään on arvokasta työtä, vaikka yhteydenpito olisikin lyhytaikainen. Esimiehet kokivat yleisesti ottaen työn laadun kohentamisen olevan työn organisointiin liittyvä asia. Paremmalla työn organisoinnilla voidaan parantaa suoraan myös laatua. Toisaalta koettiin, että vaikka työssä on kiirettä ja aina ei ehditä asiakkaan kanssa saada sitä parasta mahdollista vuorovaikutusta, ollaan TE-toimistosta yhteydessä asiakkaisiin huomattavasti aktiivisemmin kuin aikaisemmin. Kuten tässä raportissa on jo tuotu esille, aktiivisella yhteydenpidolla asiakkaaseen on aikaisemmassa tutkimuksessa todettu olevan positiivista vaikutusta työttömyyden keston. Esimiehet nostivat esille, että osa asiantuntijoista on selkeästi keskittynyt määrän suorittamiseen ja niihin asioihin, joita seurantaraporteissa seurataan, kun taas toiset keskittyvät enemmän laatuun. Monella oli ajatuksena, että nyt kun vuoden 2017 ajan keskityttiin määräaikaishaastatteluprosessin luomiseen ja kehittämiseen, voidaan jatkossa päästä paremmin käsiksi laatuosion kehittämiseen.

Osaamisen kehittämispalveluiden esimiesten vastauksissa korostettiin myöskin laatuajattelua ja konkreettista työtettä. Turhia suunnitelmia ei haluttu tehdä, vaan sellaisia joista on asiakkaalle tosiasiallista hyötyä.

Laatuun panostaminen on koettu vaikeaksi suurien asiakasmäärien takia. Esille nousi myös se, miten ulkomaalaisten asiakkaiden osalta laatuun panostaminen on hankalaa, sillä joka kerta kun suunnitelmaa tarkistetaan, ei voida tilata tulkkia. Tuotiin esille myös, että laatuun liittyvät seikat koetaan eri toimipaikoissa eri tavoilla, eli laatuasioista ei ole yhdenmukaista linjanvetoa olemassa. Lisäksi nostettiin esille se, miten suunnitelman tekotilanteen ei pitäisi olla se pääasia, vaan tärkeämpää on asiakkaan kokonaisvaltainen palvelu. Työnhakijan tilanteen edistämisen ei pitäisi rajoittua vain työllistymissuunnitelman laatimiseen. Hyvä vuoro vaikutus näkyy sitten myös suunnitelmassa ja asiakkaan tilanteen muutoksena. Työn laadun mittaaminen nostettiin myös ongelmallisena asiana esille.

Tuetun työllistymisen palvelut -linjan esimiehet toivat esille samankaltaisia haasteita siitä, että määrän ja laadun välinen suhde on vaihdellut vuoden aikana. Lisäresurssit alensivat työkuormaa, mutta toisaalta perehdytys myös kasvatti sitä toisessa päässä, eli uusien asiantuntijoiden koulutus on ollut työlästä. Koska uusia asiantuntijoita on aloittanut paljon, tämä näkyi myös työn laadussa. Todettiin myös, ettei laadukas työ ja määrällisten tavoitteiden saavuttaminen ole välttämättä toisensa poissulkevia vaihtoehtoja. Palvelun kokonaislaatu kasvaa, koska useampi asiakas saa palvelua, vaikka aikaa per asiakas olisikin käytettävissä vähemmän. Esille myös tuotiin se, että määräaikaishaastattelut ovat tuoneet työhön aikaisempaa selkeämpää tavoitteellisuutta ja jäsentäneet työtä uudella tavalla. Todettiin myös, että tunne työn hallittavuudesta ja mielenkiintoisuudesta säilyy, jos asiantuntijalla itsellään on käsitys siitä, että työllä on vaikutusta asiakkaiden tilanteen parantumiseen.

Kysymys: Miten kehittäisit työnvälityksen käytäntöjä jatkossa?

Kyselyssä tiedusteltiin myös esimiesten näkökulmia siihen, miten työnvälityksen käytäntöjä kehitettäisiin jatkossa. Työnvälitys ja yrityspalveluiden esimiehet toivoivat asiakaslähtoisempää ja selkeämpää otetta työhön sekä vastuuasiantuntijamallia myös tälle palvelulinjalle. Tärkeää olisi myös huomioida työn eri osa-alueet sekä kuulla henkilöstön omia kehittämisideoita. Toivottiin myöskin vähittäisiä askeleita pois kaavamaisuudesta sekä aikaa itse työn välittämiseen haastatteluiden ohella. Toivottiin myös parempia työkaluja työnvälityksen tueksi esim. asiakkaan ja työpaikan kohtaamisongelman ratkaisemiseksi. Osaamisen kehittämispalveluiden esimiehet toivoivat kokonaisuuden pohdintaa päätöksentekoprosesseissa ja myös asiakaslähtöistä näkökulmaa tekemiseen. Toivottiin myös lisää tilastoja, tuloksia ja tavoitteiden seurantaa. Toivottiin että voitaisiin löytää joku keino ottaa asiakkaita mukaan suunnittelemaan käytäntöjä sekä palvelunlaadun kehittämistä. Toivottiin myös lisää resursseja ja sitä kautta aikaa kasvokkain tehtäviin tapaamisiin asiakkaiden kanssa sekä vastuuasiantuntijuuden vahvistamista. Toisaalta haluttiin myös yhteistä vastuuta asiakkaista sekä selkeyttä palveluihin ja päällekkäisyyksien poistoa. Tuetun työllistymisen palveluiden esimiehet nostivat esille URA-tietojen ajantasaisuuden tärkeyden, joka mahdollistaa osuvien työtarjousten tekemisen ja työpaikkojen täyttymisen parhailla mahdollisilla hakijoilla. Lisäksi todettiin, että aktiivimallin mukaisesti asiakasta vastuutetaan enemmän ja kannustetaan aktiiviseen palveluiden vastaanottamiseen. Lisäksi nostettiin esille, että ansiokasta työnvälitystyötä voitaisiin palkita taloudellisesti. Asiakkaiden tarpeiden huomiomisessa tulisi olla mahdollisuus panostaa asiakkaan yksilöllisen palvelutarpeen arviointiin. Lisäksi toivottiin viranomaisyhteistyöhön panostamista yli hallintorajojen sekä resurssien allokoimista tähän toimintaan. Palveluprosessien kehittäminen nostettiin esille myös yksittäisenä asiana (esim. työkokeilun käyttäminen erilaisiin tarkoituksiin asiakkaan tilanteesta riippuen). Näiden ohella mainittiin yhteistyö Kelan kanssa ja työkyvyttömiä asiain siirtäminen pois TE-toimistosta. Lisäksi toivottiin resursseja kehitystyöhön, kuten esimerkiksi tiimityötaitojen kohentamiseen.

Kyselyn lopuksi vastaajat saivat kommentoida avoimesti joko kyselyä tai jotain muuta tärkeäksi koke- maansa asiaa. Tähän mahdollisuuteen kommentoida vielä jotain muuta vastasivat vain osaamisen kehittä- mispalveluiden ja tuetun työllistymisen palveluiden asiantuntijat. Osaamisen kehittämislinjalta nostettiin esille vielä kertaalleen face-to-face palvelun arvon merkitys ja toive siihen panostamisesta. Koettiin, että on asiakasryhmiä, joiden auttamiseksi tosiaan tarvitaan kasvokkain tapaamista. Asiantuntijoiden kuormittavuuden vertailu määrällisesti koettiin myös ongelmalliseksi asiaksi, sillä erilaiset asiakasryhmät työllistävät eri tavoin asiantuntijoita. Lisäksi mainittiin, että kyselyn ajankohtana resurssien kehitys on koettu hyväksi ja että tilanne on yleisesti menossa oikeaan suuntaan. Toivottiin resurssien säilymistä samalla tasolla myös jatkossa. Näiden ohella mainittiin, että ruohonjuuritasolla pyritään noudattamaan saatuja määräyksiä mah- dollisimman hyvin. Tuetun työllistymisen palveluiden esimiehet nostivat tässä yhteydessä vielä esille, että työnvälitys ei voi rakentua vain määräaikaishaastatteluiden ympärille, määräaikaishaastattelut nähtiin kui- tenkin hyvänä tapana organisoida työtä ja työkäytäntöjä. Esimiehillä tulee olla yhteinen käsitys tavoitteista ja keinoista, miten näihin tavoitteisiin pyritään. Yhteistyön merkitystä korostettiin myöskin asiantuntijatyössä, jonka osalta mainittiin, että parhaat tulokset tulevat niiltä, jotka työskentelevät tiiviisti yhteistyössä muiden asiantuntijoiden kanssa, samalla kun ”yksin puurtajat” vaikuttavat väsyvän työtaakan alle huomattavasti useammin.

Yhteenveto

Asiantuntijat ja esimiehet suhtautuvat pääsääntöisesti myönteisesti määräaikaishaastattelukäytäntöön. Asiantuntijoiden näkökulmasta lisää laatua ja merkityksellisyyttä koko prosessiin voitaisiin lisätä esimerkiksi siten, että tietyt asiakasryhmät haastateltaisiin harvemmin. Tämä vapauttaisi resursseja laadukkaampaan työhön, eli tekemään haastattelut yksilöllisemmin niiden asiakkaiden kanssa, joille tiivistä yhteydenpidosta on tosiasiaassa hyötyä. Samalla voitaisiin lisätä tapaamisia esimerkiksi kasvokkain. Tärkeäksi asiaksi nosteti- tiin haastatteluajankodasta sopiminen asiakkaan kanssa tarkasti etukäteen, jotta asiakas pystyy valmistau- tumaan tilanteeseen. Esimiehet suhtautuvat prosessina määräaikaishaastatteluihin asiantuntijoita myönteis- semmin. Haastatteluiden keston ja toteutuksen osalta on jonkin verran eroja palvelulinjojen kesken. Työn- välitys- ja yrityspalvelut linjalla prosessiin käytettiin vähemmän aikaa kuin osaamisen kehittämisen linjalla ja tuetun työllistymisen linjalla. Tämä oli odotettavissa, sillä työnvälitys- ja yrityspalveluiden asiakkaille ei ole yhtä suurta tarvetta erilaisille palveluille tai koulutusmahdollisuuksille. Yleisesti kerrottiin työmäärän kasva- neen määräaikaishaastatteluiden käyttöönoton jälkeen ja tämän vaikuttaneen kielteisesti myös työhyvin- vointiin. Työmäärän selkeä kasvu isolla osalla asiantuntijoista ja työhyvinvoinnin heikentyminen ovat tapah- tuneet samanaikaisesti resurssien lisäämisen ja työttömyyden vähentymisen kanssa. Eli vuoden 2017 ai- kana ollaan oltu tilanteessa, jossa asiakkaita on aiempaa vähemmän ja resursseja enemmän, silti työmää- rän on koettu kasvaneen. Yhtenä selittäväenä tekijänä on se, että laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta velvoittaa haastattelemaan kaikki asiakkaat kolmen kuukauden välein. Kuten yksi esimies kyselyssä kertoi, aiemmin osa asiakkaista on pitänyt yksinkertaisesti jättää ”oman onnensa nojaan”, nyt se ei ole enää mah- dollista. Kyselyn perusteella on selvää, että määräaikaishaastatteluista saataisiin lisää hyötyä asiakkaille joko lisäämällä resursseja tai harventamalla haastatteluviäliä sellaisten asiakasryhmien osalta, joilla ei ole tarvetta tiiviiseen yhteydenpitoon.

Määräaikaishaastatteluiden lisäämisen vaikutukset työmarkkinoihin

Työttömien työnhakijoiden määräaikaishaastatteluiden lisäämisen taustalla vaikutti hallituksen pyrkimys saada avoimeksi ilmoitetut työpaikat täyttymään entistä nopeammin ja samalla lyhentää työttömyyden kestoa sekä ehkäistä pitkäaikaistyöttömyyttä. Muita välillisiä tavoitteita TE-toimistossa ovat olleet mm. palveluohjauksen tehostaminen, työnhakujaksojen selkeyttäminen ja työnhaun seuranta. Seuraavissa taulukoissa tarkastellaan haastattelumäärien lisäämisen suoria tai epäsuoria vaikutuksia Uudenmaan työmarkkinoihin. Tarkastelun kohteiksi otettiin työttömyyden virtaamatiedoissa, työttömien työnhaun keskimääräinen kesto sekä työnhaun päätöksissä ja palveluiden aloituksissa tapahtuneet muutokset. Työnhaun päätöksissä huomio keskittyy työllistyneiden määrissä tapahtuneisiin muutoksiin. Palveluiden aloittamiset ovat taas ohjauksen tehostamisen näkökulmasta merkittävä muuttuja.

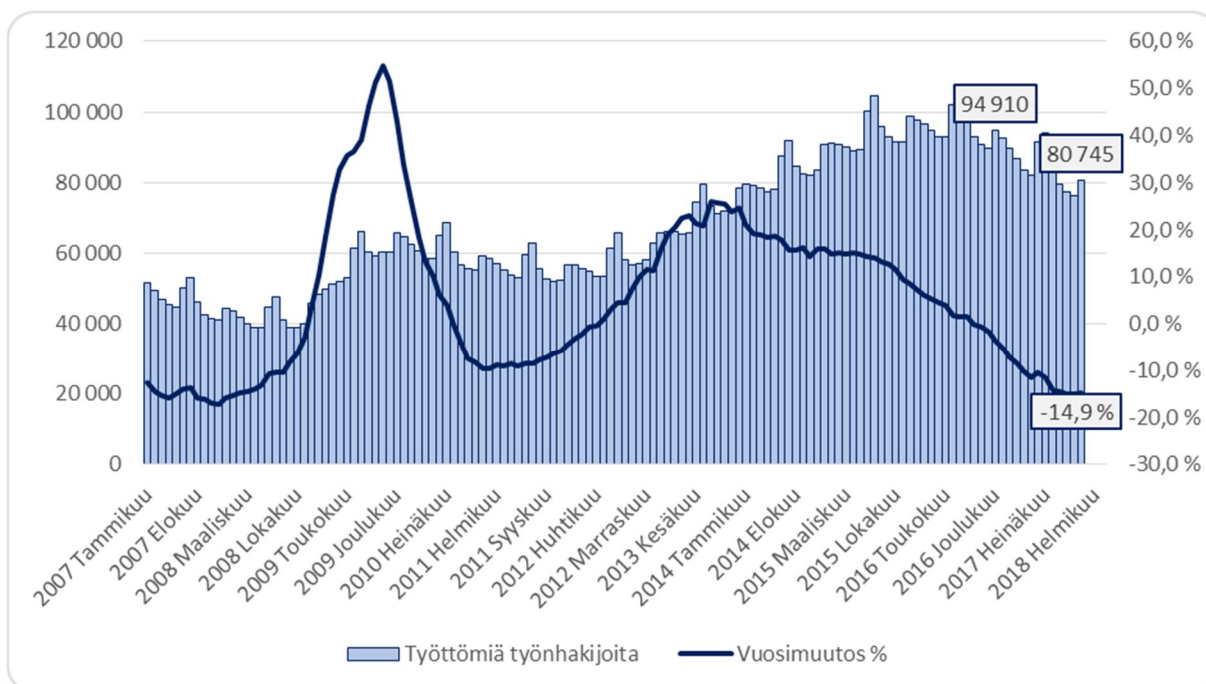
Taulukoita lukiessa on kuitenkin muistettava, että positiivisten muutosten taustalla vaikuttaa monia muitakin tekijöitä kuin pelkkä määräaikaishaastattelumäärien kasvattaminen. Esimerkiksi Suomen talouden positiiviset suhdanteet heijastuivat koko vuoden 2017 ajan Uudellamaalla uusien avoimien työpaikkojen määriin, mikä taas lisäsi työnhakijoiden työllistymismahdollisuuksia. Palveluiden osalta samanlaista yksittäistä selittävää tekijää ei välttämättä ollut, koska esimerkiksi palveluiden käyttöä korostava työttömyysturvan aktiivimallikin astui voimaan vasta vuoden 2018 alussa. Vuoden 2018 alusta alkaen aktiivimallin vaikutus tulee kuitenkin olemaan suuri.

Haastatteluiden vaikuttavuutta on vuoden 2017 alusta alkaen analysoitu työ- ja elinkeinoministeriössä (mm. Tuomaala 2018) ja eri alueiden ELY-keskuksissa tai TE-toimistoissa. Jälkimmäisen osalta kyse on ollut lähinnä erilaisten seurantojen ja mittarien kehittämisestä. Myös haastatteluihin liittyvien suunnitelmien vaikuttavuutta on aikaisemmin tutkittu mm. TEM:n toimeksiannosta (Valtakari 2016).

Työttömyyden määrässä ja rakenteessa tapahtuneet muutokset

Vaikka työttömyyden määrässä tapahtuneita muutoksia ei voida yksinään yhdistää määräaikaishaastatteluihin, mutta on hyvä tietää mihin suuntaan se on kehittynyt saman vuoden aikana, kun haastatteluvälejä ryhdyttiin tiivistämään. Vuoden 2016 lopussa Uudellamaalla oli TEM:n tilastojen mukaan yhteensä 94 910 työtöntä työnhakijaa. Työttömien määrät olivat kasvaneet lähes yhtäjaksoisesti vuodesta 2013 eteenpäin, mutta kasvu oli alkanut hiipua vuoden 2016 loppupuolella. Kun haastatteluja ryhdyttiin toteuttamaan vuoden 2017 alusta alkaen aktiivisemmalla otteella, näytti vaikutus heijastuvan myös työttömyyden suuntaan. Maaliskuusta 2017 eteenpäin Uudenmaan alueen työttömien määrät olivat kuukauden lopussa keskimäärin 13 prosenttia edeltävää vuotta matalammat. Vuoden 2017 lopussa alueella oli enää 80 745 työtöntä työnhakijaa eli 14,9 prosenttia edeltävän vuoden vastaavaa ajankohtaa vähemmän. (Kuva 53).

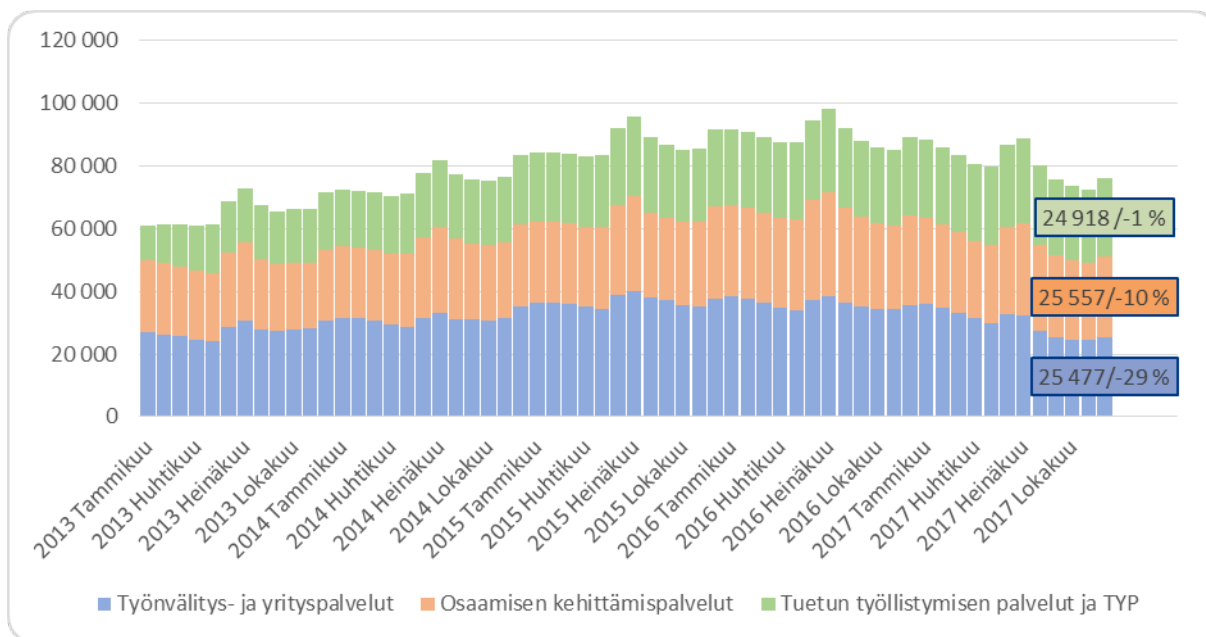
Kuva 53. Työttömät työnhakijat kuukauden lopussa ja vuosimuutos (%) vuosina 2007-2017 Uudellamaalla (Lähde: TEM/Työväilytilasto)



Työttömyyden erityislajeista kaikkein voimakkaimmin lasku näytti kohdistuneen pitkäaikaistyöttömyyteen. Yli vuoden työttömänä olleita oli vuoden 2017 lopussa alueella yhteensä 27 743 eli jopa 27 prosenttia edeltävää vuotta vähemmän. Vaikka taustalla onkin varmasti myös merkittäviä työllistymisiä, osin dramaattista muutosta selittää kuitenkin TE-toimiston URA-asiakasrekisteriin liittyneen tilastoharhan puhdistaminen määräaikaishaastatteluiden yhteydessä. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että määräaikaishaastatteluiden seurauksena TE-toimistojen asiakasrekisteristä on pystytty siivoamaan pois työttömän statuksella olleita henkilöitä, jotka eivät ole ilmoittaneet työnhakutilanteensa muutoksesta TE-toimistolle ajoissa. Haamutyöttömien joukossa on ollut paljon esimerkiksi eläkkeelle, oppilaitoksiin tai avoimille työmarkkinoille siirtyneitä henkilöitä sekä pitkäaikaistyöttömiä. Pitkäaikaistyöttömyyden lisäksi myös alle 25-vuotiaiden nuorten työttömyys laski vuoden 2017 aikana erittäin voimakkaasti

Työttömyyden kehitys on ollut hyvin vaihtelevaa TE-toimiston palvelulinjojen välillä. Kuvan 54 pohjalta voidaan todeta, että suurin osa viime aikaisesta työttömyyden laskusta on kohdentunut lähes yksinomaan työväily- ja yrityspalvelut -linjalle. Vuoden 2017 lopussa linjalla oli yhteensä 25 477 työtöntä eli 29 prosenttia vähemmän kuin vuotta aikaisemmin. Myös kahdella muulla palvelulinjalla määrät olivat laskeneet, mutta eivät samassa suhteessa. Jos siis määräaikaishaastatteluiden ja työttömyyden laskun välillä haetaan suoraa yhteyksiä, näyttäisivät ne pääsääntöisesti kohdentuvan ensimmäiselle linjalle. Tämä ei kuitenkaan huomio laadullisia vaikutuksia, joita saattaa olla muilla linjoilla enemmänkin. (Kuva 54).

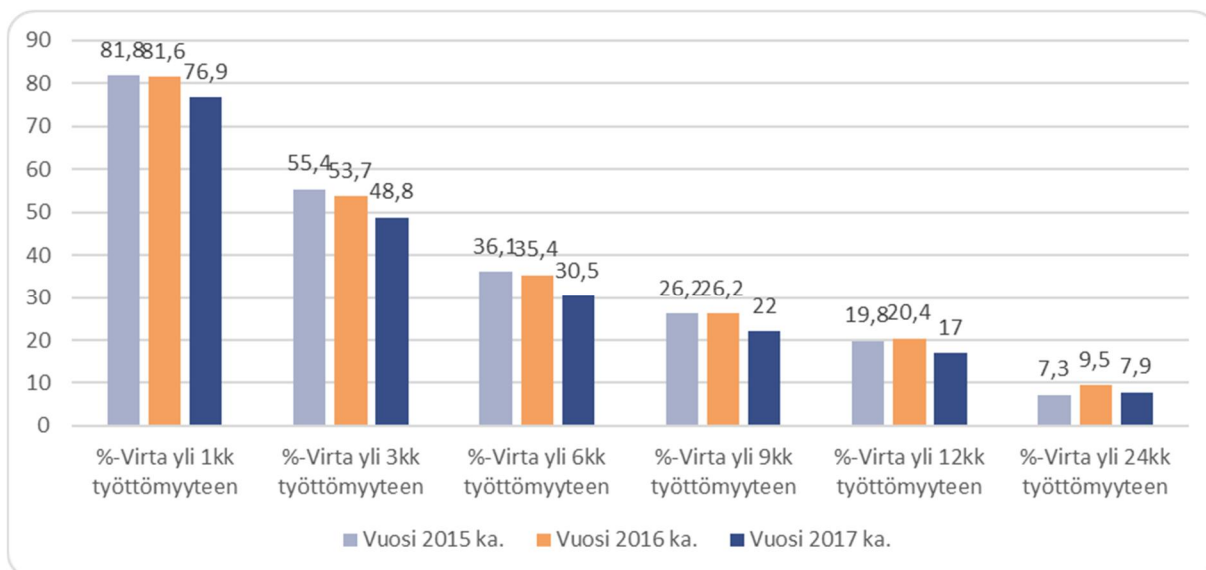
Kuva 54. Työttömät työnhakijat kuukauden lopussa vuosina 2013-2017 Uudellamaalla TE-toimiston palvelulinjan mukaan ja vuosimuutos (%) joulukuun 2016 ja 2017 välillä (Lähde: TEM/Työnvälitystilasto).



Työttömyyden virtaamatiedoissa tapahtuneet muutokset

Haastatteluiden keskeinen päämäärä on ollut ehkäistä yhtäjaksoisen työttömyyden pitkittymistä. Kuvassa 55 on tarkasteltu tältä osin, miten työttömyyden virtaamaprosentit ovat muuttuneet keskimäärin vuosien 2015-2017 aikana. Virtaamat mittaavat työttömyyden keston pitkittymistä suhteessa työttömyyden alkupäivämäärään. Esimerkiksi virta (%) yli kolmen kuukauden työttömyyteen kuvaa sitä, kuinka monella kolme kuukautta ennen mittausajankohtaa työttömäksi jääneellä, työttömyys jatkuu vielä kolmen kuukauden jälkeen. Kuvasta voidaan havaita, että vuoden 2017 tilanne näyttäisi olleen Uudellamaalla huomattavasti parempi kuin aikaisempina vuosina. Lähes kaikkien mittareiden osalta vuoden 2017 virtaamaprosentit olivat noin viisi prosenttia matalammalla tasolla kuin vuotta aikaisemmin. Esimerkiksi virta (%) yli kolmen kuukauden työttömyyteen oli vuonna 2017 keskimäärin 49 prosenttia, kun vuotta aikaisemmin sama lukema oli 54 prosenttia. Vuoden aikana siis työttömyysjaksojen kestot ovat laskeneet ja valuma pitkäaikaisempaan työttömyyteen oli jonkin verran hidastunut. Vuosien 2015 ja 2016 välillä vastaavanlaista muutosta ei voida vielä havaita.

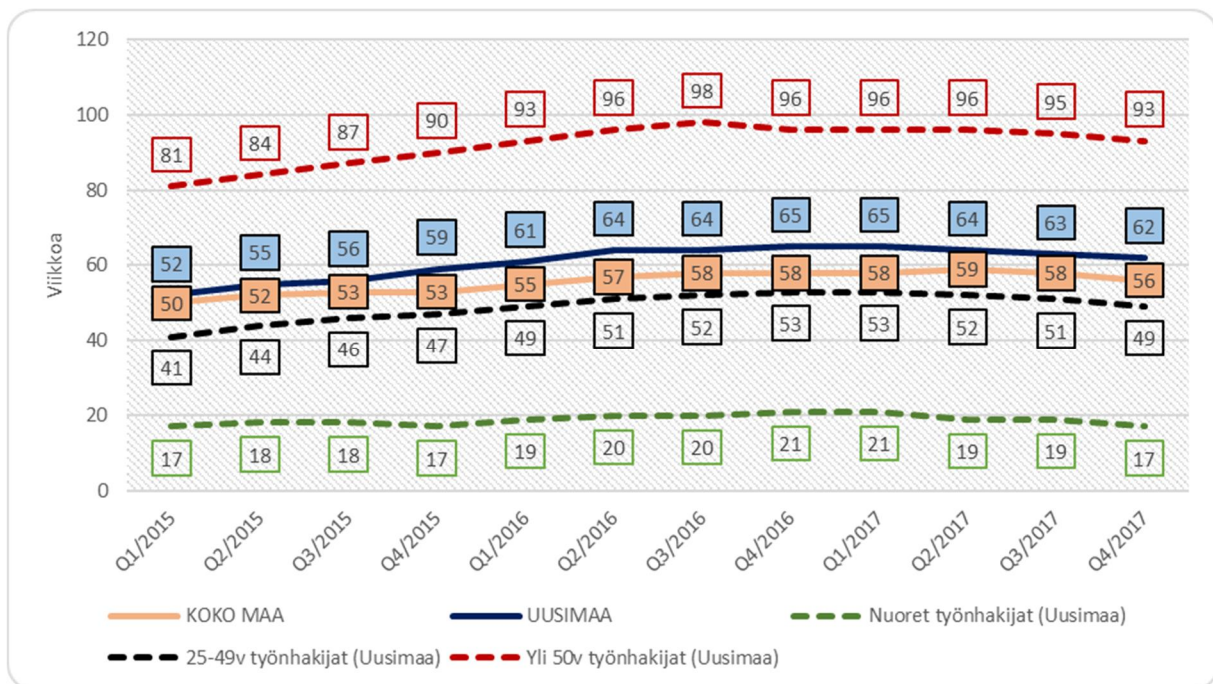
Kuva 55. Työttömien virta (%) yli tietyn ajan ylittäviin työttömyyksiin vuosina 2015-2017 (kuukauden ajan vuosika.) Uudellamaalla.



Työttömien työnhaun keskimääräisen keston muutos

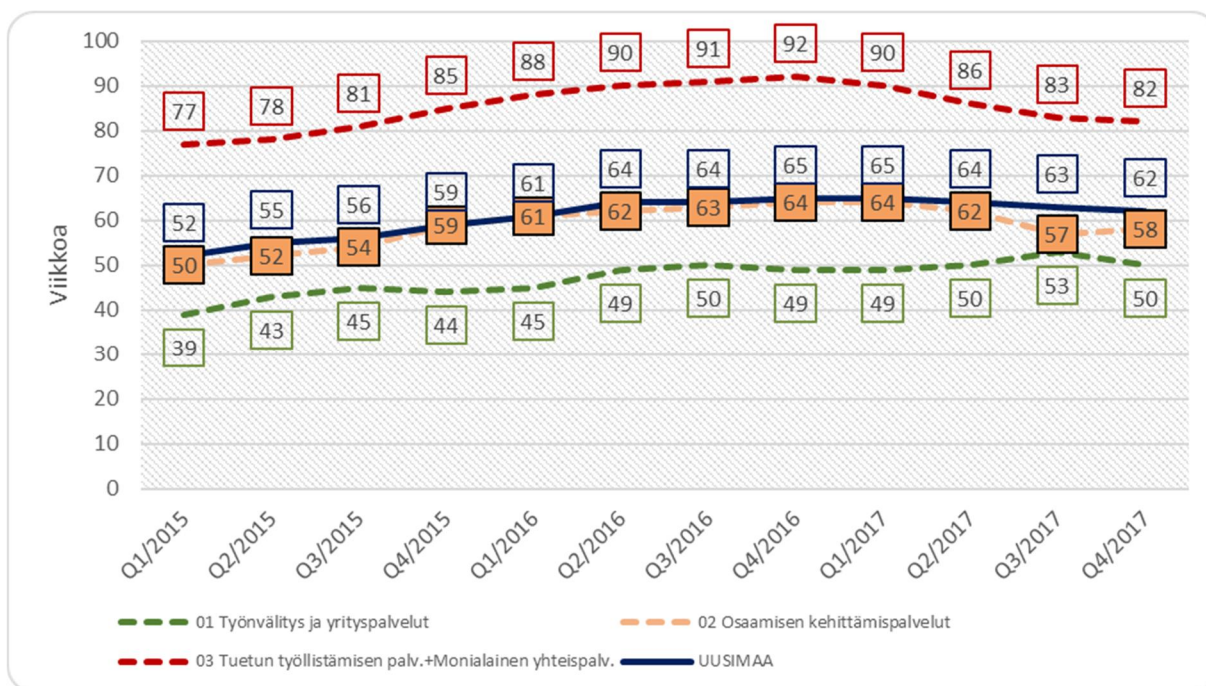
Kuvassa 56 on esitetty, kuinka työttömien työnhakijoiden työnhaun keskimääräinen kesto viikkoina on kehittynyt koko maassa ja Uudellamaalla keskimäärien neljännesvuosittain vuosina 2015-2017. Uudenmaan osalta mukana on myös ikäryhmittäinen tarkastelu. Uudenmaan tilanne on työttömyyden keskimääräisen keston osalta ollut selkeästi heikompi kuin koko maassa. Esimerkiksi vuoden 2016 viimeisellä kvartaalilla keskimääräinen kesto oli Uudellamaalla 64 viikkoa, kun koko maassa lukema oli 58 viikkoa. Vuoden 2017 aikana kestot alkoivat laskea. Uudellamaalla käänös parempaan suuntaan tapahtui käytännössä heti vuoden 2017 alussa, koko maassa vasta kolmannen kvartaalin aikana. Vuoden 2017 lopussa työttömyyden keskimääräinen kesto oli Uudellamaalla noin 62 viikkoa eli kolme viikkoa lyhempi kuin vuotta aikaisemmin. Työ- ja elinkeinoministeriö on arvioinut, että työttömyyden keskimääräisen keston lyhentyminen viikolla voi merkitä, että työttömien määrä pienenee noin 6000 henkilöllä (Tuomaala 2018, 96).

Kuva 56. Työttömien työnhakijoiden työnhaun keskimääräinen kesto vuosina 2015-2017 (kuukauden lopun kvartaalika.) Uudellamaalla ikäryhmittäin. (Lähde: TEM/Työnvälitystilasto)



Työttömien työnhaun keskimääräisissä kestoissa on hyvin paljon palvelulinjakohtaisia eroja. Pisimpiä jaksot ovat tuetun työllistymisen –linjalla ja tämän jälkeen osaamisen kehittämispalveluissa ja työnvälitys- ja yrityspalveluissa. Kahden ensiksi mainitulla palvelulinjalla työttömien työnhaun kestot olivat vuoden 2017 aikana tippuneet. Merkittäväntä lasku oli tuetun työllistymisen palveluiden puolella. Vuoden viimeisen kvartaalin aikana työnhaun kestot olivat linjalla keskimäärin 82 viikkoa, mikä on jopa kymmenen viikko lyhempi aika kuin vuotta aikaisemmin. Kyseessä on niin merkittävä lukema, että voidaan olettaa, että määräaikaishaastattelulla on ollut tässä oma osuutensa. Osaamisen kehittämispalveluissa laskua voitiin havaita myös merkittävät kuusi viikkoa. Sen sijaan työnvälitys- ja yrityspalveluiden puolella merkittävää muutosta ei näkynyt. Käytännössä työttömien työnhaun kesto oli vuoden 2017 lopussa jopa viikon korkeampi kuin vuotta aikaisemmin. (Kuva 57).

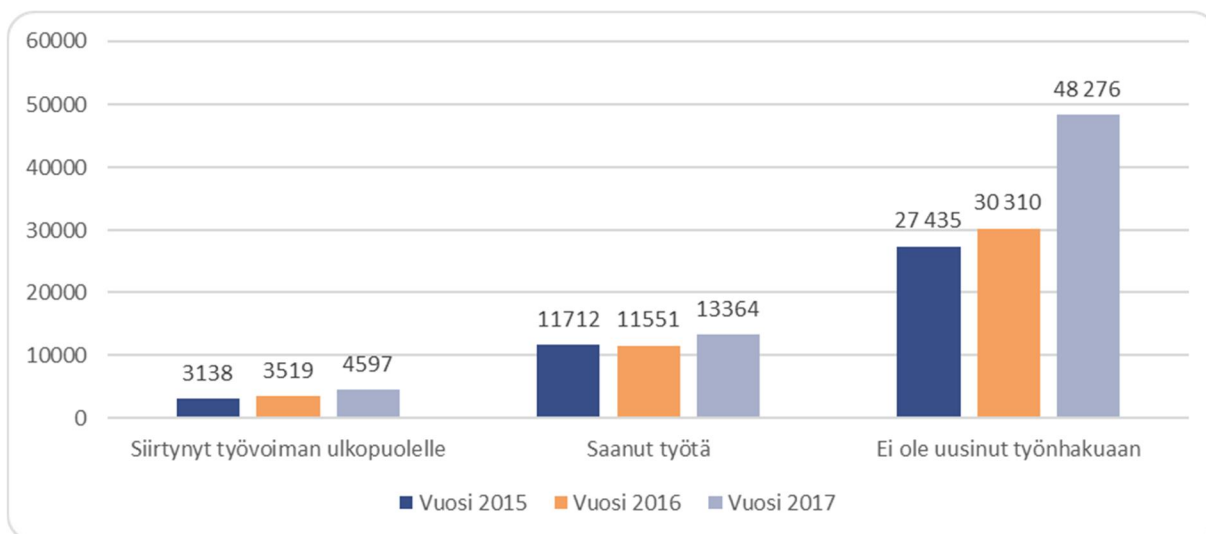
Kuva 57. Työttömien työnhakijoiden työnhaun keskimääräinen kesto vuosina 2015-2017 (kuukauden lopun kvartaalika.) Uudellamaalla palvelulinjoittain. (Lähde: TEM/Työnvälitystilasto)



Uudenmaan TE-toimistossa päättyneet työttömien työnhaut

Kuvassa 58 on tarkasteltu, miten työnhaun päättymisen yleisimmät päättymissyöt ovat muuttuneet vuosien 2015-2017 aikana. Työnhaku päätetään ensisijaisesti silloin kun työnhakija ei enää tarvitse TE-toimiston palveluita. Syy voi olla esimerkiksi työllistyminen avoimille työmarkkinoille, päätoimisen opiskelun aloittaminen tai eläkkeelle tai muuten työvoiman ulkopuolelle siirtyminen. Työnhaku voidaan kuitenkin katkaista myös, jos työnhakija laiminlyö esimerkiksi velvoitteitaan tai unohtaa uusia työnhakunsa määräaikaan mennessä. Usein näissä tilanteissa uusi työnhaku käynnistetään, kun velvoitteet on täytetty. Työttömien kolme yleisintä työnhaun päättymissyötä suuruusjärjestyksessä olivat: 1) työnhakija ei ole usunut työnhakuun, 2) työnhakija on saanut töitä tai 3) työnhakija siirtynyt työvoiman ulkopuolelle. Vaikka eroja löytyikin, oli järjestys kaikilla palvelulinjoilla käytännössä identtinen. Yhteensä vuonna 2017 uusmaalaisilla työttömillä työnhakijoilla päättyi yhteensä 70 900 työnhakujaksoa. Verrattuna vuoteen 2016 työnhakujaksojen päätösmäärät olivat nousseet 20 700 kappaleella, eli jopa 41 prosenttia.

Kuva 58. Työttömien työnhakijoiden keskeisimmät työnhaun päättymissyöt vuosina 2015-2017 Uudellamaalla. (Lähde: TEM/Työväilytilasto)



Kuvasta 58 voidaan myös lukea, että vuonna 2017 koko toimistossa noin 48 000 työnhakujaksoa (68 % kaikista päättäneistä jaksoista) päättyi vuoden 2017 aikana siitä syystä, että työtön ei ollut uusiutunut työnhakuaan. Tästä syystä päättäneiden jaksojen määrät olivat nousseet vuoteen 2016 nähden noin 59 prosenttia. Voidaan ajatella, että merkittävä osa tästä kehityksestä on johtunut määräaikaishaastatteluista ja työnhaun aikaisempaa tarkemmasta seurannasta. Työnhakuja on saatettu esimerkiksi päättää, jos henkilö ei ole määräaikaan mennessä hyväksynyt työllistymissuunnitelmaansa. Toinen keskeinen syy työnhakijan katkeamiselle löytyy vuoden 2017 loppupuolella käyttönotetusta sähköisestä palvelutarvearvioinnista (PAULA). Kun työnhakija ilmoittautuu työnhakijaksi, on hänen vuoden 2017 syksystä alkaen täytynyt täyttää Oma asiointi –palvelussa palvelutarvearviointilomake. Jos lomaketta ei täytä määräajan (2pv) sisällä, katkeaa työnhaku automaattisesti. Tämän on havaittu kasvattaneen työnhaun katkeamisia esimerkiksi nuorten työnhakijoiden ryhmissä.

Määräaikaishaastatteluiden tuloksellisuuden näkökulmasta työllistyneiden määrässä tapahtuneet muutokset ovat kiinnostavia. Vuonna 2017 noin 13 400 työnhaunpäättöstä liittyi siihen, että asiakas oli joko saanut itse töitä tai sitten hänet välitetty töihin avoimille työmarkkinoille. Positiivista kasvua edeltävään vuoteen oli havaittavissa noin 16 prosenttia. Tähän on kuitenkin vaikuttanut suuressa määrin myös taloudellisten suhdanteiden hyvä kehitys alueella. Työvoimaa on siirtynyt myös vuoden 2017 aikana huomattavasti vuotta aikaisemmin työvoiman ulkopuolelle. Kyseisen päättymissyyn osalta kasvua voitiin havaita 31 prosenttia.

Taulukoissa 8, 9 ja 10 on tarkasteltu työttömien työnhakijoiden työnhakujen päättymissyitä Uudenmaan TE-toimiston palvelulinjoilla. Määrällisesti eniten (25 039) työnhakuja oli päättynyt työllistymiseen työväily- ja yrityspalvelut linjalla. Yleisin päättymissyö linjalla oli se, että työtön ei ollut uusiutunut työnhakuaan määräajan puitteissa. Tämä syy muodostivat yli puolet (53 %) kaikista päättymissyistä ja lisäksi vuoteen 2016 nähden oli havaittavissa lähes 50 prosenttia. Toiseksi eniten linjalla oli päättynyt työnhakuja siihen, että työtön oli joko itse tai TE-toimiston avustuksella löytänyt töitä avoimilta työmarkkinoilta. Yhteensä 8 300 jaksoa oli päättynyt tähän syyhyin ja kasvua edeltävään vuoteen nähden oli 21 prosenttia. Ero edeltäviin vuosiin on selkeä. Lisäksi yhteensä 1700 henkilöä oli päättänyt työnhakunsa siksi että he olivat siirtyneet työvoiman ulkopuolelle.

Taulukko 8 Työttömien työnhakijoiden keskeisimmät työnhaun päättymissyynä vuosina 2015-2017 Uudenmaan TE-toimiston työnvälitys- ja yrityspalvelut -linjalla. (Lähde: TEM/Työnvälitystilasto)

Työnvälitys- ja yrityspalvelut	Vuosi 2015	Vuosi 2016	Vuosi 2017	Vuosi muutos % 2016-2017	Osuus kaikista % 2017
Päättymissyynä yhteensä	17 237	19 010	25 039	32 %	100 %
Lomautus päättyneenä	1 424	957	863	-10 %	3 %
Saanut töitä (itse, välitetty)	6 877	6 832	8 281	21 %	33 %
Siirtynyt työvoiman ulkopuolelle	1 195	1 418	1 719	21 %	7 %
Muu syy tai ei tietoa	412	411	549	34 %	2 %
Aloittanut muun koulutuksen	319	260	319	23 %	1 %
Ei ole uusiutunut työnhakuaan	6 794	8 996	13 166	46 %	53 %

Vuonna 2017 osaamisen kehittämispalveluiden puolella oli päättyneenä 16 400 työttömän työnhakijaksoa ja kasvua edeltävään vuoteen oli 44 prosenttia. Päättymissyynä muodosti jopa 70 prosenttia kaikista kyseisen vuoden aikana päättyneistä työnhakijaksoista. Samaan tapaan kuin työnvälitys- ja yrityspalveluissakin, voimakkaasti (65 %) oli kasvanut syy ”Ei ole uusiutunut työnhakuaan”. Työllistymisten osalta prosentuaalista kasvua oli havaittavissa jonkin verran vähemmän (16 %) kuin työnvälitys- ja yrityspalveluiden puolella. Siinäkin määrällä kuitenkin määrällinen ero edeltäviin vuosiin ei ole merkittävä.

Taulukko 9 Työttömien työnhakijoiden keskeisimmät työnhaun päättymissyynä vuosina 2015-2017 Uudenmaan TE-toimiston osaamisen kehittämispalvelut -linjalla. (Lähde: TEM/Työnvälitystilasto)

Osaamisen kehittämispalvelut	Vuosi 2015	Vuosi 2016	Vuosi 2017	Vuosi muutos % 2016-2017	Osuus kaikista % 2017
Päättymissyynä yhteensä	11 256	11 400	16 404	44 %	100 %
Lomautus päättyneenä	63	58	68	17 %	0 %
Saanut töitä (itse, välitetty)	2 203	2 196	2 539	16 %	15 %
Siirtynyt työvoiman ulkopuolelle	910	920	1 144	24 %	7 %
Muu syy tai ei tietoa	289	318	423	33 %	3 %
Aloittanut muun koulutuksen	917	886	752	-15 %	5 %
Ei ole uusiutunut työnhakuaan	6 745	6 924	11 408	65 %	70 %

Dramaattisin muutos voidaan havaita tuetun työllistymisen palveluissa. Ensimmäinen linjalla työttömien työnhaun päättymiset olivat yli kaksinkertaistuneet (104 %) vuosien 2016-2017 välillä. Vaikka valtaosa (83 %) näistä liittyikin siihen, että työtön ei ollut yksinkertaisesti uusiutunut työnhakuaan, voidaan tämän lisäksi huomata, että työllistymisten osuus linjalla on kasvanut merkittävästi (67 %). Kun vuonna 2016 yhteensä 430 työttömän työnhakijaksoa päättyi työllistymiseen, oli sama lukema vuotta myöhemmin jo 710. Myös työvoiman ulkopuolelle siirtyneiden määrät olivat kasvaneet merkittävästi (71 %). Osittain vuoden 2017 puolellisavälissä voimaantullut laki eläketuesta (1531/2016) on voinut vaikuttaa tähän. Yleisesti varsinkin työllistyneiden osalta tapahtunut positiivinen kehitys antaa vahvoja viitteitä siitä, että tiiviimmällä kontaktoinnilla ja työnhaun seurannalla on ollut positiivista vaikutusta juuri vaikeimmassa työmarkkina-asemassa olevien työttömien tilanteeseen.

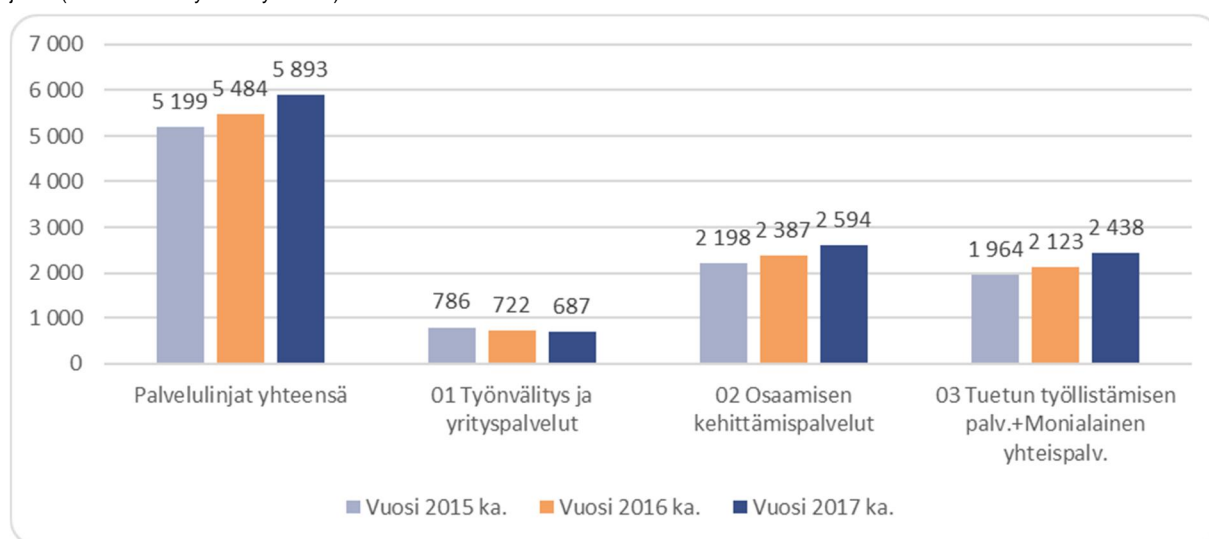
Taulukko 10. Työttömien työnhakijoiden keskeisimmät työnhaun päättymissyöt vuosina 2015-2017 Uudenmaan TE-toimiston tuetun työllistämisen palvelu -linjalla. (Lähde: TEM/Työnvälitystilasto)

Tuetun työllistämisen palv. + Monialainen yhteispalv.	Vuosi 2015	Vuosi 2016	Vuosi 2017	Vuosimuutos % 2016-2017	Osuus kaikista, % 2017
Päättymissyöt yhteensä	6 909	8 421	17 159	104 %	100 %
Lomautus päättynyt	7	8	19	138 %	0 %
Saanut töitä (itse, välitetty)	322	427	711	67 %	4 %
Siirtynyt työvoiman ulkopuolelle	639	859	1 473	71 %	9 %
Muu syy tai ei tietoa	280	320	483	51 %	3 %
Aloittanut muun koulutuksen	218	171	206	20 %	1 %
Ei ole uusintanut työnhakuaan	5 389	6 620	14 246	115 %	83 %

Uudenmaan TE-toimistossa alkaneet palvelujaksot

Haastattelu ja varsinkin sen aikana allekirjoitettava suunnitelma ovat keskeisiä välineitä myös TE-toimiston toteuttaman palveluohjauksen kannalta. Ilman haastatteluja ja niiden aikana tapahtuvaa tiedonvaihtoa palveluiden kohdentumisesta voi tulla tuloksetonta. Kuvassa 59 vuosien 2015-2017 aikana alkaneiden palvelujaksojen kehitystä on tarkasteltu sekä koko Uudenmaan TE-toimiston, että sen kolmen palvelulinjan osalta kuukauden ajan vuosikeskiarvojen valossa. Keskimäärin Uudenmaan TE-toimistossa alkoi vuonna 2017 noin 5900 palvelujaksoa kuukautta kohden. Tämä oli reilut 400 palvelujaksoa (7,4 %) enemmän kuin vuotta. Jonkin verran positiivista muutosta on siis tapahtunut, mutta ei vielä kovin merkittävässä määrin. Myös vuosien 2015-2016 välillä alkaneiden palvelujaksojen määrät kasvoivat alueella vain lievästi (5,4 %). Kasvu on positiivista, mutta kun sitä suhteutetaan esimerkiksi siihen, kuinka paljon erilaisia suunnitelmia on alueella tehty vuoden 2017 aikana, voidaan tulosta pitää suhteellisen matalana. Suunnitelman pitäisi kuitenkin olla ensisijainen paikka, jossa palveluista sovitaan.

Kuva 59. Vuosina 2015-2017 (kuukauden ajan vuosika.) alkaneet palvelujaksot Uudellamaalla ja Uudenmaan TE-toimiston palvelulinjoilla. (Lähde: TEM/Työnvälitystilasto).

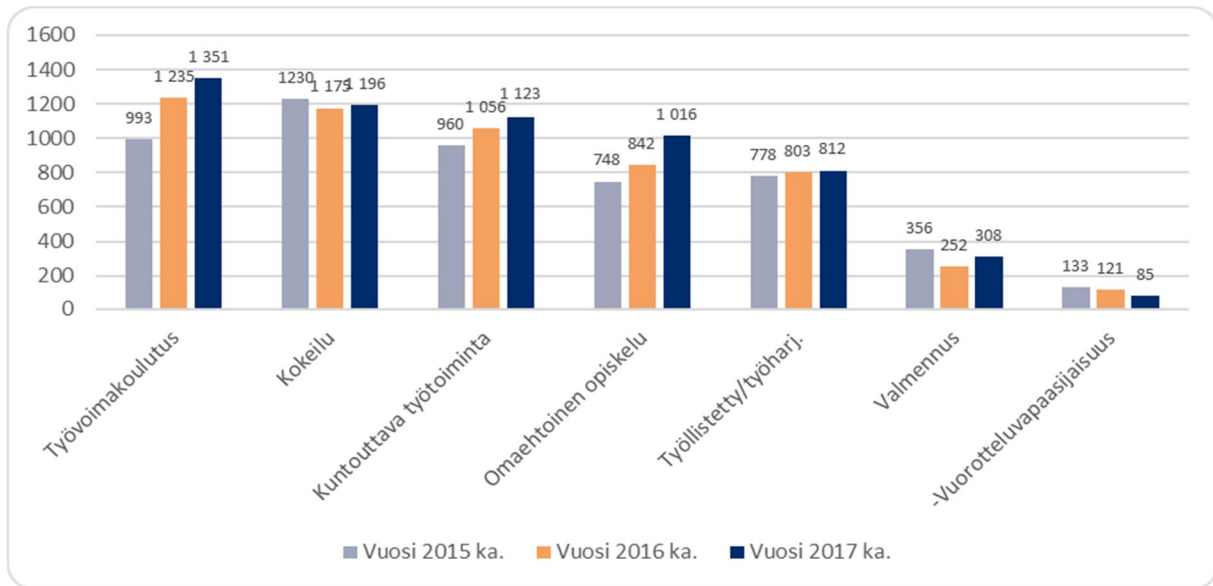


Työvoimapaalveluiden rooli on toimiston kolmella palvelulinjalla hyvin erilainen. Esimerkiksi työnvälitys- ja yrityspalveluissa painotetaan vahvasti omatoimisen työnhaun merkitystä, eikä tästä syystä palveluihin ohjaaminen ole linjalla kovin merkittävässä roolissa. Vuonna 2017 linjalla alkoi keskimäärin 687 palvelujak-

soa kuukautta kohden, mikä muodostaa noin 12 prosenttia kaikista Uudenmaan TE-toimiston jaksoista. Alkaneiden palvelujaksojen määrät ovat tasaisesti myös tippuneet. Ero vuosien 2016 ja 2017 välillä oli noin viisi prosenttia. Sekä osaamisen kehittämispalvelut- että tuetun työllistymisen palvelut -linjoilla palveluohjaus on taas keskeinen osa asiantuntijoiden työtä. Kahdesta linjasta varsinkin tuetun työllistymisen palveluissa eron edeltävään vuoteen voitiin katsoa olevan merkittävä (15 %). Etenkin linjalla oli kasvanut työkokeilun tai omaehtoisen opiskelun aloittaneiden määrät. Varsinkin työkokeiluun ohjaamisen osalta asiantuntijatyön rooli on merkittävä. Edeltävä havainto tukee aikaisempia tulkintoja siitä, että määräaikaishaastatteluilla voi olla kaikkein suurin vaikutus juuri kaikkein vaikeimmassa työmarkkina-asemassa oleviin työttömiin. (Kuva 59).

Kuvassa 60 on analysoitu tarkemmin, minkälaisiin palvelujaksoissa vuoden 2017 aikana tapahtunut lievä kasvu on kohdentunut keskimäärin yhden kuukauden aikana. Periaatteessa koko toimiston mittakaavassa kasvu yhdistyy ainoastaan kolmeen palveluun. Nämä ovat omaehtoinen opiskelu työttömyysetuudella, työvoimakoulutus ja kuntouttava työtoiminta. Myös alkaneiden valmennusjaksojen osalta voitiin havaita jonkin verran kehitystä, vaikka kokonaismäärät jäivät edelleen suhteellisen pieniksi. Keskeisimmin alkaneissa palvelujaksoissa tapahtunut muutos on kytkettävissä työttömyysetuudella tuettuun omaehtoiseen opiskeluun. Vuonna 2017 yhteensä 1016 kuukauden aikana alkanutta palvelujaksoa liittyi tähän palveluun. Määrät olivat kasvaneet vuoteen 2016 nähden keskimäärin 21 prosenttia. Sinällään kyse ei kuitenkaan ole uudesta ilmiöstä. Palvelun piirissä olevien opiskelijoiden määrät alkoivat kasvaa jo vuonna 2014 eikä kehitykselle ole näkyvissä muutosta (kts. Sundvall 2017). Toinen palvelu, jossa voidaan havaita ainakin määrällisesti merkittävää kasvua, on työvoimakoulutus. Palvelun piirissä alkoi vuoden 2017 keskimäärin 1351 palvelujaksoa kuukautta kohden, mikä on yhdeksän prosenttia ja keskimäärin 116 jaksoa enemmän kuin vuotta aikaisemmin. Pääsääntöisesti kasvu on kohdentunut kuitenkin työvoimakoulutuksena järjestettävään kotoutumiskoulutukseen. Kuntouttavan työtoiminnan piirissä kasvua oli havaittavissa kuusi prosenttia (67 jaksoa). Valtaosa palvelun volyymeistä kohdentui tuetun työllistymisen palvelut –linjan asiakkaisiin. Palvelulinja kohtaisista eroista huomion arvoinen on myös työkokeilu. Esimerkiksi tuetun työllistymisen palveluiden puolella palvelun käyttö oli selkeästi kasvanut vuoden 2017 aikana. Kasvua voitiin havaita keskimäärin 15 prosenttia vuoteen 2016 nähden. Sen sijaan osaamisen kehittämispalveluissa, johon toimiston suurimmat palveluvolyymit kohdentuvat, palvelua oli käytetty vuonna 2017 lievästi vähemmän kuin aikaisempina vuosina. (Kuva 60).

Kuva 60. Vuosina 2015-2017 (kuukauden ajan vuosika.) alkaneet palvelujaksot Uudellamaalla palvelun mukaan. (Lähde: TEM/Työnvälitystilasto).



Haastatteluiden toteutusta tukeneet käytännöt ja kehittämissuhteet

Edellä on työttömien haastattelumäärien lisäyksen vaikutuksia Uudenmaan TE-toimiston erilaisiin suoritemääriin ja alueen työllisyyteen. Uudenmaan osalta varsinkin suoritemäärissä tapahtuneet muutokset ovat erittäin suuret niin yhteydenottojen kuin suunnitelmamäärien osalta. Tässä kappaleessa käydään lyhyesti läpi yksi hyvä käytäntö, jonka avulla Uusimaa on kyennyt pääsemään haastattelu- ja suunnitelmamäärissä nykyiselle tasolle. Lisäksi jälkimmäisessä osiossa käsitellään laaja-alaisemmin kehittämissuhteita, joita tämän tutkimuksen aikana on sekä asiakkaiden että TE-toimiston suunnalta tullut esiin.

Tilastoseurannat haastatteluiden tukena

Haastatteluiden järjestämisen ja toteuttamisen keskeisiä työkaluja Uudellamaalla ovat olleet erilaiset tietojohdamisen mallit. Näistä merkittävin on ollut määräaikaishaastatteluiden tilastollinen seuranta. Uudenmaan TE-toimisto ja Uudenmaan ELY-keskus ovat jo pidemmän aikaa toteuttaneet alueella erilaisia ja eritasoisia seurantoja, jotka ovat toimineet suoraan TE-toimistossa tehtävän asiantuntijatyön ja johtamisen tukena. Seurantoja on tuotettu niin organisaation, palvelulinjojen, yksittäisten ryhmien ja asiantuntijoiden mitataavassa. Varsinkin asiantuntijoiden suoriteseurantojen kehittämiseen on Uudellamaalla panostettu erityisen paljon. Ne on esimiestasolla katsottu hyväksi keinoiksi ohjata asiantuntijoiden työsuoritteiden painopisteitä ja tehdä asiantuntijan omaa työtä näkyväksi. Toisaalta seurannat ovat saaneet osakseen myös kritiikkiä mm. liiallisesta suoritemääriin keskittymisestä. Ensimmäisten asiantuntijaseurantojen tekeminen aloitettiin Uudenmaan TE-toimiston työnvälitys- ja yrityspalvelut –linjan aloittavan yrittäjän palveluissa jo vuonna 2013. Myöhemmin seurannat laajentuivat koskemaan kaikkia toimiston asiantuntijoita ja palvelulinjoja. Tuolloin seurantojen ensisijaisena tarkoituksena oli tukea esimiesten työnohjausta ja johtamista. Seurantojen sisällöt keskittyivät mm. työtarjous- ja esittelymäärien, palkkatukitarjousten, CV-netin käyttöasteen ja erilaisten palveluohjausten erittelyyn. Jokainen yksittäinen, asiantuntija sai kerran kuukaudessa raportin, josta kävi ilmi hänen kuukauden ajan suoritteensa. Seurantoja tuettiin samanaikaisesti tarkoilla tavoitearvoilla.

Kun työttömien määräaikaishaastattelu- ja suunnitelmamääriä ryhdyttiin vuoden 2017 alussa kasvattamaan, luotiin Uudenmaan ELY-keskuksessa hyvin nopealla aikataululla näitä varten oma seurantaprosessi. Alkuun seurantaa ei viety suoraan asiantuntijatasolle, vaan tyydyttiin tarkastelemaan haastatteluelvoitteen toteutumista palvelulinjojen ja yksiköiden tasolla. Kohteena olivat mm. linjoilla allekirjoitettujen suunnitelmien määrät, ilman suunnitelmaa tai vanhan suunnitelman omaavien työttömien osuudet, suunnitelmissa sovitut toimenpiteet ja haastatteluiden asiointitavat. Raportissa tarjottiin myös konkreettisia työohjeita, joiden avulla haastatteluiden järjestämistä voitiin tukea. Seurannalla koettiin olleen monessa TE-toimiston toimipisteessä työtä selkeyttävä vaikutus. Seuranta myös teki paremmin näkyväksi haastatteluiden volyymit ja niiden erityyppiset tekotavat. Samalla työlle pystyttiin asettamaan konkreettiset asiantuntijakohtaiset tavoitteet (n. 7-10 haastattelua per päivä). Lisäksi seuranta aiheutti jopa positiivisen kilpailuasetelman, kun eri linjat ja toimipisteet ryhtyivät kamppailemaan keskenään siitä, kuka parhaiten kykenee vastaamaan määräaikaishaastatteluista tulevaan paineeseen.

Vuoden 2018 alussa haastattelutavoitteet kytkettiin entistä tiiviimmin myös osaksi Uudenmaan ELY-keskuksen ja TE-toimiston välistä tulossopimusta. ELY-keskukset ja työ- ja elinkeinoministeriö sopivat vuosittain TE-toimistoja koskevista valtakunnallisista organisaatiotason tulostavoitteista. Vuoden 2017 aikana Uudenmaan ELY-keskus ja TE-toimisto päättivät, että nämä tavoitteet haluttiin jatkossa entistä kiinteimmin kytkeä osaksi TE-toimiston asiantuntijoiden työtä. Ratkaisuksi ehdotettiin valtakunnallisen tulosseurannan yhdistämistä aikaisempiin asiantuntijaseurantoihin. Nykyisellään jokainen toimiston asiantuntija, esimies ja palvelupäällikkö saavat kuukausittain omat raporttinsa, jossa käydään läpi tulossopimuksen kohteena olevat mittarit ja näiden lomassa mm. osuus työttömistä, jotka on haastateltu lain (JTYP) asettamien vaatimusten mukaisesti.

Kehittämisehdotukset

Tutkimuksen aikana kertyi useita määräaikaishaastatteluiden järjestämistä koskevia kehittämisehdotuksia. Alle on listattu näistä keskeisimmät. Työ- ja elinkeinopalvelut siirtyvät vuoden 2020 alussa osaksi kasvupalveluita, joiden toteutuksesta tulee Uudellamaalla vastaamaan joko kuntayhtymän erillisratkaisu tai maakunta. Kehittämisehdotuksia on listattu myös tätä uudistusta silmällä pitäen.

Haastattelumäärien tavoittelusta laadun korostamiseen

Määrällisestä näkökulmasta tarkasteltuna Uudellamaalla on onnistuttu toteuttamaan haastatteluja erittäin tehokkaalla tavalla. Sen sijaan haastattelujen sisältö ja laadullinen vaikuttavuus jäivät kysymysmerkiksi. Asiakaskyselyn pohjalta näytti siltä, että määräaikaishaastattelut olivat olleet kestoltaan suhteellisen lyhyitä eivätkä vastaajat kokeneet saaneensa niistä juurikaan hyötyä työnhauille. Tarkoituksena on ollut pääsääntöisesti ylläpitää työhaun aktiivisuutta. Haastatteluilla olisi kuitenkin mahdollisuus saada aikaiseksi myös konkreettisia vaikutuksia asiakkaiden työllistymisen suhteen. Tämä onnistuu ainoastaan panostamalla jatkossa voimakkaammin haastattelujen laatuun ja esimerkiksi palveluiden tai työn tarjoamiseen. Kuten moni asiantuntija tätä tutkimusta varten tehdyssä kyselyssäkin korosti, on tosiasia, että määräaikaishaastattelu tarjoaa jo nykyisessä ideaalimuodossaan viranomaiselle erittäin hyvän mahdollisuuden tehdä yksilöllistä asiakastyötä ja reagoida entistä nopeammin työnhakijan tilanteessa tapahtuviin muutoksiin. Asiantuntijoilla oli selvästi myös halu toteuttaa haastatteluja nykyistä laaja-alaisemmin. Kiire ja työlle asetetut tavoitemäärät näyttivät kuitenkin usein tulevan tämän esteeksi. Vaikka laadullisemmin painottunut haastattelu varmasti takasi pitkällisemmät vaikutukset, on kuitenkin tunnustettava, että ei sekään kaikkien työttömien tilannetta paranna, vaan apuun tarvitaan laaja-alaisempia yhteistyöverkostoja niin maahanmuutto-, nuoriso- kuin sosiaalialan toimijoiden kanssa.

Määräaikaishaastatteluiden painotus työhaun alkuvaiheeseen

Nykyisen haastattelukäytännön ongelma on, että se on työhaun alkuvaiheessa liian kevyt työkalu ja työttömyyden pitkittyessä yli vuoden mittaiseksi jo osin riittämätön. Ehdotuksena on, että määräaikaishaastatteluiden suurimmat volyymit kohdennettaisiin tulevaisuudessa entistä voimakkaammin työttömyyden alkuvaiheeseen. Esimerkiksi moni täysin uusi työnhakija oli asiakaskyselyn pohjalta kokenut tämän tarpeelliseksi. Pitkäaikaistyöttömät taas tarvitsisivat enemmän konkreettisia toimenpiteitä ja palveluohjausta kuin

lyhyttä haastattelua. Vaikka laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta ei sallikaan haastatteluväleistä tinkimistä, olisi kuitenkin jatkossa hyvä miettiä pitäisikö työnhaun alkuvaiheessa järjestettävät määräaikaishaastattelut rakentaa luonteeltaan nykyistä kattavammiksi. Tarvetta tälle selvästi olisi. Tämä merkitsisi myös asenteellista muutosta siinä, että työttömyyden pitkittymistä pyrittäisiin jatkossa ehkäisemään mahdollisimman aikaisessa vaiheessa, eikä vasta kun työttömyys on kestänyt jo lähemmäs vuoden. Tässä ehdotuksessa siis suomalaisen työhallinnon perinteinen asetelma käännettäisiin siis periaatteessa ylösalaisiin, unohtamatta kuitenkaan sitä, että myös pitkäaikaistyöttömät tarvitsevat säännöllistä tapaamisia ja kontakteja.

Henkilökohtainen tapaaminen voimakkaammin määräaikaishaastatteluiden tueksi

Kolmas nykyiseen haastattelu käytäntöön liittyvä ongelma on se, että ne toteutetaan pääsääntöisesti puhelimitse, vaikka työnhakijat selkeästi toivovat henkilökohtaisempaa palvelua. Tutkimuksen asiakaskyselyssä useat vastaajat esimerkiksi korostivat kasvokkaisten tapaamisten merkitystä työnhaulle. Tapaamisten kautta kokonaisvaltaisemman tuen tarjoaminen työnhaulle oli helpompaa ja työnhakuun liittyvät asiat pystyttäisiin hoitamaan kerralla loppuun. Tällä hetkellä puhelin näyttäisi kuitenkin olevan ylivoimaisesti yleisin tapa toteuttaa määräaikaishaastatteluja ainakin työnvälitys- ja yrityspalvelut -linjalla. Sekä osaamisen kehittämisspalveluissa että tuetun työllistymisen palveluissa tapaamisten rooli on jo nykyiselläänkin jonkin verran suurempi, mutta täysin systemaattisesta käytännöstä ei näilläkään linjoilla ole kyse. Jatkossa olisi kuitenkin syytä miettiä, millä tavalla tapaaminen voitaisiin jälleen kytkeä ainakin työnhaun alkuvaiheessa osaksi määräaikaishaastattelujen järjestämistä. Ehdotamme, että yksi vaihtoehto voisi olla se, että työtön haastateltaisiin yhden vuoden aikana ainakin vähintään yhden kerran kasvotusten, vaikka pääsääntöisesti muut määräaikaishaastattelut voitaisiinkin toteuttaa muita palvelukanavia pitkin. Jos ajatellaan, että yhden vuoden aikana työttömällä voi olla maksimissaan neljä määräaikaishaastattelua, olisi siis yksi näistä aina haastattelu toimistossa ja loput kolme lyhempiä työnhaun tarkastuksia, vaikka puhelinvälineisesti. Jokaisen haastattelun aikana kuitenkin laadittaisiin normaaliin tapaan suunnitelma. Tämä käytäntö tekisi asiantuntijan ja työnhakijan välisestä vuorovaikutuksesta laadullisesti tehokkaampaa. Tapaamisten rajattu korostaminen myös tukisi entisestään asiakaslähtöisemmän ja vuorovaikutteisemmän työnvälityksen kehitystä. Myös uudet digitaaliset palvelut, kuten videohaastattelu, voisivat tuoda tilanteeseen parannusta.

Vastuuasiantuntijamalli käyttöön kaikilla palvelulinjoilla

Neljäs haaste liittyy haastattelun tekevien TE-toimiston asiantuntijoiden vaihtuvuuteen. Osa työnhakijoista olivat kokeneet ongelmallisena sen, että haastattelun oli toteuttanut usein eri henkilö. Pääsääntöisesti tämä ongelma koski työnvälitys- ja yrityspalvelut -linjaa. Selkeänä vastauksena ongelmaan on vastuuasiantuntijamalli. Vastuuasiantuntijamallissa jokaiselle työttömälle työnhakijalle on toimistossa määrätty aina oma asiantuntija, joka vastaa pääsääntöisesti hänen asioidensa hoidosta ja haastatteluiden järjestämisestä. Näin asiakaspalvelu pohjautuu pitkälliseen historiaan ja jatkuvasti kehittyvään asiakassuhteeseen. Vastuuasiantuntijamalli on ollut jo pitkään käytössä varsinkin Uudenmaan osaamisen kehittämisspalvelut -linjalla ja tuetun työllistymisen palvelut -linjalla. Haastatteluiden kontekstissa mallin eduksi on koettu se, että vastuuasiantuntijalla on jatkuvasti jonkinlainen kokonaisnäkemys työnhakijan tilanteen kehityksestä ja siihen vaikuttavista tekijöistä. Hän voi myös helpommin jaksottaa erityyppisten aiheiden käsittelyä haastatteluiden

aikana kadottamatta kokonaiskuvaa työnhaun päämäärästä. Vielä vuonna 2017 Uudenmaan työnvälitys- ja yrityspalvelut -linjalla kyseistä mallia ei ollut käytössä, mutta se otettiin käyttöön vuoden 2018 alussa. Aina-kin alkuun tulokset ovat olleet lupaavia. Vastuuasiantuntijamalli on esimerkiksi mahdollistanut linjoilla asiakkaiden aikaisempaa tarkemman profiloinnin ja jakamisen ns. palvelutarvesalkkuihin. Samalla myös määräaikaishaastatteluiden tekemisestä on tullut selkeämpää.

Määräaikaishaastatteluja koskevan ohjeistuksen ja mallin terävöittäminen

Määräaikaishaastatteluja koskeva ohjeistus on tällä hetkellä yleistä ja kaipaa terävöittämistä. ELY-keskusten ja TE-toimistojen kehittämisestä vastaava KEHA-keskus on laatinut toimiston asiantuntijoille omat ohjeensa, millaisia kysymyksiä tai teemoja haastatteluiden aikana voisi olla hyvä käsitellä. Ohjeistukseen kaivattaisiin kuitenkin vielä voimakkaammin palvelulinjakohtaista näkökulmaa. Lisäksi olisi hyvä, että ohjeistuksessa kävisi jatkossa myös ilmi, miten haastattelujen aihepiirejä olisi syytä jaksottaa asiakkaan työnhaun ja työttömyyden pitkittyessä. Käytännössä tämä voisi tarkoittaa selkeitä asiakasprosessimallinuksia siitä, missä vaiheessa asiakkaan kanssa on syytä keskustella pelkästään omatoimisesta työnhausta ja avoimista työpaikoista, milloin valmennuksiin tai lyhyempiin palveluihin hakeutumista ja milloin muista, pitkäkestoisemmista vaihtoehdoista. Varsinkin palveluohjauksen näkökulmasta Uudellamaalla olisi myös hyvä laatia nykyistä tarkempi palvelutarjotin tai -listaus, jota sekä asiantuntija että työnhakija voisivat hyödyntää haastatteluiden aikana.

Määräaikaishaastatteluista mallipohja etukäteen työnhakijalle

Suuri ongelma varsinkin puhelinhaastatteluiden kanssa on ollut se, että työnhakija ei tiedä milloin hänelle tarkalleen soitetaan ja mitä haastattelu pitää sisällään. Tämä luo tarpeetonta jännitystä ja epäluuloa määräaikaishaastatteluja kohtaan. Ensimmäiseen ongelmaan ratkaisu on entistä tarkempi haastatteluajkojen sopiminen asiakkaan kanssa. Pelkkä ajankohdan sopiminen viikon tai päivän tarkkuudella ei ole riittävä, vaan asiakkaalle täytyy pystyä antamaan tietty tuntiperusteinen väli, jonka sisällä soitto tulee. Lisäksi jotta haastatteluiden aikaisesta vuorovaikutuksesta TE- tulisi mahdollisimman tasapuolista ja vaikuttavaa, olisi tärkeää, että haastattelussa käsiteltävät aihepiirit olisivat asiakkaan tiedossa jo ennen varsinaista haastatteluajankohtaa. Näin asiakas pystyisi valmistautumaan paremmin haastatteluun ja samalla asioiden käsittely helpottuisi. Vaihtoehtona olisi joko kuvata haastatteluiden aihepiirejä tarkemmin TE-toimiston verkkosivuilla, Oma asiointi -palvelussa, tai sitten luoda niitä varten oma dokumenttinsa, joka luovutettaisiin työnhakijalle alkuhaastattelun yhteydessä.

Lopuksi

Tämän tutkimuksen päätarkoituksena on ollut arvioida, miten vuoden 2017 alussa toimeenpantu päätös lisätä työttömien määräaikaishaastatteluja on vaikuttanut Uudenmaan TE-toimiston työnhakija-asiakkaiden ja asiantuntijoiden palveluprosesseihin ja asiantuntijoiden työsuoritteisiin. Tutkimuksessa on selvitetty mm. yhteydenotto-, suunnitelma- ja karenssimäärissä tapahtuneita konkreettisia muutoksia sekä työttömien työnhakijoiden ja TE-toimiston asiantuntijoiden kokemuksia määräaikaishaastatteluista. Tutkimuksessa on käyty läpi myös määräaikaishaastatteluiden vaikutuksia alueen työllisyyteen sekä tuotu esiin Uudellemaalle tyypillisiä hyviä käytäntöjä, joilla haastatteluiden toteutusta on pyritty alueella tukemaan. Lisäksi tutkimuksen lopussa on listattu useita kehittämisehdotuksia haastatteluiden laadullisen jatkokehittämisen tueksi. Tutkimuksen lähtökohtana on ollut olemassa olevan käytännön analysointi ja jatkokehittäminen tehokkaampaan suuntaan. Varsinaiset johtopäätökset on tehty tukeutuen olemassa olevana aineistoon ja tietoon TE-toimiston asiakasprosessien käytännöntason toteutuksesta.

Tutkimuksen aikana kävi hyvin selväksi, miten suuren muutoksen Uudenmaan TE-toimiston erilaisille prosesseille määräaikaishaastattelujen uudenlainen järjestäminen ja niihin kytkeytyvien suunnitelmien laatiminen on aiheuttanut. Tästä ensimmäinen viite on työttömille laadittujen suunnitelmamäärien kehitys. Aikaisempi trendi oli suunnitelmamäärien suhteen vuodesta 2013 lähtien laskeva. Kun määräaikaishaastatteluihin alettiin aktiivisemmin panostaa vuoden 2017 aikana, suunnitelmamäärät kohosivat hyvin nopeasti korkeammalle tasolle kuin koskaan koko Uudenmaan TE-toimiston historiassa. Kun muutosta analysoitiin TE-toimiston palvelulinjojen näkökulmista, näytti suurin muutos kohdentuneen ensisijaisesti työnvälitys- ja yrityspalvelut –linjalle, mutta myös tuetun työllistymisen palvelut -linjalle. Lähtötilanne huomioiden varsinkin työnvälitys ja yrityspalveluissa haastatteluihin panostaminen on selvästi muuttanut aikaisempia asiakasprosesseja aktiivisempaan suuntaan. Myös Uudenmaan TE-toimiston ja työnhakijoiden välinen yhteydenpito oli kasvanut vuoden 2017 aikana. Suurin osa asioinnin kasvusta näytti kuitenkin kohdentuneen lähes täysin puhelinpalveluun. Käyntiasiointi oli kasvanut vain lievästi ja tältäkin osin kasvu näytti kohdentuneen pääsääntöisesti tuetun työllistymisen palvelut –linjalle. Lisäksi määräaikaishaastatteluiden lisääminen näytti aiheuttaneen jonkin verran kasvua erilaisten karenssilausuntojen määrissä. Etenkin tämä ilmiö näytti koskevan suoraan haastatteluiden ja suunnitelmien laiminlyöntiin liittyviä lausuntoja. Etenkin suunnitelman laatimistilaisuuteen saapumatta jättäminen oli aiheuttanut vuonna 2017 huomattavasti enemmän lausuntoja kuin aikaisempina vuosina. Näiden havaintojen pohjalta voidaan kiistatta esittää, että päätös lisätä määräaikaishaastatteluja on ehdottomasti muuttanut hyvin merkittävällä tavalla Uudenmaan TE-toimiston työnhakija-asiakaspuolen toimintatapoja tuomalla siihen esimerkiksi voimakkaampaa panostusta asiakaskontaktointiin.

Tutkimuksessa käytiin neljän sähköpostikyselyn avulla läpi niin työttömien työnhakijoiden kuin TE-toimiston asiantuntijoiden ja esimiesten kokemuksia haastatteluiden järjestämisestä. Työttömien osalta suhtautuminen määräaikaishaastatteluihin näytti tutkimuksen valossa hyvin kaksijakoiselta. Vaikka esimerkiksi mediassa haastatteluista on puhuttu pääsääntöisesti negatiiviseen sävyyn, näytti kyselyn pohjalta kuitenkin siltä, että valtaosa vastaajista suhtautui haastatteluihin neutraalisti, ellei jopa lievän positiivisesti. Etenkin uudet työnhakijat pitivät määräaikaishaastatteluja verrattain toimivana käytäntönä. Pitkäaikaistyöttömillä suhtautuminen oli selvästi kriittisempää. Yleisesti tämä kahtiajako toistui lähes kaikissa kyselyn jaotteluissa. Huomioitavaa oli esimerkiksi se, että uudet työnhakijat kaipasivat haastatteluja hyvinkin tiheään tahtiin ja usein

myös kasvokkain TE-toimiston tiloissa, pitkäaikaistyöttömille taas olisi riittänyt yksi haastattelu puolesta vuodessa ja senkin voitaisiin hoitaa lyhyesti puhelimesta. Uusien työnhakijoiden vastauksiin vedoten, ei kuitenkaan olisi huono asia, jos julkinen työnvälitys jatkossa painottaisi aktiivisemmin juuri alkuvaiheen työttömien haastatteluja ja palvelua. Vastausten pohjalta hahmottui myös selkeä kuva siitä, että haastattelut olivat nykyisellään olleet suhteellisen lyhyitä tilannekatsauksia ja ne oli hoidettu pääsääntöisesti puhelimesta. Vaikka haastatteluihin itsessään suhtauduttiin työnhakijoiden suunnalta asiallisesti, ei kovinkaan moni ilmoittanut saaneensa niistä juurikaan konkreettista apua omalle työnhauulle. Tältä osin siis selkeä sisällöllisen kehittämisen paikka on olemassa. Haastatteluiden aikana laadittavaan työllistymissuunnitelmaan tai sitä vastaavaan suunnitelman hyötyihin suhtauduttiin positiivisemmin. Sen katsottiin mm. selkeyttävän työnhakua. Jos kuitenkin suunnitelman yhtenä tarkoituksena on jatkossa kannustaa myös tehokkaammin palveluihin hakeutumista, tulisi näistä sopia laatimisen yhteydessä nykyistä enemmän. Tällä hetkellä suurin osa suunnitelmissa sovituista toimenpiteistä koski kuitenkin pelkästään omatoimista työnhakua.

Jos työnhakijoiden palveluprosessit ovat muuttuneet, niin samoin ovat TE-toimiston asiantuntijoiden työnteon tavat. Tutkimuksen aikana toteutetun asiantuntijakyselyn pohjalta haastattelumäärien lisäämisen vaikutukset ovat näkyneet positiivisella tavalla mm. siinä, että haastattelujen seurauksena asiantuntijoilla oli hieman parempi käsitys omasta asiakaskunnastaan ja sitä kautta paremmat mahdollisuudet myös auttaa asiakkaita eteenpäin kohti työllistymistä. Haastattelumäärien lisäämisellä oli kuitenkin ollut myös negatiivisia vaikutuksia. Esimerkiksi kiireen ja kuormittumisen tunne oli kasvanut. Asiantuntijat kokivat, että korkeita haastattelumääriä tavoiteltaessa heille ei jää aikaa toteuttaa niitä laadullisesti vaikuttavammalla tavalla. Yleisesti ottaen asiantuntijat suhtautuivat melko kaksijakoisesti määräaikaishaastatteluista koituneisiin hyötyihin. Positiivisemmat arviot tulivat uusilta työntekijöiltä. Yksi merkittävä huomiolle pantava asia oli myöskin se, että esimiehet suhtautuivat kautta linjan asiantuntijoita myönteisemmin määräaikaishaastatteluihin, kaikkien kyselyssä olleiden kysymysten osalta.

Pelkkä TE-toimiston asiantuntijoiden suoritteiden kasvattaminen ja asiakasprosessin muuttaminen eivät kuitenkaan ole olleet määräaikaishaastatteluiden lisäämisen ensisijainen päämäärä. Haastatteluilla on ollut tarkoitus saada aikaiseksi konkreettisia tuloksia työllistymisen nopeuttamisen, pitkäaikaistyöttömyyden ehkäisyn ja avoimien työpaikkojen nopeamman täyttymisen saralla. Myös työnhakuprosessien selkeyttäminen ja tehokkaampi palveluohjaus ovat olleet merkittävässä roolissa. Tutkimuksessa näitä vaikutuksia tarkasteltiin analysoimalla Uudenmaan TE-toimiston työttömien työnhakijoiden työnhakujaksojen pituuksia, työnhauun päättymissyitä ja palvelujaksojen aloituksia. Havaitut muutokset olivat kaikkien osalta lieviä ja niiden suora kausaaliyhteys määräaikaishaastatteluihin oli erittäin vaikeasti todennettavissa. Varsinkin työllistymismäärien kasvun osalta suurin selittävä tekijä saattaa ensisijaisesti löytyä talouden suhdanteiden piiristä, ei haastattelumääristä. Myöskään Uudellamaalla alkaneiden työvoimapalveluiden määrissä ei suurempaa muutosta aikaisempiin vuosiin voitu havaita. Nekin palvelut, joissa aloitukset olivat selvästi kasvaneet (mm. omaehtoinen opiskelu) eivät suoranaisesti liittyneet TE-toimiston aktiiviseen palveluohjaukseen. Tältä osin haastatteluiden vaikuttavuuden analysointi vaatisikin tarkempaa tutkimusta ja esimerkiksi selkeän koeryhmäasetelman muodostamista haastateltujen ja haastattele mattomien työttömien. Koska haastatteluvollisuus koskee käytännössä kaikkia työttömiä työnhakijoita, oli tämän asetelman rakentaminen kuitenkin tämän tutkimuksen puitteissa haasteellista.

Tutkimuksen viimeisessä kappaleessa on eritelty kuusi kehittämissuositusta, joiden avulla määräaikaishaastatteluisa piilevää potentiaalia voitaisiin saada entistä tehokkaammin TE-toimiston hyötykäyttöön. Kehittämissuositukset on kohdennettu myös tulevia kasvupalveluita järjestävälle taholle, oli se sitten Uudellamaalla kuntayhtymä tai maakunta. Yksi keskeinen ehdotus liittyi haastattelumäärien ja haastatteluiden laadun väliin jännitteeseen. Haastatteluiden lyhyt kesto ja niiden aikana käsitellyt aihepiirit antavat esimerkiksi vahvan viitteen siitä, että pääsääntöisesti tarkoituksena on ollut lyhyt työnhaun seuranta. Haastatteluiden olisi kuitenkin mahdollisuus olla myös laaja-alaisemmin työnhakua ohjaavia ja tukevia tilanteina. Tällöin tulisi nykyistä voimakkaammin painottaa laaja-alaisemmin erilaisia yksilöllisiä sisältöjä ja työnvälitystä. Ilman panostusta henkilöstöresursseihin, tämä todennäköisesti merkitsisi haastattelumäärien lievää pientymistä, mutta mahdollisesti niiden vaikuttavuuden kasvua. Toiseksi keskeiseksi kehittämissuositukseksi tutkimuksessa on nostettu voimakkaampi painotus henkilökohtaisiin tapaamisiin. Vaikka linjakohtaisia eroja löytyikin, nykyisellään määräaikaishaastatteluiden painopiste on voimakkaasti puhelinkeskusteluissa ja sähköisissä palveluissa. Koska henkilökohtainen tapaaminen kuitenkin todistetusti tarjoaa vuorovaikutteisemmän mahdollisuuden keskustella työnhakijan työnhaun nykytilasta ja siihen liittyvistä vaihtoehdoista, olisi jatkossa syytä miettiä keinoja, jolla sen rooli voitaisiin jälleen vakiinnuttaa osana TE-toimiston palveluprosessia. Tutkimuksessa ehdotetaan mm., että tapaamisia olisi jatkossa syytä järjestää jokaisella palvelulinjalla vähintään yksi per vuosi, vaikka muut määräaikaishaastattelut toteutettaisiinkin puhelimitse. Myös erilaisten videoneuvottelupalveluiden jatko kehitys voisi olla paikallaan.

Vuonna 2020 nykyiset työ- ja elinkeinopalvelut muuttuvat kasvupalveluiksi ja Uudellamaalla niiden toteuttamisesta tulee vastaamaan joko maakunta tai erillisratkaisun puitteissa pekuntayhtymä. Eduskunnalle 3.10.2017 annetussa hallituksen esityksessä laiksi alueiden kehittämisestä ja kasvupalveluista ja eräiksi siihen liittyviksi laeista (Luonnos 3.10.2017) ei näyttäisi tulevan tässä vaiheessa suurempia muutoksia töttömiin määräaikaishaastatteluiden järjestämiseen. Haastattelut tulee luonnoksen mukaan jatkossakin toteuttaa kolmen kuukauden välein ja niiden aikana tulee laatia työllistymissuunnitelma tai sitä vastaava suunnitelma. Kasvupalvelulain luonnostellut sisältölait tulevat kuitenkin varmasti muuttamaan haastatteluiden toteutusta ja etenkin toteuttajatahoa. Suurin mahdollinen muutos koskee tässä vaiheessa yksityisten palveluntuottajien roolia. Kysymyksenä on, voivatko yksityiset palveluntuottajat jatkossa toteuttaa haastattelut ja työllisyysuunnitelman laatimisen yhdessä työnhakijan kanssa, vai onko tämä ainoastaan julkisen sektorin toimijoiden vastuulla. Kysymykseksi nousee myös millä tavalla ja millaisilla volyyymeillä haastatteluja on jatkossa mahdollista toteuttaa. Nykyisten volyymien ylläpitäminen vaatii aktiivista panostusta TE-hallinnon resursseihin. Kasvupalveluiden toteuttamista ajatellen voidaan kuitenkin jo tässä vaiheessa todeta, että määräaikaishaastattelut ovat edelleen hyvä työkalu toteuttaa aktiivista työnvälitystä julkishallinnossa, mutta jos niiltä halutaan tulevaisuudessa vielä konkreettisempia vaikutuksia, on niiden sisällölliseen kehittämiseen panostettava huomattavasti nykyistä voimakkaammin.

Lähteet

- Aho, Simo ja Arnkil, Robert 2008. Suomen työvoimapolitiikan ja työvoimapalvelujen kehityksen käänneet pohjoismaisessa kontekstissa. Teoksessa Heiskanen, Tuula, Leinonen, Minna, Järvensivu Anu, Aho, Simo (toim.): Kohti uutta työelämää? Tampere University Press: Tampere 2008., s. 46-77
- Aho, Simo, Virjo, Ilkka, Tyni, Päivi ja Koponen, Hannu 2005: Työttömät ja palvelutarve. Työttömille kohdistetun kyselyn ja työnhakusuunnitelmien analyysin tuloksia
- Ashenfelter, O., Ashmore D., and Deschênes O. 2005. Unemployment Insurance Recipients Actively Seek Work? Evidence from Randomized Trials in Four U.S. States. *Journal of Econometrics*. 125 (1-2), 53-75.
- van den Berg G. & van der Klaauw B. 2015. Structural empirical evaluation of job search monitoring. Working paper 2015:16. Institute for evaluation of labor market and education policy.
- Graversen B. K. & van Ours J. C. 2006. How to help unemployed find jobs quickly: Experimental evidence from a mandatory activation program. IZA Discussion Paper No. 2504. Institute for the Study of Labor.
- Heinonen Elisabet, Hämäläinen, Kari, Räisänen, Heikki, Sihvo Matti, Tuomala Juha 2004. Mitä on työvoimapolitiikka? Valtion talouden tutkimuskeskus: Helsinki
- Hägglund, P. 2009. Experimental evidence from intensified placement efforts among unemployed in Sweden. Working paper. Institute for Labour Market Policy Evaluation, No. 2009:16
- Klepinger, D. H., Johnson T. R., and Joesch J. M. 2002. Effects of Unemployment Insurance Work-Search Requirements: The Maryland Experiment. *Industrial and Labor Relations Review*. Vol. 56, No 1, 3-22.
- Kuusi, Eino 1919. Työnvälityksen opas. Valtioneuvoston kirjapaino: Helsinki.
- Micklewright J. & Nagy G. 2005. Job search monitoring and unemployment duration in Hungary: Evidence from randomized control trial. IZA Discussion Paper No. 1839. Institute for the Study of Labor.
- Nord, Ulla ja Kolari, Sirkka-Liisa 1977. Haastattelu ja keskustelu. Työvoimaministeriö: Helsinki.
- Pedersen J. M., Rosholm M. & Svarer M. 2012. Experimental evidence on the effects of early meetings and activation. IZA Discussion Paper No. 6970. Institute for the Study of Labor.
- Pehkonen, Jaakko, Huuskonen Jussi ja Tornberg, Kalle 2018. Kohtaanto työmarkkinoilla. Havaintoja ja politiikkajohtopäätöksiä. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 15/2018. Valtioneuvoston kanslia: Helsinki.
- Räisänen, Heikki 2017. Työvoimapolitiikan ajattelumallit ja käytännöt ovat eläneet eri sykleissä. Työpoliittinen aikakauskirja 2/2017, s. 11-22. Työ- ja elinkeinoministeriö: Helsinki.
- Sipilä, Juha 2015. Ratkaisujen Suomi. Pääministeri Juha Sipilän hallituksen strateginen ohjelma. Hallituksen julkaisusarja 10/2015. Valtioneuvoston kanslia: Helsinki.
- Skog, Harri ja Räisänen, Heikki 1997. Toimivampiin työmarkkinoihin. Selvitysmiesten raportti työvoimapolitiittisen järjestelmän uudistamiseksi. Työministeriö: Helsinki.
- Sundvall Santtu ja Härmälä Kennet 2016. Tuloksellista työnvälitystä aktiivisella yhteydenpidolla. Analyysi kolmen Uudenmaan TE-toimiston työnvälityskokeilun tuloksista. Raportteja 108/2016. Uudenmaan ELY-keskus: Helsinki.
- Sundvall Santtu 2017. Opiskelulla tehoa työllistymiseen: Omaehtoinen opiskelu ja ammatillinen työvoimakoulutus Uudenmaan TE-toimiston koulutuspalveluina. Raportteja 43/2017. Uudenmaan ELY-keskus: Helsinki.
- Tonttila, Jarkko 2015. Työpolitiikan palvelurakennearviointi: "Asiakaslähtoisempää ja tuloksellisempaa palvelua". Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu, Työ ja yrittäjyys 1/2015. Työ- ja elinkeinoministeriö: Helsinki.
- Tuomaala, Mika 2018. Määräaikaishaastattelut uudistuneissa työvoimapalveluissa. Työpoliittinen aikakauskirja 1/2018, s. 92-99. Työ- ja elinkeinoministeriö: Helsinki.
- Valtakari, Mikko, Riipinen, Toni, Nyman, Juho, Eronen, Antti ja Karinen, Risto 2016. *Työllistymissuunnitelmia koskeva selvitys*. TEM raportteja 18/2016. Työ- ja elinkeinoministeriö: Helsinki.
- Vuorjoki, Yrjö 1969. Työnvälityksen tavoitteet ja kehitys. Kulkulaitosten ja yleisten töiden ministeriö: Helsinki.
- Vuorjoki, Yrjö 1962. Helsingin kaupungin työnvälitystoimisto 1903-1960. Työnvälityksen teoriaa ja käytäntöä. Paasipaino: Helsinki.

Lait

- Hallituksen esitys laiksi alueiden kehittämisestä ja kasvupalveluista ja eräksi siihen liittyviksi laeista (Luonnos 3.10.2017)
- Laki eläketuesta (1531/2016)
- Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta (916/2012)
- Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain muuttamisesta ja väliaikaisesta muuttamisesta (1456/2016)
- Työttömyysturvalaki (1290/2002)
- Työllisyyslaki (672/1956)

LIITTEET

A. Työnhakijoille kohdennettu kysely

A. Vastajan taustatiedot

1. Sukupuoli

Nainen
Mies
Muu sukupuoli

2. Ikä

3. Ylin suorittamanne koulutusaste

Kansa- ja peruskoulu
Ammattikoulu tai lukio
Opisto ja alempi korkeakoulututkinto
Ylempi korkeakoulu- tai yliopistotutkinto
Tutkijankoulutusaste
Muu koulutusaste, mikä?

4. Ammattiala, jota katsotte lähinnä edustavanne

Elintarvikeala
ICT-teknologia ja tietoliikenne
Kauneudenhoito
Kaupanala tai myyntiala
Kiinteistöpalvelut ja -huolto
Kone-, metalli- ja autoala
Kuljetus- ja logistiikka-ala
Kulttuuri-, viestintä- tai tutkimusala
Käsi- ja taideteollinen ala
Liiketalous- tai hallintoala
Maa-, kala- ja metsätalous
Matkailu- ja ravitsemusala
Opetus- ja kasvatustieteet
Puutarha- ja ympäristöala
Rakennusala
Siivous- ja puhdistuspalvelut
Sosiaalipalvelut
Sähkö- ja automaatiotekniikka
Terveystieteiden ala
Turvallisuusala
Minulla ei ole ammattia
Muu ala, mikä?

5. TE-toimiston palvelulinja, jonne teidät on palvelutarpeenne mukaan arvioitu kuuluvan

Työväkily- ja yrityspalvelut
Osaamisen kehittäminen
Tuetun työllistymisen palvelut tai monialainen yhteispalvelu (TYP)
En osaa sanoa

B. Työmarkkinatilanteeseen ja työnhakuun liittyvät kysymykset

6. Mikä on nykyinen työmarkkinatilanteenne?

Työtön tai lomautettu
Töissä avoimilla työmarkkinoilla
Palkkatuetussa työssä
Yrittäjänä
Perhevapaalla, armeijassa, eläkkeellä (tai muuten työvoiman ulkopuolella)
Päätoiminen opiskelija

Työllistymistä edistävässä palvelussa (mm. työvoimakoulutus, työkokeilu)
Muu tilanne, mikä?

7. Jos olette edelleen työttömänä, minkä seuraavista asioista katsotte eniten hidastaneen työllistymistänne?

Alueellinen työmarkkinatilanne
Ikä
Oma terveydentila
Perheeseen liittyvä syy
Puutteellinen ammattitaito tai osaaminen
Puutteellinen kielitaito
Sukupuoli
Työkokemuksen puute
Muu syy, mikä?

8. Kuinka pitkään työnhakunne TE-toimistossa on keskimäärin kestänyt vastausajankohtaan mennessä, tai kuinka kauan se kesti ennen kuin työllistyitte tai lopetitte muuten työnhakunne?

Alle 3 kk
3-6 kk
6-12 kk
12-24 kk
Yli 24 kk
En osaa sanoa

9. Oletteko ennen viimeisimmän työnhakunne alkua olleet työnhakijana TE-toimistossa?

Kyllä, minä vuonna?
En
En osaa sanoa

C. Määräaikaishaastatteluiden järjestämiseen liittyvät kysymykset

10. Montako kertaa TE-toimisto on haastatellut teitä kuluvan vuoden aikana niin, että yhteydenoton aikana on tehty (tai uusittu) työllistymis-, kotoutumis- tai aktivointisuunnitelma?

Ei yhtään
Yhden kerran
2-3 kertaa
4-5 kertaa
Enemmän kuin 5 kertaa

11. Kuinka kauan yksi haastattelu keskimäärin kesti?

0-15 minuuttia
16-30 minuuttia
31-60 minuuttia
yli 60 minuuttia
En osaa sanoa

12. Mitä palvelukanavaa käyttäen TE-toimisto pääsääntöisesti toteutti haastattelun(t) tänä vuonna?

Puhelimitse
TE-toimiston asiantuntijan kanssa kasvokkain
Sähköpostilla tai muuten sähköisesti (esim. chat)
Jollain muulla tavoin. Miten?

13. Mikä on mielestänne teille sopivin palvelukanava TE-toimiston kanssa asioinnille?

Puhelin
Kasvokkainen tapaaminen TE-toimiston asiantuntijan kanssa
Sähköposti tai muu sähköinen tapa (esim. chat)
Jokin muu tapa. Mikä?

14. Onko TE-toimiston haastatteluja/tapaamisia ollut kuluvan vuoden aikana mielestänne...?

- Liikaa
- Sopivasti
- Liian vähän
- En osaa sanoa

15. Mikä olisi mielestänne teille parhaiten sopiva haastatteluväli?

- Ei haastatteluja ollenkaan
- Kerran tai useammin kuukaudessa
- Kerran kolmessa kuukaudessa
- Kerran puolessa vuodessa
- Kerran vuodessa
- En osaa sanoa

D. Määräaikaishaastatteluiden sisältöihin liittyvät kysymykset

16. Miten suhtauduit, kun sait tiedon, että vuoden 2017 alusta alkaen TE-toimisto tulee tarkastamaan työllisyystilanteesi säännöllisesti kolmen kuukauden välein toteutettavien haastatteluiden avulla?

- Erittäin positiivisesti
- Positiivisesti
- Neutraalisti
- Negatiivisesti
- Erittäin negatiivisesti
- En osaa sanoa
- En ole kuullut asiasta

17. Onko suhtautumisesi määräaikaishaastatteluita kohtaan muuttunut tämän vuoden aikana?

- Kyllä, erittäin positiiviseen suuntaan
- Kyllä jonkin verran positiiviseen suuntaan
- Suhtautumiseni on pysynyt samana
- Kyllä, jonkin verran negatiiviseen suuntaan
- Kyllä, erittäin negatiiviseen suuntaan
- En osaa sanoa

18. Jos suhtautumisesi on muuttunut joko negatiiviseen tai positiiviseen suuntaan, kuvailkaa mistä tämä on johtunut?

19. Millaisia odotuksia sinulla oli ensimmäiselle TE-toimiston järjestämälle määräaikaishaastattelulle?

20. Arvioikaa, kuinka paljon seuraavista asioista juuri teidän haastattelunne/haastatteluidenne aikana keskusteltiin, tai ei keskusteltu?

- Työnhakunne nykytilasta ja aktiivisuudesta
- Avoimien työpaikkojen /piilotyöpaikkojen hakemisesta
- Yrittäjäksi ryhtymisestä
- Ammatinvalintaan tai alanvaihtoon liittyvistä asioista
- Palkkatuen hyödyntämismahdollisuuksista
- Muiden työllistymistä edistävien palveluiden hyödyntämisestä (mm. työvoimakoulutus, valmennukset, työkokeilu)
- Koulutukseen tai opiskeluun liittyvistä asioista
- TE-toimiston sähköisten palveluiden hyödyntämisestä
- Muista asioista, mistä?

21. Tarvittaessa voitte kuvailla tähän, miten haastattelu eteni ja mitä se piti sisällään

22. Kartoitettiinko haastattelun aikana mielestänne juuri teidän yksilöllisen työnhakutilanteenne kannalta oikeita asioita?

- Kyllä
- Ei. Mitä olisi pitänyt kartoittaa enemmän?
- En osaa sanoa

23. Kertoiko teitä haastatellut TE-toimiston asiantuntija teille, mikä määräaikaishaastatteluiden tarkoitus on?

- Kyllä, mikä?
- Ei
- En osaa sanoa

24. Koetteko, että TE-toimiston säännöllisesti toteuttamat haastattelut ovat vaikuttaneet työnhakuunne positiivisesti?

- Kyllä, erittäin paljon
- Kyllä, jonkin verran
- En, haastattelut eivät ole vaikuttaneet työnhakuuni lainkaan
- En, haastattelut ovat vaikuttaneet negatiivisesti työnhakuuni
- En osaa sanoa

25. Jos vastasitte kysymykseen 24 haastatteluiden vaikuttaneen positiivisesti tai negatiivisesti työnhakuunne, kuvaillkaa, miten tämä on näkynyt

26. Arvioikaa asteikolla 1-10, millaiseksi koitte määräaikaishaastatteluiden luonteen seuraavien vastinparien osalta

27. Haastatteluiden aikana teille on ollut tarkoitus laatia/päivittää työllistymis-, kotoutumis- tai aktivointisuunnitelma. Kuinka hyödylliseksi koitte suunnitelman laatimisen/ työnhakuunne kannalta?

- Erittäin hyödylliseksi
- Jonkin verran hyödylliseksi
- En juurikaan hyödylliseksi
- En lainkaan hyödylliseksi
- En osaa sanoa
- Suunnitelmaa ei laadittu/päivitetty

28. Millaisen kokonaisarvosanan antaisitte TE-toimiston määräaikaishaastattelukäytännölle kokemustenne valossa?

- Erittäin hyvä
- Hyvä
- Tyydyttävä
- Huono
- Erittäin huono
- En osaa sanoa

29. Miten kehittäisitte TE-toimiston haastattelukäytäntöjä tulevaisuudessa eteenpäin?

30. Muuta kommentoitavaa

B. Asiantuntijoille kohdennettu kysely

1. Palvelulinja, jolla työskentelet *

Työnvälitys ja yrityspalvelut
Osaamisen kehittämisspalvelut
Tuetun työllistymisen palvelut ja monialainen yhteispalvelu

2. Ikä

Alle 25-vuotta
25-35-vuotta
36-45-vuotta
46-55-vuotta
yli 55-vuotta

3. Sukupuoli

Mies
Nainen
Muu tai en halua ilmoittaa

4. Kuinka kauan olet työskennellyt työhallinnossa?

Alle 6 kk
6kk-1 vuosi
2-5 vuotta
6-10 vuotta
yli 10 vuotta

Seuraavaksi esitetään väitteitä määräaikaishaastatteluita koskien. Arvioi väitteiden paikkaansa pitävyyttä omasta näkökulmastasi:

5. Määräaikaishaastattelut edesauttavat asiakkaiden työllistymistä

Samaa mieltä
Hieman samaa mieltä
Ei samaa eikä eri mieltä
Hieman eri mieltä
Eri mieltä
En osaa sanoa

6. Määräaikaishaastattelujen tekeminen 3 kk:n välein on toimiva tapa organisoida omaa työtäni

Samaa mieltä
Hieman samaa mieltä
Ei samaa eikä eri mieltä
Hieman eri meiltä
Eri mieltä
En osaa sanoa

7. Kolmen kuukauden välein tehtävät asiakkaiden määräaikaishaastattelut ovat muuttaneet työtäpöjani tehokkaammiksi

Samaa mieltä
Hieman samaa mieltä
Ei samaa eikä eri mieltä
Hieman eri mieltä
Eri mieltä
En osaa sanoa

8. Määräaikaishaastattelut parantavat työnvälityksen laatua

Samaa mieltä
Hieman samaa mieltä
Ei samaa eikä eri mieltä
Hieman eri mieltä
Eri mieltä
En osaa sanoa

9. Työn organisointi määräaikaishaastattelujen osalta on toteutettu tiimissäni selkeällä tavalla

Samaa mieltä
Hieman samaa mieltä
Ei samaa eikä eri mieltä
Hieman eri mieltä
Eri mieltä
En osaa sanoa

10. Asiakkaat suhtautuvat yhteydenottoon TE-toimistosta yleisesti ottaen myönteisesti

Samaa mieltä
Hieman samaa mieltä
Ei samaa eikä eri mieltä
Hieman eri mieltä
Eri mieltä
En osaa sanoa

11. Määräaikaishaastattelujen yhteydessä tehdyt suunnitelmat ovat hyödyllisiä asiakkaan työllistymisen näkökulmasta

Samaa mieltä
Hieman samaa mieltä
Ei samaa eikä eri mieltä
Hieman eri mieltä
Eri mieltä
En osaa sanoa

12. Voit halutessasi kommentoida äskeisiä väitteitä tai tuoda esille muita huomioita asiaan liittyen:

13. Oletko saanut riittävästi opastusta määräaikaishaastattelujen toteuttamiseen?

Kyllä
En
En osaa sanoa

14. Jos vastasit äskeiseen kysymykseen "en" tai "en osaa sanoa", kerro tarkemmin mikä on jäänyt epäselväksi tai mistä haluaisit tietää lisää:

15. Kuinka monta haastattelua arvioisit tekevän yhden tavanomaisen työviikon aikana?

- 0-5
- 6-10
- 11-20
- 21-40
- 41-50
- yli 50

16. Kuinka kauan käytät aikaa tyypillisen määräaikaishaastattelun tekemiseen?

- 0-15 min
- 16-30 min
- 31-45 min
- 46-60 min
- yli 60 min

17. Miten jaat haastattelujen tekemisen työviikon aikana?

- Teen niitä tasaisesti pitkin viikkoa
- Teen keskitetysti muutamana päivänä viikossa
- Teen tietyn määrän määräaikaishaastatteluita joka päivä
- Teen määräaikaishaastatteluja vain harvoin tai en lainkaan
- En osaa sanoa
- Jokin muu

18. Jos vastasit "jokin muu" tai "en osaa sanoa", kerro tarkemmin:

19. Miten valmistaudut määräaikaishaastattelun tekemiseen?

20. Millä yhteydenottotavalla tyypillisesti toteutat asiakkaan määräaikaishaastattelun?

- Puhelimitse
- Kasvokkain
- Sähköpostilla tai muuten sähköisesti (esim. chat)
- Jollain muulla tavoin

21. Jos vastasit äskeiseen kysymykseen "jollain muulla tavoin", kerro tarkemmin:

22. Minkälaisia asioita käytät läpi asiakkaan kanssa määräaikaishaastatteluja tehdessä? (voit valita useamman vaihtoehdon)

- Työnhakutietojen täydennys
- Palvelutarpeen arviointi
- Työllisyysuunnitelman sisältöön liittyvät asiat
- Asiointitavasta ja yhteydenpidosta sopiminen
- Arviointi asiakkaan valmiuksista työllistyä avoimille työmarkkinoille
- Pitkäaikaistyöttömyyden riskin arviointi
- Työhaun tuloksellisuuden arviointi
- Työllistymissuunnitelman tai vastaavan suunnitelman toteutumisen arviointi
- Suunnitelman tarkistaminen
- Työpaikan tarjoaminen
- Koulutuksen tarjoaminen
- Palveluiden tarjoaminen

Jokin muu

23. Jos vastasit äskeiseen kysymykseen "jokin muu", kerro tarkemmin:

24. Miten hoidat määräaikaishaastattelussa tehdyn suunnitelman allekirjoitusprosessin?

25. Arvioi asteikolla 1-10 millaiseksi koet määräaikaishaastattelujen luonteen seuraavien vastinparien osalta:

- Työnhakua kontrolloiva
- Työnhakua tukeva
- Työnhakua passivoiva
- Työnhakua aktivoiva
- Työnhakua lannistava
- Työnhakua kannustava / motivoiva

27. Millä tavoin haastatteluihin liittyviä tilastoseurantoja käsitellään tiimissäsi? (voit valita useamman vaihtoehdon)

- Seurantalukemia käydään läpi yleensä esimiehen johdolla
- Seurantalukemia käsitellään yleensä työkavereiden kesken
- Seurantalukemia käsitellään sekä esimiehen että työkavereiden kesken
- Seurantalukemia ei ole käsitelty lainkaan
- Seurantalukemia käsitellään jollain muulla tavalla

28. Jos vastasit äskeiseen kysymykseen "jollain muulla tavalla", kerro lisää:

29. Miten kehittäisit työnvälityksen käytäntöjä jatkossa?

30. Millaisen kokonaisarvion antaisit TE-toimiston määräaikaishaastattelukäytännöille nykyisten kokemusten perusteella?

- Erittäin hyvä
- Hyvä
- Tyydyttävä
- Huono
- Erittäin huono
- En osaa sanoa

Jos olet aloittanut työt TE-toimistossa ennen vuotta 2017, ole hyvä ja vastaa vielä seuraavalla sivulla oleviin kysymyksiin. Jos olet aloittanut työt tänä vuonna, voit siirtyä suoraan seuraavan sivun viimeiseen kohtaan.

31. Miten arvioisit työmääräsi muuttuneen vuoden 2017 aikana verrattuna edelliseen vuoteen?

- Työmäärä on pysynyt samana
- Työmäärä on vähentynyt
- Työmäärä on kasvanut
- En osaa arvioida asiaa

32. Arvioi omaa työssä jaksamistasi vuoden 2017 aikana verrattuna edelliseen vuoteen

- Oma työssä jaksamiseni on samalla tasolla kuin ennenkin
- Olen jaksanut työssäni paremmin
- Työssä jaksamiseni on heikentynyt
- En osaa arvioida asiaa

33. Olen pystynyt auttamaan asiakkaita kuluvan vuoden aikana tehokkaammin kuin aiemmin

Samaa mieltä

Hieman samaa mieltä

Ei samaa eikä eri mieltä

Hieman eri mieltä

Eri mieltä

En osaa sanoa

34. Olen ollut kuluvan vuoden aikana yhteydessä asiakkaisiin aikaisempaa aktiivisemmin

Samaa mieltä

Hieman samaa mieltä

Ei samaa eikä eri mieltä

Hieman eri mieltä

Eri mieltä

En osaa sanoa

35. Minulla on parempi käsitys asiakaskunnastani kokonaisuutena nyt kuin viime vuonna tai sitä aiemmin

Samaa mieltä

Hieman samaa mieltä

Ei samaa eikä eri mieltä

Hieman eri mieltä

Eri mieltä

En osaa sanoa

36. Olen nauttinut työstäni tänä vuonna enemmän kuin aiemmin

Samaa mieltä

Hieman samaa mieltä

Ei samaa eikä eri mieltä

Hieman eri mieltä

Eri mieltä

En osaa sanoa

37. Kerro lyhyesti, miten työn tekemisen tapasi ovat muuttuneet kuluvan vuoden aikana verrattuna edelliseen vuoteen

38. Oletko joutunut kuluvan vuoden aikana karsimaan jostain työsi osa-alueesta määräaikaishaastattelujen aktiivisen toteuttamisen takia, ja jos olet niin mistä?

39. Kiitos vastauksistasi! Voit halutessasi kommentoida tähän joko kyselyn aihepiiriä tai tuoda esille jotain muita tärkeitä asioita

C. Esimiehille kohdennettu kysely

1. Palvelulinja, jolla työskentelet

Työnvälitys ja yrityspalvelut
Osaamisen kehittämisspalvelut
Tuetun työllistymisen palvelut ja monialainen yhteispalvelu

2. Rooli

Esimies
Palvelupäällikkö
Jokin muu esimiestehtävä tai en halua ilmoittaa

3. Kokemus työhallinnosta työvuosissa

0-1 vuotta
2-5 vuotta
6-10 vuotta
yli 10 vuotta

4. Määräaikaishaastattelut edistävät asiakkaiden työllistymistä

Samaa mieltä
Hieman samaa mieltä
Ei samaa eikä eri mieltä
Eri mieltä
En osaa sanoa

5. Määräaikaishaastattelujen tekeminen 3 kk:n välein on hyvä tapa organisoida asiantuntijoiden työtä

Samaa mieltä
Hieman samaan mieltä
Ei samaa eikä eri mieltä
Eri mieltä
En osaa sanoa

6. Määräaikaishaastattelujen tekeminen 3 kk:n välein on muuttanut työnvälitystyötä tehokkaammaksi

Samaa mieltä
Hieman samaa mieltä
Ei samaa eikä eri mieltä
Eri mieltä
En osaa sanoa

7. Määräaikaishaastattelut parantavat työnvälityksen laatua

Samaa mieltä
Hieman samaa mieltä
Ei samaa eikä eri mieltä
Hieman eri mieltä
Eri mieltä
En osaa sanoa

8. Työn organisointi määräaikaishaastattelujen osalta on toteutettu palvelulinjallani selkeällä tavalla

Samaa mieltä
Hieman samaa mieltä
Ei samaa eikä eri mieltä

Hieman eri mieltä

Eri mieltä

En osaa sanoa

9. Millaisia haasteita määräaikaishaastattelujen aktiivinen toteutus on aiheuttanut kuluvan vuoden aikana esimiestyön näkökulmasta?

10. Miten arvioisit määräaikaishaastattelujen aktiivisen tekemisen vaikuttaneen asiantuntijoiden työhyvinvointiin tämän vuoden aikana verrattuna viime vuoteen?

Työhyvinvointi on pysynyt samalla tasolla

Työhyvinvointi on parantunut

Työhyvinvointi on heikentynyt

En osaa arvioida asiaa

11. Miten arvioisit määräaikaishaastattelujen vaikuttaneen ryhmähenkeen asiantuntijoiden keskuudessa tämän vuoden aikana verrattuna viime vuoteen?

Ryhmähenki on pysynyt samana

Ryhmähenki on parantunut

Ryhmähenki on heikentynyt

En osaa arvioida asiaa

12. Miten arvioisit asiantuntijoiden työmäärän muuttuneen kuluvan vuoden aikana?

Työmäärä on pysynyt samana

Työmäärä on kasvanut

Työmäärä on vähentynyt

En osaa arvioida asiaa

13. Miten oma työhyvinvointiasi on kehittynyt kuluvan vuoden aikana verrattuna viime vuoteen?

Työhyvinvointi on pysynyt samana

Työhyvinvointi on parantunut

Työhyvinvointi on heikentynyt

En osaa sanoa

14. Millä tavoin määräaikaishaastatteluja koskevia tilastotietoja käsitellään tiimissäsi (voit valita useamman vaihtoehdon)

Asiantuntija katsoo itse omat lukemansa

Seurantalukemia käydään yleensä läpi esimiehen johdolla

Seurantalukemia käsitellään yleensä työkavereiden kesken

Seurantalukemia käsitellään sekä esimiehen että työkavereiden kesken

Seurantalukemia ei ole käsitelty lainkaan

Seurantalukemia käsitellään jollain muulla tavalla

Kysymys ei koske omaa työtäni

15. Jos vastasit äskeiseen kysymykseen "jollain muulla tavalla", kerro tarkemmin:

16. Kerro lyhyesti omin sanoin, miten koet määrän ja laadun välisen suhteen asiantuntijatyössä TE-toimistossa?

17. Millaisen kokonaisarvion antaisit TE-toimiston määräaikaishaastattelukäytännöille nykyisten kokemusten perusteella?

Erittäin hyvä

Hyvä

Tyydyttävä

Huono

En osaa sanoa

18. Miten kehittäisit työnvälityksen käytäntöjä jatkossa?

19. Mitä muuta haluaisit vielä kommentoida?

Julkaisusarjan nimi ja numero Raportteja 27/2018				
Vastuualue Elinkeinot, työvoima ja osaaminen -vastuualue				
Tekijät Santtu Sundvall Minna Mayer		Julkaisuaika Toukokuu 2018		
		Kustantaja Julkaisija Uudenmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus Uudenmaan työ- ja elinkeinotoimisto		
		Hankkeen rahoittaja toimeksiantaja Uudenmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus		
Julkaisun nimi Työttömien määräaikaishaastattelut TE-toimistojen asiakaspalvelun perustana - Kokemuksia määräaikaishaastatteluiden lisäämisestä Uudellamaalla				
Tiivistelmä Tässä tutkimuksessa on tarkasteltu, miten vuoden 2017 alussa hallituksen tekemä päätös lisätä työ- ja elinkeinotoimistojen toteuttamia työttömien määräaikaishaastatteluja on vaikuttanut Uudenmaan TE-toimiston palveluprosesseihin. Tutkimuksessa on tarkasteltu määräaikaishaastatteluiden vaikutuksia työnhakijoiden, TE-toimiston asiantuntijoiden ja työmarkkinoiden näkökulmista. Tutkimuksessa esitetyt kehittämissuhteudet ovat nousseet esiin tutkimuksessa kerätystä kattavasta aineistosta ja tutkimuksen puitteissa käydyistä kehittämiskeskusteluista. Määräaikaishaastatteluiden lisäämisen vaikutukset ovat näkyneet laaja-alaisesti Uudenmaan TE-toimiston suoritämäärissä. Tutkimuksessa on tarkasteltu mm. yhteydenpito- ja suunnitelmamäärien kehitystä ennen ja jälkeen määräaikaishaastatteluiden lisäämisen. Haastatteluiden yhteydessä laadittavien suunnitelmien määrät ovat Uudellamaalla vuosien 2016-2017 välillä lähes kuusinkertaistuneet. Erityisesti määräaikaishaastatteluiden lisääminen näytti muuttaneen TE-toimiston työnvälitys- ja yrityspalvelut linjan aikaisempaa tapaa tehdä työtä. Myös yhteydenpito asiakkaaseen näytti tilastojen valossa lisääntyneen huomattavasti, mutta pääsääntöisesti lisäys näytti kohdentuneen puhelinasiointiin. Lisäksi haastattelut olivat pääsääntöisesti olleet hyvin lyhytkestoisia. Asiakaskokemusten valossa määräaikaishaastatteluiden lisääminen näyttää saaneen työttömiltä työnhakijoilta neutraalin vastaanoton. Varsinaiset tulokset arvioitiin nykyisellä mallilla toteutettuna kuitenkin pieniksi. Työnhakijat toivoivat, että haastattelut olisivat nykyistä laajempia ja niissä olisi mahdollisuus käsitellä enemmän yksilöllisemmin työnhaun vaihtoehtoja. TE-toimiston asiantuntijat suhtautuivat haastatteluihin osittain positiivisella tavalla. Parhaassa tapauksessa niillä oli ollut vaikutusta erilaisten asiakasprosessien parempaan organisointiin. He kuitenkin pelkäsivät, että haastatteluiden tekemisessä kiire ja määrän tavoittelu syövät haastatteluiden laatua ja vaikuttavuutta. Haastattelut todettiin kuitenkin tutkimuksessa edelleen tarpeelliseksi osaksi TE-toimistossa ja tulevissa kasvupalveluissa tapahtuvaa asiakastyötä, mutta niiden totetusta on jatkossa kehitettävä voimakkaasti asiakaslähtöisempään ja laadullisempaan suuntaan.				
Asiasanat (YSA:n mukaan) Määräaikaishaastattelut, työttömyys, työllisyys, työvoimapolitiikka, Uusimaa, työ- ja elinkeinotoimistot, vaikuttavuus, ELY-keskus				
ISBN (painettu)	ISBN (PDF) 978-952-314-694-5	ISSN-L 2242-2846	ISSN (painettu)	ISSN (verkojulkaisu) 2242-2854
www www.doria.fi/ely-keskus		URN URN:ISBN:978-952-314-694-5	Kieli Suomi	Sivumäärä 101
Julkaisun myynti/jakaja Osoite ja puhelinnumero / sähköposti				
Kustannuspaikka ja aika Helsinki, 03.05.2018			Painotalo Uudenmaan ELY-keskus	

PRESENTATIONSBLAD

Publikationens serie och nummer Rapporter 27/2018				
Ansvarsområde Närings-, arbetskraft och kompetens				
Författare Santtu Sundvall Minna Mayer		Publiceringsdatum Maj 2018		
		Utgivare Förläggare Närings-, trafik- och miljöcentralen i Nyland Nylands arbets- och näringsbyrå		
		Projektets finansiär uppdragsgivare Närings-, trafik- och miljöcentralen i Nyland		
Publikationens titel Periodiska intervjuer av arbetslösa som grund för arbets- och näringsbyråns kundservice - - Erfarenhet av av ökningen av antalet periodiska intervjuer i Uusimaa-regionen				
<p>Sammandrag</p> <p>I denna undersökning har vi granskat hur Nylands arbets- och näringsbyrås serviceprocesser har påverkats av det beslut som i början av 2017 fattades om att utöka antalet periodiska intervjuer som arbets- och näringsbyråerna gör med arbetslösa. Effekten av de periodiska intervjuerna har undersökts ur de arbetssökandes, arbets- och näringsbyråns sakkunnigas och arbetsmarknadens perspektiv. De utvecklingsförslag som läggs fram baserar sig på det omfattande material som samlades in och de utvecklingssamtal som fördes inom ramen för undersökningen.</p> <p>Inverkan av det ökade antalet periodiska intervjuer märks i omfattande utsträckning i antalet prestationer vid Nylands arbets- och näringsbyrå. I undersökningen granskades bl.a. utvecklingen av antalet kontakter och planer före och efter ökningen. Antalet planer som görs vid intervjuerna har nästan sexfaldigats i Nyland mellan åren 2016 och 2017. Ökningen av antalet periodiska intervjuer verkade särskilt förändra arbetssättet vid arbets- och näringsbyråns linje för arbetsförmedlings- och företagstjänster. I ljuset av statistiken verkade det också som att kontakterna med kunderna ökade märkbart, men ökningen gällde i regel ärenden som sköts per telefon. Dessutom var intervjuerna för det mesta väldigt korta.</p> <p>I ljuset av kundernas erfarenheter verkar ökningen av antalet periodiska intervjuer ha fått ett neutralt mottagande av arbetslösa arbetssökande. De egentliga resultaten av den nuvarande modellen bedömdes ändå som små. De arbetssökande önskade att intervjuerna skulle vara mer omfattande än nu och att det vore möjligt att gå genom olika jobbsökningsalternativ på ett mer individuellt sätt. Arbets- och näringsbyråns sakkunniga förhåll sig generellt positiva till intervjuerna och trodde att de kunde leda till en bättre organisering av olika slags kundprocesser. De befarade dock att intervjuernas kvalitet och effekt kan bli lidande av brådskan och strävan att göra många intervjuer. I undersökningen konstaterades ändå att intervjuerna alljämt är en nödvändig del av kundarbetet, men framöver måste sättet att organisera intervjuerna på utvecklas i en riktning som starkt betonar ökad kundvänlighet och bättre kvalitet.</p>				
Nyckelord (enligt Allärs) Periodiska intervjuer, arbetslöshet, tillväxttjänster, Nyland, arbets- och näringsbyrån, slagkraft, NTM-centralen				
ISBN (tryckt)	ISBN (PDF) 978-952-314-694-5	ISSN-L	ISSN (tryckt)	ISSN (webbpublikation) 2242-2854
WWW www.doria.fi/ely-keskus		URN URN:ISBN:978-952-314-694-5		Språk Finska Sidantal 101
Beställningar				
Förläggningsort och datum Helsingfors, 03.05.2018			Tryckeri Närings-, trafik- och miljöcentralen i Nyland	

RAPORTTEJA 27 | 2018

**TYÖTTÖMIEN MÄÄRÄAIKAISHAASTATTELUT TE-TOIMISTON ASIAKASPALVELUN PERUSTANA
KOKEMUKSIA MÄÄRÄAIKAISHAASTATTELUIDEN LISÄÄMISESTÄ UDELLAMAALLA**

Uudenmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus

ISBN 978-952-314-694-5 (PDF)

ISSN 2242-2854 (verkkajulkaisu)

URN:ISBN: 978-952-314-694-5

www.doria.fi/ely-keskus | www.ely-keskus.fi