



VALMENNUSTEN MERKITYS TYÖNHAKIJOIDEN TYÖLLISTYMISEN EDISTYMISESSÄ – VALMENNUKSIIN OHJAAMISEN JA NIIDEN VAIKUTTAVUUDEN KEHITTÄMINEN KAAKKOIS-SUOMEN TE-TOIMISTOSSA

Lappeenrannan–Lahden teknillinen yliopisto LUT

Tuotantotalouden diplomityö

2023

Tiia Piikki

Tarkastajat: Professori Helinä Melkas

Apulaisprofessori Satu Pekkarinen

TIIVISTELMÄ

Lappeenrannan–Lahden teknillinen yliopisto LUT

LUTin insinööritieteiden tiedekunta

Tuotantotalous

Tiia Piikki

Valmennusten merkitys työnhakijoiden työllistymisen edistymisessä – valmennuksiin ohjaamisen ja niiden vaikuttavuuden kehittäminen Kaakkois-Suomen TE-toimistossa

Tuotantotalouden diplomityö

2023

91 sivua, 12 kuvaa, 23 taulukkoa ja 8 liitettä

Tarkastajat: Professori Helinä Melkas ja Apulaisprofessori Satu Pekkarinen

Avainsanat: TE-palvelut, valmennus, työnhakuvalmennus, työhönvalmennus, uravalmennus, työllistymisen edistyminen, hyvinvoinnin ulottuvuudet, työvoimapalvelut, työllisyys

Opinnäytetyön tavoitteena oli määrittää valmennuspalvelujen merkitystä niihin osallistuvien työllistymisen edistymiseen tavalla, joka tukee valmennuspalvelujen, niihin ohjaamisen ja niiden vaikuttavuuden kehittämistä Kaakkois-Suomen TE-toimistossa. Taustalla oli se, että osallistujapalautteiden perusteella valmennuspalvelut vaikuttivat hyviltä, mutta niiden vaikutus työllistymiseen oli heikko tai vaikeasti todennettavissa. Teoriaosassa tarkastellaan valmennuspalveluja, niiden vaikuttavuutta ja niihin ohjaamista sekä työllisyyden ja hyvinvoinnin välistä yhteyttä. Tarkastelu pohjautuu lakeihin, ohjeisiin, raportteihin ja tutkimuksiin.

Valmennusten merkitystä työllistymisen edistymiseen tunnistettiin asiakas- ja TE-asiantuntijakyselyjen avulla. Merkityksen tunnistamisessa hyödynnettiin työllisyyden ja hyvinvoinnin välisiin yhteyksiin pohjautuen hyvinvoinnin tarveulottuvuuksia. Kyselyillä tuotiin esiin valmennuksiin osallistuneiden asiakkaiden kokemuksia ja arvioita liittyen aikaan ennen valmennusta, osallistumisen aikana ja sen jälkeen sekä niiden työllistymistä edistävään vaikutukseen liittyen. Asiakkaiden arvioissa omia kokemuksiaan TE-asiantuntijat arvioivat valmennuksiin osallistuneiden asiakkaidensa kokemuksia ja arvioita.

Hyvinvoinnin ulottuvuuksien valossa tarkasteltuna valmennuksilla on työllistymistä edistäviä vaikutuksia. Asiakkaiden kokemukset olivat yksilöllisiä, mutta oli mahdollista tunnistaa useille asiakkaille yhteisiä kokemuksia ja arvioita. TE-asiantuntijoiden työllistymisen edistymistä kuvaavissa vastauksissa oli selkeitä yhtymäkohtia hyvinvoinnin tarveulottuvuuksiin. Työn teoriaosuuden sekä asiakas- ja TE-asiantuntijakyselyjen pohjalta laadittiin toimenpidesuosituksia Kaakkois-Suomen TE-toimistolle valmennusten ja ohjaamisen kehittämiseksi.

ABSTRACT

Lappeenranta–Lahti University of Technology LUT

School of Engineering Science

Industrial Engineering and Management

Tiia Piikki

The significance of coaching in advancing employment – developing the effectiveness of coaching and the guidance towards it in the TE Office of South-East Finland

Master's thesis

2023

91 pages, 12 figures, 23 tables and 8 appendices

Examiners: Professor Helinä Melkas ja Associate Professor Satu Pekkarinen

Keywords: TE services, coaching, Job-search training, job coaching, career coaching, advancing employment, dimensions of well-being, employment services, employment

The aim of this thesis was to determine the significance of coaching in advancing employment, in a manner that supports the development of coaching services, their effectiveness and the guidance towards them in the TE Office of South-East Finland. A reason for the study was that, based on participant feedback, the TE Office coaching services appeared of high quality but their impact on employment was either low or difficult to verify. The theory section of the study examines these topics, as well as the connection between employment and well-being. The analysis is based on legislation, related guidelines, reports, and studies.

Both client and TE specialist surveys were carried out to identify the role of coaching in employment outcomes. The dimensions of well-being were utilized in the identification, based on the links between employment and well-being. Through the surveys, it was possible to highlight the experiences and evaluations of the clients both before, during and after they participated in coaching, as well as their views on the significance of coaching in advancing employment. While the clients evaluated their own experiences, the TE specialists evaluated the coaching experiences of their clients.

Examined from the viewpoint of the dimensions of well-being, the coaching services do have a beneficial impact on employment. The experiences of the clients were individual, but it was possible to identify common experiences and evaluations shared by many. Clear links to the dimensions of well-being were also found in the TE experts' responses describing advancing employment. Based both on the theory section of the thesis and the examination of the client and TE expert surveys, action recommendations were made to the TE Office of South-East Finland to enhance the development of coaching and guidance.

ALKUSANAT

Tämä opinpolkuni osoittautui huomattavasti ennakkokuvitelmiäni pidemmäksi, mäkisemmäksi ja mutkikkaammaksi. Suuret kiitokset kaikille teille, jotka olette eri tavoin tukeneet ja kannustaneet minua tätä polkua hiljalleen taivaltaessani.

Kiitos Kaakkois-Suomen TE-toimiston asiakkaille ja TE-asiantuntijoille, jotka jaoitte kokemuksianne ja arvioitanne. Te mahdollistitte tämän työn tekemisen ja toimitte hiljaisena kannustajajoukkonani sen loppuun saattamisessa.

Nyt viimeisen nousun jo häämöttäessä mielessäni on soinut Happonradion Puhu äänellä jonka kuulen. Asioille – myös työllistymisen edistymiselle – syntyy merkitystä, kun kuulemme ja ymmärrämme toisiamme.

Sisällysluettelo

Tiivistelmä

Abstract

Alkusanat

1	Johdanto.....	7
1.1	Opinnäytetyön tavoite ja tutkimuskysymykset.....	9
1.2	Tutkimuksen toteutus	10
1.3	Opinnäytetyön rakenne.....	11
2	TE-toimiston valmennuspalvelut	13
2.1	Työnhaku-, työhön- ja uravalmennus.....	13
2.1.1	Työnhakuvalmennus	13
2.1.2	Työhönvalmennus.....	14
2.1.3	Uravalmennus	15
2.2	Vuoden 2022 valmennukset tilastojen valossa	16
2.3	Valmennuspalvelujen vaikuttavuus	18
3	Valmennuksiin ohjaaminen	21
3.1	Ohjaaminen TE-toimistossa.....	21
3.2	Ohjaamisen organisaatiolähtöisyys.....	23
3.3	Otettuja kehittämissaskeleita.....	24
3.4	Asiakasnäkökulmia hyvään ohjaukseen	26
4	Työllisyyden ja hyvinvoinnin yhteydet.....	28
4.1	Työllisyys ja hyvinvointi kytkeytyvät toisiinsa	28
4.2	Hyvinvoinnin ulottuvuudet.....	29
5	Tutkimuksen menetelmät ja aineistot.....	32
5.1	Asiakaskyselyn toteuttaminen	32
5.2	TE-asiantuntijakyselyn toteuttaminen.....	34
5.3	Kyselyjen tulosten käsittely	35
6	Asiakaskyselyn tulokset	37
6.1	Asiakkaiden valmennusta edeltäneet kokemukset ja arviot	38
6.2	Asiakkaiden valmennuksen aikaiset kokemukset ja arviot	42

6.3	Asiakkaiden valmennuksen jälkeiset kokemukset ja arviot	47
6.4	Yhteenveto asiakkaiden kokemuksista ja arvioista.....	51
6.5	Asiakkaiden valmennukseen osallistumisen työllistymistä edistävään vaikutukseen liittyvät kokemukset ja arviot.....	53
6.6	Asiakkaiden tekemät kehittämissuositukset.....	54
7	TE-asiantuntijakyselyn tulokset.....	56
7.1	Arviot liittyen osallistumista edeltäneeseen aikaan	56
7.2	Arviot liittyen osallistumisen jälkeiseen aikaan	61
7.3	Arviot työllistymistä edistävään vaikutukseen liittyen	65
7.4	Arviot ohjauksessa suurimman painoarvon omaavista seikoista.....	67
7.5	TE-asiantuntijoiden tekemät kehittämissuositukset	68
8	Havaintoja kyselyjen tulosten yhteneväisyyksistä ja eroavaisuuksista.....	70
8.1	Osallistumista edeltänyt aika	70
8.2	Osallistumisen jälkeinen aika	72
8.3	Työllistymistä edistävä vaikutus.....	73
9	Pohdinta ja suositukset	75
10	Yhteenveto.....	82
	Lähteet	86

Liitteet

Liite 1. Kaakkois-Suomen TE-toimiston vuoden 2022 valmennuspalvelujen esitteet

Liite 2. Tutkimuslupa

Liite 3. Asiakaskyselyn saatesähköposti

Liite 4. Asiakaskysely

Liite 5. TE-asiantuntijakyselyn saatesähköposti

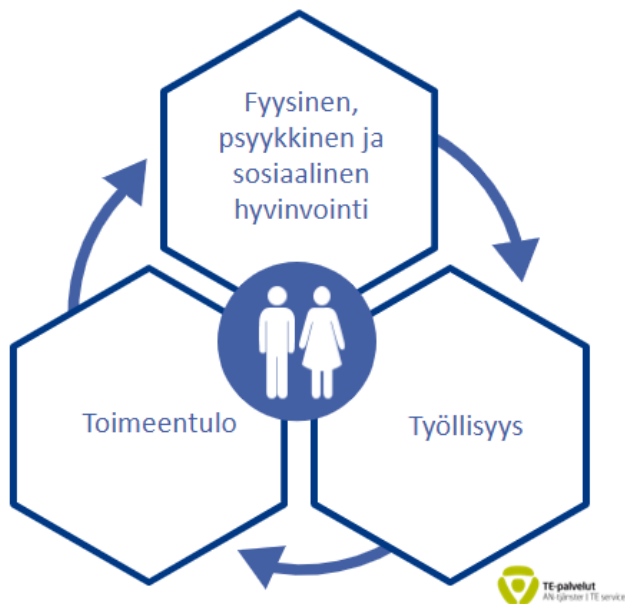
Liite 6. TE-asiantuntijakysely

Liite 7. Kooste asiakaskyselyn vastauksista

Liite 8. Kooste TE-asiantuntijakyselyn vastauksista

1 Johdanto

Työllisyys ja hyvinvointi kytkeytyvät toisiinsa. Huomattava määrä tutkimuksia on tuonut esiin työttömyyden haitallista vaikutusta terveyteen ja hyvinvointiin (Sage 2019). Työttömyydellä nähdään olevan negatiivisia vaikutuksia yksilön hyvinvoinnin osatekijöihin ja vastaavasti työllistymisellä positiivisia. Yksilön lisäksi vaikutukset ulottuvat niin julkiseen talouteen kuin työttömyyteen kytkeytyvään palvelujärjestelmäänkin. Yksilön, yhteisön ja yhteiskunnankin näkökulmista työllisyydellä, terveydellä ja hyvinvoinnilla on tiivis yhteys toisiinsa (kuva 1). (Kokko, Nenonen, Martelin & Koskinen 2013.) Työllisyyden edistymisen lisäksi erilaisilla aktiivisen työllisyyspolitiikan toimilla voi olla vaikutusta myös niihin osallistuvien kokemukseen terveydestään ja hyvinvoinnistaan (Puig-Barrachina, Malmusi, Artacoz, Bartoll, Clotet, Cortès-Franch, Ventura, Daban, Díez & Borrell 2020).



Kuva 1. ”Työllisyys ja hyvinvointi vahvistavat toisiaan” (Kaakkois-Suomen TE-toimisto 2022a)

Työ- ja elinkeinotoimistojen (TE-toimisto) perustehtäviin kuuluu ”edistää työvoiman saataavuuden turvaamista ja työllisyyden parantamista” (Finlex 2009). Tuon tehtävänsä toteuttamiseen TE-toimistot tarjoavat henkilöasiakkailleen mm. valmennuspalveluja. Valmennuspalvelut ovat työttömyysturvalain 1 luvun 5 § mom. § 15 mukaan osa TE-toimiston

työllistymistä edistäviä palveluja (Finlex 2002). Vuoden 2022 aikana Kaakkois-Suomessa valmennuspalveluihin (työnhaku-, työhön- ja uravalmennus) osallistui 2 995 henkilöä (Työ- ja elinkeinoministeriön Työnvälitystilasto 2023a.)

Valmennusten päättyessä osallistujilta kerättyjen palautteiden kautta muodostuu kuva laadukkaista valmennuspalveluista. Vuonna 2022 Kaakkois-Suomen ELY-keskuksen hankkimien valmennusten osalta asiakaspalautteiden kokonaisarvioiden keskiarvojen vaihteluväli oli 3.9–4.9 (asteikolla 1–5, jossa 5 on parhain) (Kaakkois-Suomen ELY-keskus 2023a). Hyvistä palautteista huolimatta valmennusten suora tilastollinen vaikutus osallistujien työllistymisen edistämiseen on heikko. Selkeä siirtymä (työnhakijan työllisyyskoodin muutos työssä olevaksi tai työnhaun päättyminen työn saannin tai lomautuksen päättymisen vuoksi) kohti avoimia työmarkkinoita tapahtui Kaakkois-Suomen ELY-keskuksen seurantatietojen perusteella hieman alle joka neljännellä valmennukseen osallistuneella kolmen kuukauden kuluessa valmennuksen päättymisestä (Tietoalusta Mylly/Power BI 2023). Mahdollisesta työllistymisestä huolimatta valtaosa valmennuspalveluihin osallistuneista oli edelleen TE-toimiston työnhakija-asiakkaana (Tietoalusta Mylly/Power BI 2023).

Kaakkois-Suomen TE-toimiston johdon havaintojen perusteella valmennuspalvelujen käytössä osana asiakkaiden palveluprosessia on suuria asiantuntijakohtaisia eroja. Vaikka valmennusten tavoitteena on edistää osallistujien työllistymistä, niiden tosiasiallista vaikuttavuutta ja merkitystä tavoitteen toteutumisessa on vaikeaa todentaa. Tämän voidaan arvioida vaikuttavan välillisesti myös siihen, millä tavalla asiantuntijat ohjaavat vastuullaan olevia työnhakija-asiakkaita osallistumaan valmennuksiin. Jos valmennusten merkitystä osallistujan työllistymisen edistymiseen on vaikea todentaa, mikä kannustaa asiantuntijan ohjaamaan ja asiakkaan osallistumaan valmennukseen?

TE-toimiston johto on pohtinut, voisiko valmennusten merkityksen nykyistä parempi tunnistaminen tukea TE-toimistossa sekä TE-asiantuntijoiden tekemän ohjauksen kehittämistä että myös valmennuspalvelujen kehittämistä sisällöllisesti ja toteutustavoiltaan suuntaan, jolla voidaan varmistaa se, että valmennukseen osallistumisella on merkitystä asiakkaiden työllistymisen edistämiseksi. Mietittäessä opinnäytetyöhön liittyen näkökulmia, jotka voisivat auttaa tunnistamaan ja määrittämään valmennusten merkitystä niihin osallistuneiden työllistymisen edistymiseen, nousi esiin kysymys siitä, voisiko merkityksen tunnistamisessa ja määrittämisessä hyödyntää hyvinvointia kuvaavia ulottuvuuksia.

Keväällä 2023 opinnäytetyön tekemisen aikana vahvistui tieto siitä, että TE-palvelujen järjestämisvastuu siirtyy valtiolta kunnille vuoden 2025 alussa (Työ- ja elinkeinoministeriö 2023). Huomioiden asian laajuus ja keskeneräisyys ei järjestämisvastuun muutosta ole käsitelty tässä opinnäytetyössä. Työn sisältö ja asioiden sanoittaminen on kuitenkin pyritty tekemään siten, että opinnäytetyötä ja sen tuloksia voidaan niin haluttaessa hyödyntää sekä muutokseen valmistautumisen tukena että syntyvien uusien työvoimaviranomaisten toimesta niiden järjestäessä valmennuspalveluja työnhakijoille.

1.1 Opinnäytetyön tavoite ja tutkimuskysymykset

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tunnistaa ja määrittää valmennusten merkitystä niihin osallistuvien asiakkaiden työllistymisen edistymiseen tavalla, joka tukee asiakkaiden ohjaamista valmennuspalveluihin sekä valmennusten sisältöjen ja toteutustapojen kehittämistä ja parantaa valmennusten vaikuttavuutta. Alla kuvattujen tutkimuskysymysten avulla tunnistetaan tärkeimmät aiheeseen liittyvät kehityskohteet. Saatujen tulosten pohjalta laaditaan Kaakkois-Suomen TE toimistolle suosituksia toimenpiteistä, joiden avulla voidaan tuoda valmennusten merkitys työnhakija-asiakkaiden työllistymisen edistymisessä näkyväksi sekä kehittää työnhakijoiden ohjaamista valmennuksiin ja valmennuksien vaikuttavuutta.

Tutkimuskysymykset:

1. Mikä merkitys valmennuspalveluun osallistumisella on työnhakijan työllistymisen edistymiseen?
2. Millainen kuva valmennuspalveluista ja niiden merkityksestä osallistuvien työllistymisen edistymiseen muodostuu lainsäädännön (laki, asetukset, viranomaisohjeet), ohjeiden ja valmennusten kuvausten kautta?
3. Miten valmennuksiin ohjaamista toteutetaan Kaakkois-Suomen TE-toimistossa?
4. Miten hyvinvoinnin ulottuvuuksien avulla tehdyn valmennusten merkityksen tunnistamisen kautta voidaan kehittää Kaakkois-Suomen TE-toimiston valmennuksiin ohjaamista ja niiden sisältöä ja toteutusta?

Vastausten löytämisen tueksi varsinaisten tutkimuksen rinnalla käytetään muun muassa seuraavia apukysymyksiä: Mikä merkitys valmennuspalveluun osallistumisella on työnhakija-asiakkaan työllistymisen edistymiseen hänen oman kokemuksensa mukaan? Entä TE-asiantuntijan näkemyksen mukaan? Eroavatko nämä näkemykset toisistaan? Vaihteleeko merkitys eri vaiheissa – valmennukseen ohjaus, osallistuminen, osallistumisen jälkeinen aika? Miten valmennusten merkitystä ja koettua työllistymisen edistymistä voidaan tunnistaa ja määrittää hyvinvoinnin ulottuvuuksien avulla? Mikä määrittää sen, ohjautuuko asiakas valmennukseen tai sen, mihin valmennukseen hän ohjautuu? Miten valmennukseen osallistuminen huomioidaan asiakkaan palveluprosessissa valmennuksen päättymisen jälkeen?

1.2 Tutkimuksen toteutus

Valmennusten merkitystä ja työnhakija-asiakkaiden ohjausta tarkastellaan lainsäädännön (laki, asetukset, viranomaisohjeet), valtakunnallisten ja Kaakkois-Suomen TE-toimiston omien ohjeiden, valmennuspalvelujen sisältökuvausten, TE-asiantuntijoiden näkemyksen sekä asiakkaiden kokemuksen, tilastollisen vaikuttavuuden, valmennusten asiakaspalautteiden ja aihepiiriin liittyvän tutkitun tiedon kautta. Niiden kautta muodostunutta kuvaa täydennetään ohjaukseen liittyvällä teoria-aineistolla sen tunnistamiseksi, millaisia elementtejä asiakkaan hyvänä kokemaan ohjaukseen voi liittyä. Lisäksi työllisyyden ja hyvinvoinnin välisten kytkösten sekä hyvinvoinnin ulottuvuuksien tarkastelun kautta rakennetaan perustaa sille, miten hyvinvoinnin ulottuvuuksia voitaisiin hyödyntää valmennuspalveluihin osallistuneiden kokeman työllistymisen edistymisen tunnistamisessa ja määrittämisessä.

Tavoitteet huomioiden tehtiin kaksi kyselytutkimusta, joista

- yhden tavoitteena oli tuoda esiin työnhakija-asiakkaiden kokemus valmennukseen osallistumisen merkityksestä työllistymisen edistymiseen. Kyselyssä merkityksen tarkastelu jaoteltiin valmennusta edeltäneeseen aikaan, valmennukseen osallistumiseen ja osallistumisen jälkeiseen aikaan. Riittävän kattavan näkemyksen saamiseksi tämä kysely kohdennettiin niihin Kaakkois-Suomen TE-toimiston asiakkaisiin, jotka olivat osallistuneet ja päättäneet valmennuspalvelun (työnhaku-, työhönvalmennus- tai uravalmennus) tammi-syyskuun 2022 välisenä aikana.

- toisen tavoitteena oli tuoda esiin TE-asiantuntijoiden näkemys valmennuspalvelun merkityksestä työnhakijan työllistymisen edistämiseksi ja valmennuksiin ohjaamisesta. TE-asiantuntijat arvioivat asiakkaidensa, jotka olivat osallistuneet valmennuksiin, kokemuksia. Kysely jaoteltiin vastaavalla tavalla kuin työnhakija-asiakkaille kohdennettu kysely. Kysely kohdennettiin Kaakkois-Suomen TE-toimistossa työnhakija-asiakkaita valmennuspalveluihin ja niiden osallistumisen jälkeen vuonna 2022 ohjanneille TE-asiantuntijoille.

Koska asiakkaille kohdennettava kysely edellytti vastaajilta riittävää suomen kielen taitoa, tutkimuksen ulkopuolelle rajattiin omakieliseen työhönvalmennukseen osallistuneet ja niihin ohjaaminen. Kyseistä valmennuspalvelua käytetään tilanteessa, jossa asiakkaan suomen kielen taito ei riitä kaikille työnhakijoille tarkoitettuun työhönvalmennukseen osallistumiseen. Vastaajien riittävän suomen kielen taidon varmistaminen valmennuspalveluihin osallistuneiden osalta olisi vaatinut TE-toimistossa syvempää kohdejoukon tarkastelua ennen asiakaskyselyn toteuttamista, minkä vuoksi asiakaskyselyn kohdentaminen rajattiin Suomen kansalaisiin.

1.3 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyö koostuu kymmenestä luvusta, lähteistä ja liitteistä (taulukko 1). Ensimmäisenä on johdanto. Sitä seuraavissa teoriaosuuden luvuissa rakennetaan kokonaiskuva TE-toimiston valmennuspalveluista, ohjaamisesta ja työllisyyden ja hyvinvoinnin välisestä kytköksestä. Tutkimuksen menetelmiin ja aineistoihin liittyvässä osiossa tarkastellaan tarkemmin asiakas- ja TE-asiantuntijakyselyjen toteuttamista. Niiden tulosten käsittely on jaoteltu kolmeksi luvuksi. Yhdessä käsitellään asiakaskyselyn tuloksia, toisessa TE-asiantuntijakyselyn tuloksia ja kolmannessa havaintoja asiakas- ja TE-asiantuntijakyselyjen tulosten yhteneväisyyksistä ja eroavaisuuksista. Keskeiset työn tavoitteisiin liittyvät havainnot ja johtopäätökset esitellään Pohdinta ja suositukset -luvussa. Lopuksi luodaan yhteenvedossa tiivistetty kuvaus työn taustoista, tavoitteista, teoriaosuuden kokoamisesta sekä tehdyistä kyselyistä ja niiden tuloksista ja suosituksista. Tutkimuksessa hyödynnetyt lähteet ja liitteet on esitelty työn lopussa.

Taulukko 1. Opinnäytetyön rakenne

1. Johdanto	Esitellään opinnäytetyön tausta, tavoitteet, tutkimuskysymykset, toteutus, rajaukset ja rakenne.
2. TE-toimiston valmennuspalvelut	Muodostetaan kokonaiskuva valmennuspalveluista mm. lainsäädännön, ohjeiden, valmennusten sisältökuvausten, saatavilla olevien numeeristen tietojen sekä tutkimusaineistojen ja raporttien kautta.
3. Valmennuksiin ohjaaminen	Tarkastellaan valmennuksiin ohjausta lainsäädännön, ohjeiden ja tutkimusten kautta. Tunnistetaan tutkimusten kautta asiakasnäkökulmia hyvään ohjaukseen.
4. Työllisyyden ja hyvinvoinnin yhteydet	Työllisyyden ja hyvinvoinnin välisiä yhteyksiä ja hyvinvoinnin ulottuvuuksia käsittelevien tutkimusten avulla luodaan perustaa sille, miten valmennuksiin osallistumisen merkitystä asiakkaan työllistymisen edistymiselle voitaisiin tehdä näkyväksi tarkastelemalla asiakkaiden kokemuksia ja arvioita hyvinvoinnin ulottuvuuksia hyödyntämällä.
5. Tutkimuksen menetelmät ja aineistot	Kuvataan asiakas- ja TE-asiantuntijakyselytutkimusten suunnittelu ja toteuttaminen sekä millä tavalla niiden tuloksia käsitellään.
6. Asiakaskyselyn tulokset	Muodostetaan asiakkaiden kokemusten ja arvioiden kautta ymmärrystä siitä, millainen merkitys työllistymisen edistymiseen valmennuksiin osallistumisella on ja miten hyvinvoinnin ulottuvuuksia voidaan hyödyntää tuon merkityksen tunnistamisessa ja kuvaamisessa.
7. TE-asiantuntijakyselyn tulokset	Muodostetaan TE-asiantuntijoiden heidän asiakkaisiinsa liittyen tekemien arvioiden pohjalta vastaava kokonaiskuva kuin asiakaskyselynkin kautta.
8. Havainnot kyselyjen tulosten yhteneväisyyksistä ja eroavaisuuksista	Havainnoidaan asiakaskyselyn ja TE-asiantuntijakyselyn tulosten kautta tunnistettavia yhteneväisyyksiä ja eroavaisuuksia useille asiakkaille yhteisiin kokemuksiin ja arvioihin liittyen.
9. Pohdinta ja suositukset	Kyselyjen tuloksia ja havaintoja yhdistetään teoriaosuuden tietopohjaan, muodostetaan kokonaiskuva valmennuspalvelujen merkityksestä työnhakija-asiakkaiden työllistymisen edistämisessä. Sanoitetaan tuota merkitystä tukemaan valmennuksiin ohjaamisen ja valmennusten kehittämistä. Tehdään keskeisimpien havaintojen ja päätelmien pohjalta toimenpidesuosituksia Kaakkois-Suomen TE-toimistolle.
10. Yhteenveto	Esitetään kokonaiskuva työn taustoista ja tavoitteista, tutkimuksen toteutuksesta sekä keskeisimmistä havainnoista ja suosituksista työn tavoitteisiin liittyen.
Lähteet	
Liitteet	

2 TE-toimiston valmennuspalvelut

Tässä luvussa tarkastellaan Kaakkois-Suomen TE-toimiston valmennuspalveluja sen kautta, miten niitä on määritetty TE-toimistoja ohjaavassa lainsäädännössä, valtakunnallisissa ja TE-toimiston omissa ohjeissa sekä hankittujen valmennuspalvelujen kuvauksissa. Lisäksi tarkastellaan valmennuspalveluista numeeristen tietojen kautta muodostuvaa kuvaa sekä sitä, millainen merkitys ja vaikuttavuus osallistumisella on henkilön työllistymisen edistymiseen saatavilla olevien tutkimusaineistojen ja raporttien perusteella.

2.1 Työnhaku-, työhön- ja uravalmennus

Lain julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 4 luvun 3 §:n mukaan TE-toimistot voivat tarjota henkilöasiakkailleen kolmenlaista valmennusta: työnhakuvalmennusta, työhönvalmennusta ja uravalmennusta (Finlex 2012a). Valmennusten enimmäiskestot kahdentoista kuukauden aikana on määritetty valtioneuvoston asetuksessa julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 8 §:ssä (Finlex 2012b). Lain ja asetuksen toimeenpanoa tukee niihin liittyvä työ- ja elinkeinoministeriön (TEM) soveltamisohje (TEM 2017). Kaakkois-Suomessa elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus (ELY-keskus) hankkii yhteistyössä TE-toimiston kanssa sen asiakkailleen tarjoamat valmennuspalvelut. (Kaakkois-Suomen TE-toimisto 2023a.)

2.1.1 Työnhakuvalmennus

Työnhakuvalmennuksella edistetään henkilön työllistymistä varmistamalla, että hänellä on tarvittavat omatoimisen työnhaun taidot. Valmennuksen kesto on enintään 20 päivää. Sen sisältönä on mm. perehdyttäminen työnhakuprosesseihin ja -kanaviin, oman osaamisen tunnistamiseen ja kuvaamiseen suhteessa tarjolla oleviin työpaikkoihin. Ryhmämuotoisessa toiminnassa osallistujat saavat myös vertaistukea työnhakuunsa (Finlex 2012a; Finlex 2012b, asetus; TEM 2017.) Kaakkois-Suomen TE-toimistossa työnhakuvalmennusten kestot olivat vuonna 2022 viisi tai kymmenen päivää (valmennuspalvelujen esitteet liite 1).

”...Tule mukaan Verkko työnhakuvalmennukseen!

Valmennuksessa käytetään TyönhakuRediä, joka on helppokäyttöinen ja selkeä verkko-oppimisympäristö. Palvelussa saat edestä valmennusohjelman ohjaamana johdonmukaisesti osiosta toiseen. TyönhakuRedi sisältää opetusvideoita, monipuolisia tehtäviä sekä innostavia tosielämän tarinoita. Saat myös henkilökohtaisen valmentajan, joka ohjaa sinua keskeisissä työnhaun taidoissa...” (Cimson Koulutuspalvelut Työnhakuvalmennus verkossa Kaakkois-Suomi, liite 1.)

”...Henkilökohtaista palvelua työnhakusi tueksi

Sinun tavoitteesi on meille tärkeä! Kuuntelemme toiveitasi ja räätälöimme jokaisen valmennuksen mahdollisuuksiemme mukaan. Työnhakuvalmennuksen tavoitteena on tukea ja ohjata sinun työllistämistäsi parantamalla työnhakutaitoja ja motivoimalla aktiiviseen työnhakuun...” (Arffman Työnhakuvalmennus Etelä-Karjala/Kymenlaakso, liite 1.)

2.1.2 Työhönvalmennus

Työhönvalmennuksella tuetaan henkilön sijoittumista työhön ja työssä suoritettavaa koulutusta. Sen kesto on enintään 50 tuntia. Valmennus on henkilökohtaista, sen sisältö ja kesto määritetään osallistuvan henkilöasiakkaan tarpeiden pohjalta. Sen avulla voidaan auttaa työnhakijaa ja mahdollista työnantajaa kohtaamaan toisensa, solmimaan työsuhde, käyttämään tarvittavia tukitoimia [esimerkiksi mahdolliset muut TE-toimiston palvelut (TE-palvelut)], apuna siihen, että henkilö kiinnittyy työpaikkaan ja työsuhde vakiintuu. (Finlex 2012a; Finlex 2012b, asetus; TEM 2017.) Kaakkois-Suomen TE-toimistossa työhönvalmennukset ajoittuivat vuonna 2022 enintään neljän tai kymmenen kuukauden ajalle (valmennuspalvelujen esitteet liite 1).

”...Tervetuloa mukaan työhönvalmennukseen, jossa tähdätään joko nopeaan työllistymiseen tai pidempään tukeen ja eri vaihtoehtojen pohdintaan lähtötilanteesi huomioiden. Saat henkilökohtaisen valmentajan, joka auttaa sinua työ-/opiskelu-/työkokeilu-/palkkatukipaikan löytämisessä.

Sinulle, joka etsit nopeaa reittiä työelämään: Valmennuksessa keskitymme osaamisen markkinointiin ja työnantajasuhteiden luomiseen. Saat välineitä sopivien työnantajien löytämiseksi, viilaat markkinoivan CV:n ja vahvistat verkostojasi....

... Sinulle, joka pohdit työelämän haasteiden kohtaamista: Tuemme työmarkkinoille siirtymisessä ja siellä pysymisessä. Valmennuksessa huomioimme myös mahdolliset terveydelliset rajoitteet ja oppimisen pulmat...” (Aamos Työhönvalmennus/tuettu Työhönvalmennus Kaakkois-Suomi, liite 1.)

2.1.3 Uravalmennus

Uravalmennuksella autetaan henkilöä selkeyttämään ammatinvalintaa ja uravaihtoehtoja, hakeutumaan ammatilliseen koulutukseen sekä tuetaan työelämävalmiuksien kehittymistä. Sen kesto on enintään 40 päivää. Valmennuksen sisältöä ja käytettäviä menetelmiä voidaan räätälöidä osallistuvan ryhmän tarpeiden mukaisesti. Tietopohjaisen valmennuksen rinnalla voi olla toiminnallisia osuuksia, valmennus voi sisältää työpaikoilla tapahtuvaa työelämään tutustumista tai lyhyitä ns. lupakorttikoulutuksia. Valmennukseen osallistuminen voidaan kytkeä osaksi muita henkilön tarpeen mukaisia TE-palveluita. (Finlex 2012a; Finlex 2012b, asetus; TEM 2017.) Kaakkois-Suomen TE-toimistossa uravalmennuksen kestot vaihtelivat vuonna 2022 viidestä neljäänkymmeneen päivään (valmennuspalvelujen esitteet liite 1).

”...Onko tavoitteenasi päästä töihin uudelle uralle tai koulutukseen? Tarvitsetko apua työnhakuun, urasuunnitteluun tai sopivien koulutusvaihtoehtojen hakemiseen? Tule mukaan Uravalmennukseen! Valmennus järjestetään lähitoteutuksena eri paikkakunnilla...” (Spring House Uravalmennus Kaakko, liite 1)

”...Etsitään yhdessä suunta työurallesi.

Valmennus on 15 päivän yhtäjaksoinen verkkovalmennus, jossa keskitytään sinulle tärkeisiin asioihin uuden uran löytämiseksi. Valmennuksessa painottuu itsenäinen tekeminen verkkoalustalla ja henkilökohtainen oman valmentajan tuki... (Spring House Uravalmennus verkossa, liite 1.)

”...UraSprintti on moderni digitaalinen valmennuspalvelu, joka hyödyntää digitaalisuutta uudella tavalla tarjoamalla asiakkaille joustavaa ja tarpeita vastaavaa valmennusta.

Valmennuspalvelu on sinulle, joka kaipaat tukea ja ohjausta oman osaamisen ja vahvuuksiesi tunnistamiseen, ammatinvalinnan ja vaihtoehtojen puntaroimiseen, tietoa osaamisen kehittämisen mahdollisuuksista, tukea työnhakutaitojen ja työelämän digitaalisten taitojen kehittämiseen tai keinoja työllistymistä hankaloittavien seikkojen ratkaisemiseen...” (Bear It UraSprintti uravalmennus, liite 1.)

Uravalmennuksia voidaan myös räätälöidä kohderyhmän (esim. ikäryhmä tai ammattiala) tai yhteisen tavoitteen (esim. yrittäjyys) mukaan.

”...Oletko vasta etsimässä tietäsi ICT-alalle? Tai ehkäpä tuolla tiellä kulkemisesta on sen verran kauan aikaa, että jäljet ovat kuluneet etkä enää osaa takaisin?”

Mikäli pohdit suuntaa ja mahdollisuuksia ICT-alalla, on ICT Sprintti sinua varten. Valmennus johdattaa alalta etäänntyneet konkarit takaisin sekä opastaa

sinne uusia, innokkaita tulokkaita. Hae mukaan ja tule löytämään oma polkusi alalle...” (Bear It ICT Sprintti, liite 1.)

”...Kartoita valmiuksiasi yrittäjyyteen monipuolisessa verkkovalmennuksessa!

Valmennuksessa arvioit yrittäjävalmiuksiasi kokeneiden ammattilaisten ohjauksessa ja saat realistista tietoa yrittäjyydestä ja yrittäjyyden eri vaihtoehdoista. Valmennus soveltuu sinulle, mikäli olet pohtimassa, olisiko yrityksen perustaminen sinulle realistinen ja hyvä vaihtoehto...” (Cimson Koulutuspalvelut Minustako yrittäjä? -valmennus Kaakkois-Suomi, liite 1.)

2.2 Vuoden 2022 valmennukset tilastojen valossa

Valmennuspalveluja rahoitetaan julkisiin työvoima- ja yrityspalveluihin kohdennetuilla määrärahoilla (Finlex 2012a). Vuonna 2022 niiden ja kokeilujen tuottamiseen käytettiin valtakunnallisesti noin 23 700 000 euroa, joka oli noin 8,4 prosenttia kaikista käytetyistä määrärahoista. Vuoden aikana valmennuksissa aloitti 29 485 työnhakijaa. Niihin ohjaus oli yksi viidestätoista avainsuoritteesta, joihin TE-toimistoissa kohdennettiin eniten työaika. (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten sekä työ- ja elinkeinotoimistojen kehittämis- ja hallintokeskus 2023.)

TEM:n työnvälitystilaston mukaan vuonna 2022 Suomessa TE-toimiston valmennuksissa aloitti 30 155, joista 3 273 Kaakkois-Suomen TE-toimistossa. Työnhakuvalmennuksessa aloittaneita oli 7 544, joista 1 231 Kaakkois-Suomessa. Työhönvalmennuksen aloitti 15 360, joista 1 420 Kaakkois-Suomessa. Uravalmennuksessa aloitti 7 251, joista 622 Kaakkois-Suomessa. Osa työnhakijoista aloitti vuoden aikana useammassa eri valmennuksessa, Kaakkois-Suomessa valmennuksiin osallistui yhteensä 2 995 henkilöä (taulukko 2). (Työ- ja elinkeinoministeriön Työnvälitystilasto 2023a.)

Taulukko 2. Kaakkois-Suomen TE-toimistossa vuonna 2022 valmennuksiin osallistuneet iän, sukupuolen ja valmennusta edeltäneen työttömyyden keston mukaan sekä työnhakijana olleet eri henkilöt (Työ- ja elinkeinoministeriön Työnvälitystilasto 2023a, b ja c)

	Valmennuksiin osallistuneet	Työnhakijat (eri henkilöitä)
Yhteensä	2 995	43 002
Miehiä	1 537 (51.3 %)	22 053 (51.3 %)
Naisia	1 458 (48.7 %)	20 949 (48.7 %)
Alle 30-vuotiaita	794 (26.5 %)	10 469 (24.3 %)
30 – alle 40 vuotta	689 (23.0 %)	8 828 (20.5 %)
40 – alle 50 vuotta	550 (18.4 %)	8 280 (19.3 %)
50 – alle 60 vuotta	630 (21.0 %)	9 801 (22.8 %)
60 vuotta tai enemmän	332 (11.1 %)	5 624 (13.1 %)
Työttömänä	Ennen osallistumista	Vuoden aikana
Yhteensä	2 585	19 574
Työttömyyttä enintään 4 viikkoa	567 (21.9 %)	
5–12 viikkoa	548 (21.2 %)	6 465 (yli 1 kk)
13–26 viikkoa	576 (22.3 %)	3 392 (yli 3 kk)
27–52 viikkoa	427 (16.5 %)	4 156 (yli 6 kk)
Yli vuoden	418 (16.2 %)	1 413 (yli 12 kk)
Työttömyyden kesto tuntematon	49 (1.9 %)	

Vuonna 2022 Kaakkois-Suomen ELY-keskuksen hankkimien valmennusten osalta asiakaspalautteiden kokonaisarvioiden keskiarvojen vaihteluväli oli 3.9–4.5 (asteikolla 1–5, jossa 5 on parhain). Niiden keskiarvo oli 4.3 samoin kuin mediaanikin. (Kaakkois-Suomen ELY-keskus 2023a.) Asiakaspalautteiden kautta välittyy kuva siitä, että niihin osallistuvat ovat pääosin hyvin tyytyväisiä valmennuksiin.

Valmennuspalvelujen vaikuttavuudesta niihin osallistuneiden työllistymiseen ei ole saatavissa tarkkaa tilastotietoa. Osallistuneiden osalta voidaan tarkastella esimerkiksi sitä, kuinka moni jatkaa valmennuksen päättymisen jälkeen edelleen työnhakija-asiakkaana TE-toimistossa, millaisia työllisyyden muutoksia heidän tilanteessaan tapahtuu (työllisyyskoodien muutokset ja kestot) ja mistä syystä he päättävät työnhakujaan. Valtaosa osallistuneista jatkaa valmennuksen päättyessä TE-toimiston työnhakija-asiakkaana. Pidemmällä aikavälillä tarkasteltuna työnhakija-asiakkuuksia päättyy, mutta niiden osalta ei voida saatavilla olevan tiedon kautta osoittaa suoraa yhteyttä valmennukseen osallistumiseen. Kaakkois-Suomen ELY-keskuksen hankkimiin valmennuspalveluihin vuonna 2022 osallistuneista noin puolet

oli työttömänä tai työvoiman ulkopuolella olevana työnhakijana kolmen kuukauden kuluttua valmennuksen päättymisestä (taulukko 3). (Tietoalusta Mylly/Power BI 2023.)

Taulukko 3. Työllisyyskoodi valmennuksen päättymisen jälkeen (Tietoalusta Mylly/Power BI 2023)

	Valmennuksen päätyessä (0 kk)	3 kk valmennuksen päättymisestä
Yhteensä	3 060	2 526
Ei rekisterissä	155	443
Työssä oleva, työllistetty	33	78
Työssä oleva, yleisillä työmarkkinoilla	183	166
Työtön	2 208	1 373
Lomautettu	53	30
Lyhennetyllä työviikolla	5	6
Työvoiman ulkopuolella oleva	11	11
Työllistymistä edistävässä palvelussa	138	95
Koulutuksessa	102	188

2.3 Valmennuspalvelujen vaikuttavuus

Nykyisen muotoiset valmennuspalvelut syntyivät vuoden 2013 alussa, kun laki julkisesta työvoimapalvelusta muuttui laiksi julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta. Lakimuutoksen tavoitteena oli ”selkeyttää ja yksinkertaistaa työ- ja elinkeinoviranomaisen tarjoamia julkisia työvoima- ja yrityspalveluja koskeva lainsäädäntö siten, että lain keskeinen sisältö muodostuisi palvelujen sisällön määrittelystä.” (Finlex 2012c). Ehkä johtuen palvelujen sisällön määrittelyn saamasta painoarvosta, hallituksen esityksessä ei niinkään tuotu esiin valmennuspalveluiden tavoiteltua vaikuttavuutta ja merkitystä niihin osallistuvien työllistymisen edistymiseen, vaan painopiste oli siinä, millaisia ja minkä kestoisia valmennuspalveluita voidaan järjestää ja millaista etuutta osallistujat saavat niissä olon aikana.

Opinnäytetyötä tehdessä nousi esiin se, että valmennuspalveluihin, niiden vaikuttavuuteen ja TE-asiantuntijoiden tekemään ohjaukseen liittyen löytyy melko vähän tutkimustietoa, jos ei huomioida eri koulutusasteilla tehtyjä opinnäytetöitä. Siltä osin kuin tutkittua tietoa on saatavissa, sitä on pääosin tuotettu joko TEM:n omana analyysitoimintana tai erilaisiin työllisyys- tai palvelukokeiluihin liittyvinä tutkimuksina, joilla myös oli vahva kytkös TEM:öön.

TEM:n oman analyysitoiminnan ulkoinen arviointi on osoittanut, että vaikkakin analyysitoiminta on monin osin hyvää, sen tavoitteellisuudessa, toteuttamisen resursseissa ja mm. vaikutusarviointien laadussa on kehittämisen varaa. Analyysitoiminta käsitteenä on TEM:n osalta epäselvä ja laaja-alainen. Se pitää osin sisällään vakioiteemoihin liittyvää työtä, esimerkiksi työllisyyskatsaukset. Isolta osalta TEM:n analyysityöhön liittyvät odotukset ja toteutus pohjautuu hallitusohjelmaan, mikä kytkee sen poliittisiin aloitteisiin ja prosesseihin. Arviointi tuo esille mm. tarpeen tuoda aktiivisten työvoimapolitiittisten palvelujen jälkeisten työllistymisen rinnalle myös palvelujen vaikutusarviointia, jotta niiden onnistumisesta voidaan tehdä kokonaisarviointia. (Ruuskanen & Obstbaum 2022.)

Tarkasteltaessa valmennuspalvelujen vaikutusta niihin osallistuneiden työmarkkina-asemaan työnhaku- ja uravalmennusten osalta kolme kuukautta osallistumisen päättymisen jälkeen, niiden vaikuttavuus osallistuneiden työllistymisen edistymiseen näyttäytyy heikkona. TEM-analyysissä vuonna 2019 aktiivisiin työvoimapolitiittisiin palveluihin sisältyviin työnhaku- ja uravalmennuksiin osallistuneista ainoastaan 17 % oli työssä avoimilla työmarkkinoilla kolmen kuukauden kuluttua valmennuksen päättymisestä (poikkileikkaus työnhakijana olleiden työmarkkinatilanteesta ko. hetkellä). Keskimäärin työttömyyttä ennen valmennukseen osallistumista oli kertynyt 27 viikkoa. Osallistuneiden iällä ei ollut merkittävää vaikutusta valmennuksen jälkeiseen työllistymiseen. Naisista työssä avoimilla työmarkkinoilla oli 15 %, miehistä 20 %. Tarkasteltaessa osallistuneiden koulutustasoa, perusasteen tutkinnon omaavista avoimilla työmarkkinoilla oli 12 %, keskiasteen 22 % ja korkea-asteen 23 %. (Tuomaala 2021.)

Työvoimapolitiittisten palvelujen kohdistumiseen ja niihin osallistuvien työllistymiseen liittyneessä selvityksessä oli mukana myös valmennuspalvelut, mutta ilman niiden vaikuttavuuden tarkastelua. Selvityksen perusteella vaikuttaisi siltä, että palveluihin osallistuvat useimmiten vaikeammin työllistyvät työnhakijat, mutta he osallistuvat palveluihin, jotka harvoin yksinään auttavat avoimille työmarkkinoille työllistymisessä. Alun perinkin paremmassa työmarkkina-asemassa olevat osallistuvat harvemmin, mutta heidän työllistymisensä palveluun osallistumisen jälkeen on todennäköisempää. (Aho, Tuomaala, Hämäläinen & Mäkiäho 2018.)

Nuorten tulosperusteiden hankintojen pilotteina vuosina 2018–2019 toteutettujen Nuoret kohti työtä! ja Nuoret töihin! -palvelujen arviointitutkimuksessa nousi esiin palveluun osallistumisen aikaiset positiiviset virrat koulutuksessa ja työssä aloittamiseen. Nuoret kohti työtä! -palveluun osallistui 5 538 ja Nuoret töihin! -palveluun 2 782, osallistujista valtaosa

oli alle 30-vuotiaita TE-toimistojen työnhakija-asiakkaita. Palvelussa olon aikana (180 päivän kuluessa pilotissa aloittamisen jälkeen) koulutuksessa aloitti noin 19 % Nuoret kohti työtä! ja 8 % Nuoret töihin! -osallistujista. Vastaavasti ”jonkin tyyppisen työn” aloitti noin 25 % Nuoret kohti työtä! ja Nuoret töihin! -osallistujista. Palvelujen tuloksellisuuden arvioinnin osalta suosituksena on, että vaikuttavuuden arvioinnin ja vertailun mahdollistaminen huomioitaisiin jo pilotin – palveluhankinnan – suunnitteluvaiheessa. (Oosi, Jauhola, Kortelainen, Luukkonen & Karinen 2020.)

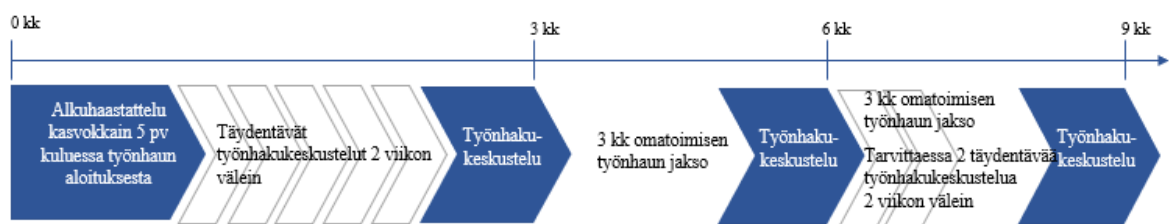
TE-toimiston valmennuspalvelut eivät olleet mukana Eduskunnan tarkastusvaliokunnan teettämässä tutkimuksessa aktiivisen työvoimapolitiikan palvelujen kustannuksista ja vaikuttavuudesta sekä kustannusvaikuttavuudesta. Sen tuloksissa ja suosituksissa korostui nykyistä vahvempi kustannus- ja vaikuttavuusseuranta ja niiden huomioiminen palvelujen suunnittelussa ja toteutuksesta. Tutkimuksessa kuitenkin myös tunnistettiin, että palveluilla voi olla myös pehmeämpiä vaikutuksia, esimerkiksi osallistuneiden hyvinvointiin tai terveyteen, joiden seuraamista olisi myös hyvä kehittää. (Alasalmi, Busk, Holappa, Oosi & Raukola 2022.)

3 Valmennuksiin ohjaaminen

Yhtenä opinnäytetyön tavoitteista on kehittää TE-asiantuntijoiden tekemää valmennuspalveluihin ohjaamista Kaakkois-Suomen TE-toimistossa. Tässä luvussa tarkastellaan valmennuksiin ohjausta lainsäädännön ja ohjeiden kautta sekä siitä, millainen kuva valmennuksiin ohjaamisesta muodostuu tutkimuksen kautta. Lisäksi pyritään tunnistamaan tutkimusten kautta tekijöitä, jotka huomioimalla valmennuksiin ohjaamista voitaisiin kehittää asiakaslähtöisempään ja sen myötä ehkä myös vaikuttavampaan suuntaan.

3.1 Ohjaaminen TE-toimistossa

TE-toimiston asiakaspalveluprosesseja on määritetty laissa julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta ja siihen liittyvissä asetuksessa, soveltamis- ja menettelytapaohjeissa. Valmennuksiin ohjaamisen näkökulmasta keskeisin asiakasprosesseihin liittyvä on TEM:n ohje työnhakijan palveluprosessista ja työnhakuvelvollisuudesta. Se ohjeistaa TE-toimiston asiantuntijoita (TE-asiantuntijoita) asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista, käytävistä keskusteluista (alkuhaastattelu, työnhakukeskustelu, täydentävä työnhakukeskustelu) ja asiakkaan kanssa laadittavan työllistymissuunnitelman sisällöstä. TEM:n ohjeessa työnhakijoiden palveluprosessi on kuvattu asiakkaan ja TE-asiantuntijan välisten keskustelujen jatkumona (kuva 2). (TEM 2022.)



Kuva 2. Työttömän työnhakijan palveluprosessi (TEM 2022)

Asiakkaan ja TE-asiantuntijan välisissä keskusteluissa muun muassa arvioidaan asiakkaan osaamista ja työllistymismahdollisuuksia suhteessa avoimiin työmarkkinoihin, työllistymisen edistämiseen liittyvää palvelutarvetta ja siihen vastaavia palveluita sekä seurataan ja

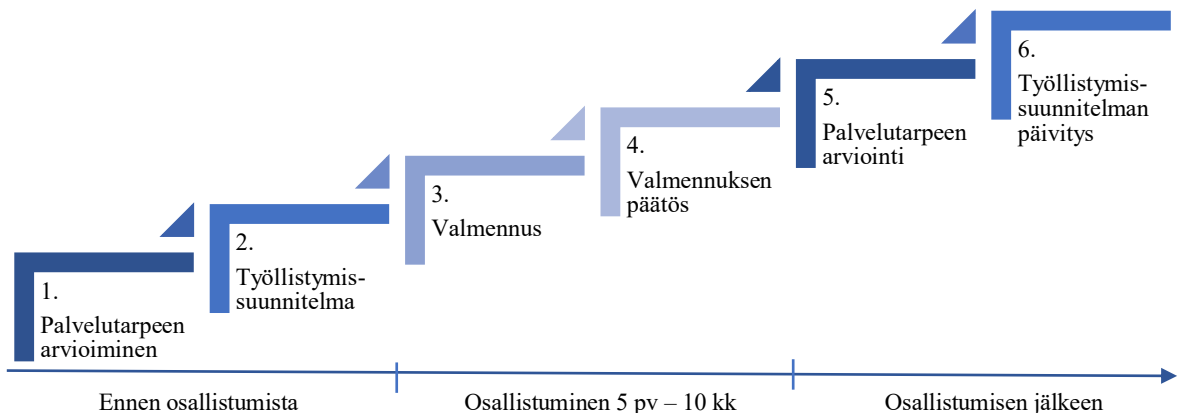
tuetaan työllistymissuunnitelman toteutumista tai päivitetään suunnitelma. TE-asiantuntija ja asiakas sopivat valmennuksiin osallistumisesta työllistymissuunnitelmassa. (TEM 2022.)

”7 § Työllistymissuunnitelman sisältö

Työllistymissuunnitelma ja sitä korvaava suunnitelma perustuu työnhakijan omiin työtä tai koulutusta koskeviin tavoitteisiin ja arvioituun palvelutarpeeseen.

Suunnitelmassa sovitaan työnhausta ja sen tavoitteista, työnhakijan palvelutarpeen mukaisista julkisista työvoima- ja yrityspalveluista ja muista työllistymistä edistävistä palveluista sekä asiantuntija-arvioinneista. Tarvittaessa suunnitelmassa sovitaan muista osaamista, työmarkkinavalmiuksia ja toimintakykyä parantavista palveluista tai työkyvyn tai terveydentilan selvittämiseen liittyvistä toimista.” (Finlex 2012a.)

Kaakkois-Suomen TE-toimistossa valmennukseen ohjaamiseen ja osallistumiseen liittyvä prosessi voidaan jakaa kuuteen vaiheeseen (kuva 3). Ensimmäisenä vaiheena on aina asiakkaan palvelutarpeen arviointi ja sen pohjalta tarpeeseen vastaavien palvelujen määrittely. Jos tarpeeseen voidaan vastata valmennuksen avulla, suunnitelmassa sovitaan, mihin valmennukseen hän osallistuu, millä aikavälillä hän aloittaa valmennuksen sekä valmennukseen ilmoittautuminen sähköistä linkkiä käyttäen. Palveluntuottaja kutsuu asiakkaan osallistumaan valmennukseen ja sopii ja ohjaa valmennukseen liittyvistä toimintatavoista. Valmennuksen päättyessä asiakas, tarvittaessa valmentajan tuella, laatii jatko- tai urasuunnitelman. Asiakas ja valmentaja käyvät läpi palautteen asiakkaan valmennuksesta ja valmentaja toimittaa sen sähköisesti TE-toimistoon. Valmennuksen päättymisen jälkeen TE-asiantuntija ja asiakas ovat yhteydessä toisiinsa aiemmin sopimallaan tavalla arvioidakseen palveluun osallistumisen vaikutusta asiakkaan tilanteeseen ja palvelutarpeeseen sekä päivittääkseen työllistymissuunnitelma. (TEM 2022; Kaakkois-Suomen TE-toimisto 2022b.)



Kuva 3. Valmennukseen ohjaamisen ja osallistumisen prosessi (TEM 2022; Kaakkois-Suomen TE-toimisto 2022b)

3.2 Ohjaamisen organisaatiolähtöisyys

Nuorten ohjausta mm. Ohjaamoissa (yhden palvelukokonaisuuden kautta alle 30-vuotialle moniammatillisen verkoston työllistymiseen, osaamisen kehittämiseen ja arkeen liittyvää ohjausta ja neuvontaa) tarkastelleessa tutkimuksessa nousi esiin julkisten ohjaustyötä tekevien toimijoiden toiminnan moniulotteiset reunaviivat, jotka osaltaan määrittävät nuorten ja heitä ohjaavien kohtaamisia. Noita reunaviivoja piiryy niin poliittisesti, hallinnollisesti, institutionaalisesti kuin organisatorisestikin. Ohjausta antavien toimijoiden toimintatavat vaikuttavat toisalta siihen, miten nuorten omia ajatuksia ja toiveita huomioidaan ja toisalta siihen, millaisia odotuksia ja vaatimuksiakin heihin kohdennetaan. (Toiviainen 2022.) Vastaavaa on havaittavissa myös ammatilliseen kuntoutukseen liittyen. Siinä asiakas ja ammatillainen laativat yhteistyössä kuntoutussuunnitelman palvelukuvauksen määrittämässä raameissa. Julkisin varoin tuotettuja kuntoutuspalveluita kehystävät lainsäädännölliset, institutionaaliset ja organisatoriset reunaviivat. (Åkerblad & Haapakoski 2020.)

Myös TE-toimistossa asiantuntijoiden tekemään valmennuksiin ohjaamiseen vaikuttaa asiakastarpeiden ja tarjolla olevien valmennuspalvelujen lisäksi lukuisa joukko muita elementtejä. Lakien, asetusten ja ohjeiden rinnalla TE-toimistojen toimintaa ohjaavat myös mm. TEM:n yhdessä ELY-keskuksen kanssa vuosittain sopimat tulostavoitteet ja TE-toimistojen omat tavoitteet. Vuonna 2023 Kaakkois-Suomen ELY-keskuksen tulossopimuksessa on työllisyysastetavoitteen (75 % vuoden 2023 loppuun mennessä) lisäksi TE-toimiston osalta tavoitteina on muun muassa enimmäismäärä yhdenjaksoisten työttömyyksiä kestolle

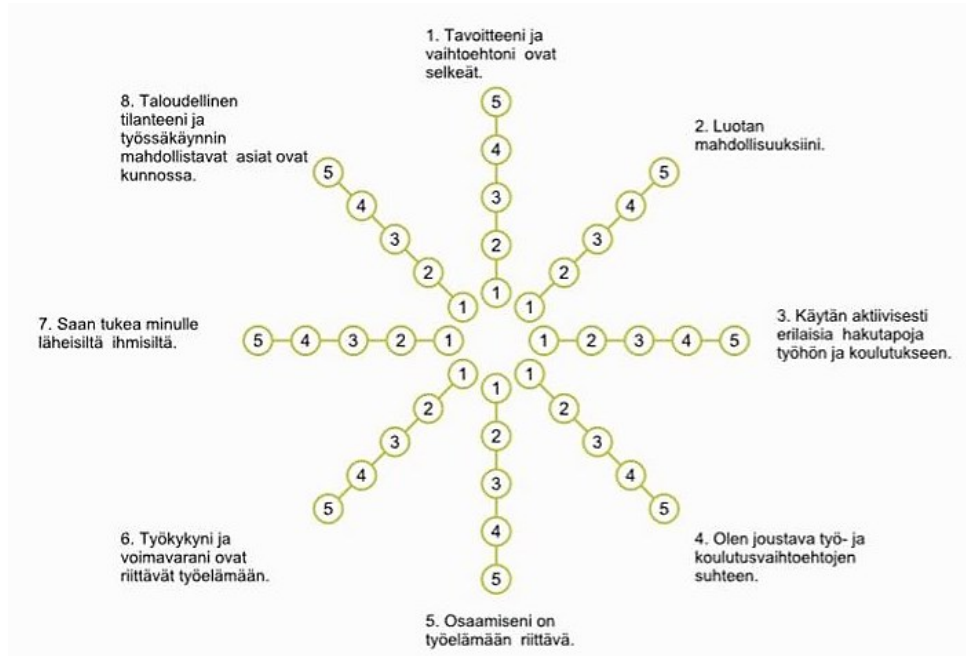
viikkoina (keskimääräinen kesto enintään 40 viikkoa) ja enimmäisvirtaprosentti yli kolme kuukautta kestävään työttömyyteen (enintään 37 %) (Kaakkois-Suomen ELY-keskus 2023). Tulostavoitteiden rinnalle Kaakkois-Suomen TE-toimistossa on asetettu myös aktivointiasetavoitteita työttömien työnhakija-asiakkaiden osalta (aktivointiaste = työllistymistä edistävässä palveluissa olevat / (työllistymistä edistävässä palveluissa olevat + työttömät työnhakijat). Vuonna 2023 aktivointiastetavoite on 50 % (Kaakkois-Suomen TE-toimisto 2023b).

Eurooppalaiseen julkiseen työnvälitykseen liittyvissä tutkimuksissa on noussut esiin muutama viimeisen vuosikymmenen aikana kehitys hallinnosta hallintaan – muutos byrokraattisista organisaatioista kohti palveluntuottajina toimimista. Saksassa, Itävallassa ja Sveitsissä tapahtunutta muutosta tarkastelleessa tutkimuksessa nousi esiin se, että muutos on tuonut mukanaan julkisille työvoimapalvelutoimijoille yrittäjämäiseen toimintaan liittyviä elementtejä mm. asiakaspalvelutehtävien hoitoon liittyvien asiantuntijoiden henkilökohtaisten tulostavoitteiden määrittelyn osalta. Henkilökohtaisten tavoitteiden lisäksi asiakaspalvelua ja asiakkaiden kohtaamista oli myös osittain ohjeistettu hyvinkin tarkasti – alkaen ainoastaan kuuntelemiseen keskittymiseen ja positiivisen kannustavan palautteen antoon päätyen tietokoneen näyttöjen asetteluun asiakaspalveluhuoneissa. Tavoitteena oli, että asiakkaalle syntyi hänen saamaansa palveluun ja kohtaamiseen liittyen yksilöllinen asiakkaasta ja hänen tarpeistaan välittävä vaikutelma, vaikka asiakkaan kanssa tehtäisiin suunnitelma, sopimus siitä, miten hän itse toimii työllistyäkseen. (Penz, Sauer, Gaitsch, Hofbauer & Glinsner 2017.)

3.3 Otettuja kehittämisaskeleita

Joissakin Suomessa vuosina 2012–2015 toteutetuissa työllisyyden kuntakokeiluissa kehitettiin asiakasohjausta ja siihen liittyviä menettelyjä. Kokeilujen, joissa kunnat järjestivät palveluja TE-toimistojen rinnalla, kautta ei vaikuttaisi syntyneen merkittävää pitempikestoista tilastollista vaikutusta työttömyyteen tai työttömien osallistumista työllistymistä edistäviin palveluihin mittaavaan aktivointiasteeseen (Nieminen, Kanninen & Karhunen 2021). Kokeilujen arviointitutkimuksissa nähtiin, että niissä edistettiin ohjausta paremmin kuin kuntakokeiluihin kuulumattomassa kokeilujen vertailuryhmässä. Yksi kokeilussa kehitetty ja sittemmin valtakunnallisesti käyttöön otettu väline on Työelämätutka (kuva 4) – se on nykyään osa sähköisiä TE-palveluja. Työelämätutka on osaltaan luotu vastaamaan tarpeeseen kohdata ja

kuulla asiakasta, tukea asiakkaan ja asiantuntijan välistä merkityksellistä vuorovaikutusta ja ohjaamista. (Arnkil, Spangar, Jokinen, Tuusa & Pitkänen 2015.)

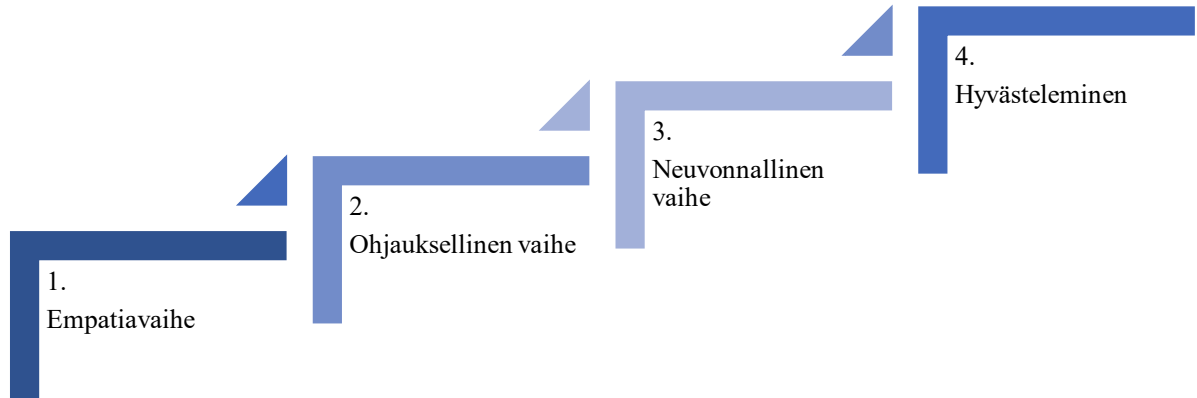


Kuva 4. Työelämätutka (TE-palvelut.fi 2022)

Työelämätutkaa kehitettiin erillisenä tutkimushankkeena, jonka tavoitteena oli luoda perusta TE-toimistojen ohjauspalvelujen seuranta- ja arviointijärjestelmäksi. Sen ensimmäisessä vaiheessa oli tavoitteena kehittää ja ottaa käyttöön Työelämätutka ja toisessa vaiheessa muodostaa mekanismi sen kautta saatavan tiedon analysointiin ja tulkintaan. (Spangar, Arnkil, Keskinen, Vanhalakka-Ruoho, Heikkilä, Pitkänen & Pulliainen 2013.) Tämä kehitys on jäänyt puolitiehen. Työelämätutka on käytössä, mutta siihen liittyvä laajempi seuranta ja analysointi ei. Sen käytöstä ei myöskään löydy myöhempää tutkimusta, josta kävisi ilmi sen käytön yleisyys ja merkitys osana TE-asiantuntijoiden tekemää asiakkaiden ohjaamista.

Tukemaan työnhakijoiden kanssa käytäviä keskusteluja ja niiden kautta tehtävää palveluihin ohjaamista, Kaakkois-Suomen TE-toimistossa on vuonna 2020 otettu käyttöön kohtaavan asiakastyön työskentelyote (Kotoutuminen.fi -blogi 2020). Työskentelyote on kehitetty Pakolaistaustaisten ohjaus -hankkeessa. Se pohjautuu neljään portaaseen, joista alimpana on empatiavaihe, toisena ohjauksellinen vaihe, kolmantena neuvonnallinen vaihe ja ylimpänä hyvästely (kuva 5). Ohjaamisen näkökulmasta portaiden käytön on tavoitteena yhden tapoamisen, keskustelun aikana kohdata asiakas hänen omista lähtökohdistaan,

vuorovaikutteisesti tukea asiakkaan toimijuutta, neuvoa asiakasta hänelle olennaisissa asioissa ja voimavaraistaa asiakasta yhdessä sovittujen toimien toteuttamiseen. (Lahti 2021.)



Kuva 5. Kohtaavan asiakastyön portaat (Lahti 2021)

3.4 Asiakasnäkökulmia hyvään ohjaukseen

TE-toimiston asiakaskuntaan ja valmennuspalvelujen kanssa samoja elementtejä omaaviin palveluihin liittyvien tutkimusten kautta voidaan tunnistaa tekijöitä, joita TE-toimistossa voisi olla hyvä tarkastella rakennettaessa polkua järjestelmä- ja organisaatiolähtöisestä ohjauksesta kohti aidosti asiakaslähtöistä valmennuksiin ohjausta. Yhdistävinä tekijöinä nousevat esiin mm. asiakkaan ja ammattilaisen välinen luottamus, asiakkaan kokemus kuulluksi tulemisesta, tasavertainen vuorovaikutus ja tarjotun tuen yksilöllisyys.

Pitkäaikaisesti toimeentuloa saaneiden ja runsaasti palveluja käyttäneiden asiakkaiden näkemyksissä tärkeänä koetaan ammattilaisen kohtaamisen aitous, kokemus läsnäolosta ja empaattisuudesta. Luottamuksen syntymisessä merkitystä on myös asiakkaan ja ammattilaisen välisen suhteen pysyvyydellä. (Kivipelto & Saikkonen 2018.)

Tampereella kuntouttavana työtoimintana toteutetun sosiaalisen kuntoutuksen osallistujista pääosa oli työttömiä. Osallistumisesta sovittuun asiakkaan, TE-toimiston ja sosiaalipalvelujen yhdessä laatimassa aktivointisuunnitelmassa. Sosiaalisen kuntoutuksen jatkoryhmät painottuivat työ- ja koulutuspolkujen suunnitteluun. Selvitettäessä millä kolmella asialla osallistumisessa oli ollut heille eniten merkitystä, esiin nousivat arjen mielekäs tekeminen, saadut uudet ihmissuhteet ja tulevaisuuden suunnittelu. Selvitys toi esiin myös muiden

tutkimusten tuoneen esiin vastaavia tuloksia. Merkittävässä roolissa asiakkaan osallistumis- päätöksessä oli osallistumisen vapaaehtoisuus sekä ammattilaisten ja asiakkaan keskinäinen vuoropuhelu. (Perkiö & Koivu 2021.)

Nuorten ohjauksessa keskeisessä roolissa on luottamuksen syntyminen nuoren ja ohjausta antavan toimijan välille. Se tukee nuoren ohjausta tulevaisuudessakin. Luottamuksen syntyyn vaikuttavat kokemukset kuulluksi tulemisesta, avun saamisesta ja kunnioituksesta. Syrjäytymisen ehkäisemisen näkökulmasta on tuotu vahvasti esiin vapaaehtoisuutta ja nuoren sitoutumista toimintaan, ohjausta antavan tulee kuitenkin sovittaa työtettä nuoren tilanteeseen ja tarpeisiin. Välillä ohjausta antavan aktiivisempi ote, osallistuminen asioiden hoitamiseen, on tarpeen ja voi osaltaan vaikuttaa keskinäisen luottamuksen syntyyn sekä nuoren oman toimijuuden vahvistumiseen. (Toiviainen 2022.)

Kuulluksi tuleminen voi tarkoittaa eri asioita eri yksilöiden kohdalla. Ammatillista kuntoutuksen osalta on noussut esiin, että se voi tarkoittaa laajasti nähtynä sitä, että asiakkaan toiveita ja tavoitteita ei ainoastaan kuulla ja ymmärretä ammattilaisen toimesta, vaan että kuntoutuspalveluun ohjautuminen tapahtuu asiakkaan ja ammattilaisen tasa-arvoisina käymän keskustelun perusteella syntyneen yhteisen ymmärryksen pohjalta. Asiakas on aidosti osallisena palveluun osallistumiseen liittyvän suunnitelman tekemisessä, mutta saa ammattilaiselta myös tarvittaessa tukea. (Åkerblad & Haapakoski 2020.)

Korkeakoulutettujen urapolkujen muodostumiseen liittyen on tunnistettu seitsemän eri uratyyppeä, jotka kuvaavat sitä, millä tavoin urapolku on rakentunut: suunnitelmalliset, osaamisen tunnistajat, aktiiviset, sattuman kuljettamat, intohimon ohjaamat, polveilijat, yrittäjähenkiset. Yksilön tasolla urapolun muodostumista voi lähestyä toimijuuden ja identiteetin, uraidentiteetin näkökulmista. Niihin molempiin liittyy myös sosiaalinen, vuorovaikutteinen ulottuvuus, jossa itsensä ja omien päätöstensä, arvostustensa, arvojensa ym. lisäksi yksilö arvioi ja määrittää itseään vuorovaikutuksessa muihin yksilöihin, yhteisöihin, yhteiskuntaan. Tunnistamalla ohjauksessa korkeakoulutettujen urapolkujen moninaisuudet ja niiden taustalla vaikuttavat tekijät, voidaan yksilöllisesti vahvistaa noita tekijöitä ja tukea polkujen muodostumista siten, että sillä on merkitystä myös yksilön ja välillisesti yhteiskunnankin hyvinvoinnille. (Hanhimäki, Vähäsantanen & Rantanen 2021.)

4 Työllisyyden ja hyvinvoinnin yhteydet

Tässä luvussa tarkastellaan työllisyyden ja hyvinvoinnin välisiä yhteyksiä sekä hyvinvoinnin ulottuvuuksia. Luvussa luodaan perustaa sille, miten valmennuksiin osallistumisen merkitystä asiakkaan työllistymisen edistymiselle voitaisiin tehdä näkyväksi tarkastelemalla asiakkaiden kokemuksia ja arvioita hyvinvoinnin ulottuvuuksia hyödyntämällä.

4.1 Työllisyys ja hyvinvointi kytkeytyvät toisiinsa

Työttömyyden ja hyvinvoinnin väliset yhteydet ja niihin liittyvät kokemukset ovat moniulotteisia. Ne voivat vaihdella yksilöittäin ja olla negatiivisia tai positiivisia. (Hult, Saaranen & Pietilä 2016.) Osallisuuden kokemusta ja positiivista mielenterveyttä selvittäneen FinSote 2019 -tutkimuksen tuloksissa nousi esiin työn merkitys hyvinvoinnille. Laajemmin tarkasteltuna nähtävissä oli myös työllisyysasteen nousun ja työhyvinvoinnin lisääntymisen yhteys koetun osallisuuden ja positiivisen mielenterveyden lisääntymiseen. (Hedman, Ikonen, Leemann, Koskela, Martelin, Solin, Tamminen & Parikka 2021.)

Työttömyyksien pitkittymisen ja toistuvuuden ehkäisy eri keinojen kautta on yhteydessä terveyden ja hyvinvoinnin edistymiseen (Pensola, Järvikoski & Järvisalo 2006). Myös työnhakijoille verkostomaisesti tuotettavien palveluiden (mm. työllistymistä edistävä monialainen palvelu (TYP)) tavoitteena voidaan nähdä olevan työttömien hyvinvoinnin edistäminen (Oivo & Kerätär 2018). Paltamon Työtä Kaikille -kokeilun (2009–2013) tuloksena nähtiin työllisyyden näyttelevän keskeistä roolia niin yksilön sosiaalisen kuin taloudellisenkin syrjäytymisen ehkäisyssä (Kokko et al. 2013).

Lukuiset tutkimukset ovat osoittaneet työttömyydellä olevan vaikutusta yksilön fyysiseen ja psyykkiseen hyvinvointiin sekä hänen kokemuksiinsa hyvinvoinnista ja omaan elämään liittyvästä tyytyväisyydestä. Toisaalta voidaan pohtia myös sitä, missä määrin ihmisten kategoriaiminen työllisiin ja työttömiin sekä niihin liittyvä keskinäinen vertailu jo itsessään voivat vaikuttaa työttömien hyvinvointiin ja elämäntyytyväisyyteen liittyviin kokemuksiin. Kun työssä oleminen nähdään arvokkaana, voi työttömyyteen liittyä muun muassa avuttomuuden ja häpeän tunnetta. (Sage 2019.)

Vaikka aktiivisen työllisyyspolitiikan eri toimien vaikuttavuutta on tutkittu, tutkimus on painottunut monin osin taloudellisiin vaikutuksiin ja siihen missä määrin toimet ovat vaikuttaneet joko suoraan niihin osallistuneiden työllistymiseen tai työllistymiskyvykkyyden kasvuun. Toimiin osallistuneiden omat kokemukset esimerkiksi suhteessa terveyden ja hyvinvoinnin paranemiseen ovat jääneet vähemmälle huomiolle. (Björklund, Häggström & Nyström 2017.)

Aktiivisen työllisyyspolitiikan toimien kautta pyritään työllisyyden lisäämisen rinnalla vähentämään työttömyyteen liittyviä negatiivisia vaikutuksia. Toimet pitävät sisällään mm. niin aktiiviseen työnhakuun kannustamista kuin työnhakutaitojen vahvistamista, työkokemuksen lisäämistä harjoittelun ja palkkatuen työn avulla sekä osaamisen kehittämistä ammatillisella koulutuksella. Työllisyystoimien vaikuttavuuden mittaamisessa olisi hyvä huomioida suorien työllisyysvaikutusten lisäksi myös terveyden ja hyvinvoinnin edistymistä. (Puig-Barrachina et al. 2020.)

4.2 Hyvinvoinnin ulottuvuudet

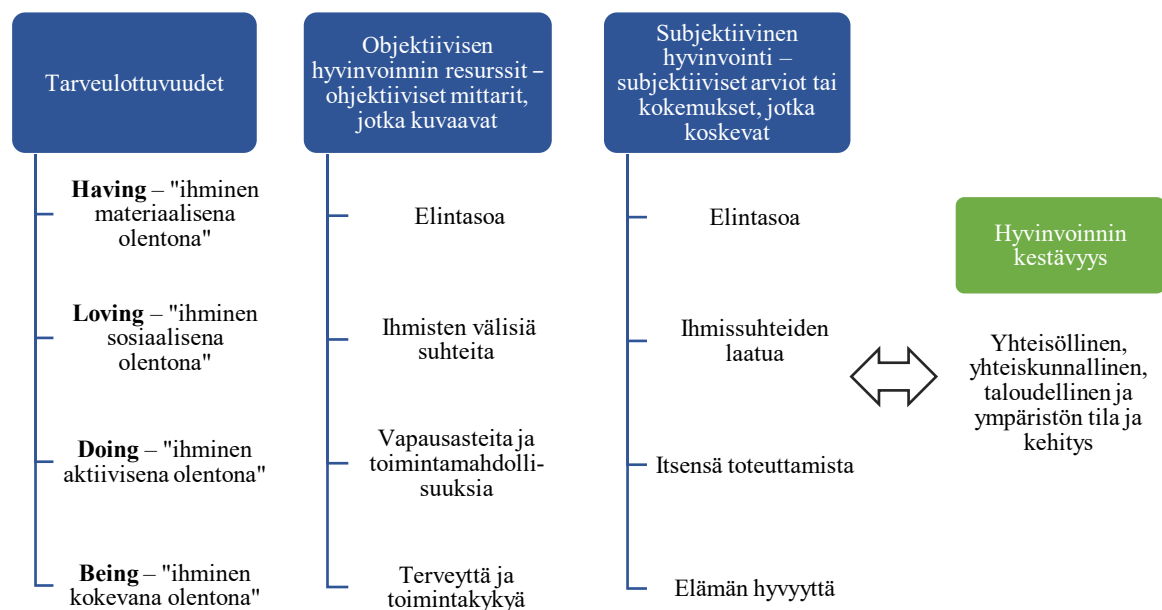
Perinteinen tapa tarkastella hyvinvointia on sen jakaminen fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen (Soini, Pietarinen & Pyhälto 2009). Tutkiessaan hyvinvointia, sen mittaamista ja määrittelyä kansallisella tasolla Allardt kehitti vuonna 1976 myös yksilötasolla hyvinvoinnin tarveulottuvuuksia kuvaavan käsitteistön: *having, loving, being* (Allardt 1976). *Having* ilmentää elintaso – taloudelliset resurssit, asumisolosuhteet, työllisyys, työolosuhteet, terveys, koulutustaso. *Loving* kuvastaa ihmisten välisiä yhteissuhteita – suhteet ja yhteydet paikallisiin yhteisöihin, perhe- ja sukulaissuhteet, ystävyysuhteet, suhteet verkostokumppaneihin ja työtovereihin. *Being* tuo esiin itsensä toteuttamista – missä määrin yksilö on osallinen omaan elämäänsä liittyvään päätöksentekoon, poliittinen aktiivisuus ja mahdollisuudet vapaa-ajan harrastuksiin ja virikkeisiin, mielekkääseen työelämään sekä luonnosta nauttimiseen. (Allardt 1993.)

Yksi *having, loving, being* käsitteiden taustalla oleva ajatus on hyvinvoinnin näkeminen yksilön subjektiivisena kokemuksena – tuon kokemuksen merkitys (Uusitalo & Simpura 2020). Tarkasteltaessa yksilön hyvinvointia suhteessa Allardtin hyvinvoinnin

ulottuvuuksiin, niille voidaan asettaa sekä objektiivista hyvinvointia kuvaavat mittarit, että subjektiivista onnellisuutta kuvaavat mittarit (Uusitalo & Simpura 2020; Martela 2022).

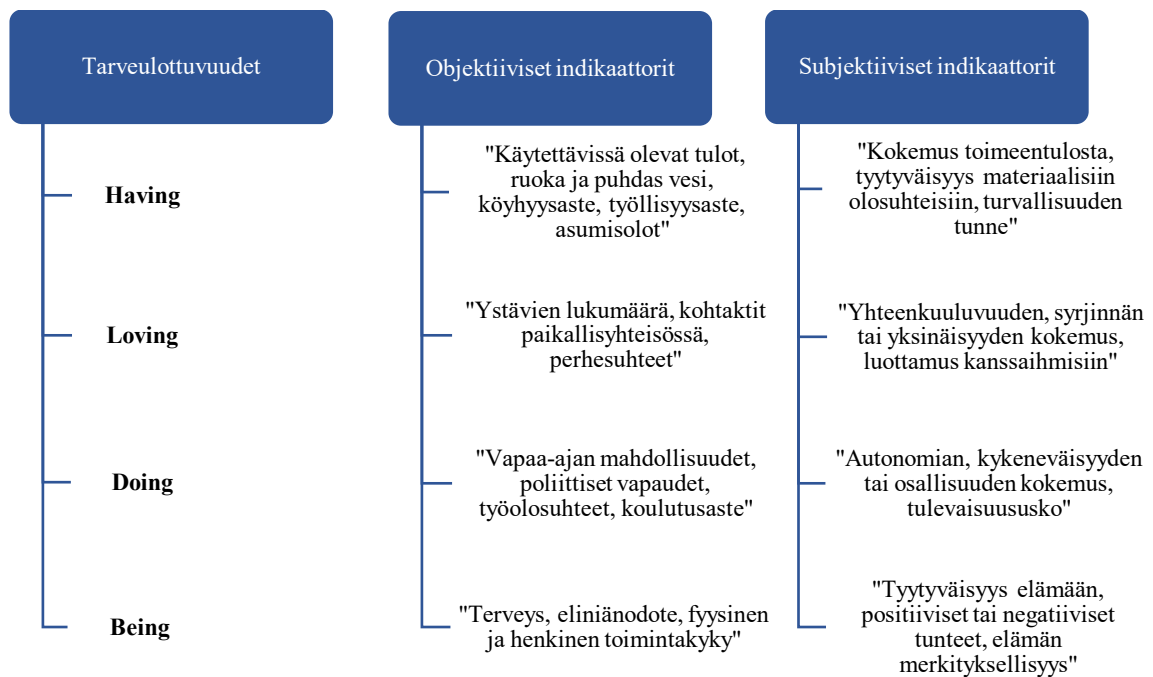
Allardtin näkemystä hyvinvoinnin ulottuvuuksista voidaan tänäkin päivänä pitää käyttökelpoisena, vaikka hyvinvointi käsitteenä, maailma hyvinvoinnin ympärillä ja kokemus hyvinvoinnista muuttuvatkin (Uusitalo & Simpura 2022; Karvonen, Kestilä & Saikkonen 2022). Pitkäaikaisesti toimeentuloa saaneiden ja runsaasti palveluja käyttäneiden kokemuksista on nähtävissä, että eri hyvinvoinnin ulottuvuuksiin liittyvät kokemukset kietoutuvat toisiinsa. Having-ulottuvuus tuo esiin kokemusta taloudellisesta niukkuudesta, joka heijastuu myös muihin ulottuvuuksiin mm. vaikuttaen sosiaalisiin suhteisiin (loving) ja mahdollisuuteen itsensä toteuttamiseen sekä mielekkääseen tekemiseen (being) esimerkiksi rajaten mahdollisuuksia taloudellisia resursseja vaativaan harrastamiseen. (Kivipelto & Saikkonen 2018.)

Martela (2022) esitti Allardtin hyvinvoinnin ulottuvuuksien päivittämistä nykyhetken täydentäen niihin ihmistä aktiivisena olentona kuvaavan ”doing”. Hänen hyvinvointiteoriassaan having-loving-being-doing korostuu yksilökeskeisyys ja nykyhetki (kuva 6). Arvioitaessa hyvinvointia laajemmasta yhteiskunnallisesta näkökulmasta, Martela esittää, että niiden rinnalle tuodaan myös hyvinvoinnin kestävyyttä kuvaavien neljän hyvinvoinnin kestävyysulottuvuuden tarkastelu. (Martela 2022.)



Kuva 6. Hyvinvoinnin tarveulottuvuudet Martelaa (2022) mukailten

Hyvinvoinnin edistämisen ja sen mittaamisen tulisi Martelan näkemyksen mukaan kiinnittyä vahvasti teoriaperustaan sekä yhteiseen ymmärrykseen siitä, mitä hyvinvointi on. Osana hyvinvoinnin ulottuvuuksien päivittämistä hän hahmotteli myös objektiivisia ja subjektiivisia avainindikaattoreita tukemaan hyvinvoinnin tilaa arvioivan mittariston kehittämistä (kuva 7). (Martela 2022.)



Kuva 7. Martelan (2022) hahmotelma hyvinvoinnin avainindikaattoreista

5 Tutkimuksen menetelmät ja aineistot

Kaakkois-Suomen TE-toimiston valmennuspalveluiden merkitystä niihin osallistuneiden työllistymisen edistymiseen selvitettiin kahden eri kyselytutkimuksen kautta. Ensimmäinen kysely kohdennettiin tammi-syyskuussa 2022 valmennuspalveluihin osallistuneille asiakkaille ja toinen vuoden 2022 aikana asiakkaitaan valmennuksiin ohjanneille TE-asiantuntijoille. Tavoitteena oli kyselyjen kautta tehdä näkyväksi asiakkaiden kokemaa työllistymisen edistymistä, valmennuspalvelujen merkitystä ja vaikuttavuutta soveltaen niiden tunnistamiseen ja arviointiin Allardtin (1976) ja Martelan (2022) määrittelemiä hyvinvoinnin tarve-lottuvuuksia. Kysymysten laatimisessa huomioitiin myös asiakaslähtöisiä näkökulmia hyvään ohjaukseen.

5.1 Asiakaskyselyn toteuttaminen

Asiakaskysely toteutettiin Webropol-kyselynä, joka lähetettiin kaikille niille Kaakkois-Suomen TE-toimiston valmennuspalveluissa tammi-syyskuussa 2022 aloittaneille, jotka olivat ilmoittaneet TE-toimistoon sähköpostiosoitteen ja joiden kansalaisuus oli Suomi. Tällä rajauksella valmennuksen aloittaneita oli 2 283, joista eri asiakkaita 2 162 (Kaakkois-Suomen TE-toimisto 2023c). Osa asiakkaista oli osallistunut tarkastelujakson aikana useampaan valmennukseen. Tutkimuslupa kattoi myös muut kuin Suomen kansalaiset. TE-toimistolla ei ollut mahdollisuutta tuottaa sellaista osallistujalistaa, josta olisi voitu suodattaa pois tämän tutkimuksen ulkopuolelle rajatut omakielisiin työhönvalmennuksiin osallistuneet. Tämän vuoksi kysely rajattiin Suomen kansalaisuuden omaaviin. Tutkimuslupa, asiakaskyselyn saatesähköposti ja kyselyrunko ovat liitteinä 2, 3 ja 4.

Kysely, jonka tavoitteena oli tuoda esiin asiakkaiden kokemus työllistymisen edistymisestä, jaoteltiin kolmeen ajalliseen vaiheeseen – ennen osallistumista, osallistumisen aikana ja osallistumisen jälkeen. Tukemaan saatavien tulosten käsittelyä ja helpottamaan vastaamista pääosa kysymyksistä muotoiltiin väittämiksi, joiden osalta vastaajaa pyydettiin arvioimaan kuinka samaa tai eri mieltä hän oli. Vastausvaihtoehtoina oli täysin samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä, jokseenkin eri mieltä, täysin eri mieltä ja en osaa tai halua sanoa. Väittämien

sanoittamisessa ja jaottelussa pyrittiin siihen, että saatavia tuloksia voitaisiin tarkastella Alldartin (1976) ja Martelan (2022) määrittämien hyvinvoinnin ulottuvuuksien valossa. Kyselyyn vastaaminen tapahtui anonymisti, mutta pyydetyt taustatiedot muotoiltiin siten, että niiden avulla saatavia tietoja olisi mahdollista verrata ja yhdistää valmennuspalveluihin liittyvään tilastolliseen ja seurantatietoon.

Kyselyn ensimmäisessä osiossa vastaajia pyydettiin arvioimaan valmennusta edeltänyttä aikaa ja niitä seikkoja, joiden vuoksi hän oli päättänyt osallistua valmennukseen. Väittämät jaoteltiin kolmeen kokonaisuuteen:

- kokemuksiin ja arvioihin liittyen valmennuksen sisältöön, toteutukseen sekä itseen ja itsensä toteuttamiseen,
- kokemuksiin ja arvioihin liittyen vuorovaikutukseen ja ihmissuhteisiin sekä
- kokemuksiin ja arvioihin liittyen toimeentuloon.

Lisäksi vastaajaa pyydettiin arvioimaan, kenellä oli suurin vaikutus siihen, että hän osallistui valmennukseen ja hänelle annettiin mahdollisuus myös kertoa omin sanoin, miksi osallistui valmennukseen.

Toisessa osiossa tarkasteltiin valmennuksen osallistumisaikaa. Siihen liittyvät väittämät jaoteltiin vastaavasti kuin ensimmäisessä osiossa. Vastaajaa pyydettiin arvioimaan, kenellä oli suurin vaikutus siihen, millaisena hän oli kokenut valmennuksen. Lisäksi vastaajalla oli myös mahdollisuus kertoa omin sanoin, millaisena oli kokenut valmennuksen.

Kolmas osio kohdentui valmennuksen jälkeiseen aikaan. Siihen liittyvät väittämät jaoteltiin vastaavasti kuin edellisissä osiossa. Viimeisessä osiossa vastaajaa pyydettiin arvioimaan, millaisen vaikutuksen hän koki valmennuksen osallistumisella olleen työllistymisensä edistymiseen. Sen arviointi tapahtui väittämien kautta ja vastaajalla oli myös mahdollisuus kertoa omin sanoin siitä, millainen merkitys tai vaikutus valmennukseen osallistumisella oli ollut hänen työllistymisensä edistymiseen. Lisäksi vastaajalla oli mahdollisuus kertoa muutamain sanoin tai lausein, minkä hän koki olleen parasta valmennuksessa ja hänellä oli mahdollisuus esittää kehittämis ehdotuksia valmennuksiin tai TE-asiantuntijoiden tekemään niihin ohjaamiseen.

5.2 TE-asiantuntijakyselyn toteuttaminen

Asiantuntijakysely toteutettiin Webropol-kyselynä, joka lähetettiin kaikille Kaakkois-Suomen TE-toimiston palveluksessa oleville asiantuntijoille. Vastauksia pyydettiin TE-asiantuntijoilta, joiden tehtäviin oli kuulunut asiakkaiden ohjaus valmennuspalveluihin vuonna 2022. Vastaaminen tapahtui anonyymisti. Pyydettyjen taustatietojen kautta saatuja vastauksia voitiin tarvittaessa yhdistää maakunnallisesti ja osin asiakaskunnan iän kautta asiakkaiden antamiin vastauksiin. Maakuntaan, asiakaskunnan ikään ja palvelutarpeisiin liittyvät tiedot olivat yhdistävissä Kaakkois-Suomen TE-toimiston asiakaspalvelutehtävien organisointiin, millä nähtiin voivan olla merkitystä mahdollisten syntyvien kehittämisen- tai toimenpideehdotusten osalta. TE-asiantuntijakyselyyn saatesähköposti ja kyselyrunko ovat liitteinä 5 ja 6.

TE-asiantuntijoille kohdennettu kysely mukaili rakenteeltaan ja sisällöltään asiakkaille tehtyä kyselyä. Sen tavoitteena oli valmennuksen työllistymistä edistävän merkityksen tunnistaminen lisäksi nähdä, miltä osin asiantuntijoiden arviot asiakkaiden kokemuksista ovat yhteneväisiä asiakaskyselyn kautta esiin nousseiden asiakkaiden kokemusten kanssa, ja miltä osin niissä ehkä on eroja.

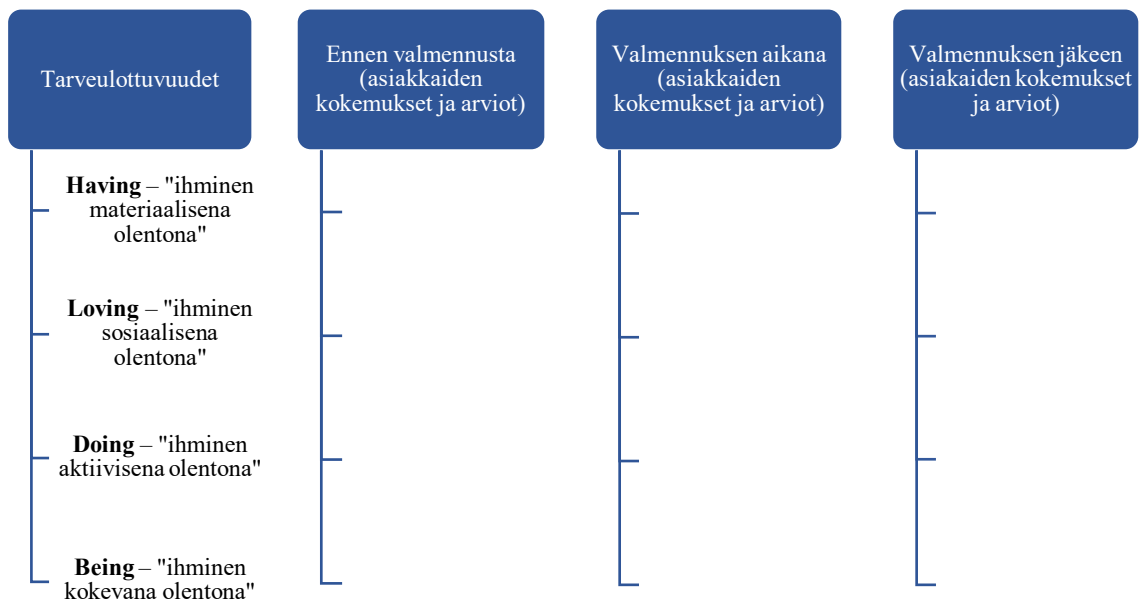
Kysely kohdentui asiakkaiden valmennukseen osallistumista edeltäneeseen ja sen jälkeiseen aikaan. Pääosa kysymyksestä muotoiltiin asiakaskyselyä vastaaviksi väittämiksi niitä vastaavalla jaottelulla: asiakkaiden kokemukset ja arviot liittyen valmennuksen sisältöön, toteutukseen sekä itsen ja itsensä toteuttamiseen; asiakkaiden kokemukset ja arviot liittyen vuorovaikutukseen ja ihmissuhteisiin sekä; asiakkaiden kokemukset ja arvioihin liittyen toimeentuloon. Asiantuntijoita pyydettiin arvioimaan, kuinka monen prosentin (0–100 %) osalta hänen asiakkaistaan, jotka olivat osallistuneet valmennuksiin, väittämä piti paikkansa. Lisäksi heiltä pyydettiin arviota sitä, kenellä he arvelivat asiakkaiden useimmiten arvioivan olleen suurin vaikutus siihen, että asiakas osallistui valmennukseen. Väittämien rinnalla asiantuntijoille annettiin mahdollisuus kertoa omin sanoin asiakkaidensa kokemuksista.

Asiantuntijoita pyydettiin myös sanoittamaan, mitä työllistymisen edistäminen tarkoittaa ja millainen merkitys asiantuntijasta valmennukseen osallistumisella oli ollut heidän asiakkaidensa työllistymisen edistymiseen. Lisäksi asiantuntijoille annettiin mahdollisuus tehdä kehittämissuhteita valmennuksiin ja TE-asiantuntijoiden niihin tekemään ohjaamiseen liittyen.

5.3 Kyselyjen tulosten käsittely

Huomioiden se, että asiakkaiden kokemukset ja arviot olivat henkilökohtaisia ja se, että TE-asiiantuntijat arvioivat sitä, miten heidän asiakkaansa olivat kokeneet ja arvioineet, ei vastausten käsittelyn kautta haettu täsmällistä tietoa, joka olisi yleistettävissä kaikkiin valmennuksiin osallistuviin henkilöihin tai niihin ohjausta tekeviin TE-asiiantuntijoihin. Tulosten käsittelyssä haettiin vastauksia tutkimuskysymyksiin ja rakennettiin ymmärrystä siitä, millainen merkitys työllistymisen edistymiseen valmennuksiin osallistumisella on ja miten hyvinvoinnin ulottuvuuksia voitaisiin hyödyntää tuon merkityksen tunnistamisessa ja kuvaamisessa – vai voidaanko.

Molempien kyselyjen osalta saatuja vastauksia tarkasteltiin peilaamalla niitä hyvinvoinnin tarveulottuvuuksiin *having, loving, doing* ja *being*. Asiakaskyselyn tulosten käsittelyssä pyrittiin tunnistamaan useille asiakkaille yhteisiä kokemuksia ja arvioita – esimerkiksi kuinka monta prosenttia vastanneista oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä esitetyn väittämän kanssa. Väittämien kautta muodostunutta kuvaa täydennettiin asiakkaiden sanallisten vastausten kautta. Keskeiset havainnot useille asiakkaille yhteisistä kokemuksista ja arvioista hyvinvoinnin tarveulottuvuuksien valossa tuotiin esiin vaiheittain – ennen, aikana ja jälkeen – täydentyvään kuvaan (kuva 8).



Kuva 8. Runko asiakastulosten koostamiseen: asiakkaiden kokemukset ja arviot – ennen, aikana ja jälkeen – jaoteltuna hyvinvoinnin ulottuvuuksiin Allardtia (1976) ja Martelaa (2022) mukailten

TE-asiantuntijakyselyn tulosten osalta tarkastelussa pyrittiin tunnistamaan niitä kokemuksia ja arvioita, joiden he arvioivat olevan yhteisiä useille heidän asiakkailleen. Syntyneitä kuvia tarkennettiin sanallisten vastausten kautta. TE-asiantuntijoiden vastausten kautta sanoitettiin valmennusten työllistymistä edistävää vaikutusta.

Asiakkaiden vastausten pohjalta kuvaan 8 nostettuja useille asiakkaille yhteisiä kokemuksia ja arvioita verrattiin TE-asiantuntijoiden vastauksiin tehden havaintoja siitä, millaisia yhteneväisyyksiä ja eroavaisuuksia niihin liittyy. Vastaavalla tavalla tarkasteltiin myös asiakkaiden ja TE-asiantuntijoiden arvioita valmennuksiin osallistumisen työllistymistä edistävästä vaikutuksesta. Havaintojen kautta tunnistettiin valmennuksiin ja ohjauksiin liittyviä kehittämiskohteita.

6 Asiakaskyselyn tulokset

Tässä luvussa tarkastellaan asiakaskyselyn tuloksia suhteessa hyvinvoinnin tarveulottuvuuksiin. Vastauksia saatiin yhteensä 277 eri asiakkaalta, joista 25 oli osallistunut tammi-syyskuussa 2022 useampaan valmennukseen. Vastanneiden osallistumiset olivat jakautuneet melko tasaisesti tammi-syyskuulle 2022 (kyselyn vastausvaihtoehdoista puuttui virheen vuoksi toukokuu). Vastaushetkellä noin puolet ilmoitti olevansa työttömänä tai lomautettuna (136), 29.6 % palkkatyössä tai yrittäjänä (82), 13.4 % koulutuksessa/opiskelemassa tai TE-palvelussa (37), muut olivat työvoiman ulkopuolella (perhevapaalla, sairauslomalla, eläkkeellä) tai muussa tilanteessa (mm. satunnaisessa keikkatyössä). Vastauksia saatiin kaiken ikäisiltä, mutta yli 50-vuotiaiden vastanneiden osuus oli selkeästi korkeampi kuin heidän osuutensa oli valmennuksiin tutkimusaikana osallistuneista – vastanneista yli 50-vuotiaita oli 57 %, kun kyselyn kohdejoukosta heitä oli 33 %. Kooste asiakaskyselyn vastauksista on liitteenä 7.

Tarkasteltaessa asiakaskyselyyn vastanneiden kokemuksia ja arvioita suhteessa hyvinvoinnin tarveulottuvuuksiin – having, loving, doing, being – voidaan todeta, että kokemukset ja niiden kautta muodostuvat kuvat olivat yksilöllisiä. Huomioiden se, että kyselyn vastausprosentti oli 12.8 ja se, että kokemukset itsessään olivat luonteeltaan yksilöllisiä, henkilökohtaisia kokemuksia ja arvioita, ei saatuja vastauksia voida sellaisenaan yleistää koskemaan kaikkia TE-toimiston valmennuksiin osallistuvia. Osa kyselyssä käytetyistä väittämistä oli sellaisia, että ne voivat kytkeytyä useampaan ulottuvuuteen. Tulosten käsittelyssä kokonaiskuvan luomiseksi vastauksia (n=277) käsiteltiin muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta yhtenä joukkona – tuloksia ei siis jaoteltu esimerkiksi asiakkaiden taustatietojen tai sen, mihin valmennukseen vastaaja oli osallistunut, perusteella. Samasta syystä tarkastelussa ei myöskään huomioitu ”En osaa tai en halua sanoa” -vastauksia.

6.1 Asiakkaiden valmennusta edeltäneet kokemukset ja arviot

Rakennettaessa kokonaiskuvaa valmennukseen osallistumista edeltäneiden kokemusten ja arvioiden kautta nousi having-ulottuvuuden osalta esiin usko siitä, että osallistuminen voisi auttaa työpaikan saamisessa – 75.8 % vastanneista oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämän ”*Osallistuminen voisi auttaa minua saamaan työpaikan*” osalta. Valmennusten maksuttomuudella ja sillä, ettei osallistumisesta syntyisi kustannuksia vaikuttaisi myös olevan yhteys haluun osallistua niihin. ”*Valmennuksen maksuttomuudella oli suuri merkitys haluuni osallistua siihen*” -väittämän osalta täysin tai jokseenkin samaa mieltä oli 71.5 % ja ”*Haluani osallistua lisäsi se, että osallistumisesta ei tulisi minulle kustannuksia*” osalta 71.9 %. Sen sijaan osallistumisen aikaisen työttömyysetuuden tai kulukorvauksen osallistumishalua lisäävä vaikutus vaihteli huomattavasti enemmän vastaajien välillä antaen vaikutelman siitä, että osalle niillä voi olla merkitystä ja osalle ei. Asiakkaiden osallistumispäätöstä edeltäneet kokemukset ja arviot esitetään taulukossa 4.

Taulukko 4. Osallistumispäätöstä edeltäneet kokemukset ja arviot liittyen toimeentuloon (n=277)

	<i>Täysin samaa mieltä</i>	<i>Jokseenkin samaa mieltä</i>	<i>Jokseenkin eri mieltä</i>	<i>Täysin eri mieltä</i>
<i>Osallistuminen voisi auttaa minua saamaan työpaikan</i>	32.5 %	43.3 %	13.0 %	9.8 %
<i>Osallistumisen ajalta maksettava työttömyysetuus lisäsi haluani osallistua valmennukseen</i>	20.9 %	23.8 %	17.7 %	25.3 %
<i>Osallistumisen ajalta maksettava kulukorvaus lisäsi haluani osallistua valmennukseen</i>	13.0 %	22.0 %	15.9 %	32.1 %
<i>Haluani osallistua lisäsi se, että osallistumisesta ei tulisi minulle kustannuksia</i>	41.2 %	30.7 %	7.9 %	11.2 %
<i>Haluani osallistua vähensi se, että osallistumisesta tulisi minulle kustannuksia</i>	12.6 %	15.5 %	15.5 %	30.0 %
<i>Pelkäsin, että jos en osallistuisi, menettäisin työttömyysetuuden</i>	27.4 %	19.9 %	19.9 %	22.7 %
<i>Valmennuksen maksuttomuudella oli suuri merkitys haluuni osallistua siihen</i>	44.1 %	27.4 %	11.9 %	8.7 %

Doing-ulottuvuuden osalta yhdistävinä elementteinä esiin nousivat esiin oma aktiivinen toimijuus ja halu itsensä kehittämiseen. Taulukossa 5 on esitetty osallistumis päätöstä edeltäneet kokemukset ja arviot liittyen valmennuksen sisältöön, toteutukseen, itseensä ja itsensä toteuttamiseen. Vastanneista huomattavan suuri osa oli täysin samaa tai jokseenkin samaa mieltä väittämien ”Pyrkimyksenäni oli toimia aktiivisesti omiin tavoitteisiini pääsemiseksi” (90.2 %), ”Pidän itseni kehittämisestä ja uuden oppimisesta” (85.9 %) ja ”Toivoin saavani työllistymistäni auttavaa tietoa ja taitoja” (87.7 %) osalta. Being-ulottuvuutta, osin myös doing, kuvastaa toive ”Toivoin saavani tekemistä tai vaihtelua arkeeni” (täysin tai jokseenkin samaa mieltä 68.6 %). Toisaalta osa vastanneista koki pelkoa siitä, että jos ei osallistuisi valmennukseen, niin voisi menettää työttömyysetuuden ja samoin osasta vaikutti siltä, että valmennukseen osallistumiselle ei olisi vaihtoehtoa, vaan se vaikutti pakolliselta (taulukot 4 ja 6).

Taulukko 5. Osallistumis päätöstä edeltäneet kokemukset ja arviot liittyen valmennuksen sisältöön, toteutukseen, itseensä ja itsensä toteuttamiseen (n=277)

	<i>Täysin samaa mieltä</i>	<i>Jokseenkin samaa mieltä</i>	<i>Jokseenkin eri mieltä</i>	<i>Täysin eri mieltä</i>
<i>Tiesin valmennuksen sisällön ja tavoitteet ja ne vaikuttivat tarpeisiini sopivilta</i>	24.5 %	52.7 %	12.3 %	6.9 %
<i>Pidän itseni kehittämisestä ja uuden oppimisesta</i>	49.1 %	36.8 %	8.7 %	2.9 %
<i>Halusin neuvoja ja apua urani suunnitteluun</i>	37.2 %	35.0 %	13.4 %	9.4 %
<i>Toivoin saavani työllistymistäni auttavaa tietoa ja taitoja</i>	53.4 %	34.3 %	5.8 %	3.6 %
<i>Toteutustapa tuntui minulle sopivalta</i>	51.6 %	35.4 %	6.9 %	4.3 %
<i>Järjestämipaikan sijainti oli minulle hyvä</i>	71.8 %	21.3 %	2.2 %	2.5 %
<i>Saisin valmennuksessa suoritettua ns. korttikoulutuksen (esim. työturvallisuuskortti)</i>	19.1 %	7.6 %	11.2 %	40.1 %
<i>Pyrkimyksenäni oli toimia aktiivisesti omiin tavoitteisiini pääsemiseksi</i>	50.5 %	39.7 %	5.1 %	1.4 %
<i>Toivoin saavani tekemistä tai vaihtelua arkeeni</i>	33.6 %	35.0 %	15.2 %	12.6 %

Loving-ulottuvuuteen liittyen osallistumis päätöstä edeltäneissä kokemuksissa ja arvioissa liittyen vuorovaikutukseen ja ihmissuhteisiin nousi esiin TE-asiantuntijoiden rooli ja

merkitys siinä, että asiakas ohjautuu valmennukseen. Noin 30 % vastanneista koki, että heillä itsellään oli ollut suurin vaikutus siihen, että he osallistuivat valmennukseen. Noin 30 % koki, että TE-asiantuntijan vaikutus oli ollut suurin. Vastaavasti noin 30 % koki, että asiakkaan ja TE-asiantuntijan vaikutus osallistumispäätökseen oli ollut yhtä suuri.

Osallistumispäätöstä edeltäneet kokemukset ja arviot liittyen vuorovaikutukseen ja ihmissuhteisiin on esitetty taulukossa 6. Huomattavan moni oli kokenut TE-asiantuntijan kuulleen asiakkaan tarpeet ja toiveet sekä kannustaneen osallistumaan valmennukseen. Täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämän ”TE-asiantuntija kuuli tarpeeni ja toiveeni” osalta oli 79.8 % ja ”TE-asiantuntija kannusti minua osallistumaan” osalta 84.4 %. Sen sijaan asiakkaan omasta aloitteesta tapahtuneeseen osallistumiseen ja siinä, että TE-asiantuntija olisi esitellyt asiakkaille tarpeeseen vastaavia vaihtoehtoisia palveluja, joista asiakas olisi itse valinnut sopivimman, osalta vastaajien kokemuksissa oli huomattavasti enemmän vaihtelua.

Taulukko 6. Osallistumispäätöstä edeltäneet kokemukset ja arviot liittyen vuorovaikutukseen ja ihmissuhteisiin (n=277)

	<i>Täysin samaa mieltä</i>	<i>Jokseenkin samaa mieltä</i>	<i>Jokseenkin eri mieltä</i>	<i>Täysin eri mieltä</i>
<i>TE-asiantuntija kuuli tarpeeni ja toiveeni</i>	44.4 %	35.4 %	11.9 %	5.8 %
<i>Ehdotin osallistumista itse TE-asiantuntijalle</i>	17.3 %	19.5 %	19.1 %	34.0 %
<i>TE-asiantuntija esitteli minulle eri palveluvaihtoehtoja, joista valitsin sopivimman</i>	28.9 %	33.2 %	14.8 %	16.2 %
<i>TE-asiantuntija kannusti minua osallistumaan</i>	53.4 %	31.1 %	7.2 %	5.8 %
<i>Läheiseni tai tuttavani rohkaisi minua osallistumaan</i>	13.7 %	13.3 %	10.5 %	43.7 %
<i>Toivoin, että tutustuisin valmennuksessa uusiin ihmisiin</i>	14.1 %	21.3 %	14.8 %	34.3 %
<i>Osallistuminen kuulosti pakolliselta ja tuntui, ettei minulla ollut muuta vaihtoehtoa</i>	21.7 %	19.1 %	20.2 %	33.6 %

Keskeiset havainnot useille asiakkaille yhteisistä kokemuksista ja arvioinneista suhteessa hyvinvoinnin tarveulottuvuuksiin ennen päätöstä osallistua valmennukseen on esitetty kuvassa 9. Sanallisista vastauksista siihen, miksi asiakas oli osallistunut valmennukseen, välittyy melko vastaava kuva kuin väittämienkin kautta. Monen osallistumispäätökseen vaikuttaa

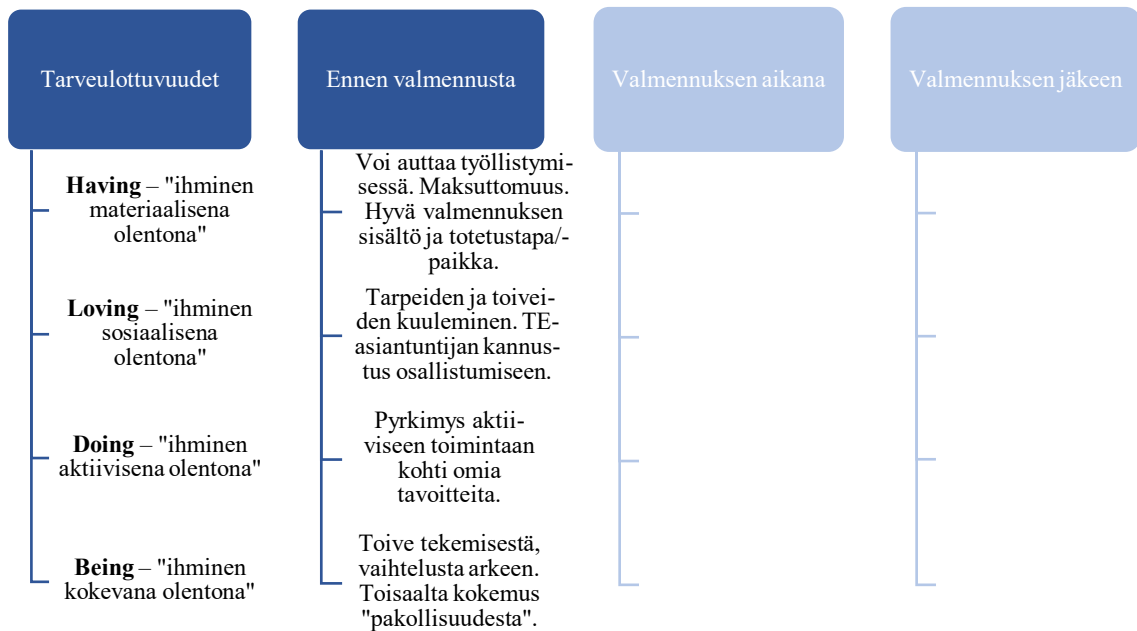
niiden perusteella henkilön omat tarpeet ja toiveet – tieto, osaaminen, tuki työllistymiselle, vuorovaikutus –, mutta vastaavasti melko moni vaikuttaisi osallistuvan valmennuksiin, koska kokee osallistumisen olevan pakollista.

”Työnhaku oli itselleni ihan uusi juttu, joten kaipasin runsaasti apua ja vinkkejä siihen. Valmennus auttoi tässä hurjasti.”; ”Vaikutti hyvältä mahdollisuudelta saada lisää tietoa ja taitoa tulevaisuutta ja työnhakua varten”; ”Halusin päivittää cv:ni ja saada apua tämän päivän työhakuprosessiin. Halusin myös asiantuntijan näkemyksen urasuunnittelustani ja mihin minulla on mahdollisuudet.”

”Osallistuin valmennukseen oppiakseni yrittäjyyden nykykäytännöt, sekä mahdollisuudet että vastuullisuudet ja velvollisuudet. Saadakseni luotua itselleni tulevaisuudessa työpaikan.”; ”Koska haluan saada työpaikan”; ”Ajattelin, että valmennuksesta olisi apua työllistymiseen.”; ”Uskoin, että valmennus parantaisi mahdollisuuksiani saada työpaikka paremmin.”

”Alun perin en ollut ajatellut osallistua valmennukseen, mutta TE-asiantuntijan suosituksesta innostin asiasta. Totta kai otin vastaan ilmaista ja henkilökohtaista työnhakusparrausta!”; ”Halusin tukea ja apua työhakemuksen ja cv:n laatimiseen yms, sekä kohdata muita ihmisiä kasvotusten.”; ”Minusta oli mukavaa olla osana ryhmää ja saada elämään sisältöä, kun työttömänä arki on usein yksinäistä.”

”Osallistuin valmennukseen TE-asiantuntijan ”käskystä”, vaikka itse tiesin, etten saa valmennuksesta apua eikä se edistä työllistymistäni”; ”Eikö tullut jo selväksi että olisin menettänyt ansiosidonnaiseni?”; ”Koska oli pakko osana työvoimatoimiston laatimaa suunnitelmaa.”; ”Koska sain käsityksen, että on pakollista ja minua painostettiin.”



Kuva 9. Asiakkaiden kokemukset ja arviot ennen valmennukseen osallistumista

6.2 Asiakkaiden valmennuksen aikaiset kokemukset ja arviot

Valmennuksen aikaisissa kokemuksissa ja arvioissa nousi having-ulottuvuuteen liittyen esiin se, että valmennuksen osallistumisen aikana osan osallistuneista toimeentulo parani. Kokemus toimeentulon paranemisesta näkyi eniten verkossa osallistuneiden vastauksissa, joista 50.5 % oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämän ”*Osallistuminen paransi valmennuksen aikaista toimeentuloani*” osalta, ja vähiten yksilöllisesti osallistuneiden osalta, joilla vastaava osuus oli 29.4 %. Tätä selitti ainakin osittain se, että esimerkiksi verkkotyönhakuvalmennukseen osallistuvalla maksetaan kulukorvausta osallistumispäivien ajalta, mutta henkilökohtaiseen työhönvalmennukseen osallistuvalla ei. Edelleen varsin moni koki myös pelkoa työttömyysetuuden menettämisestä, jos keskeyttäisi valmennuksen. Valmennuksen aikaiset kokemukset ja arviot liittyen toimeentuloon on esitetty taulukossa 7.

Taulukko 7. Valmennuksen aikaiset kokemukset ja arviot liittyen toimeentuloon (n=277)

	<i>Täysin samaa mieltä</i>	<i>Jokseenkin samaa mieltä</i>	<i>Jokseenkin eri mieltä</i>	<i>Täysin eri mieltä</i>
<i>Uskoin, että osallistuminen voisi auttaa minua saamaan työpaikan ja parantamaan toimeentuloani</i>	31.4 %	38.3 %	14.4 %	11.9 %
<i>Osallistumisesta ei tullut kustannuksia</i>	65.0 %	18.4 %	7.6 %	5.8 %
<i>Osallistumisen kustannukset olivat kohtuulliset</i>	40.4 %	18.1 %	6.1 %	8.7 %
<i>Osallistuminen paransi valmennuksen aikaista toimeentuloani</i>	18.4 %	18.8 %	14.1 %	31.0 %
<i>Pelkäsin, että jos keskeyttäisin valmennuksen, menettäisin työttömyysetuuden</i>	28.2 %	18.4 %	11.9 %	23.8 %

Taulukossa 8 on esitetty asiakkaiden valmennuksen aikaisia kokemuksia ja arvioita liittyen valmennuksen sisältöön, toteutukseen, itsensä toteuttamiseen. Doing-ulottuvuuteen liittyen osallistumisen aikana selkeästi yli puolet uskoi edelleen, että osallistuminen voisi vaikuttaa työllistymiseen ja toimeentulon paranemiseen, täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämän ”*Uskoin, että osallistuminen voisi auttaa minua saamaan työpaikan ja parantamaan toimeentuloani*” osalta oli 69.7 % (taulukko 7). Pääosa osallistuneista koki valmennuksessa saatavan hyödyllistä tietoa – täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämän ”*Sain hyödylliseltä tuntunutta uutta tietoa*” osalta oli 81.6 %. Myös osaaminen ja taidot olivat kehittyneet selkeästi yli puolen osalta, mutta koetussa kehittämisessä oli huomattavasti enemmän hajontaa vastanneiden kesken kuin saadun tiedon osalta. Vaikka vastauksissa oli jonkin verran hajontaa, yli puolet koki, että valmennuksen sisältöä räätälöitiin itselle sopivaksi – ”*Sisältöä räätälöitiin juuri minulle sopivaksi*” (täysin tai jokseenkin samaa mieltä 63.5 %).

Being-ulottuvuuden osalta nousi esiin se, että vaikka kaikki valmennukseen osallistuvien kohdalla osallistumisella ei ole suoraa yhteyttä jaksamiseen tai hyvinvointiin, monen kohdalla osallistuminen voi vaikuttaa niihin positiivisesti. Väittämän ”*Osallistuminen vaikutti positiivisesti jaksamiseen, hyvinvointiini*” osalta täysin samaa tai jokseenkin samaa mieltä oli 60.3 %. Kiinnostavaa tekemistä tai vaihtelua arkeen koki saaneensa hieman pienempi joukko kuin sitä ennen valmennusta oli odottanut. Myös valmennuksen aikaisissa kokemuksissa nousi esiin pelko siitä, että valmennuksen keskeytys voisi vaikuttaa työttömyysetuuden menettämiseen (taulukko 7).

Taulukko 8. Valmennuksen aikaiset kokemukset ja arviot liittyen valmennuksen sisältöön, toteutukseen, itseensä ja itsensä toteuttamiseen (n=277)

	<i>Täysin samaa mieltä</i>	<i>Jokseenkin samaa mieltä</i>	<i>Jokseenkin eri mieltä</i>	<i>Täysin eri mieltä</i>
<i>Sisältö vastasi täysin odotuksiani</i>	27.4 %	51.3 %	11.5 %	4.7 %
<i>Valmennus oli ennalta ajattelemaani parempi</i>	30.3 %	35.4 %	19.5 %	7.6 %
<i>Sisältöä räätälöitiin juuri minulle sopivaksi</i>	29.6 %	33.9 %	20.9 %	10.5 %
<i>Osaamiseni ja taitoni kehittyivät</i>	27.8 %	41.9 %	15.2 %	11.9 %
<i>Sain hyödylliseltä tuntunutta uutta tietoa</i>	41.9 %	39.7 %	8.3 %	9.4 %
<i>Toteutustapa oli minulle sopiva</i>	62.8 %	27.8 %	6.2 %	2.5 %
<i>Sain kiinnostavaa tekemistä, vaihtelua arkeeni</i>	31.8 %	32.1 %	18.8 %	11.5 %
<i>Osallistuminen vaikutti positiivisesti jakamiseen, hyvinvointiini</i>	24.9 %	35.4 %	17.3 %	14.4 %

Loving-ullottuvuuteen liittyen valmennuksen aikana korostui asiakkaan oma rooli siihen, millaisena hän koki valmennuksen, mutta myös valmentajalla oli suuri merkitys. Sen sijaan muiden osallistujien vaikutus ja vertaistuki näyttäytyivät vastausten perusteella vähäisempinä. Vertaistuen osalta tosin oli merkittävää eroa siinä, tapahtuiko valmennukseen osallistuminen verkossa, ryhmässä vai yksilövalmennuksena. Ryhmävalmennuksessa yli puolet koki saaneensa vertaistukea – täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämän ”*Sain vertaistukea muilta osallistujilta*” osalta oli 59 %. Huomattava osa vastanneista koki tulleen kuuluksi tarpeidensa ja toiveidensa osalta ja saaneensa valmentajalta rohkaisua omien tavoitteiden toteuttamiseen. Täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämän ”*Tarpeitani ja toiveitani kuultiin ja niihin vastattiin*” osalta oli 76.2 % ja ”*Valmentaja innosti ja kannusti minua omien tavoitteitteni toteuttamiseen*” osalta 78 %. Taulukossa 9 on esitetty asiakkaiden valmennuksen aikaisia kokemuksia ja arvioita liittyen vuorovaikutukseen ja ihmissuhteisiin.

Taulukko 9. Valmennuksen aikaiset kokemukset ja arviot liittyen vuorovaikutukseen ja ihmissuhteisiin (n=277)

	<i>Täysin samaa mieltä</i>	<i>Jokseenkin samaa mieltä</i>	<i>Jokseenkin eri mieltä</i>	<i>Täysin eri mieltä</i>
<i>Tarpeitani ja toiveitani kuultiin ja niihin vastattiin</i>	35.8 %	40.4 %	12.6 %	4.3 %
<i>Sain riittävästi henkilökohtaista ohjausta</i>	45.5 %	36.1 %	11.2 %	4.3 %
<i>Teimme valmentajan kanssa urasuunnitelman tai muun jatkosuunnitelman</i>	37.5 %	32.1 %	13.0 %	10.5 %
<i>Valmentaja innosti ja kannusti minua omien tavoitteitteni toteuttamiseen</i>	45.9 %	32.1 %	11.2 %	4.7 %
<i>Tutustuin uusiin ihmisiin</i>	18.0 %	20.6 %	17.7 %	31.4 %
<i>Sain vertaistukea muilta osallistujilta</i>	8.3 %	13.4 %	13.4 %	45.1 %

Kokemukset olivat hyvin yksilöllisiä ja niihin vaikuttivat erilaiset seikat, mutta erityisesti valmentajan merkitys siinä, millaisena asiakas koki valmennuksen, näyttäytyi suurena. Vaikka suuri osa asiakkaista arvioi osallistumista positiivisena, kaikkien kohdalla näin ei ollut. Toisaalta, vaikka valmennus sinällään vaikutti hyvältä, osa koki, ettei silti itse hyötynyt siitä. Sanallisissa vastauksissa nousi esiin myös se, että vaikka valmennuksia räätälöitiin ainakin osin osallistujan tarpeiden mukaan, ei niissä välttämättä huomioitu riittävällä tavalla esimerkiksi samanaikaista työssä käymistä, erilaisia oppimisvalmiuksia tai kokemusta siitä, että valmennukseen liittyvä työmäärä oli liian suuri suhteessa osallistujan sen hetkiseen jakamiseen.

”Valmennus tapahtui verkossa teamsilla. Ei ollut muita osallistujia. Valmennus oli erittäin hyvä ja valmentaja osasi juuri oikein tsemjata minua. Itseluottamukseni nousi valmennuksen aikana. Kiitos.”; ”Kun oikea valmentaja sattui kohdalle niin kaikki meni kuten piti, valmennus oli kannustavaa, innostavaa ja inspiroivaa. Mutta valmentajina on myös hyvin erilaisia ihmisiä, eli kokemus riippuu hyvin paljon siitä, kenet saa kohdalle. Valmentajan vaihtomahdollisuus oli ehdottoman hyvä ja tarpeellinen jos uskaltaa vain vaatia. Tämä pelasti osaltani valmennuskokemuksen, väärän henkilön kanssa olisi voinut olla ikävää ja painajaismaista, kun kyse on kuitenkin hyvin henkilökohtaisista asioista mitä käsitellään.”; ”Koin valmennuksen (kohti yrittäjyyttä) erittäin positiivisena ja eteenpäin vievänä.”; ”Tosi hyvänä. Valmennus avarsi omaa ajattelua ja johti uuteen työpaikkaan, uudelta alalta. Valmennus antoi mahdollisuuden uskaltaa hypätä uuteen.”

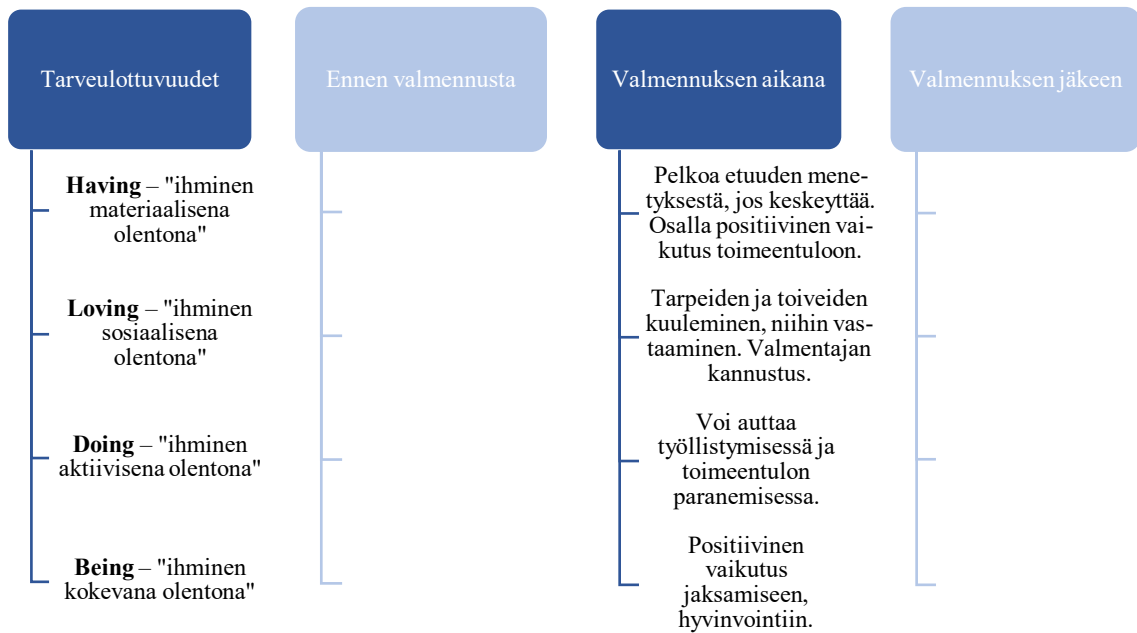
”Valmennus räätälöitiin minulle omien tarpeideni mukaan. pääsin itse vaikuttamaan sen sisältöön. Minulla oli kaksi valmentajaa ja he molemmat olivat todella hyviä.”; ”Sain yksilövalmennusta ja koin sen hyvänä. Sain valmentajalta paljon uusia näkökulmia, vinkkejä ja ideoita.”; ”Minusta oli käsittämättömän

upeaa että sain ammattitaitoisen valmentajan, minulle räätälöidyn hlökohtaisen palvelun veloituksetta!"; "Valmentaja oli positiivinen ja realistinen. Näistä tekijöistä sai itselle lisää energiaa väheksymättä muiden osallistujien osuutta."; "Odotin kyllä aina meidän tapaamista. Jotakin muuta tekemistä arkeen. Kun on työtön ni auttoi kun voi jonkun muun kanssa puhua asioita."

"Valmennus tuntui turhalta, koska asiat joita siinä minulle kerrottiin oli jo tiedossa. Valmentajakin sanoi, että työnhakutaitoni ovat hyvät ja ajantasalla. Valmennus oli vain ajanhukkaa"; "täysin turha ja valmennuksesta ei ollut muuta hyötyä kuin valmennuksen toteuttajan saama raha täysin turhasta asiasta"; "Valmennus ei vastannut odotuksiani. Koin, ettei valmennusta ollut suunnattu korkeakoulutetuille."; "Turhana, koska sisältö ei alkuunkaan vastannut mainostettua"; "Mukava tapahtuma joskin kohdallani hyödytön."; "Valmennus oli ihan hyödyllinen mutta ei ollut minulle niin paljon hyötyä"; "Nuorille hyvä, muttei yli 60v."

"Ahdistavana, käyn joka päivä työssä, jouduin viikonloppuna tekemään kauheasti että ehdin tehdä kaiken tarvittavan"; "Ainoa huono puoli oli todella suuri työmäärä lyhyessä ajassa, kun Toivuin parhaillani suuresta työuupumuksesta."; "Ehkä liikaa materiaalia,infoa ja tuntui olevan kiire.Valmentaja voisi kysyä osallistujilta mitä/mistä he haluaisivat lisää tietoa?Omat jutut voisi jättää vähemmälle."; "Asiallista asiaa vaikka paljon ja nopeasti osa meni vähän ohi korvien".

Sanallisten vastausten kautta muodostuva kuva siitä, millaisena asiakkaat olivat kokeneet valmennuksen, oli melko samansuuntainen kuin väittämienkin kautta välittynyt. Kuvaan 10 on koostettu useille asiakkaille yhteisiä kokemuksia ja arvioita suhteessa hyvinvoinnin tarveulottuvuuksiin valmennukseen osallistumisen aikana.



Kuva 10. Asiakkaiden valmennuksen aikaiset kokemukset ja arviot

6.3 Asiakkaiden valmennuksen jälkeiset kokemukset ja arviot

Having-ulottuvuuteen osalta vastausten kautta syntyi vaikutelma siitä, että valmennuksen suora vaikutus osallistumisen jälkeiseen toimeentuloon oli suurimman osan kohdalla vähäinen. Täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämän ”*Osallistumisella ei ole ollut minkäänlaista vaikutusta taloudelliseen tilanteeseeni tai toimeentulooni*” osalta oli 70.8 %. Vajaa kolmannes koki osallistumisella olleen vaikutusta työllistymiseensä – täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämän ”*Osallistuminen on auttanut minua saamaan työtä*” osalta oli 29.6 %. Toisaalta having- ja myös doing-ulottuvuuteen kytkeytyen lähes puolet (48 % täysin tai jokseenkin samaa mieltä) uskoi, että osallistumisella voisi tulevaisuudessa olla positiivista vaikutusta toimeentuloon. Taulukossa 10 on esitetty asiakkaiden valmennuksen jälkeiset kokemukset ja arviot liittyen toimeentuloon.

Taulukko 10. Valmennuksen jälkeiset kokemukset ja arviot liittyen toimeentuloon (n=277)

	<i>Täysin samaa mieltä</i>	<i>Jokseenkin samaa mieltä</i>	<i>Jokseenkin eri mieltä</i>	<i>Täysin eri mieltä</i>
<i>Osallistumisella ei ole ollut minkäänlaista vaikutusta taloudelliseen tilanteeseen tai toimeentulooni</i>	45.9 %	24.9 %	11.2 %	8.3 %
<i>Osallistuminen on parantanut nykyistä taloudellista tilannettani tai toimeentuloani</i>	8.3 %	13.7 %	18.8 %	44.4 %
<i>Osallistuminen on heikentänyt nykyistä taloudellista tilannettani tai toimeentuloani</i>	2.5 %	4.7 %	18.1 %	57.4 %
<i>Uskon, että osallistumisella tulee olemaan tulevaisuudessa positiivista vaikutusta toimeentulooni</i>	18.0 %	30.0 %	16.6 %	17.0 %
<i>Valmennuksen keskeyttäminen johti työttömyysetuuden menettämiseen</i>	5.1 %	1.8 %	4.3 %	43.7 %

Asiakkaiden valmennuksen jälkeiset kokemukset ja arviot liittyen itseensä ja itsensä toteuttamiseen on esitetty taulukossa 11. Being-ulottuvuuden osalta yli puolet koki valmennukseen osallistumisen vaikuttaneen myönteisesti hyvinvointiinsa. Väittämän ”*Osallistuminen vaikutti positiivisesti jaksamiseeni, hyvinvointiini*” osalta täysin tai jokseenkin samaa mieltä oli 58.8 %. Being ja osin myös doing-ulottuvuuden osalta nousi esiin valmennukseen osallistumisen tuoma itsensä tuntemuksen ja omiin taitoihin luottamisen kasvu – samaa tai jokseenkin samaa mieltä väittämän ”*Tunnen paremmin osaamiseni ja vahvuuteni*” osalta oli 69 %, ”*Tunnen paremmin osaamistarpeeni ja heikkouteni*” 65.4 % ja ”*Luottamus omiin taitoihini ja osaamiseni vahvistui*” 68.2 %. Doing-ulottuvuuteen liittyen näkyi myös positiivisena se, että suuri osa oli hyödyntänyt saamiaan oppeja ja toteutti tehtyä suunnitelmaa. 68.2 % oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämän ”*Olen hyödyntänyt käytännössä oppimiani asioita*” ja 68.6 % ”*Olen toteuttanut valmennuksessa tehtyä suunnitelmaa*” osalta.

Taulukko 11. Valmennuksen jälkeiset kokemukset ja arviot liittyen itseensä ja itsensä toteuttamiseen (n=277)

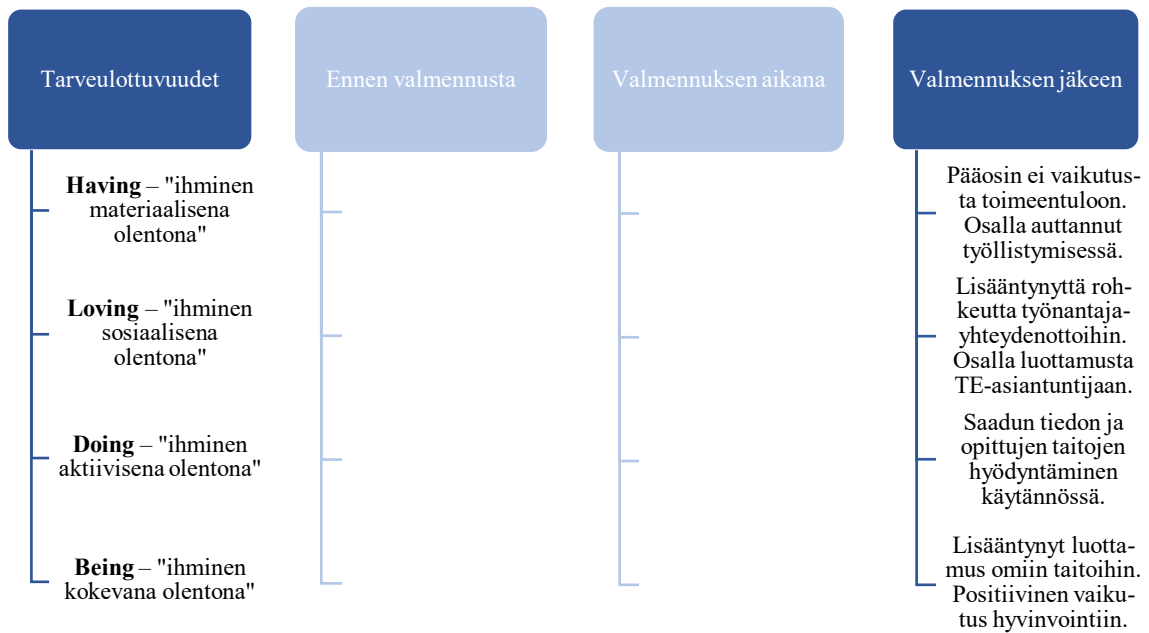
	<i>Täysin samaa mieltä</i>	<i>Jokseenkin samaa mieltä</i>	<i>Jokseenkin eri mieltä</i>	<i>Täysin eri mieltä</i>
<i>Osallistuminen on auttanut minua saamaan työtä</i>	13.7 %	15.9 %	22.4 %	36.8 %
<i>Olen saanut työtä, mutta en koe, että sillä olisi mitään yhteyttä valmennukseen osallistumiseen</i>	14.8 %	11.9 %	14.5 %	31.4 %
<i>Olen hyödyntänyt käytännössä oppimiani asioita</i>	30.3 %	37.9 %	10.8 %	12.3 %
<i>Luottamus omiin taitoihini ja osaamiseni vahvistui</i>	28.1 %	40.1 %	14.8 %	10.5 %
<i>Tunnen paremmin osaamiseni ja vahvuuteni</i>	28.9 %	40.1 %	13.3 %	9.0 %
<i>Tunnen paremmin osaamistarpeeni ja heikkouteni</i>	25.3 %	40.1 %	15.9 %	9.7 %
<i>Olen toteuttanut valmennuksessa tehtyä suunnitelmaa</i>	31.1 %	37.5 %	11.6 %	9.0 %
<i>Työnhakemukseni on johtanut useammin työhaastatteluun</i>	10.8 %	15.2 %	20.2 %	37.5 %
<i>Osallistumisen seurauksena olen hakenut koulutukseen tai muuhun TE-palveluun</i>	15.2 %	13.0 %	13.4 %	40.4 %
<i>Osallistuminen vaikutti positiivisesti jakamiseen, hyvinvointiini</i>	23.8 %	35.0 %	14.1 %	15.5 %

Loving-ulottuvuuden osalta valmennuksen jälkeisissä kokemuksissa ja arvioissa oli selkeästi enemmän hajontaa kuin muihin hyvinvoinnin ulottuvuuksiin liittyen. Valmennuksen jälkeiset kokemukset ja arviot liittyen vuorovaikutukseen ja ihmissuhteisiin on esitetty taulukossa 12. Lähes puolen osalta nousi esiin luottamuksen lisääntyminen valmennukseen ohjanneeseen asiantuntijaan – väittämän ”*Valmennus lisäsi luottamustani minut siihen ohjanneeseen TE-asiantuntijaan*” osalta täysin tai jokseenkin samaa mieltä oli 49.5 %. Vastausten kautta syntyi vaikutelma siitä, että TE-asiantuntijan ja asiakkaan välissä keskusteluissa ja suunnitelmien teossa huomioitiin melko vaihtelevasti asiakkaan valmennukseen osallistumista ja siihen liittyviä kokemuksia. Vaikka vastausten perusteella valmennuksista ei juurikaan syntynyt uusia pysyviä ihmissuhteita, noin puolet toi esiin lisääntynyttä rohkeutta olla yhteydessä erilaisiin työllistymiseen liittyviin tahoihin tai henkilöihin. Väittämän ”*Olen aiempaa rohkeammin yhteydessä työnantajiin tai muihin urasuunnitelmaani liittyviin tahoihin tai henkilöihin*” osalta täysin tai jokseenkin samaa mieltä oli 50.6 %.

Taulukko 12. Valmennuksen jälkeiset kokemukset ja arviot liittyen vuorovaikutukseen ja ihmissuhteisiin (n=277)

	<i>Täysin samaa mieltä</i>	<i>Jokseenkin samaa mieltä</i>	<i>Jokseenkin eri mieltä</i>	<i>Täysin eri mieltä</i>
<i>Olen keskustellut TE-asiantuntijan kanssa valmennuksen palautteesta</i>	20.6 %	26.0 %	13.3 %	21.7 %
<i>TE-asiantuntija on huomionut valmennukseen osallistumiseni ehdottaessaan uusia työllistymistäni tukevia toimia tai palveluja</i>	17.7 %	23.8 %	17.3 %	21.3 %
<i>TE-asiantuntija on kannustanut minua valmennuksessa syntyneen urasuunnitelman toteuttamiseen</i>	20.6 %	20.2 %	21.0 %	17.3 %
<i>Valmennus lisäsi luottamustani minut siihen ohjanneeseen TE-asiantuntijaan</i>	22.4 %	27.1 %	14.8 %	16.2 %
<i>Olen aiempaa rohkeammin yhteydessä työnantajiin tai muihin urasuunnitelmaani liittyviin tahoihin tai henkilöihin</i>	21.7 %	28.9 %	17.0 %	18.0 %
<i>Minulle syntyi uusia ihmissuhteita, jotka ovat jatkuneet myös valmennuksen jälkeenkin</i>	5.4 %	9.4 %	12.6 %	54.5 %

Myös valmennuksen jälkeiset kokemukset olivat yksilöllisiä. Niissä näkyi hieman enemmän vaihtelua kuin valmennusta edeltäneissä ja niiden aikaisissa kokemuksissa. Kuvassa 11 on esitetty hyvinvoinnin ulottuvuuksiin jaoteltuna niitä kokemuksia ja arviota, joiden osalta asiakkaat olivat olleet eniten samaa mieltä.



Kuva 11. Asiakkaiden valmennuksen jälkeiset kokemukset ja arviot

6.4 Yhteenveto asiakkaiden kokemuksista ja arvioista

Kysyttäessä valmennukseen osallistuneilta asiakkailta, minkä he olivat kokeneet olleen parasta valmennuksessa, myös niiden vastausten kautta nousi esiin having-loving-doing-being-ulottuvuuksien elementtejä. Omia tarpeita vastannut sisältö, saadut tiedot ja itsensä kehittäminen sekä vuorovaikutus niin ryhmän kuin vetäjänkin kanssa, nousivat positiivisena useissa vastauksissa. Samaan aikaan osa koki osallistumisen olleen hyödyttöntä.

"Vetäjä"; "Valmentaja"; "Parasta kurssissa oli valmentaja ja muut kurssilaiset. Oli mukavaa osallistua kurssille, ja sain arvokasta tietoa jatkoa ajatellen."; "Henkilökohtainen apu ja tuki. Saatoinkin keskustella avoimesti ja luottamuksella valmentajan kanssa mieltäni askarruttavista asioista. Sain keskustella ja harjoitella sellaisia asioita, joissa tunsin tarvitsevani apua."; "Positiivinen ja kannustava ilmapiiri."; "Uusiin ihmisiin tutustuminen"; "Uudet tuttavuudet ja joidenkin työnhaku asioiden päivitys"; "Toimiva ryhmä ja ennenkaikkea vetäjä joka sai osallistajat mukaanei käynyt aika pitkäksi"

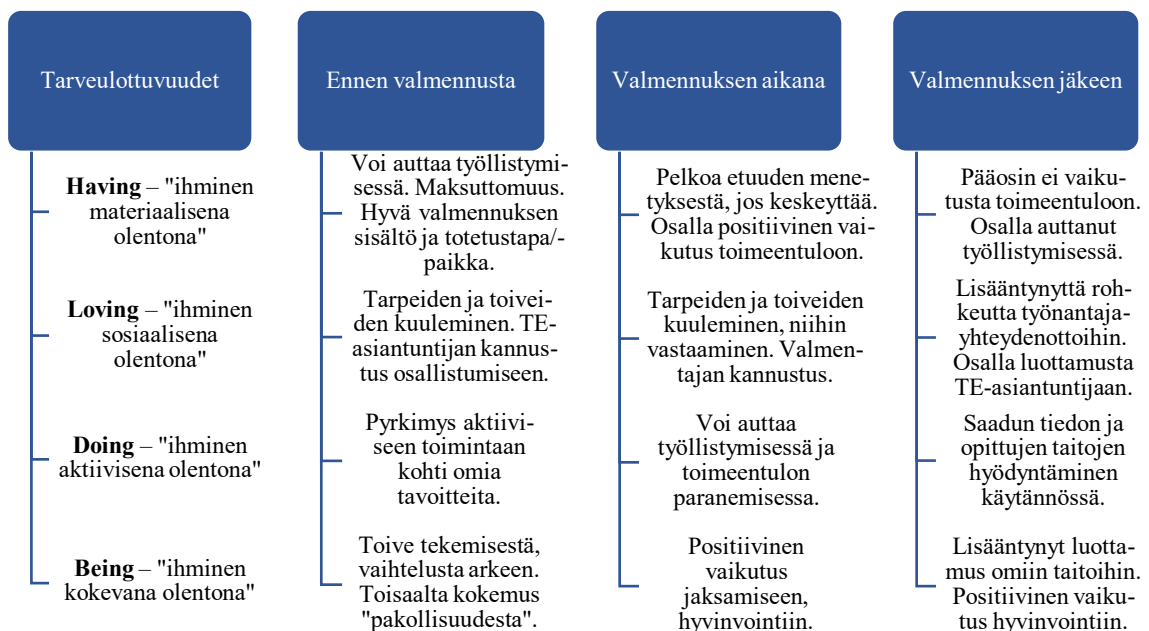
"Hyvät harjoitukset"; "Videot hyviä, paljon tietoa myös uutta."; "Osaan paremmin sanoittaa oman osaamiseni."; "Valmennus oli itselleni juuri sopiva sisällöltään ja pituudeltaan. Suoritin valmennuksen itsenäisesti verkossa, joka sopi luonteelleni erinomaisesti ja sain työskennellä rauhassa omaan tahtiin."

"Valmennuksessa oli parasta valmentajien ja kouluttajien antama mahdollisuus henkilökohtaiseen "sparraukseen" ja omien vahvuuksien löytymiseen."; "Positiivinen palaute antoi itsevarmuutta, koska pitkittynyt työttömyys on sitä

syönyt. Tuntui hyvältä kuulla, että en tee mitään väärin ja että ansioluetteloni on hyvä jne.”; ”Itsensä kehittäminen.”; ”yksilöllisyys, valmennuksen ns. omaehtoisuus, rauhallisuus netin kautta”

”Loppuminen”; ”Kysymys on sinänsä absurdi. En oikein osaa vastata mikä hyödyttömässä oli parasta. Ehkä sitä voisi verrata toisilleen tuntemattomien keskusteluun työllisyyspolitiikasta huoltoaseman kahviossa.”; ”höpöhöpö”

Vaikka asiakkaiden kokemukset ja arviot olivat yksilöllisiä, eikä niitä voi yleistää koskettamaan kaikkia vastanneita tai kaikkia valmennukseen osallistuvia, niistä voi kuitenkin tunnistaa useille yhteisiä kokemuksia ja arviota, joita voidaan hyödyntää valmennukseen ohjaimisen ja valmennusten kehittämisen tukena. Kuvaan 12 on koostettu yhteen useille asiakkaille yhteisiä kokemuksia ja arviota valmennusta ennen, sen aikana ja osallistumisen jälkeen jaoteltuna hyvinvoinnin ulottuvuuksiin.



Kuva 12. Kooste asiakkaiden valmennuksiin liittyvistä useille asiakkaille yhteisistä kokemuksista ja arvioista Allardtin (1976) ja Martelan (2022) hyvinvoinnin tarveulottuvuuksia mukailten

6.5 Asiakkaiden valmennukseen osallistumisen työllistymistä edistävään vaikutukseen liittyvät kokemukset ja arviot

Asiakkaiden kokemukset ja arviot valmennukseen osallistumisen työllistymistä edistävästä vaikutuksesta on esitetty taulukossa 13. Kysyttäessä asiaa suoraan lähes puolet valmennuksiin osallistuneista koki, ettei osallistumisella ole ollut työllistymistä edistävää vaikutusta. Väittämän ”*En koe, että valmennukseen osallistumisella on ollut vaikutusta työllistymiseni edistymiseen*” osalta täysin ja jokseenkin samaa mieltä oli 45.9 %. Vastauksissa oli melko paljon hajontaa ja kokemukset olivat yksilöllisiä. Tarkasteltaessa asiaa hieman täsmällisempien väittämien kautta, syntyi vaikutelma siitä, että osallistumisella oli monen kohdalla vaikutusta osa-alueisiin, joilla voi olla suoraa tai välillistä vaikutusta työllistymiseen. Selkeästi yli puolen osalta näkyi, että osallistuminen oli kasvattanut uskoa työllistymiseen, urasuunnitelmat olivat selkeytyneet ja työnhakuun liittyvät taidot ja aktiivisuus olivat lisääntyneet.

Taulukko 13. Valmennukseen osallistumisen työllistymistä edistävään vaikutukseen liittyvät kokemukset ja arviot (n=277)

	<i>Täysin samaa mieltä</i>	<i>Jokseenkin samaa mieltä</i>	<i>Jokseenkin eri mieltä</i>	<i>Täysin eri mieltä</i>
<i>Osaan löytää ja hakea paremmin itselleni sopivia työllistymismahdollisuuksia</i>	27.1 %	44.4 %	10.1 %	10.5 %
<i>Osallistuminen lisäsi luottamustani omiin työllistymismahdollisuuksiini</i>	26.4 %	32.8 %	21.3 %	11.9 %
<i>Osallistuminen kannusti aktiiviseen työnhakuun</i>	28.9 %	35.0 %	17.3 %	10.1 %
<i>Osallistuminen selkeytti urasuunnitelmiani</i>	22.4 %	32.9 %	22.4 %	14.4 %
<i>Tunnistan ja osaan sanoittaa paremmin osaamistani</i>	24.2 %	42.6 %	12.3 %	11.5 %
<i>Minulle on syntynyt uusia työllistymisessä auttavia ja kannustavia ihmissuhteita</i>	7.9 %	10.8 %	21.3 %	43.7 %
<i>Osallistuminen rohkaisi minua hyödyntämään myös muita TE-palveluja (esim. työkokeilu, muu valmennus)</i>	14.1 %	25.3 %	17.7 %	26.3 %
<i>Olen saanut työtä, koska suoritin osana valmennusta korttikoulutuksen (esim. työturvallisuuskortti)</i>	4.7 %	2.9 %	9.7 %	57.4 %
<i>En koe, että valmennukseen osallistumisella on ollut vaikutusta työllistymiseni edistymiseen</i>	26.4 %	19.5 %	20.2 %	18.0 %

Sanallisten vastausten kautta välittyi melko samanlainen kuva kuin väittämienkin. Niissä korostui asiakkaiden kokemusten yksilöllisyys. Jonkun kokiessa valmennukseen osallistumisen niin negatiivisena, ettei hän tulevaisuudessa halua käyttää lainkaan TE-palveluita, toinen koki, että osallistuminen oli antanut elämälle ja työuralle täysin uuden suunnan.

”Ei minkäänlainen, mulla oli määräaikainen duuni sovittuna alkavaksi ennen valm.”; ”Ei minkäänlaista vaikutusta.”; ”Ei ollut vaikutusta”; ”Ei ollut minkäänlaista merkitystä. Työllistyin itsenäisesti ilman valmennuksen tuomaa turhaa tietoa.”; Valmennuksella ei ole ollut vaikutusta työllistymisessä.”; ”Sanoitaanko näin, että valmennuksesta huolimatta olen onnistunut työnhaussa ja olen nyt kokopäiväisesti työssä.”; ”Lisäsi kokemustani siitä, että en halua olla osallinen TE-keskuksen toimintaan, vaikka valmistumisen jälkeen olisin töön.”

”Positiivinen vaikutus urasuunnitelmaan ja tulevaisuuden hahmottamiseen”; ”Toistaiseksi merkitys ei ole ollut vielä suuri. Elämäntilanteeni on melko hankala. Koen kuitenkin saaneeni valmennuksesta lisäeväitä ja itsevarmuutta työllistymisen edistämistä ajatellen”; ”Paransi aktivoitumista työnhakuun.”; ”Opin tekemään kiinnostavan työhakemuksen. Opin hissipuheen merkityksen, jota hyödynsin työhaastattelussa. Sain itsevarmuutta.”; ”Omat vahvuudet on selventynyt ja ala joka itseäni kiinnostaa on selkiytynyt”; ”Sain hyvät eväät työllistymiseen. Suuri apu.”; ”Valmennusasiantuntija kannusti, motivoi ja uskoi minun kykyyni saada töitä. Hän näki osaamiseni, vaikka itse en niitä tunnistanut. Se vahvisti itsetuntoa. Hän myös auttoi cv:n suunnittelussa ja työhakemuksen sanoittamisessa.”; ”Olen lähettänyt aiempaa enemmän hakemuksia.”.

”Valmennus johti suoraan työllistymiseen. Tosin määräaikaiseen, joka on jo ohi, mutta minulle sillä oli iso merkitys”; ”Valmennus muutti elämän suunnan totaalisesti. Valmentaja kannusti minua hakemaan työvoimakoulutukseen alalle, jota olin miettinyt vuosia. Hain ja pääsin koulutukseen, johon en ehkä olisi rohjennut edes hakea ilman valmentajan kannustusta. Todennäköisesti vaikutus työllistymiseenkin on pitkässä juoksussa positiivinen, koska valmistun ensi vuonna lähihoitajaksi.”

6.6 Asiakkaiden tekemät kehittämishdotukset

Asiakkailla oli mahdollisuus myös kertoa ajatuksiaan siitä, miten valmennuspalveluja tai TE-asiiantuntijoiden niihin tekemää ohjausta voisi kehittää. Asiakkaiden näkemyksissä nousi esiin se, että TE-asiiantuntijoiden tulisi tuntea paremmin valmennusten sisällöt ja mahdollisuudet sekä jakaa tuota tietoa asiakkaille aktiivisesti jo työnhaun varhaisessa vaiheessa ennen kuin työttömyys pääsee pitkittymään.

”TE-asiantuntijoille pitäisi paremmin välittää tietoa valmennuksen sisällöstä ja valmentavan tahon mahdollisuuksista”; ”Valmennuksista tulisi kertoa työnhakijoille aktiivisesti, sillä luulen, että moni ei tiedä olevan mahdollista päästä valmennukseen. Kun ei tiedä, niin ei osaa kysyä.”; ”Tällaiselle kuin minä olin, eli pitkään ollut työssä (yli 30 vuotta). Eli varmasti kaikki ovat muuttuneet ja puutteita esim. cv:n kanssa. Niin valmennukseen vähän aikaisemmin kuin minun tapauksessa. Minä ehdin olla työttömänä kaksi vuotta ennen valmennusta.”; ”Ohjata ihmisiä enemmän tänne, upea palvelu :)”

Valmennusten sisällön ja toteutuksen toivottiin olevan mahdollisimman yksilöllistä huomioiden asiakkaan tarpeet ja toiveet sekä esimerkiksi oppimisvaikeudet. Esiin nousi myös ajatus siitä, että asiakas voisi kokeilla valmennusta ja sen pohjalta ratkaista, vastaako valmennus omia tarpeita.

”Valmennuksia voisi ehkä vähään enemmän räätälöidä käyttäjälähtöisesti. Itse koen saaneeni paljon enemmän irti henkilökohtaisesta valmennuksesta kuin ryhmässä suoritettavasta. En olisi ryhmässä missään nimessä käynyt asioita samalla tavalla läpi. Minulla ei ole haasteita elämänhallinnan tai sosiaalisten tilanteiden kanssa, joten ryhmätyöskentely ei olisi siinä mielessä antanut mitään lisäarvoa. Varmasti ryhmämuotoinen valmennus on jollekin toiselle juuri se paras, mutta itse koin saaneeni yksilövalmennuksesta paljon enemmän irti. Lisäksi koen, että itselle sopiva, ja omien tarpeiden mukaan räätälöity, valmennus kannustaa enemmän osallistumaan, kuin tulon menetyksellä uhkaaminen.”

”Voisi olla erikseen valmennuksia korkeasti koulutetuille tai esim. meille jolla työnhakua hankaloittaa jokin sairaus.”; ”Olisi hyvä huomioida osallistujien terveydellinen tila tai oppimisvaikeudet valmennuksia suunniteltaessa.”; ”joku järki lähes eläkeläisille”

”Myös vapaaehtoisuus on tärkeää, sillä monelle velvollisuus tai pakko, on huono asia. Voisi olla vaikka mahdollisuus kokeilla ja sitten jatkaa, jos tuntuu hyödylliseltä.”

Valmentajalta odotettiin vahvaa alueen työmarkkinoiden tuntemusta. Myös valmennusten sisällössä ja toteutuksessa voisi eri keinoin tukea ja mahdollistaa asiakkaiden ja työnantajien kohtaamista.

”Kohtaaminen työnantajien kanssa.”; ”Palaute työhakemuksesta työnantajilta.”; ”kontakteja yritys-elämään, mm workshops, speed-dates tms.”; ”Valmentajan tulisi olla samalla paikkakunnalla jotta hän tuntisi paikalliset työtilanteet. Minun tapauksessani valmentaja ei edes tiennyt mitä työpaikkoja paikkakunnallani on.”

7 TE-asiantuntijakyselyn tulokset

Tässä luvussa tarkastellaan TE-asiantuntijakyselyn tuloksia suhteessa hyvinvoinnin tarveu-
lottuvuuksiin. Kysely kohdennettiin niille Kaakkois-Suomen TE-toimiston asiantuntijoille,
jotka olivat ohjanneet asiakkaita osallistumaan valmennuksiin (pl. omakielinen työhönval-
mennus) vuonna 2022 tai silloin tapahtuneen osallistumisen jälkeen. Vastauksia saatiin 54
asiantuntijalta. Valmennukseen ohjaaminen oli tapahtunut monikanavaisesti: 48 kertoi oh-
janneensa asiakkaita kasvokkain, 52 puhelimitse, 21 kuvallisella etäyhteydellä, 13 sähkö-
postitse ja 1 tekstiviestitse.

Koska asiantuntijat arvioivat useiden asiakkaiden kokemuksia, ei arvioista voida vetää joh-
topäätöstä, että ne koskisivat kaikkia asiantuntijan asiakkaita tai ylipäättään kaikki valmen-
nuksiin osallistuneita tai osallistuvia asiakkaita. Vastausten perusteella voitiin kuitenkin tun-
nistaa niitä seikkoja, joiden TE-asiantuntijat arvioivat pitävän paikkansa useiden heidän asi-
akkaidensa, jotka olivat osallistuneet valmennuksiin, osalta. Kooste TE-asiantuntijakyselyn
vastauksista on liitteenä 8.

7.1 Arviot liittyen osallistumista edeltäneeseen aikaan

Valmennukseen osallistumista edeltäneen ajan osalta TE-asiantuntijoiden vastauksista välit-
tyi arvio siitä, että asiakkailta oli ollut pääosin selkeä ymmärrys siitä, mikä oli ollut valmen-
nuksen sisältö ja tavoitteet ja ne olivat vastanneet osallistuneiden tarpeita ja toiveita niin
sisällön kuin toteutustavankin suhteen. Sen sijaan Doing- ja Being-ulottuvuuksia kuvaavien
asiakkaisiin itseensä ja itsensä toteuttamiseen liittyvien väittämien ”*Asiakas piti itsensä ke-
hittämisestä ja uuden oppimisesta*” (keskiarvo 60.7 %, mediaani 61.5%) , ”*Asiakkaan pyr-
kimyksenä oli toimia aktiivisesti omiin tavoitteisiinsa pääsemiseksi*” (keskiarvo 59.9 %, me-
diaani 62.5%) ja ”*Asiakas toivoi saavansa tekemistä tai vaihtelua arkeensa*” (keskiarvo
38.0 %, mediaani 40.0 %) paikkansa pitävyyden osalta asiantuntijoiden arviot olivat selke-
ästi heikompia kuin sisältöön ja toteutukseen liittyvien väittämien. Kaikissa valmennuksissa
ei voinut suorittaa ns. korttikoulutusta, mikä selitti ainakin osin sen alhaisempaa arviota (kes-
kiarvo 45.4 %, mediaani 42.5). TE-asiantuntijoiden arviot asiakkaiden

osallistumispäätöksiin vaikuttaneista kokemuksista ja arvioista liittyen valmennuksen sisältöön, toteutukseen, itseensä ja itsensä toteuttamiseen on esitetty taulukossa 14.

Taulukko 14. TE-asiantuntijoiden arviot asiakkaiden osallistumispäätökseen vaikuttaneisiin kokemuksista ja arvioista liittyen valmennuksen sisältöön, toteutukseen, itseensä ja itsensä toteuttamiseen

Kuinka monen prosentin (0–100 %) osalta valmennukseen osallistuneista asiakkaita arvioit väittämän pitävän paikkansa? (n= 54)	Keskiarvo	Mediानी
<i>Asiakas tiesi ennen osallistumispäätöstä valmennuksen sisällön ja tavoitteet, ja ne vaikuttavat hänestä hänen tarpeisiinsa sopivilta</i>	75.9 %	82.0 %
<i>Asiakas piti itsensä kehittämisestä ja uuden oppimisesta</i>	60.7 %	61.5 %
<i>Osallistumiseen vaikutti asiakkaan halu saada neuvoja ja apua uransa suunnitteluun</i>	71.8 %	75.0 %
<i>Osallistumiseen vaikutti asiakkaan toive saada työllistymisessä auttavaa tietoa ja taitoja</i>	72.3 %	80.0 %
<i>Toteutustapa tuntui asiakkaasta sopivalta</i>	81.2 %	86.0 %
<i>Järjestämispaikan sijainti oli asiakkaasta hyvä</i>	67.3 %	77.5 %
<i>Asiakas osallistui, koska hän saisi valmennuksessa suoritettua ns. korttikoulutuksen (esim. työturvallisuuskortti)</i>	45.4 %	42.5 %
<i>Asiakas pyrkimyksenä oli toimia aktiivisesti omiin tavoitteisiinsa pääsemiseksi</i>	59.9 %	62.5 %
<i>Asiakas toivoi saavansa tekemistä tai vaihtelua arkeensa</i>	38.0 %	40.0 %

Sanallisissa vastauksissa nousi esiin myös TE-asiantuntijan kantaottava rooli asiakkaan tunnistettuun palvelutarpeeseen vastaamisessa. Osallistumispäätös on voinut olla pitkän ohjausprosessin tulos, johon on voinut vaikuttaa asiakkaan aiemmat kokemukset. TE-asiantuntijat arvioivat, että osa asiakkaista on voinut kokea osallistumisen pakolliseksi.

”Osalla asiakkaista oli selkeä tilanne ja tarve valmennukseen sekä suuri motivaatio löytää jotakin sisältöä ja suuntaa työttömyysaikaansa. Osalla puolestaan valmennuksiin osallistuminen oli asiantuntijan näkökulmasta tarpeellista. Parhaaseen lopputulokseen valmennuksissa kuitenkin päästään mikäli asiasta on yhdessä sovittu ja asiakas saadaan ymmärtämään valmennuksen hyöty oman työllistymisensä edistäjänä.”

”Asiakkaita pitää riittävän pitkäkestoisesti motivoida, jotta valmennuksesta olisi hyötyä. Hänellä pitää olla riittävästi tietoa valmennuksen sisällöistä. Uusien asioiden omaksuminen voi olla hidasta tai, jopa pelottavaa. Aiempien koulutusten kokemukset voivat hidastaa merkittävästi sitoutumista, koska taustalla voi olla kiusaamista, oppimisen vaikeutta jne.”

”Osa asiakkaista osallistuu valmennuksiin vähän väkisin, koska TE-toimisto on auktoriteettiasemassa. He kuitenkin yleensä ovat kokeneet saaneensa aidosti hyötyä valmennuksista. On hyvä, että esim korkeakoulutetuille ja

englanninkielisille on ollut omia erillisiä palveluita ja että palvelua saa tilanteen ja tarpeen mukaisesti verkossa tai livenä. Kulukorvaus on myös joissain tilanteissa ollut merkittävä syy osallistua valmennukseen. Ainakin puolet osallistujista on kuitenkin ihan aidosti jo ennakkoon motivoituneita ja uskovat saavansa hyötyä palvelusta jo ennen osallistumista.”

Loving-ulottuvuuteen liittyen TE-asiiantuntijoiden arvioissa heidän roolinsa ja vaikutuksensa siihen, miten asiakkaat olivat kokeneet tai arvioineet haluaan osallistua valmennukseen, näyttäytyi melko suurena niin asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden kuulemisen kautta kuin osallistumiseen kannustamisena – väittämän ”*TE-asiiantuntija kannusti asiakasta osallistumaan*” osalta keskiarvo oli 88.6 % ja mediaani 80.0 %. Asiakkaiden oma vuorovaikutteinen vaikutusmahdollisuus näkyi siinä, että asiiantuntijat arvioivat suuren osan asiakkaista kokevan, että he valitsivat itselleen sopivimman palvelun TE-asiiantuntijan esittelemistä vaihtoehdoista. Asiiantuntijat arvioivat asiakkaiden toiveen tutustua valmennuksessa uusiin ihmisiin varsin vähäisenä (keskiarvo 12.1 %, mediaani 6.5 %). Heidän arvionsa mukaan noin joka viides asiakas koki valmennukseen osallistumisen pakollisena – ”*Osallistuminen kuulosti asiakkaasta pakolliselta ja hänestä tuntui, ettei hänellä ole muuta vaihtoehtoa*” väittämän osalta keskiarvo oli 21.5 % ja mediaani 15.0 %. Taulukossa 15 on esitetty TE-asiiantuntijoiden arviot asiakkaiden osallistumispäätöksiin vaikuttaneista kokemuksista ja arvioista liittyen vuorovaikutukseen ja ihmissuhteisiin.

Taulukko 15. TE-asiiantuntijoiden arviot asiakkaiden osallistumispäätöksiin vaikuttaneista kokemuksista ja arvioista liittyen vuorovaikutukseen ja ihmissuhteisiin

Kuinka monen prosentin (0–100 %) osalta valmennukseen osallistuneista asiakkaita arvioit väittämän pitävän paikkansa? (n=54)	Keskiarvo	Mediaani
<i>Haluun osallistua vaikutti kokemus siitä, että TE-asiiantuntija kuulee asiakkaan tarpeet ja toiveet</i>	69.6 %	76.0 %
<i>Asiakas ehdotti osallistumista itse TE-asiiantuntijalle</i>	20.3 %	15.0 %
<i>TE-asiiantuntija esitteli asiakkaalle eri palveluvaihtoehtoja, joista asiakas valitsee itselleen sopivimman</i>	73.9 %	80.0 %
<i>TE-asiiantuntija kannusti asiakasta osallistumaan</i>	88.6 %	90.0 %
<i>Läheinen tai tuttava rohkaisi asiakasta osallistumaan</i>	14.4 %	6.5 %
<i>Asiakas toivoi tutustuvansa valmennuksessa uusiin ihmisiin</i>	12.1 %	6.5 %
<i>Osallistuminen kuulosti asiakkaasta pakolliselta ja hänestä tuntui, ettei hänellä ole muuta vaihtoehtoa</i>	21.5 %	15.0 %

Tarkasteltaessa sitä, kenellä asiakkaat olivat arvioineet olleen suurin vaikutus siihen, että asiakas oli päättänyt osallistua valmennukseen, TE-asiantuntijat arvioivat 50 % asiakkaista kokeneen asiakkaalla ja TE-asiantuntijalla olleen yhtä suuri vaikutus. 31.5 % arvioi asiakkaan arvioineen, että TE-asiantuntijan vaikutus oli suurin ja 16.7 %, että asiakkaan vaikutus oli suurin. Osallistumista edeltäneisiin vuorovaikutukseen ja ihmissuhteisiin liittyvistä sanallisista vastauksista välittyi toisaalta asiakkaan oma aktiivisuus ja motivaatio osallistua valmennukseen, mutta toisaalta myös TE-asiantuntijan vahva rooli niihin ohjaamisessa.

”Uskon, että suuri merkitys on juuri sillä, että asiakas luottaa asiantuntijan arvioon siitä, että palvelu voisi olla hänen tilannettaan edistävää. Myös se, että asiantuntija kertoo aiemmin palveluihin osallistuneiden kokemuksista, voi innostaa asiakasta osallistumaan. Sekä se, että asiakas kokee, että tässä edistetään juuri hänen asiaansa, että hän on itse aktiivinen tekijä ja se, että vaikka palvelu ei olisikaan täydellinen on hän yrittänyt ja aktiivisesti edistänyt asiaansa. Kotona istumalla ei kehitystä yleensä tapahdu, vaan yrittämällä ja kokeilemalla”

”Ryhmämuotoiseen valmennukseen osallistumisessa vertaistuki tärkeää. Myös koronan jälkeisen ajan jälkeen mukava päästä tapaamaan uusia ihmisiä.”

”Asiakkaat kaipaavat napakkaa otetta vaihtoehtojen suhteen. Ohjausta ja kannustusta. Palvelun pitää olla oikea-aikainen. Asiakkaan pitää saada valita esim. kahdesta vaihtoehdosta toinen.”

”Koulutuksiin osallistuminen lähtee asiakkaasta itsestään. TE-asiantuntija voi suositella ja esitellä asiakkaalle erilaisia palveluja, mutta asiakkaan oma motivaatio on tämän jälkeen tärkein tekijä koulutukseen/valmennukseen osallistumisessa.”

Toimeentuloon ja having-ulottuvuuteen liittyvissä väittämässä TE-asiantuntijat arvioivat, että ennen osallistumista huomattava osa asiakkaista uskoi osallistumisella olevan vaikutusta työpaikan saamiseen (keskiarvo 76.4 %, mediaani 80.0 %). Melko suuri osa näki myös valmennuksen maksuttomuudella olevan suurta merkitystä asiakkaiden haluun osallistua valmennuksiin (keskiarvo 61.4 %, mediaani 70.0 %). TE-asiantuntijoiden arviossa alle joka viides pelkäsi osallistumatta jättämisen vaikuttavan työttömyysetuuteen – ”*Asiakas pelkäsi, että jos hän ei osallistuisi, hän menettäisi työttömyysetuuden*” väittämän osalta keskiarvo oli 19.8 % ja mediaani 16.5 %. TE-asiantuntijoiden arviot asiakkaiden osallistumispäätöksiin vaikuttaneista kokemuksista ja arvioista liittyen toimeentuloon on esitetty taulukossa 16.

Taulukko 16. TE-asiantuntijoiden arviot asiakkaiden osallistumis päätökseen vaikuttaneista kokemuksista ja arvioista liittyen toimeentuloon

Kuinka monen prosentin (0–100 %) osalta valmennukseen osallistuneista asiakkaita arvioit väittämän pitävän paikkansa? (n=54)	Keskiarvo	Medi-aani
<i>Osallistuminen voisi auttaa asiakasta saamaan työpaikan</i>	76.4 %	80.0 %
<i>Osallistumisen ajalta maksettava työttömyysetuus lisäsi asiakkaan halua osallistua valmennukseen</i>	43.6 %	50.0 %
<i>Osallistumisen ajalta maksettava kulukorvaus lisäsi asiakkaan halua osallistua valmennukseen</i>	39.5 %	33.0 %
<i>Asiakkaan halua osallistua lisäsi se, että osallistumisesta ei tulisi hänelle kustannuksia</i>	51.6 %	65.5 %
<i>Asiakkaan halua osallistua vähensi se, että osallistumisesta tulisi hänelle kustannuksia</i>	26.4 %	16.0 %
<i>Asiakas pelkäsi, että jos hän ei osallistuisi, hän menettäisi työttömyysetuuden</i>	19.8 %	16.5 %
<i>Valmennuksen maksuttomuudella oli suuri merkitys asiakkaan haluun osallistua siihen</i>	61.4 %	80.0 %

Myös asiantuntijoiden sanallisissa arvioissa korostui näkemys valmennuksen maksuttomuuden merkityksestä asiakkaiden haluun ja ehkä myös mahdollisuuteen osallistua niihin. Vaikka kulukorvaus sinällään ei motivoisi kaikkia asiakkaita osallistumiseen, niin etenkin pienituloisille työnhakijoille sillä on voinut olla merkitystä.

”Mahdollisuus oppia tekemään työnhakuasiakirjat ja sen myötä työllistyä.”;
 ”Monelle mahdollinen työllistyminen on suurin syy osallistua valmennukseen. En usko, että ihmiset osallistuisivat valmennuksiin, jos ne olisivat maksullisia.”

”En koe, että kulukorvaus tai lisäosa oli ratkaiseva tekijä heidän kohdallaan, ketkä osallistuivat koulutuksiin. He olisivat osallistuneet koulutuksiin muutenkin. Se, että koulutus on maksuton mahdollistaa asiakkaan osallistumisen. Jos koulutus olisi maksullinen tai se vaikuttaisi negatiivisesti työttömyysetuuteen, eivät asiakkaat olisi osallistuneet.”; ”Maksuttomuus on ehdoton edellytys. Kulukorvaus ja korotusosa ovat joillekin pienituloisille merkittävä lisä tuloihin. Matkat ja niiden maksaminen on joskus ollut haasteena kaukaa kulkeville, jotka eivät käytä tietokonetta.”

”Osa osallistuu valmennuksiin ylläpitokorvauksen vuoksi tai saadakseen karenssin aikana etuutta.”; ”Karenssin pelko”

7.2 Arviot liittyen osallistumisen jälkeiseen aikaan

TE-asiantuntijat arvioivat selkeästi yli puolet asiakkaista kokeneen osallistumisen auttaneen työllistymisessä – väittämän ”*Asiakas kokee, että osallistuminen on auttanut hän saamaan työtä*” keskiarvo oli 58.3 % ja mediaani 62.5 %. Samaan aikaan melko moni myös arvioi asiakkaan kokeneen, että tapahtuneella työllistymisellä ei ole ollut yhteyttä valmennukseen osallistumiseen. Doing-ulottuvuuteen liittyen TE-asiantuntijat arvioivat valtaosan asiakkaista hyödyntäneen käytännössä valmennuksessa oppimiaan asioita ja luottamuksen omiin taitoihin ja osaamiseen vahvistuneen. He myös arvioivat yli 40 % asiakkaista kokeneen, että työnhaku oli johtanut useammin työhaastatteluun tai asiakas oli osallistumisen seurauksena hakenut koulutukseen tai muuhun TE-palveluun. Being-ulottuvuuteen liittyen TE-asiantuntijat arvioivat, että yli puolet asiakkaista koki osallistumisella olleen positiivista vaikutusta hyvinvointiin – väittämän ”*Osallistuminen on vaikuttanut positiivisesti asiakkaan jaksamiseen, hyvinvointiin*” osalta keskiarvo oli 52.4 % ja mediaani 57.0 %. Taulukossa 17 on esitetty TE-asiantuntijoiden arviot asiakkaiden valmennuksen jälkeisistä kokemuksista ja arvioista liittyen valmennuksen sisältöön, toteutukseen, itseensä ja itsensä toteuttamiseen,

Taulukko 17. TE-asiantuntijoiden arviot asiakkaiden valmennuksen jälkeisistä kokemuksista ja arvioista liittyen valmennuksen sisältöön, toteutukseen, itseensä ja itsensä toteuttamiseen

Kuinka monen prosentin (0–100 %) osalta valmennukseen osallistuneista asiakkaistas i arviot väittämän pitävän paikkansa? (n=54)	Keskiarvo	Mediaani
<i>Asiakas kokee, että osallistuminen on auttanut häntä saamaan työtä</i>	58.3 %	62.5 %
<i>Asiakas on saanut työtä, mutta hän ei koe, että sillä olisi mitään yhteyttä valmennukseen osallistumiseen</i>	33.2 %	30.0 %
<i>Asiakas on hyödyntänyt käytännössä oppimiaan asioita</i>	73.7 %	80.0 %
<i>Asiakkaan luottamus omiin taitoihin ja osaamiseen on vahvistunut</i>	69.5 %	71.0 %
<i>Asiakas tuntee paremmin osaamisensa ja vahvuutensa</i>	61.4 %	66.5 %
<i>Asiakas tuntee paremmin osaamistarpeensa ja heikkoutensa</i>	49.6 %	51.5 %
<i>Asiakas on toteuttanut valmennuksessa tehtyä suunnitelmaa</i>	55.9 %	60.0 %
<i>Asiakkaan työhakemus on johtanut useammin työhaastatteluun</i>	42.0 %	42.0 %
<i>Osallistumisen seurauksena asiakas on hakenut koulutukseen tai muuhun TE-palveluun</i>	42.0 %	42.5 %
<i>Osallistuminen on vaikuttanut positiivisesti asiakkaan jaksamiseen, hyvinvointiin</i>	52.4 %	57.0 %

Myös sanallisissa vastauksissa TE-asiiantuntijat toivat esiin mm. sitä, miten valmennukseen osallistuminen oli voinut vaikuttaa positiivisesti asiakkaiden valmiuksiin ja mahdollisuuksiin toteuttaa itseään (being, doing). Samaan aikaan vastauksista näkyi jälleen kokemusten yksilöllisyys – TE-asiiantuntijoiden arvioissa osa asiakkaista oli kokenut osallistumisen hyödylliseksi, osa hyödyttömäksi.

”Oman osaamisen sanoittaminen helpottunut. Löytänyt vaihtoehtoisia "ammatteja", mihin hakea töihin. "herännyt" vakavissaan ajattelemaan koulutustarvetta, vaikka aikaisemmin ei olisi sitä miettinyt vaihtoehtona. ollut rajoitteita omasta mielestään aikaisemmin terveydellisistä syistä työnhaussa, mutta tieto eri ammateista laajentanut omaa ajatusmallia vaihtoehtoisten työmahdollisuuksien hakemiseen.”

”Moni on osallistumisensa jälkeen todennut, että sai valmennuksesta varmuutta ja uusia taitoja tai päivitti osaamistaan, vaikka aluksi olisikin nähnyt osallistumisensa "tarpeettomana".”

”Asiaa ei ole avattu tarkemmin, mutta suurin osa ovat olleet tyytyväisiä valmennuksen annista. Osa ei kokenut olevan ollenkaan hyötyä.”; ”Mielipiteet jakautuvat ääripäihin. Osa hehkuttaa koulutusta, osa löysi niistä hyvää ja huonoa ja muutamat hakuivat koulutuksen susihuonoksi. Koulutuksen sisällössä esim. jokin toiminnallinen tekeminen ei ollut mieluisa (ryhmässä toimiminen, keskustelut). ”

TE-asiiantuntijoiden arviot asiakkaiden valmennuksen jälkeisistä kokemuksista ja arvioista liittyen vuorovaikutukseen ja ihmissuhteisiin on esitetty taulukossa 18. Loving-ullottuvuuden osalta valmennukseen jälkeisissä arvioissa TE-asiiantuntijat arvioivat suurimman osan asiakkaista kokeneen, että valmennuksen palautteesta oli käyty yhteistä keskustelua, että asiiantuntija oli huomionnut siihen osallistumista ehdottaessaan asiakkaalle uusia työllistymistä tukevia toimia tai palveluja ja että TE-asiiantuntija oli kannustanut asiakasta valmennuksessa syntyneen urasuunnitelman toteuttamiseen. TE-asiiantuntijat arvioivat myös, että yli puolet valmennukseen osallistuneista koki luottamuksen niihin ohjanneeseen asiiantuntijaan lisääntyneen. Positiivisista vuorovaikutukseen ja ihmissuhteisiin liittyvistä arvioista huolimatta TE-asiiantuntijat arvioivat, että asiakkaat eivät pääosin olleet kokeneet valmennusten kautta syntyneen sellaisia uusia ihmissuhteita, jotka olisivat jatkuneet valmennuksen jälkeenkin.

Taulukko 18. TE-asiantuntijoiden arviot asiakkaiden valmennuksen jälkeisistä kokemuksista ja arvioista liittyen vuorovaikutukseen ja ihmissuhteisiin

Kuinka monen prosentin (0–100 %) osalta valmennukseen osallistuneista asiakkaita arvioit väittämän pitävän paikkansa? (n=54)	Keskiarvo	Medi-aani
<i>Asiakas on keskustellut TE-asiantuntijan kanssa valmennuksen palautteesta</i>	64.4 %	74.0 %
<i>TE-asiantuntija on huomionnut valmennukseen osallistumisen ehdottaessaan uusia asiakkaan työllistymistä tukevia toimia tai palveluja</i>	77.8 %	85.0 %
<i>TE-asiantuntija on kannustanut asiakasta valmennuksessa syntyneen urasuunnitelman toteuttamiseen</i>	76.0 %	84.5 %
<i>Valmennus on lisännyt asiakkaan luottamusta hänet siihen ohjanneeseen TE-asiantuntijaan</i>	54.8 %	59.5 %
<i>Asiakas on aiempaa rohkeammin yhteydessä työnantajiin tai muihin urasuunnitelmaani liittyviin tahoihin tai henkilöihin</i>	61.6 %	65.0 %
<i>Asiakkaalle on syntynyt uusia ihmissuhteita, jotka ovat jatkuneet myös valmennuksen jälkeenkin</i>	20.5 %	10.0 %

Sanallisissa vuorovaikutukseen ja ihmissuhteisiin liittyvissä valmennuksen jälkeisissä arvioissa (loving) TE-asiantuntijoiden vastauksista syntyi vaikutelma siitä, että ainakin osa oli kokenut vaikeaksi arvioida asiakkaan ja TE-asiantuntijan väliseen vuorovaikutukseen ja luottamukseen liittyvää muutosta.

”En ole selvittänyt asiaa erikseen, mutta en ole omissa kontakteissani huomannut, että vuorovaikutuksessa olisi tapahtunut suuria muutoksia ennen/jälkeen valmennuksiin osallistumisen.”; ”En tiedä, minkälainen luottamus asiakkaalla on ollut asiantuntijaan ennen koulutusta, joten arviointi on vaikeaa. Valmennuksesta saatuja ideoita ja suunnitelmia on pyritty toteuttamaan mahdollisuuksien mukaan.”

”Erityisesti luottamus työhön valmentajaan kasvanut valmennuksen aikaan. Tämä heijastuu myös asiantuntijaan, joka ohjannut asiakkaan valmennukseen - asiakas ollut tyytyväinen ko. valmennuksen ohjaukseen”

”Hyvä huomio itselle käydä läpi palaute asiakkaan kanssa yhdessä. Itse luen palautteen läpi normaalisti ja koitan poimia siitä jatkoa varten mahdollisimman paljon.”

”Palautteena on ollut se, että asiakas on saanut itseluottamusta ja uskoa itseensä. Myös ryhmämuotoinen valmennus on saanut palautetta siitä, että asiakas on otettu siellä ihmisenä, eikä vaan työttömänä.”; ”Toisten valmennukseen osallistuneiden arvio valmennettavan vahvuuksista ja ominaisuuksista on ollut jollekin avaava kokemus.”

Asiakkaiden toimeentuloon ja having-ullottuvuuteen liittyen TE-asiantuntijat arvioivat vajaan kolmasosan asiakkaista kokeneen, että osallistumisella oli ollut positiivista vaikutusta taloudelliseen tilanteeseen tai toimeentuloon. Lisäksi he arvioivat noin puolen asiakkaista

kokeneen, että osallistumisella tulisi tulevaisuudessa olemaan positiivisia vaikutuksia hänen toimeentuloonsa. TE-asiantuntijoiden arviot asiakkaiden valmennuksen jälkeisistä kokemuksista ja arviosta liittyen toimeentuloon on esitetty taulukossa 19.

Taulukko 19. TE-asiantuntijoiden arviot asiakkaiden valmennuksen jälkeisistä kokemuksista ja arvioista liittyen toimeentuloon

Kuinka monen prosentin (0–100 %) osalta valmennukseen osallistuneista asiakkaita arviot väittämän pitävän paikkansa? (n=54)	Keskiarvo	Mediानी
<i>Osallistumisella ei ole ollut minkäänlaista vaikutusta taloudelliseen tilanteeseen tai toimeentuloon</i>	30.0 %	25.0 %
<i>Osallistuminen on parantanut nykyistä taloudellista tilannetta tai toimeentuloa</i>	34.0 %	30.5 %
<i>Osallistuminen on heikentänyt nykyistä taloudellista tilannetta tai toimeentuloa</i>	8.3 %	5.0 %
<i>Asiakas uskoo, että osallistumisella tulee olemaan tulevaisuudessa positiivista vaikutusta hänen toimeentuloonsa</i>	48.8 %	50.5 %
<i>Valmennuksen keskeyttäminen johti työttömyysetuuden menettämiseen</i>	20.4 %	8.5 %

Sanallissa TE-asiantuntijoiden arvioissa liittyen toimeentuloon (having) muodostui melko vastaava kuva kuin väittämienkin kautta. Niistä nousi myös esille myös vaikutelma siitä, että valmennuksen yhteys toimeentuloon – esim. valmennuksen maksuttomuus, sen aikainen työttömyysetuus tai kulukorvaus – tuli TE-asiantuntijan ja asiakkaan välisessä keskustelussa esiin ennen valmennukseen osallistumista, mutta ei välttämättä enää osallistumisen jälkeen.

”Rahasta ei yleensä puhuta valmennuksen jälkeen, se pohdituttaa ennen valmennukseen sitoutumista.”

”Rohkeammin hakeneet töitä ja mahdollisesti työllistyneet. 9 e kulukorvauskin on iso raha.”; ”Valmennukset ovat siinä määrin lyhytkestoisia, ettei niillä ole juurikaan ollut vaikutusta asiakkaan toimeentuloon. Toki kulukorvaus verkkovalmennuksen ajalta on otettu tyytyväisenä vastaan, silloinhan se ole matkakuluihin mennyt. Vain harva on keskeyttänyt lyhytkestoisen valmennuksen, silloin ehkä kyseessä on hlö, jolla työttömyysturva-oikeutta ei muutoinkaan ole.”

”Asiakas on tuonut esille ettei kiinnostusta palveluihin ole lähteä, koska viivästyttää etuuden maksamista, koska kassa joutuu käsittelemään hakemuksen erikseen.”

7.3 Arviot työllistymistä edistävään vaikutukseen liittyen

TE-asiantuntijoita pyydettiin kertomaan omin sanoin, mitä työllistymisen edistyminen heistä tarkoittaa. Vastausten kautta piirtyi varsin moniulotteinen kuva työllistymisen edistymisestä. Kuvauksissa nousivat esiin asiakkaiden saamat uudet tiedot ja taidot (having), yksilöllinen tukeminen kohti työllistymistä (loving), oma aktivoituminen toimimaan työllistyäkseen (doing) ja kasvanut luottamus omiin vahvuuksiin ja työllistymismahdollisuuksiin (being).

”Työllistymisen edistyminen on, että saa uusia mahdollisuuksia työelämään. Saa valmiuksia ja vahvuuksia työllistymiseen.”; ”Työllistymisen edistyminen on mielestäni sitä, että asiakkaalla on laajemmat valmiudet. Hän osaa kuvata kirjallisesti ja suullisesti omia valmiuksiaan ja vahvuuksiaan. Hän osaa paremmin etsiä ja hakea työtä ja pääsee useammin työhaastatteluihin. Asiakkaalla on valmiuksia löytää työpaikkoja, joihin hän mahdollisesti pystyy työllistymään (mukana piilotyöpaikat ja avoimet hakemukset).”; ”Työnhakuun liittyvää osaamista on saatu paremmaksi”; ”Paremmat valmiudet hakea ja saada työtä. Osa tuoda omat vahvuudet esille.”

”Kaikki mahdolliset työkalut ja keinot on tukena työllistymiseen, aktiivinen asenne ja toiminta”; ”Asiakas edistänyt jollain tapaa omaa osaamistaan ja motivoitunut aktiivisempaan toimintaan.”; ”Kaikki askeleet kohti työelämää, osatavoitteet yksilöllisesti.”; ”Ihminen suhtautuu avarakatseisemmin mahdollisuuksiin, vaihtoehtoihin ja on aktiivisempi, kuin aiemmin.”

”Asiakkaan yksilöllistä tukemista työllistymisen polulla. Työllistymisen edellytysten vahvistamista ohjauksella, palveluilla ja koulutuksella. Vahvuuksien tunnistamista ja mielenkiinnon herättelyä. Asiakkaan kokonaisvaltaista tukemista työllistymiseen liittyvissä haasteissa.”; ”Työllistymisen edistyminen tarkoittaa minusta sitä, että ihminen pääsee omalla polullaan eteen päin joko palveluihin, palkkatuettuun työhön tai työhön avoimille työmarkkinoille.”

”Työllistymisen edistyminen tarkoittaa lisääntynyttä todennäköisyyttä työllistymiselle.”

Tarkasteltaessa asiakkaiden valmennukseen osallistumiseen liittyviä kokemuksia ja arvioita liittyen niiden työllistymistä edistävään vaikutukseen TE-asiantuntijat arvioivat, että reilu puolet valmennukseen osallistuneista asiakkaista oli kokenut erilaisia positiivisia vaikutuksia. Esimerkiksi väittämän ”*Asiakas kokee osaavansa löytää ja hakea paremmin itselleen sopivia työllistymismahdollisuuksia*” keskiarvo oli 67.4 % ja mediaani 67.5 % ja ”*Asiakas kokee, että osallistuminen on kannustanut häntä aktiiviseen työnhakuun*” keskiarvo oli 63.1 % ja mediaani 69.5 %. Samaan aikaan asiantuntijat arvioivat melko monen asiakkaan kokeneen myös, ettei valmennuksella ole ollut vaikutusta työllistymisen edistymiseen (keskiarvo

25.7 %, mediaani 20.0 %). TE-asiantuntijoiden arvioiden mukaan asiakkaat myös kokivat, ettei valmennusten myötä ole juurikaan syntynyt uusia ihmissuhteita, jotka tukisivat työllistymisessä – ”Asiakkaalle on syntynyt uusia työllistymisessä auttavia ja kannustavia ihmissuhteita” väittämän keskiarvo oli 18.4 % ja mediaani 12.5 %. Taulukossa 20 on esitetty TE-asiantuntijoiden arviot asiakkaiden valmennukseen osallistumisen työllistymistä edistävään vaikutukseen liittyvistä kokemuksista ja arviosta.

Taulukko 20. TE-asiantuntijoiden arviot asiakkaiden valmennukseen osallistumisen työllistymistä edistävään vaikutukseen liittyvistä kokemuksista ja arvioista

Kuinka monen prosentin (0–100 %) osalta valmennukseen osallistuneista asiakkaita arvioit väittämän pitävän paikkansa? (n=54)	Keskiarvo	Mediaani
<i>Asiakas kokee osaavansa löytää ja hakea paremmin itselleen sopivia työllistymismahdollisuuksia</i>	67.4 %	67.5 %
<i>Osallistuminen on lisännyt asiakkaan luottamusta hänen työllistymismahdollisuuksiinsa</i>	60.4 %	60.0 %
<i>Asiakas kokee, että osallistuminen on kannustanut häntä aktiiviseen työnhakuun</i>	63.1 %	69.5 %
<i>Asiakas kokee osallistumisen selkeyttäneen hänen urasuunnitelmiaan</i>	53.5 %	53.0 %
<i>Asiakas tunnistaa ja osaa sanoittaa paremmin osaamistaan</i>	59.6 %	64.5 %
<i>Asiakkaalle on syntynyt uusia työllistymisessä auttavia ja kannustavia ihmissuhteita</i>	18.4 %	12.5 %
<i>Osallistuminen on rohkaissut asiakasta hyödyntämään myös muita TE-palveluja (esim. työkokeilu, muu valmennus)</i>	51.3 %	50.0 %
<i>Asiakas on saanut työtä, koska hän on suorittanut osana valmennusta korttikoulutuksen (esim. työturvallisuuskortti)</i>	30.4 %	25.0 %
<i>Asiakas ei koe, että valmennukseen osallistumisella on ollut vaikutusta työllistymiseni edistymiseen</i>	25.7 %	20.0 %

Sanalliset vastaukset tukivat väittämien kautta muodostunutta kuvaa valmennuksiin osallistumisen työllistymistä edistävästä vaikutuksesta. TE-asiantuntijat näkivät vaikutukset melko vaihtelevina, mutta kuitenkin pääosin positiivisina, vaikka valmennuksiin osallistumisen kytkös työllistymiseen jäi usein pimentoon.

”Vaihtelee täysin asiakkaan tilanteesta. Joillekin asiakkaille valmennus on antanut uskoa työnhakuun ja asiakas päässyt töihin. Toisille uusi ala tai korttikoulutus on mahdollistanut työllistymisen. Toiset eivät valmennuksista huolimatta etene työnhaussa.”; ”Vaihteleva. Jos asiakkaalla on hyvä asenne valmennukseen osallistumisesta niin hän luultavasti saa siitä enemmän irti.”

”Ne ketkä ovat motivoituneita saavat lisää motivaatiota, osa taas kokee että taas yksi asia tehty eikä mitään vaikutusta.”; ”Moni on kokenut valmennukset hyviksi ja ovat saaneet lisätsemppiä työnhakuun ja koulutukseen”; ”Positiivinen merkitys. Ei ehkä suoraan valmennuksesta töihin, mutta pidemmällä tähtäimellä erittäin tärkeä.”

”Osallistuminen on selkeyttänyt asiakkaan suunnitelmia ja omaa osaamista. Monen kohdalla tilanne on mennyt eteenpäin valmennuksen ansiosta.”; ”Valmennukset ovat selkiyttäneet urasuunnitelmia ja omia taitoja.”; ”Taidot lisääntyvät, asiakas keskittyy niihin asioihin, jotka vaikuttavat omaan työnhakuun ja tulee aktiiviseksi toimijaksi prosessissa, joka voi monesti tuntua ahdistavalta. Hallinnan tunne lisääntyy, kokemus siitä, että ei ole yksin vahvistuu ja uusia mahdollisuuksia ja polkuja avautuu.”

”Hyvä vaikutus. Ovat saaneet uusia vinkkejä, uusia näkökulmia ja oman osaamisen ja vahvuuksien tunnistamista sekä myös heikkouksien havaitsemista. Itseluottamusta ja aktivoitumista”; ”Kannustaa tekemään työhakemuksia, koska työhakemus ja CV kunnossa.”; ”Joidenkin kohdalla esim. CV:n uudelleen muokkauksen jälkeen on saanut kutsuja haastatteluun”

7.4 Arviot ohjauksessa suurimman painoarvon omaavista seikoista

Kysyttäessä TE-asiantuntijoilta, millä seikoilla he kokivat olevan suurin painoarvo heidän ohjatessaan asiakkaita valmennuksiin, valtaosassa vastauksia korostui asiakaslähtöisyys. Asiakaslähtöisyys näkyi vastauksissa niin asiakkaan motivaatioon liittyen kuin siinä, että valmennuksen tulisi vastata asiakkaan tarvetta niin sisällön, toteutustavan kuin oikea-aikaisuudenkin osalta. Osassa vastauksia näkyi, että asiakkaan motivaatiota ja kiinnostusta osallistumiseen heräteltiin pidempikestoisen ohjausprosessin kautta. Toisaalta asiakasta voitiin TE-asiantuntijan toimesta aktivoida osallistumaan palveluun, jotta sen kautta saataisiin syvempää ymmärrystä asiakkaan tilanteesta ja tarpeista tukemaan osallistumisen jälkeistä ohjausta.

”Asiakkaan näkökulmasta se, että palvelu sopii tilanteeseen ja on oikea-aikainen, myös mahdollisuus itse valita ja vaikuttaa”; ”Tarpeita vastaava sisältö, palvelun kesto ja toteutustapa.”; ”Asiakkaan motivaatio ja se kuinka hyvin asiantuntijana osaan tunnistaa asiakkaan tarpeet joihin valmennus voisi vastata”

”Markkinointipuheella ja asiakkaan oman mielenkiinnon herättelyllä. Asiakkaalla tulee olla motivaatio kohdillaan, että hän osaa hyödyntää valmennuksen annin omaksi edukseen.”; ”On tärkeää, että asiakas ymmärtää valmennuksesta saatavat hyödyt”; ”Asiakkaalle kerrottava selkeästi mistä valmennuksessa on kyse, missä se tapahtuu ja mitä osaamista/välineitä tarvitsee olla. Hyvä vuorovaikutus asiakkaan kanssa.”

”On tärkeää kertoa valmennuksen kestosta, taloudellisista hyödyistä, valmennuksen sisällöstä. Toisinaan on hyvä antaa asiakkaalle myös mahdollisuus miettiä valmennukseen osallistumista. On hyvä kertoa myös valmennusten sitovuudesta, kun asiakas pohtii valmennukseen osallistumista.”; ”Asiakkaan oma mielenkiinto ja motivaatio sekä pitkäjänteinen kannustus. Hyvin pieni osa

kiinnostuu palveluista heti ensimmäisen kerran, kun niistä puhutaan, mutta pidemmällä markkinoinnilla asiakkaita saa osallistumaan palveluihin”

”Aktivointi. Ei anneta työttömyyden pitkittyä, vaan ohjataan ajoissa palveluihin. Näistä saadaan aina melko hyvät arvit, joiden pohjalta on hyvä miettiä jatkopolkua.” (Huom. arvi viittaa tässä yhteydessä valmentajan TE-toimistolle valmennuksen lopussa toimittamaan ARVI-palautteeseen)

7.5 TE-asiantuntijoiden tekemät kehittämissuositukset

TE-asiantuntijoilla oli vastaavalla tavalla kuin asiakkaillakin mahdollisuus kertoa ajatuksiinsa siitä, miten valmennuspalveluja tai TE-asiantuntijoiden niihin tekemää ohjausta tulisi kehittää. TE-asiantuntijoiden näkemyksessä nousi esiin valmennukseen osallistuneiden asiakkaiden kokemusten nykyistä laajempi jakaminen sekä muun muassa se, että ohjauksessa tulisi varmistaa osallistumisen olevan asiakaslähtöistä. Valmennusten laadukas sekä toisaalta tasalaatuinen toteutus oli TE-asiantuntijoiden arvioiden mukaan melko kiinteässä yhteydessä valmentajiin – valmentajien osaamiseen sekä valmennuksilta odotettuun sisältöön tulisi kiinnittää parempaa huomiota valmennusten toteutuksen aikana. Esiin nousi myös ajatuksia valmennuksiin liittyvän yritys yhteistyön kehittämisestä.

”Asiakkailta saatua positiivista palautetta eri valmennuksista voisi jakaa aktiivisemmin. Se voisi kannustaa asiantuntijoita palveluohjauksessa.”

”Valmennukseen ohjauksessa nimenomaan kohdattava ja kuultava asiakasta. Valmennus on melko turha, jos asiakkaalle jää tunne, että tähän on vaan pakko osallistua. Mitä enemmän asiakkaalla mahdollisuus omaan valintaan niin tuloskin varmasti parempi. Valmennuksien osalta ei pidä unohtaa niitä joilla ei digivalmiuksia. Olisiko tätä mahdollisuus valmentaa/kouluttaa asiakkaille itse työnsä rinnalla?”

”Hyvät ja tehokkaat valmentajat. Valmennuksista tulisi saada painoarvoa työnhakuun ja ponnahduslautaa työmarkkinoille. Monet valmennuksen kävijät kuitenkin jäävät työttömäksi valmennuksen jälkeen.”; ”Valmennuksissa voisi kehittää vielä enemmän laadukkaampiin ansioluetteloihin ja hakemuksiin. Kuitenkin nykypäivänä erottautuminen on tärkeää, perushakemuksella ja ansioluettelolla ei pääse niin hyvin eteenpäin. Minusta ainakin ryhmämuotoisessa valmennuksessa pitäisi tehdä graafiset ansioluettelot. Mennäänkö kuitenkin siellä siinä, missä aita on matalin? Samoin työhönvalmennuksessa voisi keskittyä graafisuuteen. Valmentajasta näyttää olevan myös aika paljon kiinni se, kuinka paljon dokumentteihin kiinnitetään huomiota. Toisilla valmentajilla asiakas tekee loistavat asiakirjat ja toisilla välttävät. Eli tasalaatuisuus olisi toivomuslistalla. Ohjaaminen valmennuksiin on helppoa, joten on virkailijan omasta halusta kiinni, kuinka paljon ohjauksia tekee.”

”Yhteistyötä yritysten kanssa jotka voisivat palkata vaikka määräaikaiseksi valmennuksen käyneitä, jotta asiakkaat kokisivat että siitä on jotain hyötyä työllistymiseen.”

8 Havaintoja kyselyjen tulosten yhteneväisyyksistä ja eroavaisuuksista

Tässä luvussa tarkastellaan yhteneväisyyksiä ja eroavaisuuksia asiakas- ja TE-asiiantuntijakyselyjen tulosten osalta. Osallistumista edeltävän ja sen jälkeisen sekä valmennusten työllistymistä edistävän vaikutuksen osalta tarkastelua kohdennetaan niihin seikkoihin, jotka nousivat asiakaskyselyn tuloksissa useille asiakkaille yhteisinä kokemuksina tai arvioina.

8.1 Osallistumista edeltänyt aika

TE-asiiantuntijoiden arviot asiakkaiden kokemuksista ja arvioista ennen asiakkaan päätöstä osallistua valmennuksiin olivat varsin yhteneväiset asiakkaiden arvioiden kanssa having- ja loving-ulottuvuuksien osalta. Molempien tekemien arviointien kautta useille asiakkaille merkityksellisenä nousi esiin usko siitä, että osallistuminen voisi auttaa asiakasta saamaan työpaikan, valmennusten maksuttomuus, tarpeita vastaava sisältö sekä sopiva toteutustapa ja -paikka. Vuorovaikutus TE-asiiantuntijan kanssa ja siihen liittyen sekä tarpeiden että toiveiden kuuleminen ja kannustus osallistumiseen tunnistettiin asiakkaille merkitykselliseksi. Vuorovaikutuksessa – ja valmennukseen ohjaamisessa – näyttäytyi eroa siinä, että TE-asiiantuntijat arvioivat huomattavasti asiakaskyselyn tuloksia vahvemmin asiakkaiden kokeneen TE-asiiantuntijan esitelleen useita asiakkaan tarpeeseen vastanneita palveluja, joista asiakas itse olisi vastannut sopivimman.

TE-asiiantuntijat arvioivat doing- ja being-ulottuvuuksiin liittyvien väittämien osalta asiakkaiden pyrkimyksen aktiiviseen toimintaan kohti omia tavoitteita selkeästi vähempänä sekä toiveen tekemistä ja vaihtelusta arkeen jonkin verran vähäisempänä kuin millainen kuva niistä muodostui asiakkaiden antamien vastausten kautta. TE-asiiantuntijat tunnistivat osan asiakkaista kokeneen valmennukseen osallistumisen ”pakolliseksi”, mutta he arvioivat sen yleisyyden huomattavasti vähempänä kuin mitä asiakkaiden kokemusten ja arvioiden kautta nousi esiin. Taulukkoon 21 on koottu valmennukseen osallistumista edeltäneeseen aikaan liittyen arviot niiden väittämien osalta, jotka nousivat esiin useille asiakkaille yhteisinä arvioina ja kokemuksina hyvinvoinnin eri ulottuvuuksien avulla.

Taulukko 21. Asiakkaiden ja TE-asiantuntijoiden kokemuksia ja arvioita ennen valmennusta

Asiakkaille esitetty väittäjä / TE-asiantuntijoille esitetty väittäjä	% asiakkaista oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä	TE-asiantuntijat arvioivat väittämän pitävän paikkansa (0–100 %) asiakaidensa osalta	
		Keskiarvo	Mediaani
Having – "ihminen materiaalisena olentona"			
"Osallistuminen voisi auttaa minua saamaan työpaikan" / "Osallistuminen voisi auttaa asiakasta saamaan työpaikan"	75.8 %	76.4 %	80.0 %
"Valmennuksen maksuttomuudella oli suuri merkitys haluuni osallistua siihen" / "Valmennuksen maksuttomuudella oli suuri merkitys asiakkaan haluun osallistua siihen"	71.5 %	61.5 %	80.0 %
"Tiesin valmennuksen sisällön ja tavoitteet ja ne vaikuttivat tarpeisiini sopivilta" / "Asiakas tiesi ennen osallistumis päätöstä valmennuksen sisällön ja tavoitteet, ja ne vaikuttavat hänestä hänen tarpeisiinsa sopivilta"	77.2 %	75.9 %	82.0 %
Loving – "ihminen sosiaalisena olentona"			
"TE-asiantuntija kuuli tarpeeni ja toiveeni" / "Haluun osallistua vaikutti kokemus siitä, että TE-asiantuntija kuulee asiakkaan tarpeet ja toiveet"	79.8 %	69.6 %	76.0 %
"TE-asiantuntija kannusti minua osallistumaan" / "TE-asiantuntija kannusti asiakasta osallistumaan"	84.5 %	88.6 %	90.0 %
"TE-asiantuntija esitteli minulle eri palveluvaihtoehtoja, joista valitsin sopivimman" / "TE-asiantuntija esitteli asiakkaalle eri palveluvaihtoehtoja, joista asiakas valitsee itselleen sopivimman"	62.1 %	73.9 %	80 %
Doing – "ihminen aktiivisena olentona"			
"Pyrkimyksenäni oli toimia aktiivisesti omiin tavoitteisiini pääsemiseksi" / "Asiakas pyrkimyksenä oli toimia aktiivisesti omiin tavoitteisiinsa pääsemiseksi"	85.9 %	59.9 %	62.5 %
"Toivoin saavani työllistymistäni auttavaa tietoa ja taitoja" / "Osallistumiseen vaikutti asiakkaan toive saada työllistymisessä auttavaa tietoa ja taitoja"	87.7 %	72.3 %	80.0 %
Being – "ihminen kokevana olentona"			
"Toivoin saavani tekemistä tai vaihtelua arkeeni" / "Asiakas toivoi saavansa tekemistä tai vaihtelua arkeensa"	68.6 %	59.9 %	62.5 %
"Osallistuminen kuulosti pakolliselta ja tuntui, ettei minulla ollut muuta vaihtoehtoa" / "Osallistuminen kuulosti asiakkaasta pakolliselta ja hänestä tuntui, ettei hänellä ole muuta vaihtoehtoa"	40.8 %	21.5 %	15.0 %

8.2 Osallistumisen jälkeinen aika

Asiakkaiden arviot ja kokemukset sekä TE-asiantuntijoiden arviot asiakkaidensa kokemuksista olivat muutoin monin osin melko yhteneväisiä, mutta etenkin having-ulottuvuuteen liittyvien väittämien osalta oli nähtävissä huomattavia eroja. TE-asiantuntijoiden arvioissa alle kolmanneksen asiakkaista kokeneen, ettei osallistumisella ole ollut vaikutusta asiakkaan taloudelliseen tilanteeseen tai toimeentuloon, asiakkaiden vastausten kautta tämä kokemus välittyi huomattavasti vahvempana – 70.8 % asiakkaista oli ollut täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämän ”Osallistumisella ei ole ollut minkäänlaista vaikutusta taloudelliseen tilanteeseeni tai toimeentulooni” osalta. TE-asiantuntijat arvioivat myös asiakkaiden kokeneen osallistumisen auttaneen työpaikan saamisessa huomattavasti positiivisempaan kuin miltä se näytti asiakkaiden kokemuksissa ja arvioissa. Taulukkoon 22 on koottu valmennuksen jälkeiseen aikaan liittyen asiakkaiden ja TE-asiantuntijoiden arviot niiden väittämien osalta, jotka nousivat esiin useille asiakkaille yhteisinä arvioina ja kokemuksina hyvinvoinnin eri ulottuvuuksien avulla.

Taulukko 22. Asiakkaiden ja TE-asiantuntijoiden kokemuksia ja arvioita valmennuksen jälkeen

Asiakkaille esitetty väittämä / TE-asiantuntijoille esitetty väittämä	% asiakkaista oli väittämän kanssa täysin tai jokseenkin samaa mieltä	TE-asiantuntijat arvioivat väittämän pitävän paikkansa (0–100 %) osalta	Keskiarvo	Mediaani
Having – ”ihminen materiaalisena olentona”				
”Osallistumisella ei ole ollut minkäänlaista vaikutusta taloudelliseen tilanteeseeni tai toimeentulooni” / ”Osallistumisella ei ole ollut minkäänlaista vaikutusta taloudelliseen tilanteeseen tai toimeentuloon”	70.8 %	30.0 %		25.5 %
”Osallistuminen on auttanut minua saamaan työtä” / ”Asiakas kokee, että osallistuminen on auttanut hän saamaan työtä”	29.6 %	58.3 %		62.5 %
”Uskon, että osallistumisella tulee olemaan tulevaisuudessa positiivista vaikutusta toimeentulooni” / ”Asiakas uskoo, että osallistumisella tulee olemaan tulevaisuudessa positiivista vaikutusta hänen toimeentuloonsa”	48 %	48.8 %		50.4 %

Loving – "ihminen sosiaalisena olentona"			
"Olen aiempaa rohkeammin yhteydessä työnantajiin tai muihin urasuunnitelmaani liittyviin tahoihin tai henkilöihin" / "Asiakas on aiempaa rohkeammin yhteydessä työnantajiin tai muihin urasuunnitelmaani liittyviin tahoihin tai henkilöihin"	50.6 %	61.6 %	65.0 %
"Valmennus lisäsi luottamustani minun ohjanneeseen TE-asiantuntijaan" / "Valmennus on lisännyt asiakkaan luottamusta hänet siihen ohjanneeseen TE-asiantuntijaan"	49.5 %	54.8 %	59.5 %
Doing – "ihminen aktiivisena olentona"			
"Olen hyödyntänyt käytännössä oppimiani asioita" / "Asiakas on hyödyntänyt käytännössä oppimiaan asioita"	68.2 %	73.7 %	80.0 %
"Olen toteuttanut valmennuksessa tehtyä suunnitelmaa" / "Asiakas on toteuttanut valmennuksessa tehtyä suunnitelmaa"	68.6 %	55.9 %	60.0 %
Being – "ihminen kokevana olentona"			
"Luottamus omiin taitoihini ja osaamiseni vahvistui" / "Asiakkaan luottamus omiin taitoihin ja osaamiseen on vahvistunut"	68.2 %	69.5 %	71.0 %
"Osallistuminen vaikutti positiivisesti jaksamiseen, hyvinvointiini" / "Osallistuminen on vaikuttanut positiivisesti asiakkaan jaksamiseen, hyvinvointiin"	58.8 %	52.4 %	57.0 %

8.3 Työllistymistä edistävä vaikutus

Tarkasteltaessa asiakkaiden arvioita ja kokemuksia sekä TE-asiantuntijoiden arvioita valmennusten työllistymistä edistävästä vaikutuksesta asiakaskyselyn pohjalta esiin nousseiden useille asiakkaille yhteisten kokemusten kautta (asiakkaat olivat täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämän osalta) oli nähtävissä, että ne olivat monin osin yhteneväisiä (taulukko 23). TE-asiantuntijoiden arvioissa siitä, millainen vaikutus osallistumisella oli ollut asiakkaan kokemaan työllistymisen edistämiseen, oli kuitenkin selkeä ero siihen, millainen kuva asiasta muodostui asiakkaiden omien kokemusten ja arvioiden kautta. Asiakkaista 45.9 % oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämän "En koe, että valmennukseen osallistumisella on ollut vaikutusta työllistymiseni edistymiseen" osalta, kun taas TE-asiantuntijat arvioivat väittämän "Asiakas ei koe, että valmennukseen osallistumisella on ollut vaikutusta työllistymiseni edistymiseen" pitävän paikkaansa huomattavasti pienemmän osan kohdalla (keskiarvo 25.7 %, mediaani 20.0 %). TE-asiantuntijoiden arvioissa myös niin sanottujen korttikoulutusten yhteys työpaikan saamiseen ja asiakkaiden rohkaistuminen hyödyntämään

myös muita TE-palveluja näyttäytyivät hieman vahvempina kuin asiakkaiden kokemusten ja arvioiden kautta.

Taulukko 23. Asiakkaiden ja TE-asiantuntijoiden arvioita ja kokemuksia valmennusten työllistymistä edistävästä vaikutuksesta

Asiakkaille esitetty väittäjä / TE-asiantuntijoille esitetty väittäjä	% asiakkaista oli väittämän kanssa täysin tai joihinkin samaa mieltä	TE-asiantuntijat arvioivat väittämän pitävän paikkansa (0–100 %) osalta	Keskiarvo	Mediaani
”Osaan löytää ja hakea paremmin itselleni sopivia työllistymismahdollisuuksia” / ”Asiakas kokee osaavansa löytää ja hakea paremmin itselleen sopivia työllistymismahdollisuuksia”	71.5 %	67.4 %	67.5 %	
”Osallistuminen lisäsi luottamustani omiin työllistymismahdollisuuksiini” / ”Osallistuminen on lisännyt asiakkaan luottamusta hänen työllistymismahdollisuuksiinsa”	56.4 %	60.4 %	60.0 %	
”Osallistuminen kannusti aktiiviseen työnhakuun” / ”Asiakas kokee, että osallistuminen on kannustanut häntä aktiiviseen työnhakuun”	63.9 %	63.1 %	69.5 %	
””Osallistuminen rohkaisi minua hyödyntämään myös muita TE-palveluja (esim. työkokeilu, muu valmennus / ”Osallistuminen on rohkaissut asiakasta hyödyntämään myös muita TE-palveluja (esim. työkokeilu, muu valmennus”	39.4 %	51.3 %	50.0 %	
”Olen saanut työtä, koska suoritin osana valmennusta korttikoulutuksen (esim. työturvallisuuskortti)” / ”Asiakas on saanut työtä, koska hän on suorittanut osana valmennusta korttikoulutuksen (esim. työturvallisuuskortti)”	7.6 %	30.4 %	25.0 %	
”En koe, että valmennukseen osallistumisella on ollut vaikutusta työllistymiseni edistymiseen” / ”Asiakas ei koe, että valmennukseen osallistumisella on ollut vaikutusta työllistymiseni edistymiseen”	45.9 %	25.7 %	20.0 %	

9 Pohdinta ja suositukset

Opinnäytetyön tavoitteena oli tunnistaa ja määrittää valmennusten merkitystä niihin osallistuvien työllistymisen edistymiseen tavalla, joka tukee asiakkaiden ohjausta valmennuspalveluihin sekä valmennusten sisältöjen ja toteutustapojen kehittämistä ja parantaa valmennusten vaikuttavuutta. Tutkimuskysymyksinä olivat ”Mikä merkitys valmennuspalveluun osallistumisella on työnhakijan työllistymisen edistymiseen?”, ”Millainen kuva valmennuspalveluista ja niiden merkityksestä osallistuvien työllistymisen edistymiseen muodostuu lainsäädännön (laki, asetukset, viranomaisohjeet), ohjeiden ja valmennusten kuvausten kautta?”, ”Miten valmennuksiin ohjaamista toteutetaan Kaakkois-Suomen TE-toimistossa?” ja ”Miten hyvinvoinnin ulottuvuuksien avulla tehdyn valmennusten merkityksen tunnistamisen kautta voidaan kehittää Kaakkois-Suomen TE-toimiston valmennuksiin ohjaamista ja niiden sisältöä ja toteutusta?” Keskeiset opinnäytetyön tavoitteisiin liittyvät havainnot asiakaskyselyn, TE-asiantuntijakyselyn sekä aihepiiriä sivuavien tutkimusten ja raporttien pohjalta on esitetty toimenpidesuosituksina Kaakkois-Suomen TE-toimistolle. Ne toimivat samalla suosituksena myös tuleville työllisyysalueille niiden valmistautuessa TE-palvelujen järjestämisvastuun siirtymiseen valtiolta kunnille.

Sekä valmennuksista kerättävän asiakaspalautteen että niiden vaikuttavuuden tilastollisen seurannan ongelmana on se, että ne eivät kerro siitä, millä tavalla valmennukseen osallistuminen tulee vaikuttamaan tai on vaikuttanut henkilön työllistymiseen tai työnhakutilanteessa tapahtuneeseen muutokseen. Työllistymisen edistymisen tunnistamista ja määrittämistä lähestyttiin opinnäytetyössä työllisyyden ja hyvinvoinnin välisen yhteyden kautta. Niiden väliset yhteydet ovat moniulotteisia samoin kuin niihin liittyvät kokemukset (Hedman et al. 2021; Sage 2019; Hult et al. 2016).

Allardtin (1976) määrittelemien ja Martelan (2022) päivittämien ja täydentämien hyvinvoinnin tarveulottuvuuksien *having*, *loving*, *being* ja *doing* avulla tunnistettiin valmennuksiin osallistuneille asiakkaille tehdyn kyselyn kautta heidän kokemuksiaan työllistymisen edistymiseen liittyen valmennukseen ohjaamisen ja osallistumisen prosessin eri vaiheissa – ennen osallistumispäätöstä, valmennuksen aikana ja valmennuksen jälkeen. Kokemukset olivat yksilöllisiä, minkä vuoksi tuloksia ei voida sellaisenaan yleistää koskemaan kaikkia valmennuksiin osallistuvia, mutta niiden kautta on mahdollista muodostaa ymmärrystä muun

muassa useille asiakkaille yhteisistä kokemuksista, joiden huomioimisella voi olla merkitystä tuettaessa asiakkaiden työllistymisen edistymistä (kuva 12 sivulla 52).

Kun TE-toimiston nykymuotoiset valmennuspalvelut ovat syntyneet vuoden 2013 alussa, niin lain valmistelussa ja säädännössä on painotettu sisältöjä, enimmäiskestoja ja valmennuksen aikaisia etuuksia, eikä esimerkiksi sitä millaisia vaikutuksia työnhakija-asiakkaiden työllistymiseen valmennukseen osallistumisella tavoitellaan (Finlex 2012c). On toki mahdollista, että vastaukset heijastelevat TE-asiantuntijoille kohdennetun kyselyn sananmuotoja, mutta kysyttäessä TE-asiantuntijoilta, mitä heistä työllistymisen edistyminen tarkoittaa, syntyvä kuva on varsin moniulotteinen ja sillä on selkeitä yhtymäkohtia hyvinvoinnin ulottuvuuksiin *having*, *loving*, *doing* ja *being*. TE-asiantuntijoiden sanallisissa vastauksissa nousivat esiin asiakkaiden saamat uudet tiedot ja taidot (*having*) ja yksilöllinen tukeminen kohti työllistymistä (*loving*), asiakkaan oma aktivoituminen toimimaan työllistyäkseen (*doing*) sekä kasvanut luottamus omiin vahvuuksiin ja työllistymismahdollisuuksiin (*being*).

Kun asiakkaita pyydettiin arviomaan, kokevatko he valmennukseen osallistumisen vaikuttaneen heidän työllistymisensä edistymiseen, varsin moni koki, ettei osallistumisella ole ollut vaikutusta työllistymisen edistymiseen – täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämän ”*En koe, että valmennukseen osallistumisella on ollut vaikutusta työllistymiseni edistymiseen*” osalta oli 45.9 % vastanneista. Tarkasteltaessa erilaisten väittämien kautta vastaavia elementtejä, kuin mitä TE-asiantuntijat olivat tunnistaneet työllistymisen edistymiseksi, asiakkaiden kokemukset ja arviot näyttävät monin osin positiivisemmilta. Esimerkiksi ”*Olen hyödyntänyt käytännössä oppimiani asioita*”-väittämän osalta täysin tai jokseenkin samaa mieltä oli 68.2 %, ”*Osaan löytää ja hakea paremmin itselleni sopivia työllistymismahdollisuuksia*” 71.5 %, ”*Osallistuminen kannusti aktiiviseen työnhakuun*” 63.9 %, ”*Luottamus omiin taitoihini ja osaamiseeni vahvistui*” 68.2 % ja ”*Osallistuminen lisäsi luottamustani omiin työllistymismahdollisuuksiini*” 56.4 % (*doing*, *being*).

Suositus 1: Valmennusten työllistymistä edistävä vaikutus tulisi sanoittaa siten, että kaikki osapuolet – asiakkaat, TE-asiantuntijat, valmennuspalveluja järjestävät sekä niitä tuottavat toimijat – ymmärtävät samalla tavalla, mistä puhutaan, kun puhutaan työllistymisen edistymisestä. Opinnäytetyö esittää, että sanoittamisessa voi hyödyntää hyvinvoinnin tarveulottuvuuksia *having*, *loving*, *doing*, *being*.

Julkisissa organisaatioissa asiakaspalvelua ja ohjausta määrittävät niin poliittiset, hallinnolliset, lainsäädännölliset kuin institutionaaliset ja organisatoriset reunaviivat (Toiviainen 2022; Åkerblad & Haapakoski 2020). Näin on myös Kaakkois-Suomen TE-toimistossa – lait, asetukset, ohjeet, määrärahat ja tulostavoitteet vaikuttavat asiakkaiden tarpeiden rinnalla siihen millaisia ja kuinka paljon valmennuksia järjestetään ja millaisia työllisyysvaikutuksia tavoitellaan. Vaikka isossa kuvassa TE-toimistojen ohjaus näyttäytyy otetuista kehittämisskeleista – muun muassa kohtaavan asiakastyön työskentelyote (Lahti 2021) – huolimatta edelleen melko organisaatiolähtöiseltä, TE-asiantuntijat arvioissa suuren painoarvon asiakkaiden valmennuksiin ohjaamisessa sai asiakaslähtöisyys. Asiakkaiden kokemusten kautta oli kuitenkin nähtävissä, että asiakas voi TE-asiantuntijoiden ohjauksessa ainakin jossakin määrin vaikuttaa kohteelta, ei aktiiviselta kohti omia tavoitteitaan etenevältä toimijalta. Esimerkiksi doing-ulottuvuuteen liittyen valmennuksiin osallistuneiden asiakkaiden arvioiden kautta pyrkimys toimia aktiivisesti omiin tavoitteisiin pääsemiseksi näyttäytyi huomattavasti vahvempaa kuin TE-asiantuntijoiden arvioissa.

Ohjaukseen liittyvissä tutkimuksissa nousee asiakkaille tärkeinä elementteinä esiin muun muassa luottamus asiakkaan ja ammattilaisen välillä, kokemus kuulluksi tulemisesta, tasa-vertainen vuorovaikutus ja annettavan tuen yksilöllisyys (Kivipelto & Saikkonen 2018; Toiviainen 2022; Åkerblad & Haapakoski 2020). Asiakkaiden kokemuksissa nousi esiin loving-ulottuvuuteen liittyen melko vahvana kokemus kuulluksi tulemisesta ja kannustuksesta ennen valmennukseen osallistumista. Väittämän ”*TE-asiantuntija kuuli tarpeeni ja toiveeni*” osalta täysin tai jokseenkin samaa mieltä oli 79.8 % vastanneista ja ”*TE-asiantuntija kannusti minua osallistumaan*” 84.5 %. Samaan aikaan huomattava osa asiakkaista oli kokenut osallistumisen kuulostaneen pakolliselta ja tunteneen, ettei hänellä ole ollut muuta vaihtoehtoa kuin osallistua valmennukseen. Täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämän ”*Osallistuminen kuulosti minusta pakolliselta ja tuntui, ettei minulla ollut muuta vaihtoehtoa*” osalta oli 40.8 % vastanneista (being). TE-asiantuntijat arvoivat selkeästi suuremman osan asiakkaista kokeneen TE-asiantuntijan esitelleen asiakkaille palveluvaihtoehtoja, joista asiakas valitsi itselleen sopivimman, kuin millaisena asiakkaiden kokemus välittyi asiakkaiden arvioiden kautta.

Noin 30 % asiakkaista koki, että heillä itsellään oli suurin vaikutus päätökseen osallistua valmennukseen, noin 30 % koki suurimman vaikutukseen olleen TE-asiantuntijalla ja noin 30 % arvioi asiakkaalla ja TE-asiantuntijalla olleen yhtä suuri vaikutus siihen, että asiakas

osallistui valmennukseen. TE-asiantuntijoiden sanallisissa arvioissa nousi esiin asiakkaiden oma aktiivisuus ja motivaatio osallistua valmennukseen, mutta myös TE-asiantuntijoiden vahva rooli niihin ohjaamisessa. Esiin nousi myös toiveet osallistumisen vapaaehtoisuudesta ja mahdollisuudesta kokeilla valmennusta, jotta näkisi sen sopivuuden itselle.

Suositus 2: TE-toimistossa tulisi tarkastella tarkemmin asiakkaita kuullen, mitkä seikat ovat melko monen asiakkaan kokeman valmennuksiin osallistumisen pakollisuuden takana – liittykö se TE-toimiston viranomaisrooliin, työttömyysetuuteen ja ohjauksen organisaatiolähtöisyyteen vai voiko kokemus liittyä siihen, millä tavalla valmennukseen ohjaavat asiantuntijat puhuvat valmennuksista ja niihin osallistumisesta asiakkailleen. Jos kokemusten taustalla ovat seikat, joihin voidaan vaikuttaa, tulisi määrittää tarvittavat toimet, joilla kokemusta pakollisuudesta voidaan vähentää.

Suositus 3: TE-asiantuntijoiden antamassa ohjauksessa tulisi kiinnittää huomiota siihen, että kun asiakkaan palvelutarpeeseen vastaamiseen on tarjolla eri palveluvaihtoehtoja, tuetaan asiakasta siinä, että hän valitsee itse niistä sopivimman.

Opinnäytetyössä nousi esiin valmennuksiin osallistuneiden asiakkaiden työllistymisen edistymiseen liittyviä kokemuksia ja arvioita niin osallistumispäätöstä tehdessä kuin valmennuksen aikana ja sen päättymisen jälkeen. Näyttää siltä, että valmennuksiin osallistumisen työllistymisen edistymiseen liittyvä merkitys ja niiden vaikuttavuus ei synny pelkästään varsinaisen valmennukseen osallistumisen kautta, vaan sitä rakennetaan myös valmennusta edeltäneen ja erityisesti niihin osallistumista seuraavaan TE-asiantuntijan ja asiakkaan välisen ohjauksellisen vuoropuhelun kautta (loving). TE-asiantuntijoiden antaman ohjauksen kehittämisen näkökulmasta huomio kiinnittyy siihen, että valmennuksen jälkeen varsin moni asiakas vaikuttaisi kokeneen, ettei valmennukseen osallistumista huomioida TE-asiantuntijan ohjatessa asiakasta valmennuksen jälkeen. ”*Olen keskustellut TE-asiantuntijan kanssa valmennuksen palautteesta*” väittämän osalta jokseenkin tai täysin eri mieltä oli 35 % vastanneista, ”*TE-asiantuntija on huomionnut valmennukseen osallistumiseni ehdottaessaan uusia työllistymistäni tukevia toimia tai palveluja*” 38.6 % ja ”*TE-asiantuntija on kannustanut minua valmennuksessa syntyneen urasuunnitelman toteuttamisessa*” 38.3 %. TE-asiantuntijoiden arvioidessa sitä, kuinka hyvin nuo väittämät pitivät paikkansa heidän asiakkaidensa kokemusten osalta, arviot näyttivät positiivisemmilta.

Suositus 4: Valmennukseen osallistuminen tulee huomioida osallistumisen jälkeisissä asiakkaan ja TE-asiantuntijan välisissä ohjauskeskusteluissa (työnhakukeskustelut, täydentävät työnhakukeskustelut) siten, että vuoropuhelun kautta rakennetaan ja vahvistetaan osallistumisen työllistymistä edistävää vaikutusta eikä valmennukseen osallistuminen jää vain yksittäiseksi TE-toimiston asiakastietojärjestelmän osallistumismerkinnäksi.

Se, että lainsäädännössä, johon perustuen valmennuspalveluja järjestetään, painottuu niiden sisältö ja kestot, vaikuttaa heijastuvan myös hankittuihin valmennuspalveluihin. Tarkasteltaessa vuonna 2022 Kaakkois-Suomen TE-toimistossa toteutettuja valmennuksia niiden esitteiden kautta korostuu valmennusten sisältö ja osallistumisen aikainen toiminta (having, doing). Työllistyminen näyttäytyy ylätasoinen lupauksena, johon ei liity selkeitä tavoitteita ajan tai työsuhteen laadun suhteen tai nouse esiin se, mitä muuta työllistymisen toteutuminen edellyttää asiakkaalta kuin valmennukseen osallistumisen. Huomioiden se, että pääosa valmennuksista on varsin lyhyitä, on melko epätodennäköistä, että työllistyminen tapahtuu valmennuksessa olon aikana (esimerkiksi viiden päivän kestoisen verkkotyönhakuvalmennus).

Asiakkaille kohdennetun kyselyn perusteella valtaosa asiakkaista koki tienneensä valmennuksen sisällön ja tavoitteet ennen osallistumispäätöstä, ja ne olivat vaikuttaneet juuri hänen tarpeisiinsa sopivilta. Moni oli myös kokenut valmennuksen olleen jopa odotuksiaan parempi. Valmennusesitteiden kuvausten kautta tarkasteltuna eri valmennukset vaikuttavat kuitenkin sisällöltään ja tavoitteiltaan melko samanlaisilta. Esitteiden kautta muodostuva kuva herättääkin kysymyksen siitä, miten asiakas voi ohjautua juuri tarpeensa mukaiseen valmennukseen, jos tarpeet ovat vaihtelevia ja yksilöllisiä, mutta valmennusten välillä ei näytä olevan juurikaan eroja muun kuin toteutustavan (verkko-, ryhmä- tai yksilöpalvelu) suhteen ja osallistumisen kytkös osallistujan työllistymiseen tai sen edistymiseen on sumea? Asiakkaiden kehittämisehdotuksina valmennuksiin ohjaamiseen liittyen nousi esiin, että TE-asiantuntijoiden tulisi tuntea paremmin valmennuksen sisällöt ja mahdollisuudet ja viestiä tuota tietoa asiakkaille heti työhaun alkuvaiheesta alkaen ennen kuin työttömyys pääsee pitkittymään.

Suositus 5: Niitä vaikutuksia, joita valmennukseen osallistumisella tavoitellaan ja niitä toimia, joita noiden vaikutuksen saavuttamisen arvioidaan edellyttävän myös osallistumisen jälkeen, tulisi kuvata nykyistä selkeämmin ja konkreettisemmin valmennusten esitteistä. Kuvaaminen tulisi tehdä siten, että

valmennukseen ohjaavalla TE-asiantuntijalla ja siihen osallistuvalla asiakkaalla olisi selkeä ymmärrys valmennuksessa ja se voitaisiin jo osallistumis päätöstä tehdessä kytkeä asiakkaan tavoitteisiin tähtäävään palveluprosessiin, joka etenkin lyhyiden valmennusten osalta jatkuu myös valmennuksen päättymisen jälkeenkin.

Eri tutkimuksissa ja raporteissa suositellaan, että vaikuttavuuden seurannan tulisi olla moniulotteisempaa ja huomioida myös muuta kuin suoria työllistymisvaikutuksia (Alasalmi et al. 2022; Puig-Barracina et al. 2020). Toivottua vaikuttavuutta ja sen mittaamista olisi hyvä huomioida jo siinä vaiheessa, kun suunnitellaan valmennuksen hankintaa (Oosi et al. 2020). Jotta valmennusten vaikuttavuutta voitaisiin parantaa, olisi ensin tunnistettava millaisia työllistymistä edistäviä vaikutuksia niillä on. Opinnäytetyö ei anna suoraa vastausta siihen, miten vaikuttavuutta, valmennusten merkitystä niihin osallistuvien työllistymisen edistymiseen tulisi mitata. On kuitenkin nähtävissä, että yhtenä vaihtoehtona valmennuksiin osallistuvien kokeman työllistymisen edistymisen näkyväksi tekemiseen voi hyödyntää työllisyyden ja hyvinvoinnin välistä kytköstä ja toteuttaa mittaamista hyvinvoinnin tarveulottuvuuksia muokailleen.

Suositus 6. Kun on sanoitettu, mitä työllistymisen edistyminen on, tulisi määrittellä mittarit sen tunnistamiseen ja seurantaan ja huomioida niitä niin valmennusten suunnittelussa, hankinnassa kuin toteutuksenkin aikana. Hyvinvoinnin ulottuvuuksien kautta tarkasteltuna valmennusten työllistymistä edistävä vaikutus on moniulotteinen, joten valmennusten vaikutusten ja vaikuttavuuden mittaamista tulisi kehittää moniulotteisempaan suuntaan.

Opinnäytetyö ei anna vastausta siihen, miten valmennusten toteutustapoja (ryhmässä, verkossa, yksilövalmennuksena) tulisi kehittää – asiakaskyselyyn vastanneista pääosa koki toteutustavan olleen itselle sopiva. Mahdollinen jatkotutkimuksen aihe voisi kuitenkin olla sen tarkastelu, missä määrin toteutustapa itseasiassa vaikuttaa siihen, mihin valmennukseen henkilö päättää osallistua. Rinnalla voisi myös tarkastella sitä, missä määrin toteutustapa vaikuttaa koettuun ja eri tavoin todennettavissa olevaan työllistymisen edistymiseen.

Asiakaskyselyn aineisto olisi mahdollistanut nyt tehtyä syvemmänkin tarkastelun esimerkiksi ikäryhmittäin, valmennuksittain, osallistumistavoin tai osallistumista edeltäneen työtömyyden keston perusteella, mutta työn laajuuden vuoksi niitä ei nyt tarkasteltu tarkemmin.

Kiinnostavaksi avoimiksi kysymyksiksi ja mahdollisiksi jatkotutkimusaiheiksi jäävät muun muassa se, missä määrin asiakkaan kokemus siitä, kenellä on ollut suurin vaikutus siihen, että hän on osallistunut valmennukseen, näkyy siinä, millaisena hän on kokenut valmennuksen ja sen työllistymistä edistävän vaikutuksen sekä se, eroavatko kokemukset ja vaikutukset esimerkiksi ikäryhmittäin tai otettaessa vertailuun mukaan myös työnhakijoina olevat ulkomaan kansalaiset.

Opinnäytetyön suositukset on tarkoitettu ensisijaisesti Kaakkois-Suomen TE-toimistolle. Huomioiden se, että valmennuspalveluiden kautta työllistymisen edistämiseen kohdennetaan valtakunnallisesti vuosittain miljoonia euroja ja niihin osallistuu kymmeniätuhansia henkilöjä, olisi jo aika määrittää valtakunnallisesti, mitä työllistymisen edistymisellä tarkoitetaan, miten sitä tunnistetaan ja mitataan. Tämä opinnäytetyö toimii yhtenä suunnannäyttäjänä siinä, että määrittämistä ja mittaamista on mahdollista tehdä esimerkiksi hyvinvoinnin tarveulottuvuuksia *having, loving, doing ja being* hyödyntäen.

10 Yhteenveto

Opinnäytetyö tehtiin Kaakkois-Suomen TE-toimistolle. Sen tavoitteena oli tunnistaa ja määrittää valmennusten merkitystä niihin osallistuvien työllistymisen edistymiseen tavalla, joka tukee asiakkaiden ohjausta valmennuspalveluihin, niiden sisältöjen ja toteutustapojen kehittämistä ja parantaa valmennusten vaikuttavuutta.

Työlle asetettua tavoitetta lähestyttiin ensin tarkastelemalla valmennuspalveluita – työnhakuvalmennus, työhönvalmennus, uravalmennus ja yrittäjäysvalmennus – niihin liittyvän lainsäädännön, viranomais- ja muiden ohjeiden sekä erilaisten raporttien ja tutkimusten valossa. Hieman lähemmin tutustuttiin Kaakkois-Suomen TE-toimistossa vuonna 2022 olleisiin valmennuksiin ja siihen, millainen vaikutelma niistä syntyy palveluntuottajien esitteiden kautta. Valmennusten sisältöjen, tarkoituksen ja tavoitteiden sekä todennettavissa olevan vaikuttavuuden lisäksi tarkasteltiin niihin ohjaamista, miltä ohjaaminen näyttää tutkitun tiedon kautta, millaisia kehittämisaskeleita ohjaamisessa on otettu ja millaisia elementtejä hyvään ohjaukseen liittyy asiakkaiden näkökulmasta.

Esille nousi se, että TE-toimiston nykymuotoisten valmennuspalvelujen syntyessä vuoden 2013 alussa, lain valmistelussa ja säädännössä on painotettu sisältöjä, enimmäiskestoja ja valmennuksen aikaisia etuuksia, eikä esimerkiksi sitä millaisia vaikutuksia työnhakija-asiakkaiden työllistymiseen valmennukseen osallistumisella tavoitellaan. Se, että lainsäädännössä, johon perustuen valmennuspalveluja järjestetään, painottuu niiden sisältö ja kestot, vaikuttaa heijastuvan myös hankittuihin valmennuspalveluihin. Valmennusten esitteissä työllistymisen kytkeytyminen valmennukseen osallistumiseen näyttäytyy ylätasoinen lupausena. Valmennuksiin osallistuneiden asiakkaiden niistä antamien palautteiden kautta valmennukset näyttävät erittäin hyviltä. Jos taas tarkastellaan niiden vaikuttavuutta osallistujan työllisyyteen esimerkiksi työnhakijana olevan valmennukseen osallistumisen jälkeisten työllisyystilanteen muutosten kautta, niiden vaikuttavuus työllistymisen edistymiseen on varsin heikko. Asiakaspalautteet tai tehtävä vaikuttavuusmittaus eivät kerro siitä, onko valmennukseen osallistuminen vaikuttanut henkilön kokemaan tai todennettavissa olevaan työllistymisen edistymiseen.

Eri tutkimuksissa (Hedman et al. 2021; Sage 2019) on todettu, että työllisyyden ja hyvinvoinnin välillä on selkeä mutta moniulotteinen kytkös. Mietittäessä opinnäytetyöhön liittyen näkökulmia, jotka voisivat auttaa tunnistamaan ja määrittämään valmennusten merkitystä niihin osallistuneiden työllistymisen edistymiseen, nousi esiin kysymys siitä, voisiko merkityksen tunnistamisessa ja määrittämisessä hyödyntää hyvinvointia kuvaavia ulottuvuuksia. Allardt (1976) on määrittänyt ja Martela (2022) päivittänyt ja täydentänyt hyvinvointia kuvaaviksi tarveulottuvuuksiksi *having*, *loving*, *doing* ja *being*.

Valmennusten työllistymistä edistävää vaikutusta tarkasteltiin Kaakkois-Suomen TE-toimiston valmennuksiin tammi-syyskuussa 2022 osallistuneille asiakkaille ja vuonna 2022 noihin valmennuspalveluihin asiakkaita ohjanneille TE-asiantuntijoille kohdennettujen Webropol-kyselyjen avulla. Molemmissa kyselyistä pyrittiin tunnistamaan useille asiakkaille yhteisiä työllistymisen edistymiseen liittyviä kokemuksia ja arvioita hyödyntäen sekä kyselyjen muotoiluissa että niiden tulosten arvioinnissa hyvinvoinnin tarveulottuvuuksia. Asiakaskysely jaoteltiin ajallisesti kolmeen eri vaiheeseen – ennen osallistumista, osallistumisen aikana ja osallistumisen jälkeen. TE-asiantuntijoille kohdennetussa kyselyssä tarkasteltiin valmennusta edeltänyttä ja sen jälkeistä aikaa. Asiakkaiden arvioissa omia kokemuksiaan TE-asiantuntijat arvioivat, miten heidän asiakkaansa, jotka ovat osallistuneet valmennuksiin, olivat kokeneet. Asiakaskyselyyn vastanneita oli 277 ja TE-asiantuntijakyselyyn 54.

Kysyttäessä TE-asiantuntijoilta, mitä heistä työllistymisen edistyminen tarkoittaa, syntyvä kuva on varsin moniulotteinen ja sillä on selkeitä yhtymäkohtia hyvinvoinnin ulottuvuuksiin *having*, *loving*, *doing* ja *being*. TE-asiantuntijoiden sanallisissa vastauksissa nousivat esiin asiakkaiden saamat uudet tiedot ja taidot (*having*) ja yksilöllinen tukeminen kohti työllistymistä (*loving*), asiakkaan oma aktivoituminen toimimaan työllistyäkseen (*doing*) sekä kasvanut luottamus omiin vahvuuksiin ja työllistymismahdollisuuksiin (*being*).

Vaikka asiakkaiden kokemukset ovat aina henkilökohtaisia ja yksilöllisiä, eikä niitä voida sellaisenaan yleistää koskemaan kaikkia valmennuksiin osallistuvia, asiakaskyselyn kautta on nähtävissä, että työllistymisen edistymiseen liittyvien kokemusten tunnistamiseen voidaan hyödyntää hyvinvoinnin tarveulottuvuuksia. Vastauksista on myös mahdollista muodostaa ymmärrystä muun muassa useille asiakkaille yhteisistä kokemuksista, joiden huomiomisella voi olla merkitystä tuettaessa asiakkaiden työllistymisen edistymistä (kuva 12 sivulla 52).

Opinnäytetyössä nousi esiin valmennuksiin osallistuneiden asiakkaiden työllistymisen edistymiseen liittyviä kokemuksia ja arvioita niin osallistumispäätöstä tehdessä kuin valmennuksen aikana ja sen päättymisen jälkeen. Näyttää siltä, että valmennuksiin osallistumisen työllistymisen edistymiseen liittyvä merkitys ja niiden vaikuttavuus ei synny pelkästään varsinaisen valmennukseen osallistumisen kautta, vaan sitä rakennetaan myös valmennusta edeltäneen ja erityisesti niihin osallistumista seuraavaan TE-asiiantuntijan ja asiakkaan välisen ohjauksellisen vuoropuhelun kautta (loving). Opinnäytetyössä tehtiin havaintoja siitä, millä tavalla asiakkaiden kokemukset ja arviot erosivat siitä, miten TE-asiiantuntijat arvioivat asiakkaidensa kokeneen ja arvioineen. Noiden havaintojen sekä tarkasteltujen tutkimusten ja raporttien pohjalta tehtiin Kaakkois-Suomen TE-toimistolle suosituksia valmennusten ja niihin liittyvän ohjaamisen sekä vaikuttavuuden tunnistamisen ja mittaamisen kehittämiseksi:

1. Valmennusten työllistymistä edistävä vaikutus tulisi sanoittaa siten, että kaikki osapuolet – asiakkaat, TE-asiiantuntijat, valmennuspalveluja järjestävät sekä niitä tuottavat toimijat – ymmärtävät samalla tavalla, mistä puhutaan, kun puhutaan työllistymisen edistymisestä. Opinnäytetyö esittää, että sanoittamisessa voi hyödyntää hyvinvoinnin tarveulottuvuuksia having, loving, doing, being.
2. TE-toimistossa tulisi tarkastella tarkemmin asiakkaita kuullen, mitkä seikat ovat melko monen asiakkaan kokeman valmennuksiin osallistumisen pakollisuuden takana – liittyykö se TE-toimiston viranomaisrooliin, työttömyysetuuteen ja ohjauksen organisatiolähtöisyyteen vai voiko kokemus liittyä siihen, millä tavalla valmennukseen ohjaavat asiiantuntijat puhuvat valmennuksista ja niihin osallistumisesta asiakkailleen. Jos kokemusten taustalla ovat seikat, joihin voidaan vaikuttaa, tulisi määrittää tarvittavat toimet, joilla kokemusta pakollisuudesta voidaan vähentää.
3. TE-asiiantuntijoiden antamassa ohjauksessa tulisi kiinnittää huomioita siihen, että kun asiakkaan palvelutarpeeseen vastaamiseen on tarjolla eri palveluvaihtoehtoja, tuetaan asiakasta siinä, että hän valitsee itse niistä sopivimman.
4. Valmennukseen osallistuminen tulee huomioida osallistumisen jälkeisissä asiakkaan ja TE-asiiantuntijan välisissä ohjauskeskusteluissa (työnhakukeskustelut, täydentävät työnhakukeskustelut) siten, että vuoropuhelun kautta rakennetaan ja vahvistetaan

osallistumisen työllistymistä edistävää vaikutusta eikä valmennukseen osallistuminen jää vain yksittäiseksi TE-toimiston asiakastietojärjestelmän osallistumismerkinnäksi.

5. Niitä vaikutuksia, joita valmennukseen osallistumisella tavoitellaan ja niitä toimia, joita noiden vaikutuksen saavuttamisen arvioidaan edellyttävän myös osallistumisen jälkeen, tulisi kuvata nykyistä selkeämmin ja konkreettisemmin valmennusten esitteistä. Kuvaa-
minen tulisi tehdä siten, että valmennukseen ohjaavalla TE-asiantuntijalla ja siihen osal-
listuvalla asiakkaalla olisi selkeä ymmärrys valmennuksessa ja se voitaisiin jo osallistu-
mispäätöstä tehdessä kytkeä asiakkaan tavoitteisiin tähtäävään palveluprosessiin, joka
etenkin lyhyiden valmennusten osalta jatkuu myös valmennuksen päättymisen jälkeen-
kin.
6. Kun on sanoitettu, mitä työllistymisen edistyminen on, tulisi määritellä mittarit sen tun-
nistamiseen ja seurantaan ja huomioida niitä niin valmennusten suunnittelussa, hankin-
nassa kuin toteutuksenkin aikana. Hyvinvoinnin ulottuvuuksien kautta tarkasteltuna val-
mennusten työllistymistä edistävä vaikutus on moniulotteinen, joten valmennusten vai-
kutusten ja vaikuttavuuden mittaamista tulisi kehittää moniulotteisempaan suuntaan.

Huomioiden se, että valmennuspalveluiden kautta työllistymisen edistämiseen kohdenne-
taan valtakunnallisesti vuosittain miljoonia euroja ja niihin osallistuu kymmeniätuhansia
henkilöjä, olisi hyvä määrittää valtakunnallisesti, mitä työllistymisen edistymisellä tarkoite-
taan, miten sitä tunnistetaan ja mitataan. Tämä opinnäytetyö toimii yhtenä suunnannäyttä-
jänä siinä, että määrittämistä ja mittaamista on mahdollista tehdä esimerkiksi hyvinvoinnin
tarveulottuvuuksia *having, loving, doing* ja *being* hyödyntäen.

Asiakaskyselyn kautta syntynyt aineisto olisi mahdollistanut nyt tehtyä syvemmänkin tar-
kastelun. Kaakkois-Suomen TE-toimiston toiminnan ja palvelujen kehittämisen lisäksi opin-
näytetyön tuloksia ja koostetta asiakaskyselyn vastauksista (liite 7) on mahdollista hyödyn-
tää myös valmistauduttaessa TE-palvelujen järjestämistä vastuun siirtymiseen valtiolta kun-
nille.

Lähteet

Aho, S., Tuomaala, J., Hämäläinen, K., Mäkiäho, A. 2018. Työvoimapalvelujen kohdistuminen ja niihin osallistuvien työllistyminen. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 19/2018.

Alasalmi, J., Busk, H., Holappa, V., Oosi, O., Raukola, A. 2022. Aktiivisen työvoimapolitiikan palveluiden kustannusvaikuttavuus. Eduskunnan tarkastusvaliokunnan julkaisu 2/2022. Luettu 20.3.2023. Saatavissa https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskuntatoimii/julkaisut/Documents/TrVJ_2_2022_tyovoimapolitiikan_palvelut.pdf

Allardt, E. 1976. Dimensions of welfare in a Comparative Scandinavian Study. *Acta Sociologica*, Vol. 19, nro 3, s. 227–239. Luettu 16.1.2023. Saatavissa <https://doi.org/10.1177/000169937601900302>

Allardt, Erik. 1993. Having, Loving, Being: An Alternative to the Swedish Model of Welfare Research. Nussbaum, M. ja Sen, A. (toim.), *The Quality of Life* (Oxford, 1993; online edn, Oxford Academic, 1 Nov. 2003). Luettu 18.03.2023. Saatavissa <https://doi.org/10.1093/0198287976.003.0008>

Arnkil, R., Spangar, T., Jokinen, E., Tuusa, M., Pitkänen, S. 2015. Kokonaisvoimavarat käyttöön työllisyyden edistämässä. Työllisyyden kuntakokeilun (2012–2015) seurantatutkimuksen loppuraportti. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja, Työ ja yrittäjyys 47/2015.

Björklund, O., Häggström, E., Nyström, L. 2017. Young Finnish Unemployed Men’s Experiences of Having Participated in a Specific Active Labor Market Program. *American Journal of Men’s Health*, Vol. 11, nro 5, s. 1426–1435.

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten sekä työ- ja elinkeinotoimistojen kehittämis- ja hallintokeskus (KEHA-keskus). 2023. Tilinpäätös vuodelta 2022, Dnro KEHA/6076/2023.

Finlex. 2002. Työttömyysturvalaki, 31.12.2002/1290. Saatavissa <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20021290>

Finlex. 2009. Laki elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksista 897/2009, 3. luku. Saatavissa <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090897>

Finlex. 2012a. Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 28.12.2012/916. Saatavissa <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120916>

Finlex. 2012b. Valtioneuvoston asetus julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 28.12.2012/1073. Saatavissa <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20121073>

Finlex. 2012c. Hallituksen esitys eduskunnalla laiksi julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta sekä eräiden siihen liittyvien lakien muuttamisesta. HE 133/2012. Saatavissa <https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2012/20120133>

Hanhimäki, E., Vähäsantanen, K., Rantanen, J. 2021. Toimijuuden ja identiteetin yksilölliset ja sosiaaliset painotukset korkeakoulutettujen urapoluilla. Aikuiskasvatus, Vol. 41, nro 4, s. 319–332.

Hedman, L., Ikonen, J., Leemann, L., Koskela, T., Martelin, T., Solin, P., Tamminen, N., Parikka, S. 2021. Osallisuuden kokemus ja positiivinen mielenterveys työmarkkina-aseman ja kotitalouden rakenteen mukaan: FinSote 2019 -tutkimuksen tuloksia. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, Tutkimuksesta tiiviisti 5/2021. Luettu 15.1.2023. Saatavissa https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140993/TUTI2021_005.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Hult, M., Saaranen, T., Pietilä, A.-M. 2016. Työttömien kokemuksia terveydestä ja hyvinvoinnista: haastattelututkimus. Sosiaalilääketieteellinen aikakausilehti, Vol. 53, nro 2, s. 108–118.

Kaakkois-Suomen ELY-keskus. 2023a. Vuoden 2022 valmennusten Opal-palautteiden keskiarvot.

Kaakkois-Suomen ELY-keskus. 2023b. Kaakkois-Suomen ELY-keskuksen tulossopimus 2023.

Kaakkois-Suomen TE-toimisto. 2022a. TET KAS Työllisyyttä ja hyvinvointia 2022 -esitys.

Kaakkois-Suomen TE-toimisto 2022b. TET KAS Valmennuspalvelujen ohjausprosessi 2021-.

Kaakkois-Suomen TE-toimisto. 2023a. Kaakkois-Suomen TE-toimiston työjärjestys, KEHA/4511/2018, 5 §.

Kaakkois-Suomen TE-toimisto. 2023b. Kaakkois-Suomen TE-toimiston johtoryhmän kokouspöytäkirja 10.1.2023.

Kaakkois-Suomen TE-toimisto 2023c. Kaakkois-Suomen TE-toimiston vastaus tietopyyntöön kohderyhmän määrittämiseksi ja tavoittamiseksi.

Karvonen, S., Kestilä, L., Saikkonen, P. (toim.). 2022. Suomalaisten hyvinvointi. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Luettu 15.1.2023. Saatavissa https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/145692/URN_ISBN_978-952-343-996-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Kivipelto, M., Saikkonen, P. 2018. Hyvinvointia niukkuudessa? Ekososiaalisen sosiaalityön mahdollisuus. Janus (Jyväskylä, Finland), Vol. 26, nro 1, s. 57–72.

Kokko, R.-L., Nenonen, T., Martelin, T., Koskinen, S. (toim.). 2013. Työllisyys, terveys ja hyvinvointi – Paltamon työllistämismallin vaikutusten arviointitutkimus 2009–2013. Hankkeen loppuraportti. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Juvenes print – Suomen Yliopistopaino Oy, Tampere. Luettu 20.11.2022. Saatavissa <https://www.julkari.fi/handle/10024/110702>.

Kotoutuminen.fi -blogi. 2020. Kohtaava asiakastyö luo laatua, tehokkuutta ja hyvinvointia. Luettu 18.11.2022. Saatavissa <https://kotoutuminen.fi/blogi/-/blogs/kohtaava-asiakastyo-luo-laatua-tehokkuutta-ja-tyohyvinvointia>

Lahti, J. 2021. Kohtaavan asiakastyön ohjauksellisena lähestymistapana ja käytännön työotteena. Kaakkois-Suomen ELY-keskus raportteja 03/2021. Luettu 20.11.2022. Saatavissa <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-314-900-7>

Nieminen, J., Kanninen, O., Karhunen, H. 2021. Mitä työllisyyden kuntakokeilusta voidaan oppia. Yhteiskuntapolitiikka, Vol. 86, s. 39–49. Luettu 25.2.2023. Saatavissa <https://www.julkari.fi/handle/10024/140987>

Martela, F. 2022. Hyvinvoinnin mittaus edellyttää hyvinvoinnin teoriaa. Erik Allardtin hyvinvoinnin ulottuvuudet päivitettyinä nykyaikaan. Yhteiskuntapolitiikka, Vol. 87, nro 5–6, s. 565-572. <https://www.julkari.fi/handle/10024/145551>

Oivo, T., Kerätär, R. 2018. Osatyökykyisten reitit työllisyyteen - etuudet, palvelut, tukitoimet: Selvityshenkilöiden raportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 43/2018. Luettu 10.1.2023. Saatavissa <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/161151>

- Oosi, O., Jauhola, L., Kortelainen, J., Luukkonen, T., Karinen, R. 2020. Nuorten tulosperusteiset hankinnat. Tuloksellisuustutkimus. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2020:4.
- Pensola, T., Järvikoski, A., Järvisalo, J. 2006. Työttömyyden ja muiden syrjäytymisriskien yhteys työkykyyn. Teoksessa: Gould. R., Ilmarinen, J., Järvisalo, J., Koskinen, S. toim. Työkyvyn ulottuvuudet. Terveys 2000 -tutkimuksen tuloksia. Eläketurvakeskus, Kansaneläkelaitos, Kansanterveyslaitos ja Työterveyslaitos, Helsinki 2006, s. 223–239. Luettu 20.11.2022. Saatavissa https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/78368/tyokyvyn_ulottuvuudet_7.pdf
- Penz, O., Sauer, B., Gaitsch, M., Hofbauer, J., Glinsner, B. 2017. Pot-bureaucratic encounters: Active labour in public employment services. *Critical Social Policy*, Vol. 37, nro 4, s. 540-561.
- Perkiö, M., Koivu, A. 2021. Tampereen sosiaalisen kuntoutuksen mallilla toimintakykyä: palvelumallin kuvaus ja kyselyaineiston analyysi. *Kuntoutus*, Vol. 40, nro 2, s. 48–55. Luettu 7.1.2023. Saatavissa <https://journal.fi/kuntoutus/article/view/112398>
- Puig-Barrachina, V., Malmusi, D., Artacoz, L., Bartoll, X., Clotet, E., Cortès-Franch, I., Ventura, L., Daban, F., Díez, È., Borrell, C. 2020. How does a targeted active labour market program impact on the well-being of the unemployed? A concept mapping study on Barcelona “Employment in the Neighbourhoods”. *PMC Public Health*, Vol. 20, nro 1, s. 345–345.
- Ruuskanen, O-P., Obstbaum, M. 2022. TEM:n oman analyysitoiminnan ulkoinen arviointi. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2022:58. Luettu 20.11.2022. Saatavissa <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/164381>
- Sage, D. 2019. Unemployment, wellbeing and the power of the work ethic: Implications for social policy. *Critical Social Policy*, Vol. 29, nro 2, s. 205-228.
- Soini, T., Pietarinen, J., Pyhälä, K. 2009. Pedagoginen hyvinvointi peruskoulun opettajien työssä. *Aikuiskasvatus*, Vol. 28, nro 4, s. 244–257.
- Spangar, T., Arnkil, R., Keskinen, A., Vanhalakka-Ruoho, M., Heikkilä, H., Pitkänen, S., Pulliainen, H. 2013. Ohjauksen liike näkyviin – Tutka ja TE-toimistojen ohjauspalvelut. Seurannan ja arvioinnin prototyyppi. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja, Työ- ja yrittäjyys 32/2013.

TE-palvelut.fi. 2022. Työelämäutka. Julkaistu 21.11.2022. Luettu 25.1.2023. Saatavissa <https://toimistot.te-palvelut.fi/tyoelamatutka>

TEM. 2017. Työ- ja elinkeinoministeriö: Työ- ja elinkeinoministeriön ohje julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain ja asetuksen soveltamisesta. TEM/2376/00.03.05.02/2017. Saatavissa <https://www.finlex.fi/fi/viranomaiset/normi/540001/42910>

TEM. 2022. Työ- ja elinkeinoministeriön ohje työnhakijan palveluprosessista ja työnhakuvelvollisuudesta. VN/10520/2022. Saatavissa <https://www.finlex.fi/fi/viranomaiset/normi/540001/48159>

Tietoalusta Mylly/Power BI. 2023. Työvoimakoulutusten ja valmennusten seuranta (URA v. 0.2).

Tuomaala, M. 2021. Aktiivisilta työvoimapolitiittisilta palveluilta sijoittuminen vuonna 2019. TEM-analyysyjä 107/2021. Luettu 18.11.2022. Saatavissa valtioneuvosto.fi.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2023. TE-palvelut 2024 -uudistus. Luettu 1.4.2023. Saatavissa <https://tem.fi/te-palvelut-2024-uudistus>

Työ- ja elinkeinoministeriön Työnvälitystilasto. 2023a. 3570. Valmennus (työnhakukoulu -2012) valmennuksen lajin, työllisyyskoodin ja palvelulinjan mukaan).

Työ- ja elinkeinoministeriön Työnvälitystilasto. 2023b. 1520. Työnhakijat sukupuolen, iän ja työttömyyden keston mukaan.

Työ- ja elinkeinoministeriön Työnvälitystilasto. 2023c. Taulukko: TTV26 Vuoden aikana alkaneet ja päättyneet työttömyysjaksot sekä 1 kk, 3 kk, 6 kk ja 12 kk ylittävät työttömyydet ikäryhmittäin.

Uusitalo, H., Simpura, J. 2020. Erik Allardt hyvinvoinnin tutkijana. Yhteiskuntapolitiikka, Vol. 85, nro 5–6, s.579-589. Luettu 7.1.2023. Saatavissa <https://www.julkari.fi/handle/10024/140729>

Uusitalo, H., Simpura, J. 2022. Allardt-klassikon uusinta tuo esiin hyvinvoinnin kohentumisen mutta myös pysyvyyttä pitkällä ajalla. Luettu 7.1.2023. Saatavissa <https://www.tuni.fi/fi/ajankohtaista/allardt-klassikon-uusinta-tuo-esiin-hyvinvoinnin-kohentumisen-mutta-myos-pysyvyytta>

Åkerblad, L., Haapakoski, K. 2020. Hauras jaettu toimijuus ammatillisessa kuntoutuksessa. *Janus*, Vol. 28, nro 3, s. 220–236.

Liite 1. Kaakkois-Suomen TE-toimiston vuoden 2022 valmennuspalvelujen esitteet

Tulesta

TYÖHAKU

Työnhakuvalmennus verkossa Kaakkois-Suomi



CIMSON
Koulutuspalvelut

Etä- ja
ilmanne- ja
ympäristökeskus

Aloitusaika 01.01.2022

Lopetusajankohta 31.12.2022

Paikka Verkkoympäristö

Alue Kaakkois-Suomi

Järjestäjä Cimson Koulutuspalvelut

- Työhaun viestintäilmiö: kuten työhaastattelu
- Oman työhaun suunnittelu: laatiminen ja edistäminen

Palvelun kesto

Palvelun kesto on viisi arkipäivä ja aloitus aine maanantaia.

Ilmoittautumisaika

Palvelun osallistujat saavat yhden TE-palvelun asiantuntijan kanssa, jonka jälkeen palvelun voi ilmoittautua ilmoittautumiskauden kaudella. Cimson Koulutuspalvelusta otetaan sinun yhteyttä valmennuksen aloittamiseksi.

Voit täydentää työnhakutietojasi osallistumalla kaksi kertaa kuukaudessa järjestettävään monipuolisiin Webinaareihin esim. seuraavista aiheista:

- Brändillä töihin
- Onnistu työhaastattelutilanteissa
- Linkkejä markkinointivälineisiin
- Videohaastattelu-haluun
- Sosiaalinen media työhaussa

Linkki palvelun esitevideoon: <https://youtu.be/vL1uwoZed4>

Cimson Koulutuspalveluiden yhteystiedot:

Cimson Koulutuspalvelut Oy
info@cimson.fi
Toimisto puh. 020 791 2972

TE-palvelujen lisätiedot:

Yhdyntötyöryhmät Kaakkois-Suomen TE-toimistoon Oma asiointi -palvelun kautta:
Oma-asiointi-palvelu

Yhteistyössä: Kaakkois-Suomen TE-toimisto

Palvelun rahoittaa: Kaakkois-Suomen ELY-keskus

Tule mukaan Verkkotyöhaunvalmennukseen!

Valmennuksessa käsitellään Työhaunvalmennusta, joka on helppokäyttöinen ja selkeä verkko-oppimisympäristö. Palvelussa saat edetä valmennusohjelman ohjauksella johon kuuluu osittain toiseen. Työhaunvalmennus sisältää opetusvideoita, monipuolista tehtävää sekä inostavia toteutettuja tarjontoja. Saat myös henkilökohtaisen valmennuksen, joka ohjaa sinua keskeisissä työhäun taidoissa verkkovalmennuksessa. Huomioithan, että **tarvitset tietokoneen tai tabletin ja internetyhteyden suorittamiseksi valmennuksen kokonaisuudessaan.**

Palvelun sisältöjä ovat mm.

- Oman työhaun suunnittelu ja työmarkkinat
- Osamisen ja henkilökohtaisen vahvuuden tunnistaminen
- Työnhakuprosessi ja tunnistetun osaamisen tehokas markkinointi
- Osamisen markkinointi-kanavat
- Erä työhaun- ja CV-tyypit sekä niiden laatiminen

TYÖHAKU

Itsetuntemus ja resilienssi muuttuvilla työmarkkinoilla -webinaari 10.1.2023 Kaakkois-Suomi
10.01.2023 - 10.01.2023 / VERKKOYMPÄRISTÖ

[Lue lisää \(https://cimsonkoulutus.fi/koulutus/itsetuntemus-ja-resilienssi-muuttuvilla-tyomarkkinoilla-webinaari-10-1-2023-kaakkois-suomi/\)](https://cimsonkoulutus.fi/koulutus/itsetuntemus-ja-resilienssi-muuttuvilla-tyomarkkinoilla-webinaari-10-1-2023-kaakkois-suomi/)

TYÖHAKU

55+ työllistymisen haasteet 13.12.2022 Kaakkois-Suomi
13.12.2022 - 13.12.2022 / VERKKOYMPÄRISTÖ

[Lue lisää \(https://cimsonkoulutus.fi/koulutus/55-tyollistymisen-haasteet-13-12-2022-kaakkois-suomi/\)](https://cimsonkoulutus.fi/koulutus/55-tyollistymisen-haasteet-13-12-2022-kaakkois-suomi/)

[Lisää palveluja \(https://cimsonkoulutus.fi/palveluhaku/\)](https://cimsonkoulutus.fi/palveluhaku/)

Lisää palveluja

TYÖHAKU

Kuninka Boydin piliötyöpäivät -webinaari 27.12.2022 Kaakkois-Suomi
27.12.2022 - 27.12.2022 / VERKKOYMPÄRISTÖ

[Lue lisää \(https://cimsonkoulutus.fi/koulutus/kuninka-boydin-pilio-tyopajat-webinaari-27-12-2022-kaakkois-suomi/\)](https://cimsonkoulutus.fi/koulutus/kuninka-boydin-pilio-tyopajat-webinaari-27-12-2022-kaakkois-suomi/)



Työnhakuvalmennus Kymenlaakso

Henkilökohtaista palvelua työnhakusi tueksi

Työnhakuvalmennus on ryhmämuotoinen palvelu, joka on tarkoitettu sinulle Kouvolan, Kotkan ja Haminan seuduilla asuvalle TE-toimistoon työnhakijaksi ilmoittautuneelle henkilölle. Koulutustasulla ja ammatilla ei ole merkitystä osallistumiselle, kaikkien alojen ihmiset ovat tervetulleita tähän valmennukseen. Tärkeintä on motivaatio työelämään ja valmius työskennellä sen eteen.

VALMENNUKSEN TAVOITTEET

Sinun tavoitteesi on meillä tärkeää! Kuuntelemme toiveitasi ja räätälöimme jokaisen valmennuksen mahdollisuuksiemme mukaan. Työnhakuvalmennuksen tavoitteena on tukea ja ohjata sinun työllistymistäsi parantamalla työnhakutaitoja ja motivoimalla aktiiviseen omaan työhösi.

YHTEYSHENKILÖ:

Majaja Nappanen 044 7156 073

marja.nappanen@tyohakuvalmennus.fi

TOTEUTUS:

- Kokki, Duurimis, Heliokatu 7
- Hamina, Hamina-pääkirjasto, Kasernkatu 8
- Hamina, Kuppilanpuoleinen tila, Kadettikatu 3
- Hamina, Valtio-asutuskeskus (Tullinrakennus Hamina)
- Hamina: Hamina ABC -Seurakatu 2
- Kouvola: Akkusalua, Tanageri Kouvola, Tanageri 2
- Kouvola: Heleni Freik, Heliokatu 7 D
- Kouvola: Kouvola, Vanhankatu 11

MITEN HAEN TYÖNHAKUVALMENNUKSEEN?

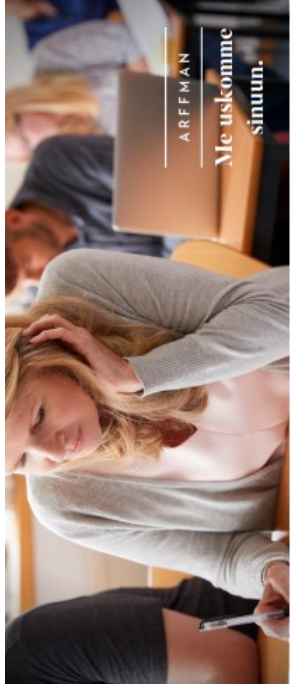
Sovi paikka, aikataulusta TE-palveluiden toimintajärjestelmällä. Voit jättää yhteyshenkilönä itsesi. Oma asiakas, palvelus (maksullinen) TE-palveluiden asiakas, joka on osallistunut valmennukseen osallistumista, mikä jälkeen valmentajamme ottaa sinun yhteyttä.



Etelä-Suomen ja Jyväskylän TE-palvelut
gäster | services

[Katsota esittelyvideo](#)

ARFFMAN



Työnhakuvalmennus Etelä-Karjala

Henkilökohtaista palvelua työnhakusi tueksi

Työnhakuvalmennus on ryhmämuotoinen palvelu, joka on tarkoitettu sinulle Lappeenrannan ja Imatran seuduilla asuvalle TE-toimistoon työnhakijaksi ilmoittautuneelle henkilölle. Koulutustasulla ja ammatilla ei ole merkitystä osallistumiselle, kaikkien alojen ihmiset ovat tervetulleita tähän valmennukseen. Tärkeintä on motivaatio työelämään ja valmius työskennellä sen eteen.

VALMENNUKSEN TAVOITTEET

Sinun tavoitteesi on meillä tärkeää! Kuuntelemme toiveitasi ja räätälöimme jokaisen valmennuksen mahdollisuuksiemme mukaan. Työnhakuvalmennuksen tavoitteena on tukea ja ohjata sinun työllistymistäsi parantamalla työnhakutaitoja ja motivoimalla aktiiviseen omaan työhösi.

VALMENTAJA:

Minna Hallinen 044 735 1115

minna.hallinen@edu.arffman.fi

TOTEUTUS:

- Lappeenranta: Kauppakatu 40
- Imatra: Kulttuuritalo Viro, Virastokatu 1
- Imatra: Imatran ABC-kabinetti (Tiedonkatu 2 Imatra)

MITEN HAEN TYÖNHAKUVALMENNUKSEEN?

Sovi paikka, aikataulusta TE-palveluiden toimintajärjestelmällä. Voit jättää yhteyshenkilönä itsesi. Oma asiakas, palvelus (maksullinen) TE-palveluiden asiakas, joka on osallistunut valmennukseen osallistumista, mikä jälkeen valmentajamme ottaa sinun yhteyttä.



Etelä-Suomen ja Jyväskylän TE-palvelut
gäster | services

[Katsota esittelyvideo](#)

ARFFMAN

MITÄ VALMENNUKSESSA TAPAHTUU?

Tässä valmennuksessa aktivoimme sinua pohtimaan ja arvioimaan omaa osaamistasi. Saat vinkkejä erilaisista työllistymisvaihtoehdoista ja vastimuksista meillä, vertaisryhmällä sekä suoraan rekrytoijilta. Valmennuksen aikana saat varmuutta työhakuun ja kehität valmiuksiasi löytää paremmin tarjolla olevia työmahdollisuuksia. Teet omaa työhakua tukevia konkreettisia tehtäviä sekä henkilökohtaisesti että ryhmätyöskentelyä. 5 päivän työnhakuvalmennuksessa saat mm. vinkkejä seuraavista aiheista

- CV:n ja työhakemusten päivittäminen
- Oman osaamisen tunnistaminen ja markkinointi
- Työhaastattelut
- Työllistymisen vaihtoehdot
- Urasuunnittelu
- Lupa- ja pätevyyskortin suorittamismahdollisuus

10 päivän työnhakuvalmennus sisältää lisäksi työhakuun liittyviä tietokoneen käytön taitoja, kuten

- käyttäjätunneista ja tiedonhallinta
- internetin ja sähköpostin
- telekäsikirjeiden kursorioiden lomassa



**15 PÄIVÄN
URAVALMENNUS**

**LAPPEENRANTA,
IMATRA, KOTKA,
KOUVOLA JA
HAMINA**

TERVETULOAA URAVALMENNUKSEEN!

Onko tavoitteinesi päästä töihin uudelle uralle tai koulutukseen? Tarvitseko apua työnhakuun, urasuunnitteluun tai sopivien koulutusvaihtoehtojen hakemiseen? Tule mukaan Uravalmennukseen! Valmennus järjestetään lähitoteutuksena eri paikkakunnilla. Saat meiltä laajaksi tarvittavat laitteet valmennuksen suorittamiseen.

VALMENNUKSESSA SAAT:


- Apua ammatillisen osaamisen kehittämiseen ja tulevaisuuden suunnitteluun
- Konkreettisia vinkkejä koulutusvaihtoehtoihin ja työnhakuun
- Verkostoja oppilaitoksiin ja työnantajiin
- Ammatillitaitojen valmentajan tuen Sinua motivoivan urapolun luomiseen


VALMENNUS KOOSTUU:

- Henkilökohtainen, konkreettinen urasuunnitelma
- Työnhakuvalmennus: työnhaku prosessi, sähköinen hakutus, verkostot ja some työnhauksessa, työmarkkinat
- Valmentajan henkilökohtainen tuki työnhauksessa ja urasuunnittelussa
- Oman osaamisen ja vahvuuksien karttaminen sekä markkinointi työnhauksessa
- Työnantajakontaktit ja tutustumiset, työelämän pelisäännöt, työhyvinvointi
- Ateen työmarkkinatietoja ja koulutustarjontaa sekä työllistymisen eri muodot

VALMENNUKSEN KESTO: **TOTEUTUSPAIKAT:** Lappeenranta, Imatra, Kotka, Kouvola ja Hamina
1,5 päivää Spring House, p. 09 726 2800
arkin klo 9.00–15.00 tai info@springhouse.fi

LUE LISÄÄ:
<https://staffpoint.fi/artikkeli/kaakkois-suomen-uravalmennus>









**SINULLE
RÄÄTÄLÖITY
15 PÄIVÄN
VERKKO-
VALMENNUS**

URAVALMENNUS VERKOSSA

Tervetuloa Spring Husen valmennukseen! Etsitään yhdessä suunta työralliesi.

Valmennus on 15 päivän yhteiskokoinen verkkovalmennus, jossa keskitytään sinulle tärkeisiin asioihin uuden uran löytämiseksi. Valmennuksessa painottuu itsenäinen tekeminen verkkoalustalla ja henkilökohtainen oman valmentajan tuki. Valmennuksen henkilökohtainen toteutus oman valmentajasi avulla, joka ohjaa sinua 12 tuntia yksilöllisesti tämän 15 päivän aikana.

Saat valmentajaltasi tukea juuri sinun tarpeisiisi. Valmennus sisältää tarpeesi mukaan mm:

**URA-
VALMENNUS
7H/PÄIVÄ OMAN
AIKATAULUSI
MUKAAN**

- Urasuunnitelman tekemistä
- Työelämä- ja työnhakutaitojen kehittämistä
- Koulutus- ja osaamisen kehittämisen vaihtoehtojen kartoittamista ja paikkojen hakemista
- Osaamisen tunnistamista
- Verkkopöytätyöskentelyä kehittämistä
- Yksilöllistä tukea oman tilanteesi kehittämiseen

Tule mukaan kehittämään kanssamme itsellesi uusi ura ja urasuunnitelma. Valmennukseen osallistumisesta sovitaa TE-palvelujen asiantuntijan kanssa, minkä jälkeen valmennukseen voi ilmoittautua linkin kautta. Olemme yhteydessä sinuun ennen valmennuksen alkua. Valmennukset alkavat verkossa joka maanantai non-stop. Valmennuksen suorittamiseen saat meiltä tietoteknisiä tukia. Osallistuaksesi tarvitset tietokoneen ja internet yhteyden.







• 95

Välimerkkiä käyttäen muodosta lauseita ja viikkoja, missä löydät verratusta kyseisistä. Valmennus on ammattilaisten työkalu, ja valmennus on ammattilaisten työkalu, ja valmennus on ammattilaisten työkalu.

Uusioppiminen - oppiminen

• 96

Valmennus on kokonaisvaltaista ja yksilöllistä. Se ei ole vain teoriaa, vaan se on käytännön oppimista. Valmennus on kokonaisvaltaista ja yksilöllistä. Se ei ole vain teoriaa, vaan se on käytännön oppimista.

Uusioppiminen - oppiminen

• 97

Digitaalinen ympäristö on avainasemassa. Se ei ole vain työkalu, vaan se on osa oppimista. Digitaalinen ympäristö on avainasemassa. Se ei ole vain työkalu, vaan se on osa oppimista.

Uusioppiminen - oppiminen

Uusioppiminen - oppiminen

- [Uusioppiminen - oppiminen](#)
- [Uusioppiminen - oppiminen](#)
- [Uusioppiminen - oppiminen](#)
- [Uusioppiminen - oppiminen](#)
- [Uusioppiminen - oppiminen](#)
- [Uusioppiminen - oppiminen](#)
- [Uusioppiminen - oppiminen](#)
- [Uusioppiminen - oppiminen](#)
- [Uusioppiminen - oppiminen](#)
- [Uusioppiminen - oppiminen](#)

UraSprintti-valmennus

Planimaksu - yksilölliset kokemukset

Mikä on UraSprintti?

UraSprintti on modernin digitaalisen valmennuspalvelun, joka yhdistää digitaalisuutta uudella tavalla tuottamalla yksilöllisiä, joustavia ja tarpeita vastaavia valmennuksia.

Valmennuspalvelu on tarkoitettu kaikille, jotka haluavat kehittää taitojaan ja saada uusia ideoita urapolunsa etenemiseksi. Valmennus on ammattilaisten työkalu, ja valmennus on ammattilaisten työkalu.

Valmennuspalvelu on ja käytössä Hinesin, Kaikkien-Suomen ja Pohjois-Suomen UraSprintin avulla. UraSprintti on ammattilaisten työkalu, ja valmennus on ammattilaisten työkalu.

Mielin tuottamassa tuottaa uusia ideoita UraSprintin avulla.

Valmennus - Ajatus ja tekeminen, ammattilainen yksilöllisesti.

UraSprintin palvelu - Tarjoaa valmennuspalvelun ja ohjelmiston, joka auttaa kehittämään taitoja.

Tuottamassa - Tuottamassa uusia ideoita UraSprintin avulla.

Valmennuksen eteneminen

Valmennus on ammattilaisten työkalu, ja valmennus on ammattilaisten työkalu. Valmennus on ammattilaisten työkalu, ja valmennus on ammattilaisten työkalu.

Valmennus on ammattilaisten työkalu, ja valmennus on ammattilaisten työkalu. Valmennus on ammattilaisten työkalu, ja valmennus on ammattilaisten työkalu.

Valmennus on ammattilaisten työkalu, ja valmennus on ammattilaisten työkalu. Valmennus on ammattilaisten työkalu, ja valmennus on ammattilaisten työkalu.

Liiketoiminnan menestyminen ja menestyminen on ammattilaisten työkalu, ja valmennus on ammattilaisten työkalu.

OSKAR on ammattilaisten työkalu, ja valmennus on ammattilaisten työkalu. OSKAR on ammattilaisten työkalu, ja valmennus on ammattilaisten työkalu.

Tuottamassa uusia ideoita UraSprintin avulla.

Valmennus asiakkaan tarpeeseen - Kohti omaa tavoitetta

Asiakas valitsee itselleen sopivan valmennuksen, joka vastaa hänen tarpeistaan ja tavoitteistaan. Valmennus on ammattilaisten työkalu, ja valmennus on ammattilaisten työkalu.

- **TYÖLÄMÄN DIGITAALIOINTI**
- **URASUUNNITTELU**
- **OSAAAMISEN KEHITTÄMINEN**
- **TYÖNHAKUVAIHTO**

Kehittämällä työvälineitä ja työvälineitä, voit kehittää taitojasi ja saada uusia ideoita.

Uusioppiminen - oppiminen

Uusioppiminen - oppiminen

Uusioppiminen - oppiminen

Uusioppiminen - oppiminen

Uusioppiminen - oppiminen

Uusioppiminen - oppiminen

Uusioppiminen - oppiminen

Uusioppiminen - oppiminen

Uusioppiminen - oppiminen

Uusioppiminen - oppiminen

Kuka voi hakea?

ICT Sprintti on suunnattu työttömille tai työttömyysuhan alla oleville Kaakkois-Suomen TE-toimiston asiakkaille, joilla on aiempaa koulutuksen, työkokemuksen tai harrastusten kautta saatua ICT-alan kokemusta.

Esimerkiksi,

- alalle hakeneille, mutta esteisiin törmänneille.
- omia mahdollisuuksiaan pohtiville.
- alan kokeneille osaajille, jotka kaipaavat tukea työmarkkinatietoutteensa ja asiiantuntijan näkemystä osaamisen päivittämiseen.
- muiden teknisten alojen osaajille, joilla ei ole koulutusta tai työkokemusta suoraan ICT-alalta, mutta intoa ja harrastuneisuutta senkin edestä.

Löydä oma polkusi ICT alalle

Oletko vasta etsimässä tietäsi ICT-alalle? Tai ehkäpä tuolla tiellä kulkemisesta on sen verran aikaa, että jäljet ovat kuluneet etkä enää osaa takaisin?

Mikäli pohdit suuntaa ja mahdollisuuksia ICT-alalla, on ICT Sprintti sinua varten. Valmennus johdattaa alalta etäänntyneet konkarit takaisin sekä opastaa sinne uusia, innokkaita tulokkaita. Hae mukaan ja tule löytämään oma polkusi alalle!

Valmennuksen sisältö ja toteutus

Valmennuksessa pääpaino on omien ICT-alan uravaihtoehtojen tunnistamisessa ja suunnittelemisessa. Valmennuksessa saat mm.

- apua sen pohtimiseen, onko ala sinulle oikea
- tietoa alan kysynnästä, tehtävistä ja vaatimuksista
- keinoja oman osaamisen tunnistamiseen ja sanoittamiseen
- välineitä työnhaun tehostamiseen
- henkilökohtaisen jatkosuunnitelman osaamisen kehittämiseksi ja alalle työllistymiseksi

Valmennus kannustaa itseohjautuvaan oppimiseen ja itsenäiseen tiedonhakuun. Osallistujan rinnalla on oma henkilökohtainen valmentaja, joka tukee koko valmennuksen ajan tavoitteiden saavuttamisessa.

ICT Sprintti järjestetään täysin digitaalisena valmennuksena.

Valmennuksen kesto on 10 arkipäivää ja opiskelu on täysipäiväistä. Valmennuksia käynnistetään koko ajan nonstop-mallilla eli voit ilmoittautua mukaan koska vain.

ICT Sprintin eteneminen

Ilmoita kiinnostukseksi omalle asiantuntijallesi. Saat häneltä ohjeet, miten pääset ilmoittautumaan mukaan valmennukseen.

Muutaman arkipäivän sisältä ilmoittautumisesta saat kutsun valmennukseen sähköpostisi. Kutsun mukana sinulle toimitetaan myös tunnukset OSKAR-osaamiskartoitukseen.

Täytät OSKAR-osaamiskartoituksen ja varaat ajan valmentajan kanssa käytävään keskusteluun. Sinulla on yhteensä kolme virtuaalista tapaamista valmentajan kanssa valmennuksen aikana.

Aloitat digitaalisen uravalmennuksen, jonka aikana suoritettut itsenäiset tehtävät ja valmentajan sparraus tukevat sinua ICT-alan uravaihtoehtojen puntaromisessa sekä konkreettisen jatkosuunnitelman laatimisessa.

Valmennuksen jälkeeseen tavoitteet ja reitti ICT-alalle on selkeytynyt.



Valmennuksen toteuttaa ohjelmisto- ja työelämäpalveluiden moderni asiantuntijayritys BearIT Oy. Edistämme työllistymistä, luomme kestäväää kasvua IT-alalle ja valmennamme osaajia uusille urille. Oma osaamisemme on aihutettuinen yhdistelmä IT-alan mittavaa kokemusta sekä valmennus- ja koulutuspalveluiden vahvaa tuntemusta. Toteutamme digitaalisia työelämäpalveluja ja kehitämme ennakkoluulottomasti uudenlaisia ratkaisuja työllistymisen tueksi.

YRITTÄJÄYS

Minustako yrittäjä? -valmennus, Kaakkois-Suomi

Tulesta



Aloitusaika
10.01.2022

Kaupunki
Verkkoympäristö

Alue
Kaakkois-Suomi

Järjestäjä
Cimson Koulutuspalvelut

Kartoita valmiuksiasi yrittäjyyteen monipuolisessa verkkovalmennuksessa!

Valmennuksessa arvioidt yrittäjyysvalmiuksiasi kokemäden ammatillisten ohjauksessa ja saat realistista tietoa yrittäjyydestä ja yrittäjyyden eri vaihtoehdoista. Valmennus soveltuu sinulle, mikäli olet pohittamassa, oisiko yrityksen perustaminen sinulle realistinen ja hyvä vaihtoehto.

Valmennuksen aikana osallistut reaaliaikaiseen opetukseen Microsoft Teams -sovelluksen avulla, opiskelet sekässä YrittäjäRedi-verkkoympäristössä ja osallistut mielikintoihin webinaareihin, joissa asiantuntijat jakavat osaamistaan. Saat myös henkilökohtaisen valmentajan, jonka kanssa kartoitat yrittäjyysvalmiuksiasi. Huomioithan, että osallistuaksesi valmennukseen tarvitset **seläisen tietokoneen tai tabletin, jossa on mikrofoni ja mielellään kamera. Lisäksi tarvitset internetyhteyden.**

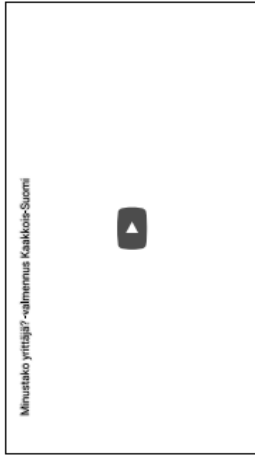
Ilmoittaudu mukaan: Palveluun osallistumisesta sovitaa yhdessä TE-palvelujen asiantuntijan kanssa, mikä jälkeen palveluun voi ilmoittautua linkin kautta. Tämän jälkeen Cimson Koulutuspalveluista oteetaan Sinuun yhteyttä.

Valmennuksen aikana perehdyt muun muassa seuraaviin teemoihin:

- Mistä voisin löytää yritysideoita?

- Yrittäjän menestystekijät ja yrittäjyys asenteena ja toimintatapana
- Asiakkaiden kartoittaminen, asiakaspotentiaalın arvioiminen ja työn hinnoittelu
- Yritystoiminnan eri muodot ja niiden soveltuvuus
- Yrittäjyyteen liittyvät veot ja veloitteet
- Paikalliset asiantuntijaverkostot

Palvelun kesto: Viisi arkipäivää, jotka ajoittuvat kolmen peäkkälisen kalenteriviikon ajalle



Yhteistyössä Kaakkois-Suomen TE-toimisto
Palvelun rahoittaa: Kaakkois-Suomen ELY-keskus



Lisää palveluja

TYÖHAKU
Kuinka löydät olli työpöytä? -webinaari 27.12.2022 Kaakkois-Suomi
27.12.2022 - 27.12.2022 - <https://cimsonkoulutus.fi/tyohaku/kuinka-loyda-tyopoyta>

Lue lisää <https://cimsonkoulutus.fi/tyohaku/kuinka-loyda-tyopoyta>

TYÖHAKU

Itsetuntemus ja resilienssi muuttuvilla työmarkkinoilla -webinaari 10.1.2023 Kaakkois-Suomi
10.01.2023 - 10.01.2023 - <https://cimsonkoulutus.fi/koulutus/itsetuntemus-ja-resilienssi-muuttuvilla-tyomarkkinoilla>

Lue lisää <https://cimsonkoulutus.fi/koulutus/itsetuntemus-ja-resilienssi-muuttuvilla-tyomarkkinoilla>

TYÖHAKU

55+ työllistymisen haasteet 13.12.2022 Kaakkois-Suomi
13.12.2022 - 13.12.2022 - <https://cimsonkoulutus.fi/tyohaku/55-tyollistymisen-haasteet-13-12-2022-kaakkois-suomi/>

Lue lisää <https://cimsonkoulutus.fi/tyohaku/55-tyollistymisen-haasteet-13-12-2022-kaakkois-suomi/>

Lisää palveluja <https://cimsonkoulutus.fi/palveluhaku/>



Sinua varten!

Työhönvalmennus!

Työhönvalmennuspalvelua juuri sinun tarpeisiisi!

Tervehuo mukaan työhönvalmennukseen, jossa tähdätään joko nopeaan työllistymiseen tai pidempään tukeen ja eri vaihtoehtojen pohdintaan lähtötilanteesi huomioiden. Saat henkilökohtaisen valmentajan, joka auttaa sinua työ-/opiskelu-/työkokeilu-/palkkatukipalkan löytämisessä.

Sinulle, joka et ole nopeaa reittiä työelämälle: Valmennuksessa keskitymme osaamisen markkinoitintin ja työnantajajulistusten luomiseen. Saat valmentajan sopivien työnantajien löytämiseksi, viilaat markkinoivan CV:n ja vahvistat verkostojasi. Valmennuksen kesto enintään 4kk.

Sinulle, joka pohdit työelämän haasteiden kohtaamista: Tuemme työmarkkinoille siirtymistä ja sellä pysymistä. Valmennuksessa huomioimme myös mahdolliset terveydelliset rajoitteet sekä oppimisen pulmat. Valmennuksen kesto enintään 10kk.

Näin pääset mukaan palveluun:

- ✓ Sovi valmennuksen osallistumisesta työllistymisneuvottelussa, josta laadit yhdessä TE-toimiston kanssa sinulle sopivan työohjelman
- ✓ Saat ohjausta lämmän pöyän työohjelmallisten palvelujen asiantuntijan kanssa. Kun löydät valmennuskatso, voit myös jättää yhteydenottopyynnön TE-toimistolle. Ota asiointi- palvelun kautta ja sinun ollen yhteydessä.
- ✓ Autamme myös videoaistitellyn luomissa
- ✓ Tarhka sisäto määrättyy juuri sinun tilanteesi ja tarpeidesi mukaan!

Valmennuspaikat ja toteutus

Lappeenranta, Imatra, Kouvolta, Kotka, Hamina. Asiakastarpeesi mukaan myös muiden kaikkien Suomen paikkakuntien alueella. Kaivokaisena palveluna tai kuullisen erityistyöryhmän avulla. Palvelu voi lisäksi sisältää ohjausta puhelimitse ja sähköpostitse.

Katse tulevaisuuteen - lähdetään yhdessä tavoitteellamaan työllistymistäsi tai koulutuspaikan löytymistä!




Sinua varten!

Työhönvalmennus!

Työhönvalmennuspalvelua juuri sinun tarpeisiisi!

Tervehuo mukaan työhönvalmennukseen, jossa tähdätään joko nopeaan työllistymiseen tai pidempään tukeen ja eri vaihtoehtojen pohdintaan lähtötilanteesi huomioiden. Saat henkilökohtaisen valmentajan, joka auttaa sinua työ-/opiskelu-/työkokeilu-/palkkatukipalkan löytämisessä.

Sinulle, joka et ole nopeaa reittiä työelämälle: Valmennuksessa keskitymme osaamisen markkinoitintin ja työnantajajulistusten luomiseen. Saat valmentajan sopivien työnantajien löytämiseksi, viilaat markkinoivan CV:n ja vahvistat verkostojasi. Valmennuksen kesto enintään 4kk.

Sinulle, joka pohdit työelämän haasteiden kohtaamista: Tuemme työmarkkinoille siirtymistä ja sellä pysymistä. Valmennuksessa huomioimme myös mahdolliset terveydelliset rajoitteet sekä oppimisen pulmat. Valmennuksen kesto enintään 10kk.

Näin pääset mukaan palveluun:

- ✓ Sovi valmennuksen osallistumisesta työllistymisneuvottelussa, josta laadit yhdessä TE-toimiston kanssa sinulle sopivan työohjelman
- ✓ Saat ohjausta lämmän pöyän työohjelmallisten palvelujen asiantuntijan kanssa. Kun löydät valmennuskatso, voit myös jättää yhteydenottopyynnön TE-toimistolle. Ota asiointi- palvelun kautta ja sinun ollen yhteydessä.
- ✓ Autamme myös videoaistitellyn luomissa
- ✓ Tarhka sisäto määrättyy juuri sinun tilanteesi ja tarpeidesi mukaan!

Yhteystiedot, Aamos Group Oy

Infoa palvelusta ja tarkemmat yhteystiedot: www.aamos.fi/tyo/kaakkoin-suomi-tyohonvalmennus
Sähköposti: tuohonvalmennus.kaakkoin-suomi@aamos.fi
Puhelin: 0440 972 143

Katse tulevaisuuteen - lähdetään yhdessä tavoitteellamaan työllistymistäsi tai koulutuspaikan löytymistä!



Liite 2. Tutkimuslupa

Päätös
Valmis

2 (2)
KEHA\15396\2022



KEHA-keskus

Päätös
Valmis

1 (2)
KEHA\15396\2022

asetuksiin sisällyttävät henkilötietojen keräämistä, tallettamista ja luovuttamista koskevat säännökset.

Tietoja saa käyttää vain hakemuksessa mainittua tutkimusta varten. Tietoja ei saa käyttää siten, että yksityisyyden suoja ja yksityisen edut tai oikeudet vaarantuisivat.

Tietoja saa tallentaa vain tutkimuksen kannalta tarpeellisiin osiin. Tietoja on säilytettävä siten ja toiminnaa muutellenkin varmistettava se, että yksityiset tiedot eivät paljastu muille tahoille.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty viraston sähköisessä asianhallintajärjestelmässä. Asian on esteellä tietosuojavastava Mia Niiskänen ja ratkaissut Tietohallinnon ohjaus ja kehittämissyönnän päällikkö Mika Koskinen.

Liitteet
Jakelu
Tiedoksi

Tietopyyntötutkimuslupa
Hakija
KEHA/TVI/PI/Palveluotanto

Tutkimuslupa

Tiia Piikki/Kaakkis-Suomen ELY-keskus hakee tutkimuslupaa oppimäylytehtävään: "Valmennuksen merkitys työnhakijoiden työllistymisen edistämiseksi – valmennuksien ohjaamisen ja niiden vaikuttavuuden kehittäminen Kaakkis-Suomen TE-toimistossa".

Työn vastuullisena johtajana toimii Toimiston johtaja Jani Saarinen (opin-
najeenjohtaja TE-toimistossa), Professori Heliina Melkas (opinmät-
ejojohdaja LUU-yhteisö).

Plydyttyä tietoja käytetään tuotantotoisuuden diplomi-insinööriopintoista
puuttuvan oppimätetyön tekemiseen sekä Kaakkis-Suomen TE-toimiston
toiminnan kehittämiseen ajalla 7.11.2022 - 31.5.2023.

Tutkimusaineistona käytetään ajalla 1.1.-30.9.2022 Kaakkis-Suomen TE-
toimiston asiakaina olleiden työnhaku-, ura- tai työohjelmien TE-toimiston
osallistuneiden kaikki TE-toimiston asiakasjärjestelmään kirjatut tiedot
ajalla 1.1.2022 - 31.12.2022.

KEHA-keskus on päättänyt viranomaisen toiminnan julkisuudesta annetun
lain (021/1999) 28 §:n ja julkisesta työvoima- ja yntyspalvelusta annetun
lain (010/2012) sekä em. lain muuttamisesta annetun lain (11.6.2020) 13
§:n nojalla antaa kuulijalle oikeuden käyttää hakemuksessa kohtassa 19 ja
20 mojlaita annettua tutkimusaineistoa tutkimus- ja kehittämistyön
käyttämisessä noudattaen tutkimusohjelmahakemuksessa mainittuja tietosuoj-
ajamisen periaatteita.

Tämä tutkimuslupa on voimassa 7.11.2022 - 31.5.2023. Tämän jälkeen
henkilötiedot on hävitettävä viipymättä hakemuksessa kuvattujen menette-
lyjen edellyttämällä tavalla.

EU:n henkilötietojen käsitelyä sääntelevän tietosuoja-asetuksen (GDPR)
soveltaminen alkoi 25.5.2018 alkaen kaikissa EU-maissa. Tietosuoja-ase-
tus antaa paremman suojan henkilöille ja tähtää entistä turvallisem-
paan henkilötietojen käsitelyyn. Tutkimusta toteutettaessa tulee ottaa huo-
miin EU:n tietosuoja-asetukseen, tietosuojatietojen sekä muihin lakihin ja

Etiketti, -ilmanne- ja ympäristöasioiden sekä työ- ja elinkeinotoimistojen kehittämis- ja valvontakeskus
Y-lunnus
2296962-1
PL 1000, 50101 Mikkelä
Käsitelunumero 0295 020 000
kirjamo.keha@ely-keskus.fi
www.keha-keskus.fi

Liite 3. Asiakaskyselyn saatesähköposti

Annoisa vastaanottaja,

tämä viesti liittyy Kaakkois-Suomen TE-toimiston toiminnan kehittämiseen. Haluamme kehittää toimintamme vaikuttavuutta ja selvittää, miten asiakkaamme kokevat valmennuspalvelumme, niihin ohjaamisen ja niiden työllistymistä edistävän vaikutuksen.

Kyselyssä tarkastellaan vuonna 2022 tammi-eyyekuun välisenä aikana valmennuspalveluihin osallistuneiden asiakkaiden näkemyksiä ja kokemuksia. Aikaa valmennukseen osallistumisesta on kulunut jo jonkin verran, mutta toivon, että vastaat kysymyksilläni oman muistikuviesi, kokemuksesi ja arvioitteesi mukaisesti. Vastaminen tapahtuu anonyymisti ja siihen kuluu aikaa noin 10–15 minuuttia.

Kysely jakautuu viiteen osaan. Ensimmäisenä on taustatiedot. Tämän jälkeen tarkastellaan kokemuksiasi ja arvioitasi ennen valmennusta, valmennuksen aikana ja valmennuksen jälkeen. Viimeisenä osana on sen arviointi, miten koet valmennukseen osallistumisen vaikuttaneen työllistymisesi edistymiseen. Kokemusten arviointi tapahtuu pääosin merkittävällä, kuinka samaa tai eri mieltä olet esitettyjen väittämien osalta. Sinulla on mahdollisuus halutessasi vastata osaan kysymyksistä myös omin sanoin ja tehdä kehittämissuhteita TE-toimiston valmennuspalveluihin tai niihin ohjaamiseen.

Hyödynnämme saamiamme vastauksia osana toimintamme ja valmennuspalveluittemme kehittämistä. Vastaukset julkaistaan myös osana Lappeenrannan-Lahden teknilliseen yliopistoon tehtävää opinnäytetyötäni. Opinnäytetyöni tavoitteena on tunnistaa ja määrittää valmennusten merkitystä tavalla, joka tukee asiakkaiden ohjaamista valmennuspalveluihin ja niiden sisältöjen ja toteutustapojen kehittämistä sekä parantaa valmennusten vaikuttavuutta.

Opinnäytetyössäni tuon asiakkaiden kokemusten rinnalle mm. TE-hallinnon asiakastietojärjestelmän ja erilaisten seurantojen ja tilastojen kautta välittyvää tietoa valmennuksista ja niiden vaikuttavuudesta. Asiakastietojen käyttö tapahtuu KEHA-keskuksen myöntämän tutkimusluvan (KE-HA/15386/2022) puitteissa. Sekä asiakastietojärjestelmän että tämän kyselyn kautta saatavia tietoja käsitellään luottamuksellisesti. Yksittäisten asiakkaiden tietoja ei käsitellä tai nosteta opinnäytetyössä esiin tavalla, joka mahdollistaisi yksityisyyden suojan tai yksityisen elujen tai oikeuksien vaarantumisen.

Parhaimmat asiantuntijat asiakkaiden näkemyksen esittämiseen ovat asiakkaamme itse. Toivonkin, että mahdollisimman moni valmennukseen osallistunut tukee kehittämistyötämme vastaamalla alla olevan linkin kautta avautuvaan kyselyyn viimeistään keskiviikkona 8.2.2023.

- [Vastaa kyselyyn tästä \(webropolsurveys.com\)](https://www.webropolsurveys.com)

Ystävällisin terveisin,

Tiia Piikki

Palvelujohtaja

Kaakkois-Suomen TE-palvelut

kirjaamo.kaakkois-suomi@te-toimisto.fi

[Yhteystiedot](#)

Palvelumme

Verkossa 24/7 osoitteessa www.tyomarkkinatori.fi

Henkilöasiakkaat p. 0295 025 500 | Yrityspalvelu p. 0295 042 001

[te-palvelut.fi/kaakkois-suomi](#) | [Facebook](#) | [Twitter](#) | [Instagram](#) | [LinkedIn](#)

Tämä viesti on lähetetty Kaakkois-Suomen TE-toimistosta osana lakisääteistä työnvälitystehtäväämme. Tämä viesti ei ole velvoittava.

Henkilö- ja osoitetiedot: Työ- ja elinkeinohallinnon asiakasrekisteri. Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta (918/2012). Käsittelemme henkilötietoja EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (2016/679) mukaisesti. [Lue lisää tietosuojatietojen käsittelystä.](#)

Tähän viestiin ei voi vastata. Muutokset työnhakutilanteeseesi saat päivitettyä [työnhakutilanteesi](#) -sivustollamme.

Liite 4. Asiakaskysely



TOIMISTON VALMENNUSPALVELUT – ASIAKASKYSELY

Kysely jakautuu viiteen osaan. Ensimmäisenä on taustatiedot. Tämän jälkeen tarkasteillaan kokemuksiasi ja arvioitisi ennen valmistusta, valmistuksen aikana ja valmistuksen jälkeen. Viimeisenä osana on sen arviointi, miten koet valmistukseen osallistumisen vaikuttaneen työllistymisesi edistymiseen.

Kokemusten arviointi tapahtuu pääosin merkittävällä, kuinka samaa tai eri mieltä olet esitettyjen väittämien osalta. Sinulla on myös mahdollisuus halutessasi vastata osaan kysymyksistä omin sanoin.

Kyselyyn taustatiedot

Vastaaja ei voida tunnistaa taustatietojen perusteella, mutta ne auttavat mm. yhdistämään kyselyssä saatuja tietoja muuhun valmistuspalveluja kuvaaviin tilastotietoihin.

Pakolliset kysymykset merkitty tähdeillä (*)

- _____
- Etelä-Karjalan
 Kymenlaakson
 jonnekin muun, minkä? _____

4. Minkä kuukauden/kuukausien aikana olit valmistuksessa vuonna 2022? *

- tammikuun
 helmikuun
 maaliskuun
 huhtikuun
 kesäkuun
 heinäkuun
 elokuun
 syyskuun

5. Syntymävuoteesi? *

(Vastaa muodossa vvvv) _____

6. Sukupuoliesi? *

- mies
 nainen
 muunsukupuolinen / muu
 en osaa tai halua sanoa

7. Mikä on ylimmän suorittamasi tutkinnon taso? *

- alempi perusaste (kansakoulu)
 ylempi perusaste (peruskoulu, kesäkoulu)
 toinen aste (mm. ylipolijalat, ammatillinen perus-, ammatit- tai erikoisammattitutkinnot)
 alin korkea-aste (mm. opistotasoiset sairaanhoitajan ja tekniikon tutkinnot)
 alempi korkeakouluaste (alimmat korkeakoulututkinnot, AMK-tutkinnot sekä mm. insinööritutkinnot)
 ylempi korkeakouluaste (ylimmät korkeakoulututkinnot, YAMK-tutkinnot)
 tutkijakouluaste (lisensiaatin ja tohtorin tutkinnot)
 en osaa tai halua sanoa

1. Mihin TE-toimiston valmistukseen tai valmistukseen osallistuit vuoden 2022 aikana? *

- työnhakuvalmennukseen
 urvalmennukseen
 yrittäjyysvalmennukseen
 työhönvalmennukseen
 johonkin muuhun valmistukseen, mihin? _____

2. Millä tavoin pääasiassa osallistuit valmistukseen? *

- ryhmässä (palveluntuottajan bloissa oleva valmistukseen)
 verkossa (omatoinisesti verkkoalustalla)
 yksilöpalveluna (yhteydenpito- ja osallistumistapa sovittiin ennen valmistajan kanssa)

3. Minkä maakunnan alueella asuit valmistukseen osallistuessasi? *

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa tai en halua sanoa
Tiesin valmennuksen sisällön ja tavoitteet ja ne vaikuttivat tarpeisiksi sopivilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pidin itteni kehittämiseksi ja uuden oppimisesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Haluusin neuvoja ja apua urani suunnitteluun	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Töivon saavani työllistymistäni auttavaa tietoa ja taitoja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toteutustapa tuntui minulle sopivalta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Järjestämissäpaikan sijainti oli minulle hyvä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saisin valmennuksessa suoritetua ns. kotikoulutuksen (esim. työturvallisuuskortti)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pyynnökseni oli toimia aktiivisesti omiin tavoitteisiini pääsemiseksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Töivon saavani tekemistä tai vaihtelua arkeeni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Osallistumis päätöstä edeltäneet kokemukset ja arviot liittyen vuorovaikutukseen ja ihmisiin *

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa tai en halua sanoa
TE-asiantuntija kuuli tarpeeni ja toiveeni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ehdotin osallistumista itse TE-asiantuntijalle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
TE-asiantuntija esitteli minulle eri palveluvaihtoehtoja, joista valitsin sopivimman	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
TE-asiantuntija kannusti minua osallistumaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Läheiseni tai tuttavani rohkaisi minua osallistumaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Töivon, että tutustuisin valmennuksessa uusiin ihmisiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osallistuminen kuulosti pakolliselta ja tuntui, ettei minulla ollut muuta vaihtoehtoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Osallistumis päätöstä edeltäneet kokemukset ja arviot liittyen toimeentuloosi *

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa tai en halua sanoa
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Jos olit ollut työttömänä ennen valmennusta, niin kauanko työttömyytesi oli kestänyt ennen valmennuksen alkua?

- alle kuukauden
- 1–2 kuukautta
- 3–6 kuukautta
- 6–8 kuukautta
- 9–12 kuukautta
- yli vuoden mutta alle 2 vuotta
- yli 2 vuotta
- en osaa tai halua sanoa

9. Mikä on työllisyystilanteesi tällä hetkellä? *

- kokoaikatyössä
- osa-aikatyössä
- yrittäjänä
- työttömänä
- lomautettuna
- koulutuksessa/opsikelemissä
- TE-palvelussa
- perhevapaalla
- sairauslomalla
- eläkkeellä
- en osaa tai halua sanoa
- joku muu, mikä? _____

Arvioi ensin valmennusta edeltänyttä aikaa ja niitä seikkoja, joiden vuoksi päätit osallistua valmennukseen

Merkitse seuraaviin valmennukseen osallistumis päätökseen liittyviin väittämiin, kuinka samaa tai eri mieltä olet väittämän osalta.

10. Osallistumis päätöstä edeltäneet kokemukset ja arviot liittyen valmennuksen sisältöön, toteutukseen, itseesi ja itsetoteuttamiseen *

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa tai en halua sanoa
Osallistuminen voisi auttaa minua saamaan työpalkan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osallistumisen ajalta maksettava työtönnysetuus lisäsi haluani osallistua valmennukseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osallistumisen ajalta maksettava kulkokorvaus lisäsi haluani osallistua valmennukseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Haluani osallistua lisäsi se, että osallistumisesta ei tulisi minulle kustannuksia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Haluani osallistua vähensi se, että osallistumisesta tulisi minulle kustannuksia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Peikään, että jos en osallistuisi, menettäisin työtönnysetuuden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Valmennuksen maksuttomuudella oli suuri merkitys haluani osallistua siihen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Valitse alla olevasta valikosta vaihtoehto, joka kuvastaa parhaiten sitä, kenellä oli suurin vaikutus siihen, että osallistuit valmennukseen *

- minulla itselläni
- TE-asiantuntijalla
- minulla ja TE-asiantuntijalla oli yhtä suuri vaikutus
- valmennuspalvelun valmentajalla
- läheiselläni tai tuttavallani
- en osaa tai en halua sanoa
- jollakulla muulla, kenellä _____

14. Voit myös kertoa omin sanoin, miksi osallistuit valmennukseen

Arvioi sitten kokemuksiasi valmennuksen aikana

Merkitse seuraaviin valmennukseen osallistumisen aikaista kokemusta kuvaaviin väittämiin, kuinka samaa tai eri mieltä olet väittämän osalta.

15. Valmennuksen aikaiset kokemuksesi ja arviosi liittyen valmennuksen sisältöön, toteutukseen, iteesi ja itsestä toteuttamiseen *

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa tai en halua sanoa
Sisältö vastasi täysin odotuksiasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Valmennus oli emalta ajateltua parempi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sisältöä räätälöitiin juuri minulle sopivaksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaamiseni ja taitoni kehittyivät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sain hyödylliseltä tunnutta uutta tietoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toteutus tapa oli minulle sopiva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sain kiinnostavaa tekemistä, vaihtelua arkeen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osallistuminen vaikutti positiivisesti jaksamiseen, hyvinvointiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Valmennuksen aikaiset kokemuksesi ja arviosi liittyen vuorovaikutukseen ja ihmissuhteisiin *

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa tai en halua sanoa
Tarpeitani ja toiveitani kuultiin ja niihin vastattiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sain riittävästi henkilökohtaista ohjausta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teimme valmentajan kanssa urasuunnitelman tai muun jatkosuunnitelman	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Valmentaja innosti ja kannusti minua omien tavoitteiden toteuttamiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tutustuin uusiin ihmisiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sain vertaistukea muilta osallistujilta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Valmennuksen aikaiset kokemuksesi ja arviosi liittyen toimentuloosi *

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa tai en halua sanoa
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Merkitse seuraaviin valmennukseen osallistumisen jälkeiseen aikaan liittyviin väittämiin, kuinka samaa tai eri mieltä olet väittämän osalta.

20. Valmennuksen jälkeiset kokemukset ja arviot liittyen itseesi ja itseä toteuttamiseen *

	Taysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Taysin eri mieltä	En osaa tai en halua sanoa
Osallistuminen on auttanut minua saamaan työtä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen saanut työtä, mutta en koe, että sillä olisi mitään yhteyttä valmennukseen osallistumiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen hyödyntänyt käytännössä oppimiani asioita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Luottamus omin taitoihini ja osaamiseni vahvistui	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunnen paremmin osaamiseni ja vahvuuteni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunnen paremmin osaamisestapteeni ja heikkouteni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen toteuttanut valmennuksessa tehtyä suunnitelmaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työnhaalunneeni on johtanut useammin työhaastatteluun	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osallistumisen seurauksena olen hakenut koulutukseen tai muuhun TE-palveluun	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osallistuminen vaikutti positiivisesti jaksamiseen, hyvinvointiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21. Valmennuksen jälkeiset kokemukset ja arviot liittyen vuorovaikutukseen ja ihmissuhteisiin *

	Taysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Taysin eri mieltä	En osaa tai en halua sanoa
Olen keskustellut TE-asiantuntijain kanssa valmennuksen palautteesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
TE-asiantuntija on huomionut valmennukseen osallistumiseni ehdottaessaan uusia työllistymistäni tukevia toimia tai palveluja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
TE-asiantuntija on kannustanut minua valmennuksessa syntyneen urasuunnitelman toteuttamiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Valmennus lisäsi luottamustani minut siihen ohjanneeseen TE-asiantuntijaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Taysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Taysin eri mieltä	En osaa tai en halua sanoa
Uskon, että osallistuminen voisi auttaa minua saamaan työpalkan ja parantamaan toimeentuloani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osallistumisesta ei tullut kustannuksia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osallistumisen kustannukset olivat kohtuulliset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osallistuminen paransi valmennuksen aikasta toimeentuloani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pelkään, että jos keskityttäisiin valmennuksen, menettäisin työttömyystuuden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. Valitse alla olevasta valikosta se väittäjä, joka kuvastaa parhaiten sitä, kenellä oli suurin vaikutus siihen, millaisena koit valmennuksen *

- minulla itselläni
- valmentajalla
- minulla ja valmentajalla oli yhtä suuri vaikutus
- muilla osallistujilla
- minulla ja muilla osallistujilla oli yhtä suuri vaikutus
- minulla, valmentajalla ja muilla osallistujilla oli yhtä suuri vaikutus
- valmentajalla ja muilla osallistujilla oli yhtä suuri vaikutus
- en osaa tai en halua sanoa
- jollakulla muulla, kenellä?

19. Voit myös kertoa omin sanoin millaisena koit valmennukseen

Arvioi seuraavaksi valmennuksen jälkeistä aikaa

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa tai en halua sanoa
Osaillistuminen selkeytti urasuunnitelmiani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunustin ja osaan sanoittaa paremmin osaamistani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulle on syntynyt uusia työllistymisessä auttavia ja kannustavia ihmissuhteita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaillistuminen rohkaisi minua hyödyntämään myös muita TE-palveluja (esim. työkokeilu, muu valmennus)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen saanut työtä, koska suoritin osana valmennusta korttikoulutuksen (esim. työturvallisuuskortti)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En koe, että valmennukseen osaillistumisella on ollut vaikutusta työllistymiseni edistymiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

24. Voit myös kertoa omin sanoin siitä, millainen merkitys tai vaikutus valmennukseen osaillistumisella on ollut työllistymisesi edistymiseen

25. Kerro vielä muutamalla sanalla tai lauseella, mitä sinusta oli valmennuksessa parasta

26. Voit myös kertoa, miten valmennuksia tai TE-asiiantuntijoiden tekemää valmennuksiin ohjaamista tulisi sinusta kehittää

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa tai en halua sanoa
Olen aiempaa rohteammin yhteydessä työnantajan tai muihin urasuunnitelmaani liittyviin tahoihin tai henkilöihin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulle syntyi uusia ihmissuhteita, jotka ovat jatkuneet myös valmennuksen jälkeenkkin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22. Valmennuksen jälkeiset kokemukset ja arviot liittyen toimeentuloosi *

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa tai en halua sanoa
Osaillistumisella ei ole ollut minikäänlaista vaikutusta taloudelliseen tilanteeseen tai toimeentulooni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaillistuminen on parantanut nykyistä taloudellista tilannettani tai toimeentuloani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaillistuminen on heikentänyt nykyistä taloudellista tilannettani tai toimeentuloani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uskon, että osaillistumisella tulee olemaan tulevaisuudessa positiivista vaikutusta toimeentulooni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Valmennuksen keskeyttäminen johti työttömyysetuuden menettämiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Arvioi vielä lopuksi sitä, millaisen vaikutuksen koet valmennukseen osaillistumisella olleen työllistymisesi edistymiseen

Merkitse seuraaviin valmennuksen vaikutusta työllistymisen edistämiseen koskeviin väittämiin, kuinka samaa tai eri mieltä olet väittämän osalta

23. Valmennukseen osaillistumisen työllistymistä edistävään vaikutukseen liittyvät kokemukset ja arviot *

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa tai en halua sanoa
Osaan löytää ja hakea paremmin itselleni sopivia työllistymismahdollisuuksia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaillistuminen lisäsi luottamustani omiin työllistymismahdollisuuksiini	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaillistuminen kannusti aktiiviseen työhaakuun	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Liite 5. TE-asiantuntijakyselyn saatesähköposti

Hei,

tämän viestin lopussa olevan linkin kautta avautuva Webropol-kysely on kohdennettu niille asiantuntijoille, jotka ovat ohjanneet asiakkaita osallistumaan Kaakkois-Suomen TE-toimiston valmennuksiin (pois lukien omakielinen työhönvalmennus) vuonna 2022. Asiakkaita kyselyssä ovat kaikki ne henkilöt, jotka asiantuntija on vuonna 2022 ohjannut osallistumaan valmennukseen sekä ne henkilöt, joita asiantuntija on ohjannut vuonna 2022 tapahtuneen valmennukseen osallistumisen jälkeen. Sillä ei siis tarkoiteta ainoastaan niitä työnhakijoita, joiden vastuuasiantuntijana asiantuntija on ollut URA-asiakastietojärjestelmässä vuonna 2022.

Kysely liittyy valmennuspalveluittemme kehittämiseen ja se on osa Kaakkois-Suomen TE-toimistolle tekeillä olevaan opinnäytetyöhöni liittyvää tutkimusta. Asiantuntijakyselyn kohdejoukkoa on rajattu tutkimuksellista syistä. Jos olet kiinnostunut tästä teemasta, mutta et kuulu tämän kyselyn kohdejoukkoon, olet tervetullut osallistumaan muuhun valmennuspalveluihimme ja niiden kehittämiseen liittyvään keskusteluun.

Mm. TE-toimiston ”Työllisyyttä ja hyvinvointia Kaakkois-Suomessa” -esityksessä tuomme esiin sitä, että työllisyys ja hyvinvointi ovat yhteydessä toisiinsa. Kyselyssä olevat väittämät on muotoiltu siten, että niiden kautta voisi olla mahdollista tunnistaa ja määrittää valmennuspalvelujen merkitystä ja vaikutusta niihin osallistuvien työllistymisen edistymiseen Erik Allardtin (1976) määrittelemien ja Frank Martelan (2022) täydentämien hyvinvoinnin ulottuvuuksien – having, loving, doing, being – avulla.

Kysely jakautuu neljään osaan. Ensimmäisenä on taustatiedot (saatuja vastauksia ei voida taustatietojen perusteella yhdistää yksittäiseen asiantuntijaan). Toisessa tarkastellaan valmennusta edeltänyttä aikaa ja niitä seikkoja, joiden asiantuntija arvioi vaikuttavan ohjaamiensa asiakkaiden päätökseen osallistua valmennukseen. Kolmannessa arvioitiin kohdentuu valmennukseen osallistumisen jälkeisiin kokemuksiin ja arvioihin. Lopuksi arvioidaan vielä, miten asiakkaat ovat kokeneet tai arvioineet valmennukseen osallistumisen työllistymistä edistävää vaikutusta sekä miten asiantuntija näkee niiden merkityksen tai vaikutuksen. Asiakkaiden kokemusten arviointi kyselyssä tapahtuu pääosin siten, että asiantuntija arvioi, kuinka monen prosentin osalta valmennuksiin osallistuneista asiakkaista hän arvioi väittämän pitävän paikkansa. Avoimien kysymysten kautta pyritään sanoittamaan työllistymisen edistymistä ja seikkoja, jotka vaikuttavat valmennuksiin ohjaamiseen. Lisäksi on myös mahdollista esittää kehittämisajatuksia liittyen valmennuksiin tai niihin ohjaamiseen.

Tämän vuoden alkupuolella on tehty kysely tammi-syyskuussa 2022 Kaakkois-Suomen TE-toimiston valmennuspalveluihin osallistuneille asiakkaille (rajauksena suomen kansalaisuus ja se, että henkilöllä oli sähköpostiosoite). Se oli muutoin rakenteeltaan tämän kyselyn kaltainen, mutta asiakkaat arvioivat myös valmennuksen aikaisia kokemuksia. Tuohon kyselyyn saatiin vastauksia 277 asiakkaalta, joista osa oli osallistunut useampaan valmennukseen.

Tavoitteena on asiakas- ja asiantuntijakyselyjen kautta tunnistaa ja määrittää valmennusten merkitystä tavalla, joka tukee asiakkaiden ohjaamista valmennuspalveluihin, niiden sisältöjen ja toteutustapojen kehittämistä sekä tekee näkyvämmäksi ja parantaa valmennusten vaikuttavuutta. **Toivon, että jos olet ohjannut asiakkaita osallistumaan valmennuksiin vuonna 2022, osallistut kehittämiseen vastaamalla kyselyyn viimeistään maanantaina 3.4.2023. Vastaaminen vie aikaa noin 10–15 minuuttia. Linkki kyselyyn <https://link.webropol.fi/surveys/5/6E46D82FD66E332A>.**

Terveisin Tiia

Tiia Pliikki

Palvelujohtaja

0295 042 172 tiia.pliikki@te-toimisto.fi

Kaakkois-Suomen TE-toimisto

PL 1010, 45101 Kouvola

kirjaamo.kaakkois-suomi@te-toimisto.fi

Verkkopalvelut www.tyomarkkinatori.fi | [Kaakkois-Suomen TE-toimisto](http://Kaakkois-Suomen-TE-toimisto)

Henkilöasiakkaat 0295 025 500 | Yritys- ja työnantaja-asiakkaat 0295 042 001

Kaakkois-Suomen TE-palvelut somessa: [katso linkkipuu tästä](#)

Tämä viesti on tarkoitettu ainoastaan henkilölle tai yhteisölle, jolle se kuuluu. Viesti saattaa sisältää luottamuksellista tietoa. Jos olet saanut viestin erehdyksessä, sinulla ei ole siihen käyttöoikeutta. Tässä tapauksessa ilmoita siitä lähettäjälle ja poista viesti postilaatikostasi.

Liite 6. TE-asiiantuntijakysely



TE-TOIMISTON VALMENNUSPALVELUT – ASIAINTUNTJAKYSELY

- Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (*)

Kyselyn taustatiedot

Vastajaa ei voida tunnistaa taustatietojen perusteella.

a) Mihin Kaakkois-Suomen TE-toimiston valmennukseen tai valmennuksiin ohjaisit asiakkaita osallistumaan vuonna 2022? *

- työnhakuvalmennukseen
 uravalmennukseen
 yrittäjyysvalmennukseen
 työhönvalmennukseen
 en ohjannut asiakkaita osallistumaan valmennuksiin
 johonkin muuhun valmennukseen, mihin _____

b) Minkä kanavien kautta ohjaisit asiakkaita valmennuksiin vuonna 2022? *

- kasvotkain
 soittamalla
 kuvallisella etäyhteydellä
 sähköpostitse
 joku muu, mikä _____

c) Minkä ikäisiä asiakkaita pääosin ohjaisit valmennuksiin vuonna 2022? *

- alle 30-vuotiaita
 yli 30-vuotiaita
 kaiken ikäisiä

d) Minkä palvelutarpeiden asiakkaita ohjaisit valmennuksiin vuonna 2022? *

- työnhakupalvelut
 osaamispalvelut
 tuetun työllistymisen palvelut
 monialainen yhteispalvelu

e) Minkä maakunnan asiakkaita pääosin ohjaisit valmennuksiin vuonna 2022? *

- Kymenlaakson
 Etelä-Karjalan
 Kymenlaakson ja Etelä-Karjalan

f) Kauanko oit työskennellyt TE-asiiantuntijana vuoden 2022 lopussa? *

- alle vuoden
 yli vuoden mutta alle 2 vuotta
 yli 2 mutta alle 5 vuotta
 yli 5 vuotta

1. Tarkastele ensin valmennuksiin osallistumista edeltävää aikaa ja niitä seikkoja, joiden voidaan arvioida vaikuttavan asiakkaiden päätökseen osallistua valmennukseen

Merkitse seuraaviin asiakkaan osallistuspäätökseen vaikuttaviin seikkoihin liittyviin väittämiin, kuinka monen prosentin osalta valmennukseen vuonna 2022 osallistuneista asiakkaistasi arviot vääntämän piävän palkkansa.

Päätet halutessasi valitsemaan liukukytimellä myös vaihtoehdon 0 %, kun käytät liukukytintä ensin jonkin toisen prosentin kohdalla.

1.1 Asiakkaiden osallistuspäätökseen vaikuttaneet kokemukset ja arviot liittyen valmennuksen sisältöön, toteutukseen, itseensä ja itseensä toteuttamiseen *
Kuinka monen prosentin osalta valmennukseen osallistuneista asiakkaistasi arviot vääntämän piävän palkkansa (0–100 %)?

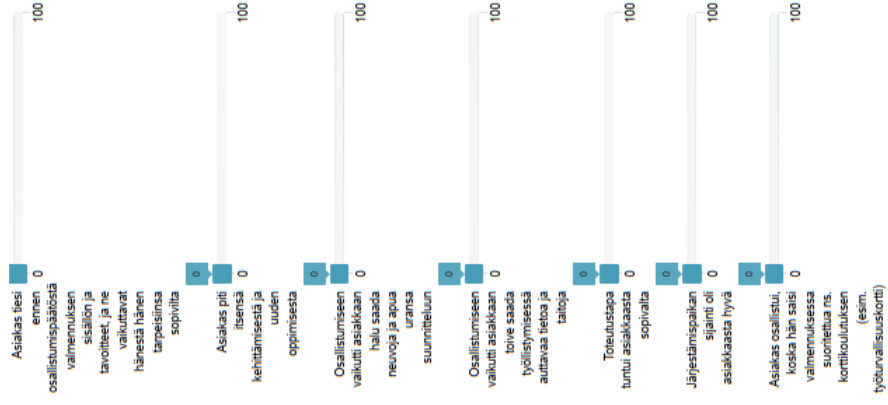
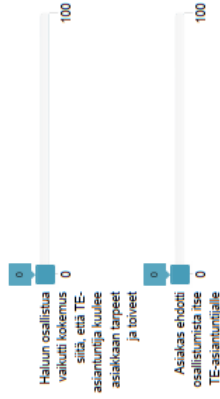
Päätet halutessasi valitsemaan liukukytimellä myös vaihtoehdon 0 %, kun käytät liukukytintä ensin jonkin toisen prosentin kohdalla.

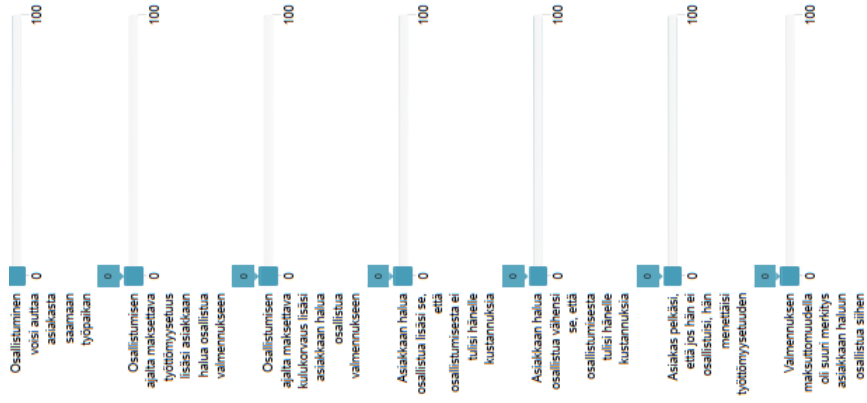


1.2 Voit myös kertoa omin sanoin, mistä valmistuksen sisältöön tai toteuttamiseen tai asiakkaisiin itseensä tai heidän itseensä toteuttamiseen liittyvistä syistä arvioit asiakkaiden osallistuvan valmistukseen

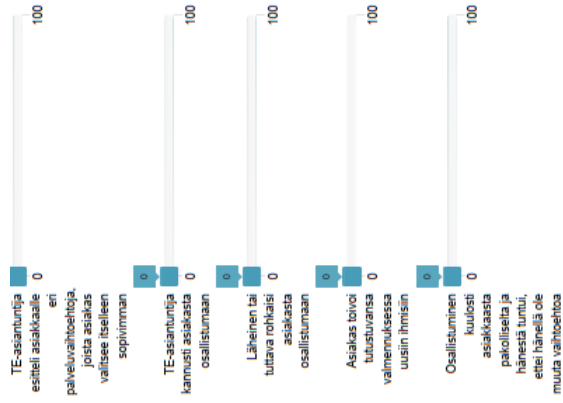
1.3 Asiakkaiden osallistumis päätökseen vaikuttaneet kokemukset ja arviot liittyen vuorovaikutukseen ja ihmisiin

Kuinka monen prosentin osalta valmistukseen osallistuneista asiakkaista arviot väitettiin pitävän paikkansa (0–100 %)?





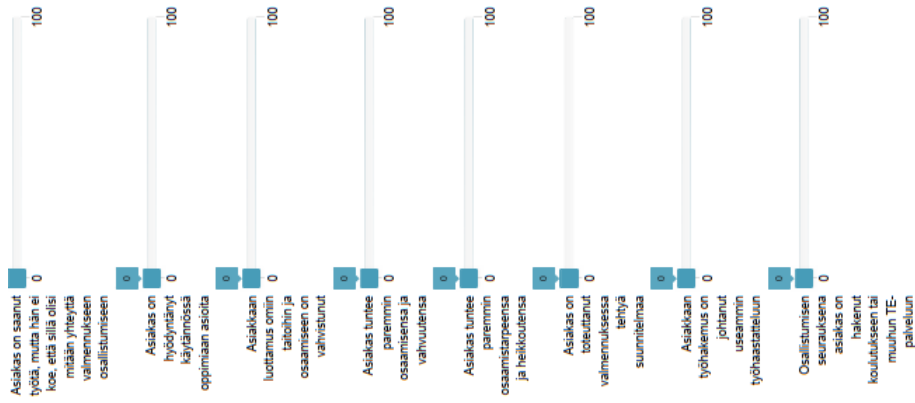
1.6 Voit myös kertoa omin sanoin, mistä toimentuloon liittyvistä syistä arvioit asiakkaiden osallistuvan valmennuksiin



1.4 Voit myös kertoa omin sanoin, mistä vuorovaikutukseen tai ihmisseinään liittyvistä syistä arvioit asiakkaiden osallistuvan valmennuksiin

1.5 Asiakkaiden osallistumispäätökseen vaikuttaneet kokemukset ja arvioit liittyen toimentuloon *
Kunkin monen prosentin osalta valmennukseen osallistuneista asiakkaista arvioit välttämättä pitävän paikkansa (0-100 %)?

Pääset haluessasi valitsemaan luukukyläni myös vaihtoehtoon 0 %, kun käytät luukukyläni ensin jokin toisen prosentin kohdalla.



1.7 Valitse alla olevasta vaihtoehosta vaihtoehto, joka kuvastaa parhaiten sitä, kenellä arvelet asiakkaiden useimmiten arvioivan olevan suurin vaikutus siihen, että asiakas osallistuu valmennukseen *

- asiakkaalta itseltään
- TE-asiantuntijalla
- asiakkaalla ja TE-asiantuntijalla on yhtä suuri vaikutus
- valmennuspalvelun valmentajalla
- asiakkaan läheisellä tai tuttavalla
- en osaa tai en halua sanoa
- jollakulta muulta, keneltä? _____

2. Arvioi seuraavaksi asiakkaiden valmennukseen osallistumisen jälkeisiä kokemuksia ja arvioita

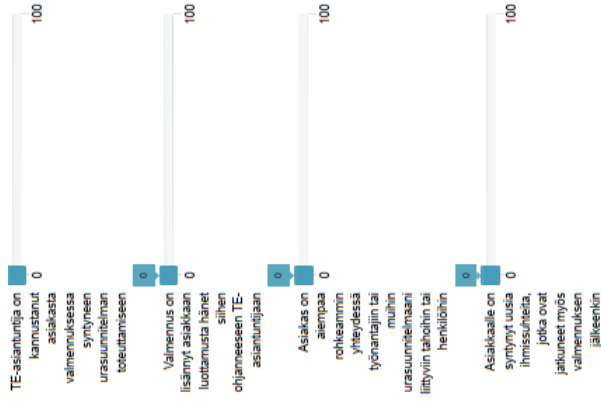
Merkitse seuraaviin asiakkaan valmennukseen osallistumisen jälkeiseen aikaan liittyviin väittämiin, kuinka monen prosentin osalta valmennukseen vuonna 2022 osallistuneista asiakkaista arvioit välttämättä pitävän paikkansa.

2.1 Asiakkaiden valmennuksen jälkeiset kokemukset ja arviot liittyen valmennuksen sisältöön, toteutukseen itseensä ja itsensä toteuttamiseen *

Kuinka monen prosentin osalta valmennukseen osallistuneista asiakkaista arvioit välttämättä pitävän paikkansa (0–100 %)

Pääset halutessasi valitsemaan liukukytkimellä myös vaihtoehdon 0 %, kun käytät liukukytkintä ensin jonkin toisen prosentin kohdalla.





2.4 Voit myös kertoa omin sanoin, millaisia asiakkaittesi valmennuksen jälkeiset kokemukset ovat olleet liittyen vuorovaikutukseen tai ihmissuhteisiin

2.5 Asiakkaiden valmennuksen jälkeiset kokemukset ja arvot liittyen toimeentuloon *

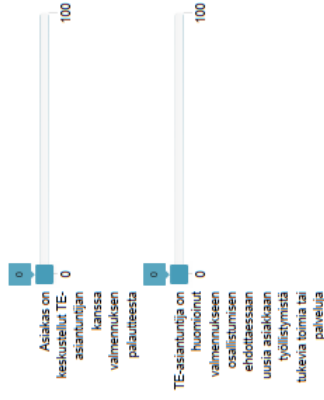
Kuinka monen prosentin osalta valmennukseen osallistuneista asiakkaistasi arvot välttämättä päivän palkkansa (0–100 %)?



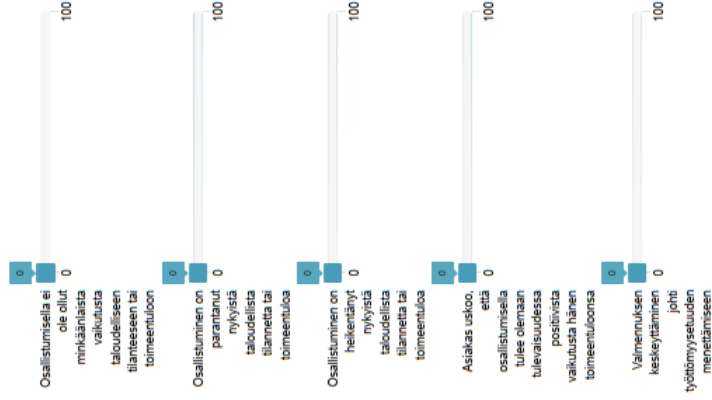
2.2 Voit myös kertoa omin sanoin, millaisia asiakkaittesi valmennuksen jälkeiset kokemukset ovat olleet liittyen valmennuksen sisältöön, toteuttamiseen tai asiakkaisiin itseensä tai heidän itsensä toteuttamiseen

2.3 Asiakkaiden valmennuksen jälkeiset kokemukset ja arvot liittyen vuorovaikutukseen ja ihmissuhteisiin *
Kuinka monen prosentin osalta valmennukseen osallistuneista asiakkaistasi arvot välttämättä päivän palkkansa (0–100 %)?

Päivät haluessasi valitsemaan lukukykyäsi myös vaihtoehdon 0 %, kun käytät lukukykyäsi ensin jonkin toisen prosentin kohdalla.



Päiset haluessasi valitsemaan liukukytimellä myös vaihtoehdon 0 %, kun käytät liukukytintä ensin jonkin toisen prosentin kohdalla.



2.6 Voit myös kertoa omin sanoin, millaisia asiakkaittesi valmennuksen jälkeiset kokemukset ovat olleet liittyen toimeentuloon

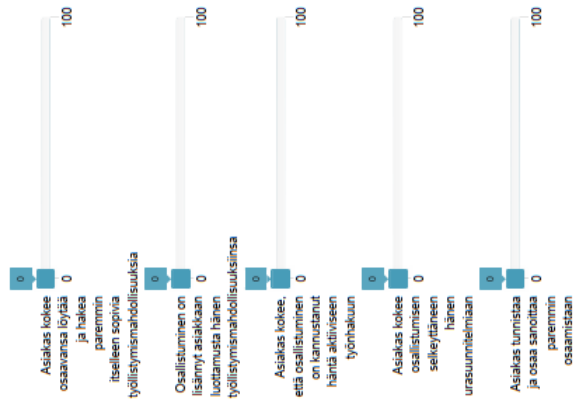
3. Arvioi vielä lopuksi valmennukseen osallistumisen työllistymistä edistävää vaikutusta

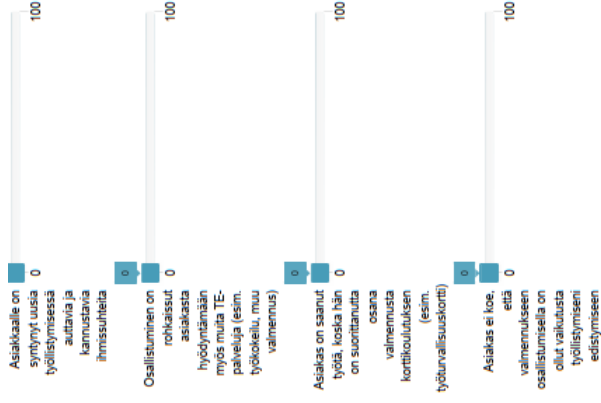
Merkitse seuraaviin asiakkaan työllistymisen edistymistä koskeviin väittämiin, kuinka monen prosentin osalta valmennukseen vuonna 2022 osallistuneista asiakkaistasi arvioit välttämättä pitävän paikkansa (0–100 %)?

3.1 Asiakkaiden valmennukseen osallistumisen työllistymistä edistävään vaikutukseen liittyvät kokemukset ja arviot*

Kuinka monen prosentin osalta valmennukseen osallistuneista asiakkaistasi arvioit välttämättä pitävän paikkansa (0–100 %)?

Päiset haluessasi valitsemaan liukukytimellä myös vaihtoehdon 0 %, kun käytät liukukytintä ensin jonkin toisen prosentin kohdalla.





3.2 Kerro omin sanoin, mitä työllistymisen edistymisen sinusta tarkoittaa *

3.3 Millainen merkitys tai vaikutus sinusta valmennukseen osallistumisella on ollut asiakkaattesi työllistymisen edistymiseen? *

3.4 Millä seikoilla koet olevan suurin painoarvo ohjatessasi asiakkaita valmennukseen *

3.5 Voit myös kertoa, miten valmennuksia tai TE-asiiantuntijoiden tekemää valmennuksiin ohjaamista tulisi kehittää

Liite 7. Kooste asiakaskyselyn vastauksista

Taustatiedot

Mihin TE-toimiston valmennukseen tai valmennuksiin osallistuit vuoden 2022 aikana? Vastaajien kokonaismäärä: 277, valittuja vastausvaihtoehtoja yhteensä: 304	n
Työnhakuvalmennukseen	198
Uravalmennukseen	45
Yrittäjyysvalmennukseen	19
Työhönvalmennukseen	38
Johonkin muuhun valmennukseen	4
Millä tavoin pääasiassa osallistuit valmennukseen? Vastaajien kokonaismäärä: 277, valittuja vastausvaihtoehtoja yhteensä: 298	
Ryhmässä (palveluntuottajan tiloissa oleva valmennukseen)	61
Verkossa (omatoimisesti verkkoalustalla)	111
Yksilöpalveluna (yhteydenpito- ja osallistumistapa sovittu erikseen valmentajan kanssa)	126
Minkä maakunnan alueella asuit valmennukseen osallistuessasi? (n=277)	
Etelä-Karjalan	141
Kymenlaakson	133
Jonkun muun	3
Minkä kuukauden/kuukausien aikana olit valmennuksessa vuonna 2022? Vastaajien kokonaismäärä 277, valittuja vastausvaihtoehtoja yhteensä: 468. (Huom. vastausvaihtoehtoista puuttui virheellisesti toukokuu)	
Tammikuun	59
Helmikuun	60
Maaliskuun	51
Huhtikuun	61
Kesäkuun	60
Heinäkuun	48
Elokuun	55
Syyskuun	74
Vastanneiden iät? (n=277). (Huom. ei huomioitu kahden vastanneen ikää, koska syntymävuodet viittasivat 1600- ja 8000-lukuihin)	
Alle 30 vuotta	19
30 – alle 40 vuotta	37
40 – alle 50 vuotta	57
50 – alle 60 vuotta	87
60 vuotta tai enemmän	75
Sukupuolesi? (n=277)	
Mies	118
Nainen	150
Muunsukupuolinen / muu	3
En osaa tai halua sanoa	6

Mikä on ylimmän suorittamasi tutkinnon taso? (n=277)	
Alempi perusaste (kansakoulu)	9
Ylempi perusaste (peruskoulu, keskikoulu)	24
Toinen aste (mm. ylioppilaat, ammatillinen perus-, ammatti- tai erikoisammattitutkinnot)	147
Alin korkea-aste (mm. opistotasoiset sairaanhoitajan ja teknikon tutkinnot)	21
Alempi korkeakouluaste (alemmat korkeakoulututkinnot, AMK-tutkinnot sekä mm. insinööritutkinnot)	49
Ylempi korkeakouluaste (ylemmät korkeakoulututkinnot, YAMK-tutkinnot)	23
Tutkijakoulutusaste (lisenssiaatin ja tohtorin tutkinnot)	2
En osaa tai halua sanoa	2
Jos olit ollut työttömänä ennen valmennusta, niin kauanko työttömyytesi oli kestänyt ennen valmennuksen alkua? (n=268)	
Alle kuukauden	21
1–2 kuukautta	42
3–5 kuukautta	47
6–8 kuukautta	34
9–12 kuukautta	17
Yli vuoden mutta alle 2 vuotta	41
Yli 2 vuotta	47
En osaa tai halua sanoa	19
Mikä on työllisyystilanteesi tällä hetkellä? (n=277)	
Kokoaikatyössä	33
Osa-aikatyössä	48
Yrittäjänä	1
Työttömänä	133
Lomautettuna	3
Koulutuksessa/opiskelemassa	26
TE-palvelussa	11
Perhevapaalla	2
Sairauslomalla	6
Eläkkeellä	2
En osaa tai halua sanoa	1
Joku muu	11

Valmennusta edeltäneet kokemukset ja arviot

Osallistumispäätöstä edeltäneet kokemuksesi ja arviosi liittyen valmennuksen sisältöön, toteutukseen, itseesi ja itsesi toteuttamiseen (n=277)	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa tai en halua sanoa
Tiesin valmennuksen sisällön ja tavoitteet ja ne vaikuttivat tarpeisiini sopivilta	24.5 %	52.7 %	12.3 %	6.9 %	3.6 %
Pidän itseni kehittämistä ja uuden oppimisesta	49.1 %	36.8 %	8.7 %	2.9 %	2.5 %
Halusin neuvoja ja apua urani suunnitteluun	37.2 %	35.0 %	13.4 %	9.4 %	5.0 %
Toivoin saavani työllistymistäni auttavaa tietoa ja taitoja	53.4 %	34.3 %	5.8 %	3.6 %	2.9 %
Toteutustapa tuntui minulle sopivalta	51.6 %	35.4 %	6.9 %	4.3 %	1.8 %
Järjestämispaikan sijainti oli minulle hyvä	71.8 %	21.3 %	2.2 %	2.5 %	2.2 %
Saisin valmennuksessa suoritettua ns. korttikoulutuksen (esim. työturvallisuuskortti)	19.1 %	7.6 %	11.2 %	40.1 %	22.0 %
Pyrkimyksenäni oli toimia aktiivisesti omiin tavoitteisiini pääsemiseksi	50.5 %	39.7 %	5.1 %	1.4 %	3.3 %
Toivoin saavani tekemistä tai vaihtelua arkeeni	33.6 %	35.0 %	15.2 %	12.6 %	3.6 %

Osallistumispäätöstä edeltäneet kokemuksesi ja arviosi liittyen vuorovaikutukseen ja ihmisiin (n=277)	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa tai en halua sanoa
TE-asiantuntija kuuli tarpeeni ja toiveeni	44.4 %	35.4 %	11.9 %	5.8 %	2.5 %
Ehdotin osallistumista itse TE-asiantuntijalle	17.3 %	19.5 %	19.1 %	34.0 %	10.1 %
TE-asiantuntija esitteli minulle eri palveluvaihtoehtoja, joista valitsin sopivimman	28.9 %	33.2 %	14.8 %	16.2 %	6.9 %
TE-asiantuntija kannusti minua osallistumaan	53.4 %	31.1 %	7.2 %	5.8 %	2.5 %
Läheiseni tai tuttavani rohkaisi minua osallistumaan	13.7 %	13.3 %	10.5 %	43.7 %	18.8 %
Toivoin, että tutustuisin valmennuksessa uusiin ihmisiin	14.1 %	21.3 %	14.8 %	34.3 %	15.5 %
Osallistuminen kuulosti pakolliselta ja tuntui, ettei minulla ollut muuta vaihtoehtoa	21.7 %	19.1 %	20.2 %	33.6 %	5.4 %

Osallistumispäätöstä edeltäneet kokemuksesi ja arviosi liittyen toimeentuloosi (n=277)	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa tai en halua sanoa
Osallistuminen voisi auttaa minua saamaan työpaikan	32.5 %	43.3 %	13.0 %	9.8 %	1.4 %
Osallistumisen ajalta maksettava työttömyysetuus lisäsi haluani osallistua valmennukseen	20.9 %	23.8 %	17.7 %	25.3 %	12.3 %
Osallistumisen ajalta maksettava kulukorvaus lisäsi haluani osallistua valmennukseen	13.0 %	22.0 %	15.9 %	32.1 %	17.0 %
Haluani osallistua lisäsi se, että osallistumisesta ei tulisi minulle kustannuksia	41.2 %	30.7 %	7.9 %	11.2 %	9.0 %
Haluani osallistua vähensi se, että osallistumisesta tulisi minulle kustannuksia	12.6 %	15.5 %	15.5 %	30.0 %	26.4 %
Pelkäsin, että jos en osallistuisi, menettäisin työttömyysetuuden	27.4 %	19.9 %	19.9 %	22.7 %	10.1 %
Valmennuksen maksuttomuudella oli suuri merkitys haluuni osallistua siihen	44.1 %	27.4 %	11.9 %	8.7 %	7.9 %

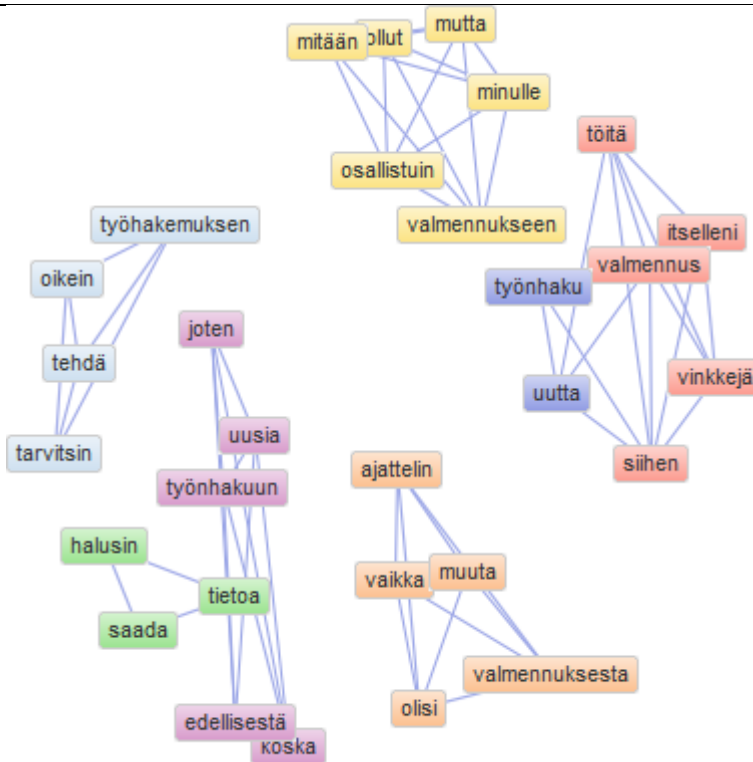
Valitse alla olevasta valikosta vaihtoehto, joka kuvastaa parhaiten sitä, kenellä oli suurin vaikutus siihen, että osallistuit valmennukseen (n=277)	n	Prosentti
Minulla itselläni	86	31.1 %
TE-asiantuntijalla	87	31.4 %
Minulla ja TE-asiantuntijalla oli yhtä suuri vaikutus	83	30.0 %
Valmennuspalvelun valmentajalla	7	2.5 %
Läheiselläni tai tuttavallani	3	1.1 %
En osaa tai en halua sanoa	7	2.5 %
Jollakulla muulla	4	1.4 %

Voit myös kertoa omin sanoin, miksi osallistuit valmennukseen -sanapilvi ja -kartta (n=105)

Sanapilvi kuvaa yleisempiä vastauksissa esiintyneitä sanoja. Mitä suurempi fontti sitä useammassa eri vastauksessa sana on esiintynyt.

Sanakartta "esittää sanat, jotka esiintyvät usein samoissa vastauksissa. Taustavärit ja sanojen välissä olevat viivat kertovat, mitkä sanat esiintyvät useimmiten yhdessä. Myös sanojen välinen etäisyys toisistaan kertoo sanojen yhteydessä. Kartta on suuntaa-antava eikä sitä voi muokata. Kartan laskelmissa on käytetty hierarkista klusterointia ja Sammon-projektointia." (Webropol-ohje)

ajattelin asiantuntijan asioita edellisestä ettei hakea **halusin** huono hyötyä itselleni joita jotain **joten** kaikki kautta kertoi kokeilla **koska** käsityksen lisäksi lisää löytää mahdollisuuksista minua minulla **minulle** minun minut **mitään** **mutta** muuta muuttunut neuvoja niiden nykyään **oikein** olisi olivat **ollut** oppia osallistua **osallistuin** osana pakko paljon psykologivetoinen päivittää **saada** selvyyttä siihen siksi sillä siltä taitoa tarvitsin te-asiantuntija te-toimiston **tehdä** tietoa työhakemuksen työllistymiseen **työnhaku** **työnhakuun** työhaussa työpaikan työttömänä työtä tässä **töitä** uusia **uutta** vaihtoehtoa **vaikka** vaikutti valmennukseen valmennuksen valmennuksesta **valmennus** vinkkejä vuotta



Valmennuksen aikaiset kokemukset ja arviot

Valmennuksen aikaiset kokemuksesi ja arviosi liittyen valmennuksen sisältöön, toteutukseen, itseesi ja itsesi toteuttamiseen (n=277)	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa tai en halua sanoa
Sisältö vastasi täysin odotuksiani	27.4 %	51.3 %	11.5 %	4.7 %	5.1 %
Valmennus oli ennalta ajattelemaani parempi	30.3 %	35.4 %	19.5 %	7.6 %	7.2 %
Sisältöä räätälöitiin juuri minulle sopivaksi	29.6 %	33.9 %	20.9 %	10.5 %	5.1 %
Osaamiseni ja taitoni kehittyivät	27.8 %	41.9 %	15.2 %	11.9 %	3.2 %
Sain hyödylliseltä tuntunutta uutta tietoa	41.9 %	39.7 %	8.3 %	9.4 %	0.7 %
Toteutustapa oli minulle sopiva	62.8 %	27.8 %	6.2 %	2.5 %	0.7 %
Sain kiinnostavaa tekemistä, vaihtelua arkeeni	31.8 %	32.1 %	18.8 %	11.5 %	5.8 %
Osallistuminen vaikutti positiivisesti jaksamiseen, hyvinvointiini	24.9 %	35.4 %	17.3 %	14.4 %	8.0 %

Valmennuksen aikaiset kokemuksesi ja arviosi liittyen vuorovaikutukseen ja ihmissuhteisiin (n=277)	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa tai en halua sanoa
Tarpeitani ja toiveitani kuultiin ja niihin vastattiin	35.8 %	40.4 %	12.6 %	4.3 %	6.9 %
Sain riittävästi henkilökohtaista ohjausta	45.5 %	36.1 %	11.2 %	4.3 %	2.9 %
Teimme valmentajan kanssa urasuunnitelman tai muun jatkosuunnitelman	37.5 %	32.1 %	13.0 %	10.5 %	6.9 %
Valmentaja innosti ja kannusti minua omien tavoitteitteni toteuttamiseen	45.9 %	32.1 %	11.2 %	4.7 %	6.1 %
Tutustuin uusiin ihmisiin	18.0 %	20.6 %	17.7 %	31.4 %	12.3 %
Sain vertaistukea muilta osallistujilta	8.3 %	13.4 %	13.4 %	45.1 %	19.8 %

Valmennuksen aikaiset kokemuksesi ja arviosi liittyen toimeentuloosi (n=277)	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa tai en halua sanoa
Uskoin, että osallistuminen voisi auttaa minua saamaan työpaikan ja parantamaan toimeentuloani	31.4 %	38.3 %	14.4 %	11.9 %	4.0 %
Osallistumisesta ei tullut kustannuksia	65.0 %	18.4 %	7.6 %	5.8 %	3.2 %
Osallistumisen kustannukset olivat kohtuulliset	40.4 %	18.1 %	6.1 %	8.7 %	26.7 %
Osallistuminen paransi valmennuksen aikaista toimeentuloani	18.4 %	18.8 %	14.1 %	31.0 %	17.7 %
Pelkäsin, että jos keskeyttäisin valmennuksen, menettäisin työttömyysetuuden	28.2 %	18.4 %	11.9 %	23.8 %	17.7 %

Valitse alla olevasta valikosta se väittämä, joka kuvastaa parhaiten sitä, kenellä oli suurin vaikutus siihen, millaisena koit valmennuksen (n=277)	n	Prosentti
minulla itselläni	103	37.2 %
valmentajalla	51	18.4 %
minulla ja valmentajalla oli yhtä suuri vaikutus	80	28.9 %
muilla osallistujilla	2	0.7 %
minulla ja muilla osallistujilla oli yhtä suuri vaikutus	4	1.4 %
minulla, valmentajalla ja muilla osallistujilla oli yhtä suuri vaikutus	14	5.1 %
valmentajalla ja muilla osallistujilla oli yhtä suuri vaikutus	4	1.4 %
en osaa tai en halua sanoa	19	6.9 %
jollakulla muulla	0	0.0 %

Voit myös kertoa omin sanoin millaisena koit valmennukseen -sanapilvi ja -kartta (n=84)

aikana asiaa erilaisia erittäin ettei hieman huono hyvin hyvänä hyödyllinen hyötyä ihminen itseä jonka jouduin jälkeen kanssa kesken kokemus koska kurssi kurssin lisää minua minulla **minulle** minun minusta mitään muita mukava mukavaa **mutta** muuta nopeasti oikein olisi olivat **ollut** osaltani paljon porukka positiivinen pääsi rytmiä saanut siitä sinne tapahtui tarpeellinen tehdä tekemistä **todella** toimia tosin tullut tuntui turhana tyytyväinen työllistyin työnsä kuun työnsä työpäikan tämän useita vaikka vaikutusta valmennukseen valmennuksen valmennuksessa valmennuksesta **valmennus** valmentaja valmentajan varsin vastannut vielä vinkkejä voinut yhdessä



Valmennuksen jälkeiset kokemukset ja arviot

Valmennuksen jälkeiset kokemuksesi ja arviosi liittyen itseesi ja ittesi toteuttamiseen (n=277)	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa tai en halua sanoa
Osallistuminen on auttanut minua saamaan työtä	13.7 %	15.9 %	22.4 %	36.8 %	11.2 %
Olen saanut työtä, mutta en koe, että sillä olisi mitään yhteyttä valmennukseen osallistumiseen	14.8 %	11.9 %	14.5 %	31.4 %	27.4 %
Olen hyödyntänyt käytännössä oppimiani asioita	30.3 %	37.9 %	10.8 %	12.3 %	8.7 %
Luottamus omiin taitoihini ja osaamisesi vahvistui	28.1 %	40.1 %	14.8 %	10.5 %	6.5 %
Tunnen paremmin osaamisesi ja vahvuuteni	28.9 %	40.1 %	13.3 %	9.0 %	8.7 %
Tunnen paremmin osaamistarpeeni ja heikkouteni	25.3 %	40.1 %	15.9 %	9.7 %	9.0 %
Olen toteuttanut valmennuksessa tehtyä suunnitelmaa	31.1 %	37.5 %	11.6 %	9.0 %	10.8 %
Työnhakemukseni on johtanut useammin työhaastatteluun	10.8 %	15.2 %	20.2 %	37.5 %	16.3 %
Osallistumisen seurauksena olen hakenut koulutukseen tai muuhun TE-palveluun	15.2 %	13.0 %	13.4 %	40.4 %	18.0 %
Osallistuminen vaikutti positiivisesti jaksamiseeni, hyvinvointiini	23.8 %	35.0 %	14.1 %	15.5 %	11.6 %

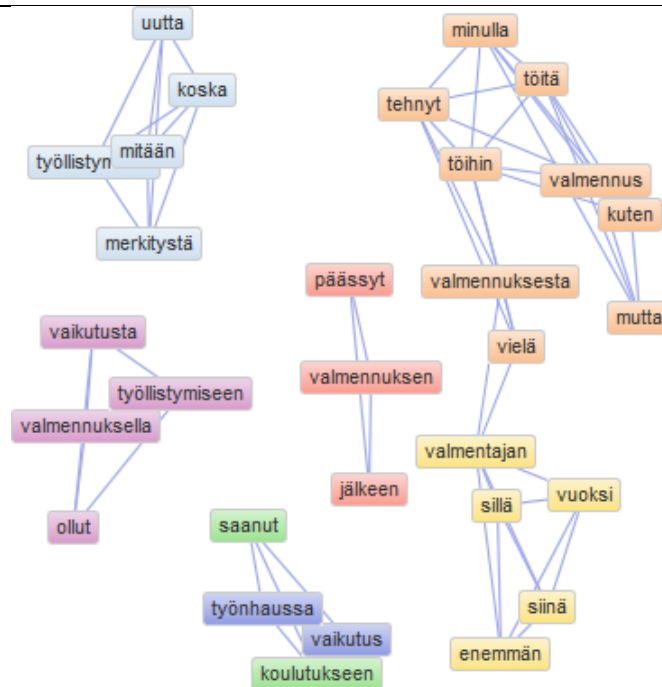
Valmennuksen jälkeiset kokemuksesi ja arviosi liittyen vuorovaikutukseen ja ihmissuhteisiin (n=277)	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa tai en halua sanoa
Olen keskustellut TE-asiantuntijan kanssa valmennuksen palautteesta	20.6 %	26.0 %	13.3 %	21.7 %	18.4 %
TE-asiantuntija on huomionnut valmennukseen osallistumisesi ehdottaessaan uusia työllistymisesi tukuvia toimia tai palveluja	17.7 %	23.8 %	17.3 %	21.3 %	19.9 %
TE-asiantuntija on kannustanut minua valmennuksessa syntyneen urasuunnitelman toteuttamiseen	20.6 %	20.2 %	21.0 %	17.3 %	20.9 %
Valmennus lisäsi luottamustasi minut siihen ohjanneeseen TE-asiantuntijaan	22.4 %	27.1 %	14.8 %	16.2 %	19.5 %
Olen aiempaa rohkeammin yhteydessä työnantajiin tai muihin urasuunnitelmaani liittyviin tahoihin tai henkilöihin	21.7 %	28.9 %	17.0 %	18.0 %	14.4 %
Minulle syntyi uusia ihmissuhteita, jotka ovat jatkuneet myös valmennuksen jälkeekin	5.4 %	9.4 %	12.6 %	54.5 %	18.1 %

Valmennuksen jälkeiset kokemuksesi ja arviiosi liittyen toimeentuloosi (n=277)	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa tai en halua sanoa
Osallistumisella ei ole ollut minkäänlaista vaikutusta taloudelliseen tilanteeseeni tai toimeentulooni	45.9 %	24.9 %	11.2 %	8.3 %	9.7 %
Osallistuminen on parantanut nykyistä taloudellista tilannettani tai toimeentuloani	8.3 %	13.7 %	18.8 %	44.4 %	14.8 %
Osallistuminen on heikentänyt nykyistä taloudellista tilannettani tai toimeentuloani	2.5 %	4.7 %	18.1 %	57.4 %	17.3 %
Uskon, että osallistumisella tulee olemaan tulevaisuudessa positiivista vaikutusta toimeentulooni	18.0 %	30.0 %	16.6 %	17.0 %	18.4 %
Valmennuksen keskeyttäminen johti työttömyysetuuden menettämiseen	5.1 %	1.8 %	4.3 %	43.7 %	45.1 %

Valmennukseen osallistumisen työllistymistä edistävään vaikutukseen liittyvät kokemuksesi ja arviiosi (n=277)	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa tai en halua sanoa
Osaan löytää ja hakea paremmin itselleni sopivia työllistymismahdollisuuksia	27.1 %	44.4 %	10.1 %	10.5 %	7.9 %
Osallistuminen lisäsi luottamustani omiin työllistymismahdollisuuksiini	26.4 %	32.8 %	21.3 %	11.9 %	7.6 %
Osallistuminen kannusti aktiiviseen työnhakuun	28.9 %	35.0 %	17.3 %	10.1 %	8.7 %
Osallistuminen selkeytti urasuunnitelmiani	22.4 %	32.9 %	22.4 %	14.4 %	7.9 %
Tunnistan ja osaan sanoittaa paremmin osaamistani	24.2 %	42.6 %	12.3 %	11.5 %	9.4 %
Minulle on syntynyt uusia työllistymisessä auttavia ja kannustavia ihmissuhteita	7.9 %	10.8 %	21.3 %	43.7 %	16.3 %
Osallistuminen rohkaisi minua hyödyntämään myös muita TE-palveluja (esim. työkokeilu, muu valmennus)	14.1 %	25.3 %	17.7 %	26.3 %	16.6 %
Olen saanut työtä, koska suoritin osana valmennusta korttikoulutuksen (esim. työturvallisuuskortti)	4.7 %	2.9 %	9.7 %	57.4 %	25.3 %
En koe, että valmennukseen osallistumisella on ollut vaikutusta työllistymiseni edistymiseen	26.4 %	19.5 %	20.2 %	18.0 %	15.9 %

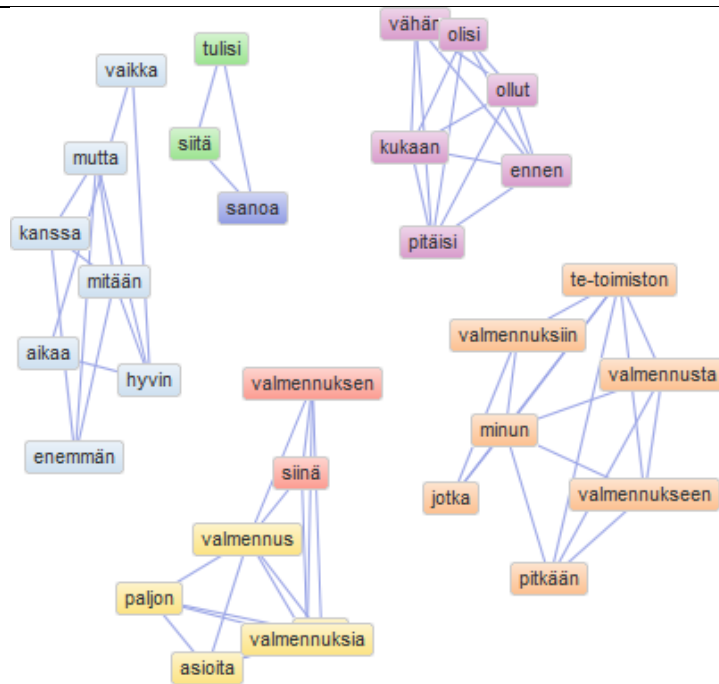
Voit myös kertoa omin sanoin siitä, millainen merkitys tai vaikutus valmennukseen osallistumisella on ollut työllistymisesi edistymiseen -sanapilvi ja -kartta (n=94)

aiemmin aikana antaa edistymistä eläkkeellä enemmän ennen hakea hakemuksia hakenut halua hyötyä jatkuu johti joten **jälkeen** kautta kertaa **koska** koskaan koulutukseen kuten kyllä lisää merkitystä minkäänlaista minua minulla minulle minun **mitään mutta** oikein olisi **ollut** paljon pitäisi positiivinen pääsin päässyt rohkeutta saanut siihen siinä siitä siksi **sillä** suuntaan suuri suurin tavalla te-keskuksen tehnyt totesin tulevaisuudessa tullut työllistymiseen työllistymisen työnhakuun työnhaussa työpaikan työtä töihin **töitä** uskon uuden uutta vaikka vaikutus **vaikutusta** valmennukseen valmennuksella valmennuksen valmennuksessa valmennuksesta **valmennus** valmentaja valmentajan **vielä** vuoksi



Voit myös kertoa, miten valmennuksia tai TE-asiantuntijoiden tekemää valmennuksiin ohjaamista tulisi sinusta kehittää -sanapilvi ja -kartta (n=76)

aikaa asioita **enemmän** ennen erilaisia haluaisivat hyvin ihminen ihmiset ihmisiä jossa jotka juuri jälkeen järki kanssa katsoa kirjoittamaan kohdalla kortteja koska kukaan kursseja kurssin mielestäni mikäli minua **minun** minusta **mitään** mukaan **mutta** nykyään ohjataan oikein oikeita **olisi** olisin **ollut** osallistujien osallistumaan paljon paras parempi pitkään **pitäisi** pitää puhelimessa riitä sanoa **siinä** siitä sillä tarjota te-toimiston tehdä tiedä tulisi työnhaun työttömänä työtä työtön töihin töitä usein **vaikka** valmennettava **valmennukseen** valmennuksen valmennuksesta valmennuksia valmennuksiin **valmennus** valmennusta vielä virkailijat **VOISI** vuotta vähän yrittää



Liite 8. Kooste TE-asiiantuntijakyselyn vastauksista

Taustatiedot

Mihin Kaakkois-Suomen TE-toimiston valmennukseen tai valmennuksiin ohjasit asiakkaita osallistumaan vuonna 2022? Vastaajien määrä: 54, valittujen vastausten lukumäärä: 185	n
työnhakuvalmennukseen	50
uravalmennukseen	42
yrittäjyysvalmennukseen	42
työhönvalmennukseen	46
en ohjannut asiakkaita osallistumaan valmennuksiin	0
johonkin muuhun valmennukseen, mihin	5
Minkä kanavien kautta ohjasit asiakkaita valmennuksiin vuonna 2022? Vastaajien määrä: 54, valittujen vastausten lukumäärä: 135	n
kasvokkain	48
soittamalla	52
kuvallisella etäyhteydellä	21
sähköpostitse	13
joku muu, mikä	1
Minkä ikäisiä asiakkaita pääosin ohjasit valmennuksiin vuonna 2022? (Vastaajien määrä: 54)	n
alle 30-vuotiaita	15
yli 30-vuotiaita	34
kaiken ikäisiä	5
Minkä palvelutarpeiden asiakkaita ohjasit valmennuksiin vuonna 2022? Vastaajien määrä: 54, valittujen vastausten lukumäärä: 103	n
työnvälityspalvelut	41
osaamispalvelut	42
tuetun työllistymisen palvelut	10
monialainen yhteispalvelu	10
Minkä maakunnan asiakkaita pääosin ohjasit valmennuksiin vuonna 2022? (Vastaajien määrä: 54)	n
Kymenlaakson	26
Etelä-Karjalan	28
Kymenlaakson ja Etelä-Karjalan	0
Kauanko olit työskennellyt TE-asiiantuntijana vuoden 2022 lopussa? Vastaajien määrä: 54	n
alle vuoden	9
yli vuoden mutta alle 2 vuotta	10
yli 2 mutta alle 5 vuotta	15

yli 5 vuotta	20
--------------	----

Valmennusta edeltäneet kokemukset ja arviot

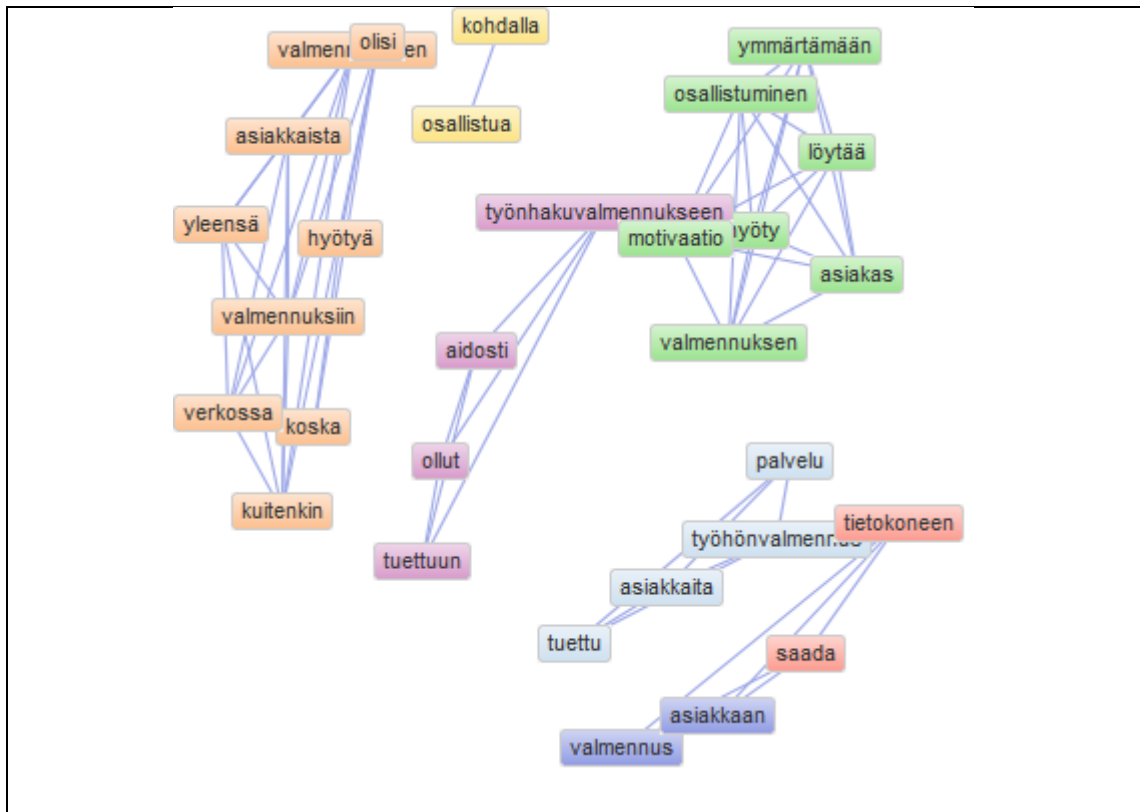
Asiakkaiden osallistuspäätökseen vaikuttaneet kokemukset ja arviot liittyen valmennuksen sisältöön, toteutukseen, itseensä ja itsensä toteuttamiseen. Kuinka monen prosentin osalta valmennukseen osallistuneista asiakkaistasi arvioit väittämän pitävän paikkansa (0–100 %)? Vastaajien määrä: 54	Keskiarvo	Mediानी
Asiakas tiesi ennen osallistuspäätöstä valmennuksen sisällön ja tavoitteet, ja ne vaikuttivat hänestä hänen tarpeisiinsa sopivilta	75.9 %	82.0 %
Asiakas piti itsensä kehittämisestä ja uuden oppimisesta	60.7 %	61.5 %
Osallistumiseen vaikutti asiakkaan halu saada neuvoja ja apua uransa suunnitteluun	71.8 %	75.0 %
Osallistumiseen vaikutti asiakkaan toive saada työllistymisessä auttavaa tietoa ja taitoja	72.3 %	80.0 %
Toteutustapa tuntui asiakkaasta sopivalta	81.2 %	86.0 %
Järjestämispaikan sijainti oli asiakkaasta hyvä	67.3 %	77.5 %
Asiakas osallistui, koska hän saisi valmennuksessa suoritettua ns. korttikoulutuksen (esim. työturvallisuuskortti)	45.4 %	42.5 %
Asiakas pyrkimyksenä oli toimia aktiivisesti omiin tavoitteisiinsa pääsemiseksi	59.9 %	62.5 %
Asiakas toivoi saavansa tekemistä tai vaihtelua arkeensa	38.0 %	40.0 %

Voit myös kertoa omin sanoin, mistä valmennuksen sisältöön tai toteuttamiseen tai asiakkaisiin itseensä tai heidän itsensä toteuttamiseen liittyvistä syistä arvioit asiakkaiden osallistuvan valmennuksiin -sanapilvi ja -kartta (Vastaajien määrä 23)

Sanapilvi kuvaa yleisempiä vastauksissa esiintyneitä sanoja. Mitä suurempi fontti sitä useammassa eri vastauksessa sana on esiintynyt.

Sanakartta ”esittää sanat, jotka esiintyvät usein samoissa vastauksissa. Taustavärit ja sanojen välissä olevat viivat kertovat, mitkä sanat esiintyvät useimmiten yhdessä. Myös sanojen välinen etäisyys toisistaan kertoo sanojen yhteydessä. Kartta on suuntaa-antava eikä sitä voi muokata. Kartan laskelmissa on käytetty hierarkista klusterointia ja Sammon-projektointia.”. (Webropol-ohje)

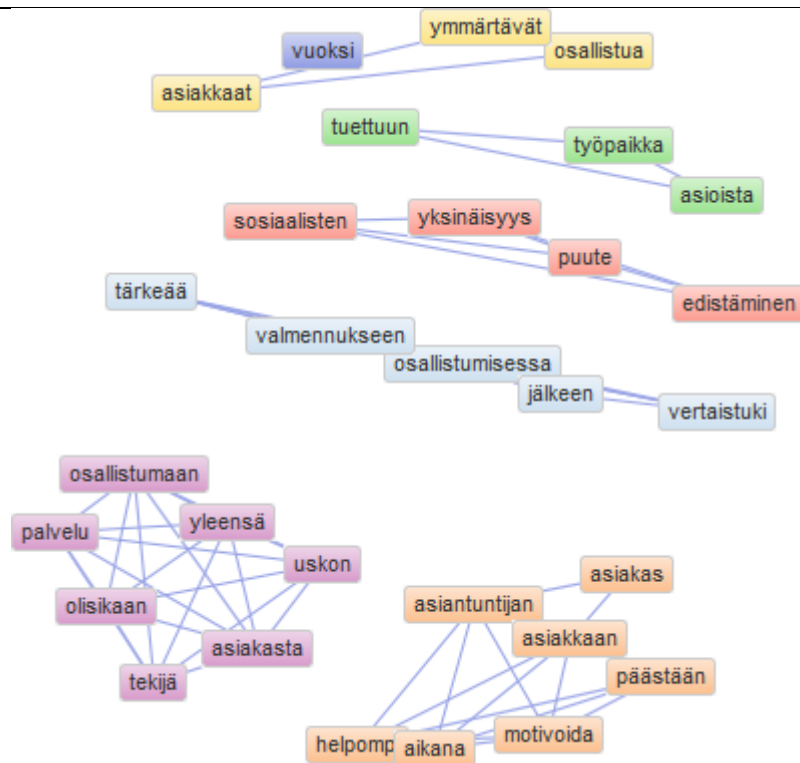
aidosti ainakin alustavaa asiakas asiakkaan asiakkaista asiakkaita eivätkä etsiä heidän hyöty hyötyä joilla järjestetään kohdalla korkeakoulutetuille koska kuitenkin löytää motivaatio motivoida niukasti näihin näkökulmasta ohjeet olisi ollut omatoimisesti oppimisen osallistua osallistuminen osallistuu paikkakunnalle palvelu palvelut parhaaseen pelotettavaa pitkään pääse päästään saada saadaan samaan selkeä sillä sisällöistä sisältöä sopivalla syntyi tarjosi tarvittavaan te-toimisto tietokoneen tietoteknikset tsemppaus tuettu tuettuun tutustua työhönvalmennus työnhakutaitoja työnhakuvalmennukseen työpaikka työstää uuden uudestaan vahvistui vaikka valmennukseen valmennuksen valmennuksiin valmennus valmennusten vastauksen vastaukset verkossa voivat yleensä yleensäkin ymmärtämään äärimmäisen



Asiakkaiden osallistumis päätökseen vaikuttaneet kokemukset ja arviot liittyen vuoro-vaikutukseen ja ihmissuhteisiin Kuinka monen prosentin osalta valmennukseen osallistuneista asiakkaistasi arvioit väittämän pitävän paikkansa (0–100 %)? Vastajien määrä: 54	Keskiarvo	Medi-aani
Haluun osallistua vaikutti kokemus siitä, että TE-asiantuntija kuulee asiakkaan tarpeet ja toiveet	69.6 %	76.0 %
Asiakas ehdotti osallistumista itse TE-asiantuntijalle	20.3 %	15.0 %
TE-asiantuntija esitteli asiakkaalle eri palveluvaihtoehtoja, joista asiakas valitsee itselleen sopivimman	73.9 %	80.0 %
TE-asiantuntija kannusti asiakasta osallistumaan	88.6 %	90.0 %
Läheinen tai tuttava rohkaisi asiakasta osallistumaan	14.4 %	6.5 %
Asiakas toivoi tutustuvansa valmennuksessa uusiin ihmisiin	12.1 %	6.5 %
Osallistuminen kuulosti asiakkaasta pakolliselta ja hänestä tuntui, ettei hänellä ole muuta vaihtoehtoa	21.5 %	15.0 %

Voit myös kertoa omin sanoin, mistä vuorovaikutukseen tai ihmissuhteisiin liittyvistä syistä arvioit asiakkaiden osallistuvan valmennuksiin -sanapilvi ja -kartta (Vastaajien määrä 16)

aiemmin aikana asiaansa asiakas asiakasta asiakkaan asiakkaat asiantuntijan asioista edistäminen ehdottomasti esitellä esittämällä halua haluavat helpompi helppoa henkilökohtaisen joillekin jälkeen kaipaavat kanssakäymisen kertoo ketkä kommunikaation koulutukseen lähtee motivoida muutoinkin oikea-aikainen olisikaan omasta osallistua osallistumaan osallistuminen osallistumisessa osallistumisestaan palautetta palvelu palvelun parhaaseen pelot puute päivärhythmin päästä päästään siihen siitä sillä sosiaalisten suositella tapaamaan tavata te-asiantuntija tehdä tekijä tiiviisti tilanteiden toinen tuettuun tutuimmiksi työllistymisen työpaikka tärkein tärkeää tässä uskon uuden vaihtoehdosta vaihtoehtoja vaikka valmennukseen verkko-osallistuminen vertaistuki voisi vuoksi välttämättä yksinäisyys yleensä ymmärtävät

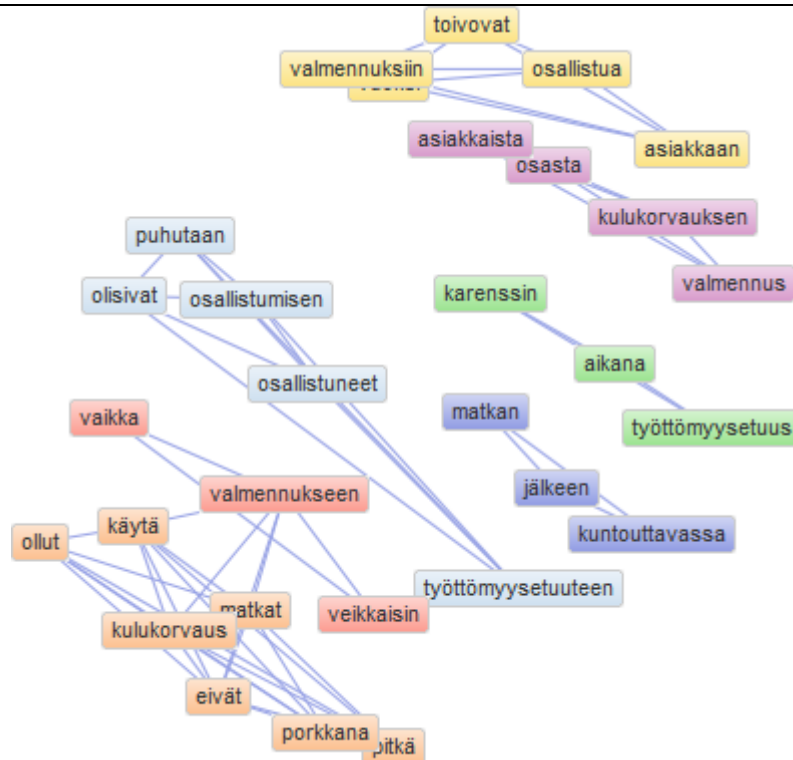


Asiakkaiden osallistuspäätökseen vaikuttaneet kokemukset ja arviot liittyen toimeentuloon Kuinka monen prosentin osalta valmennukseen osallistuneista asiakkaistasi arvioit välttämän pitävän paikkansa (0–100 %)? Vastaajien määrä: 54	Keskiarvo	Mediानी
Osallistuminen voisi auttaa asiakasta saamaan työpaikan	76.4 %	80.0 %
Osallistumisen ajalta maksettava työttömyysetuus lisäsi asiakkaan halua osallistua valmennukseen	43.6 %	50.0 %
Osallistumisen ajalta maksettava kulukorvaus lisäsi asiakkaan halua osallistua valmennukseen	39.5 %	33.0 %
Asiakkaan halua osallistua lisäsi se, että osallistumisesta ei tulisi hänelle kustannuksia	51.6 %	65.5 %

Asiakkaan halua osallistua vähensi se, että osallistumisesta tulisi hänelle kustannuksia	26.4 %	16.0 %
Asiakas pelkäsi, että jos hän ei osallistuisi, hän menettäisi työttömyysetuuden	19.8 %	16.5 %
Valmennuksen maksuttomuudella oli suuri merkitys asiakkaan haluun osallistua siihen	61.4 %	80.0 %

Voit myös kertoa omin sanoin, mistä toimeentuloon liittyvistä syistä arvioit asiakkaiden osallistuvan valmennuksiin (n=20) -sanapilvi ja -kartta

aiheuttanut aikana ainakin asiakas asiakkaan asiakkaasta asiakkaista eivät etuutta heidän itselleen joillakin jälkeen järjestettyä kannattavin karenssin kaukaa ketkä kilometrikorvauksen km-korvauksen kulukorvauksen kulukorvaus kuntouttavaan kuntouttavassa kustantaa käytä lisäkustannuksia lähtenyt mahdollisuus mainittu maksaminen maksullinen maksullisia maksuttomuus matkan matkat monella monelle negatiivisesti olisi olisivat olut osallistua osallistumattomuuden osallistumisen osallistumisessa osallistuneet osallistuta osallistuu osasta parhaiten pelko pitkä porkkana puhutaan saadaan saavat selkeästi syynä tietokonetta toimintapaikalle toisille toivovat tosin työkokeilu työllistyminen työssäolovelvoite työtoimintaa työttömyysetuus työttömyysetuuteen vaikka valmennukseen valmennuksia valmennuksiin valmennuksista valmennus vastaava veikkaisin vuoksi ylläpitokorvauksen



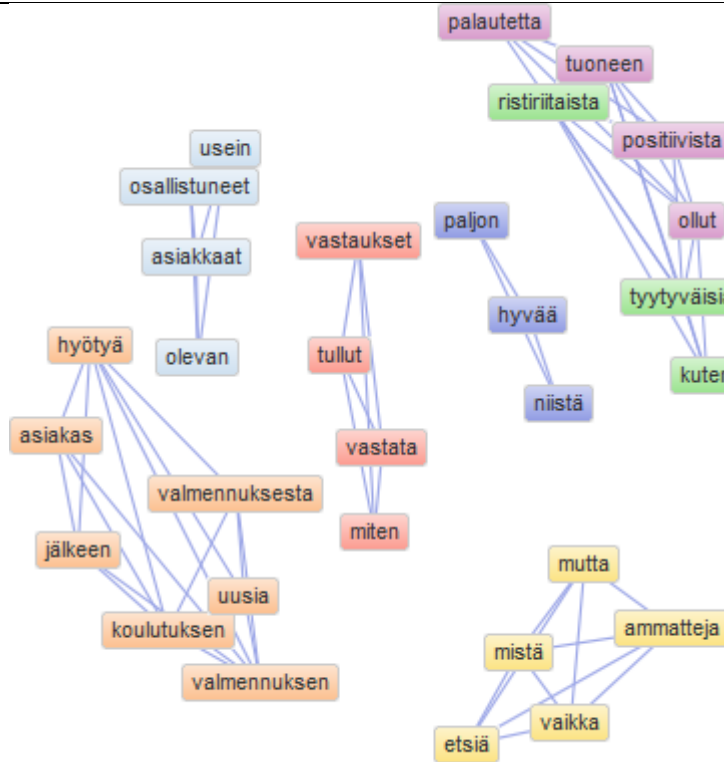
Valitse alla olevasta valikosta vaihtoehto, joka kuvastaa parhaiten sitä, kenellä arvelet asiakkaiden useimmiten arvioivan olevan suurin vaikutus siihen, että asiakas osallistuu valmennukseen Vastaajien määrä: 54	n	Prosentti
asiakkaalla itsellään	9	16.7 %
TE-asiantuntijalla	17	31.5 %
asiakkaalla ja TE-asiantuntijalla on yhtä suuri vaikutus	27	50.0 %
valmennuspalvelun valmentajalla	0	0.0 %
asiakkaan läheisellä tai tuttavalla	0	0.0 %
en osaa tai en halua sanoa	0	0.0 %
jollakulla muulla, kenellä?	1	1.8 %

Valmennuksen jälkeiset kokemukset ja arviot

Asiakkaiden valmennuksen jälkeiset kokemukset ja arviot liittyen valmennuksen sisältöön, toteutukseen, itseensä ja itsensä toteuttamiseen Kuinka monen prosentin osalta valmennukseen osallistuneista asiakkaistasi arvioit väittämän pitävän paikkansa (0–100 %)? Vastaajien määrä: 54	Keskiarvo	Medi-aani
Asiakas kokee, että osallistuminen on auttanut häntä saamaan työtä	58.3 %	62.5 %
Asiakas on saanut työtä, mutta hän ei koe, että sillä olisi mitään yhteyttä valmennukseen osallistumiseen	33.2 %	30.0 %
Asiakas on hyödyntänyt käytännössä oppimiaan asioita	73.7 %	80.0 %
Asiakkaan luottamus omiin taitoihin ja osaamiseen on vahvistunut	69.5 %	71.0 %
Asiakas tuntee paremmin osaamisensa ja vahvuutensa	61.4 %	66.5 %
Asiakas tuntee paremmin osaamistarpeensa ja heikkoutensa	49.6 %	51.5 %
Asiakas on toteuttanut valmennuksessa tehtyä suunnitelmaa	55.9 %	60.0 %
Asiakkaan työhakemus on johtanut useammin työhaastatteluun	42.0 %	42.0 %
Osallistumisen seurauksena asiakas on hakenut koulutukseen tai muuhun TE-palveluun	42.0 %	42.5 %
Osallistuminen on vaikuttanut positiivisesti asiakkaan jaksamiseen, hyvinvointiin	52.4 %	57.0 %

Voit myös kertoa omin sanoin, millaisia asiakkaitesi valmennuksen jälkeiset kokemukset ovat olleet liittyen valmennuksen sisältöön, toteuttamiseen tai asiakkaisiin itseensä tai heidän itsensä toteuttamiseen -sanapilvi ja -kartta (Vastaajien määrä15)

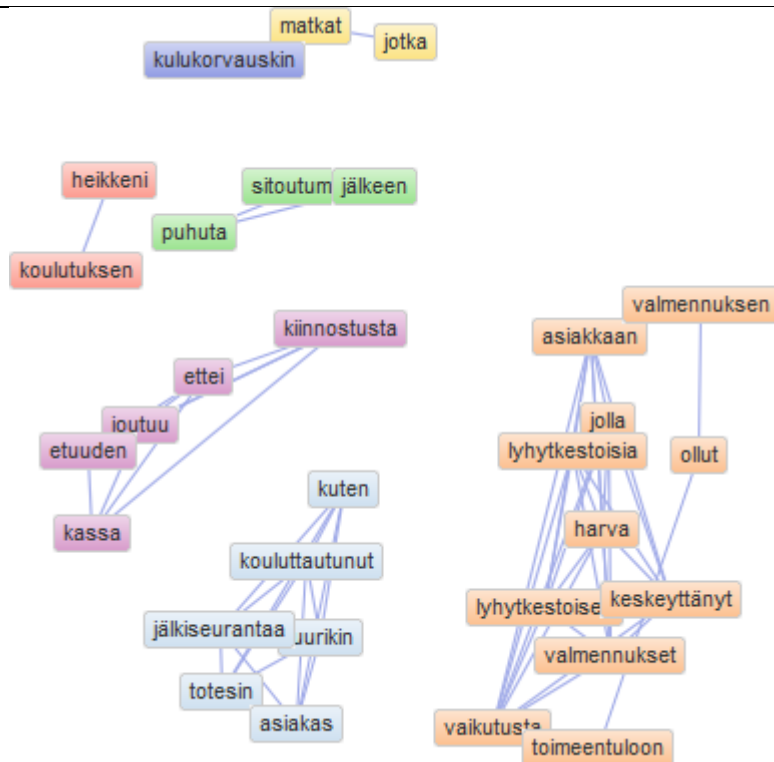
ainakin aluksi ammatteja analyttisesti antaneet antiin asiaa asiakas asiakkaat avattu eniten etsiä hehkuttaa helpottunut hyvää hyötyvät hyötyä ideoita jaksamiseen jokin jossain jälkeen jälkiseurantaa kehuvat koulutukseen koulutuksen kuten kysymyksistä laajentamalla lisäkoulutus mistä miten mutta niistä nähnyt näyttäisi oikeastaan olevan olisi olisikin ollenkaan ollut omasta osaan osallistuneet palautetta paljoakaan paljon palvelun pidempää positii- vista pääsääntöisesti rajoitteita ristiriitaista sanoittaminen siitä sopivista susihuonoksi taitoja tieto tilanteeseen toiminnallinen tullut tuoneen tyytyväisiä työllistymiseen työllistymisen työllistymismahdollisuuksia työnhakuvalmennuksiin usein uusia vaikka valmennuksen valmennuksesta val-
mennuksia valmennuksissa varmuutta vastata vastaukset yleinen



Asiakkaiden valmennuksen jälkeiset kokemukset ja arviot liittyen vuorovaikutukseen ja ihmissuhteisiin Kuinka monen prosentin osalta valmennukseen osallistuneista asiakkaistasi arvioit väittämän pitävän paikkansa (0–100 %)? Vastaajien määrä: 54	Keskiarvo	Medi-aani
Asiakas on keskustellut TE-asiantuntijan kanssa valmennuksen palautteesta	64.4 %	74.0 %
TE-asiantuntija on huomionnut valmennukseen osallistumisen ehdottaessaan uusia asiakkaan työllistymistä tukevia toimia tai palveluja	77.8 %	85.0 %
TE-asiantuntija on kannustanut asiakasta valmennuksessa syntyneen urasuunnitelman toteuttamiseen	76.0 %	84.5 %
Valmennus on lisännyt asiakkaan luottamusta hänet siihen ohjanneeseen TE-asiantuntijaan	54.8 %	59.5 %
Asiakas on aiempaa rohkeammin yhteydessä työnantajiin tai muihin urasuunnitelmaani liittyviin tahoihin tai henkilöihin	61.6 %	65.0 %
Asiakkaalle on syntynyt uusia ihmissuhteita, jotka ovat jatkuneet myös valmennuksen jälkeenkin	20.5 %	10.0 %

Voit myös kertoa omin sanoin, millaisia asiakkaitesi valmennuksen jälkeiset kokemukset ovat olleet liittyen toimeentuloon -sanapilvi ja -kartta (Vastaajien määrä 8)

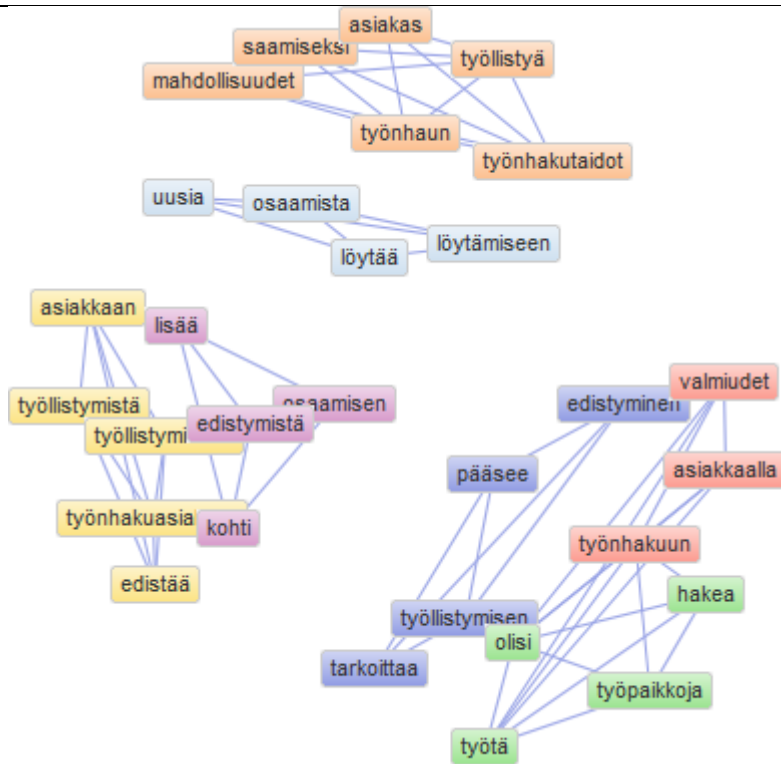
aiemmin aikana alalle arvioida **asiakas** asiakkaan erikseen esille **ettei** etuuden hakemuksen hakeneet harva heikkeni huomattavasti jolla joten jotka joutuu juurikaan juurikin jälkeen jälkiseurantaa kassa keskeyttänyt kiinnostusta koska kouluttautunut koulutuksen kuluja kulukorvaus kulukorvauskin kuten kyseessä käsittelemään liittyviä lisänneet lyhytkestoisen lyhytkestoisia lähteä maksamista matkakuluihin matkat menetyksiä mennyt muutoinkaan määrin niillä nähden olleet **ollut** osalla otettu palveluihin positiivinen puhuta rahasta seurauksena siinä sitoutumista talous tietenkin **toimeentuloon** totesin tullut tuonut tyytyväisenä työllistyneet työllistynyt työttömyysturvavoikeutta uudelle vaikuttanut vaikutus vaikutusta valmennukseen **valmennuksen** valmennukset vastaan viivästyttää yleensä



Asiakkaiden valmennukseen osallistumisen työllistymistä edistävään vaikutukseen liittyvät kokemukset ja arviot Kuinka monen prosentin osalta valmennukseen osallistuneista asiakkaistasi arvioit väittämän pitävän paikkansa (0–100 %)? Vastaajien määrä: 54	Keskiarvo	Medi-aani
Asiakas kokee osaavansa löytää ja hakea paremmin itselleen sopivia työllistymismahdollisuuksia	67.4 %	67.5 %
Osallistuminen on lisännyt asiakkaan luottamusta hänen työllistymismahdollisuuksiinsa	60.4 %	60.0 %
Asiakas kokee, että osallistuminen on kannustanut häntä aktiiviseen työnhakuun	63.1 %	69.5 %
Asiakas kokee osallistumisen selkeyttäneen hänen urasuunnitelmiaan	53.5 %	53.0 %
Asiakas tunnistaa ja osaa sanoittaa paremmin osaamistaan	59.6 %	64.5 %
Asiakkaalle on syntynyt uusia työllistymisessä auttavia ja kannustavia ihmissuhteita	18.4 %	12.5 %
Osallistuminen on rohkaissut asiakasta hyödyntämään myös muita TE-palveluja (esim. työkokeilu, muu valmennus)	51.3 %	50.0 %
Asiakas on saanut työtä, koska hän on suorittanut osana valmennusta korttikoulutuksen (esim. työturvallisuuskortti)	30.4 %	25.0 %
Asiakas ei koe, että valmennukseen osallistumisella on ollut vaikutusta työllistymiseni edistymiseen	25.7 %	20.0 %

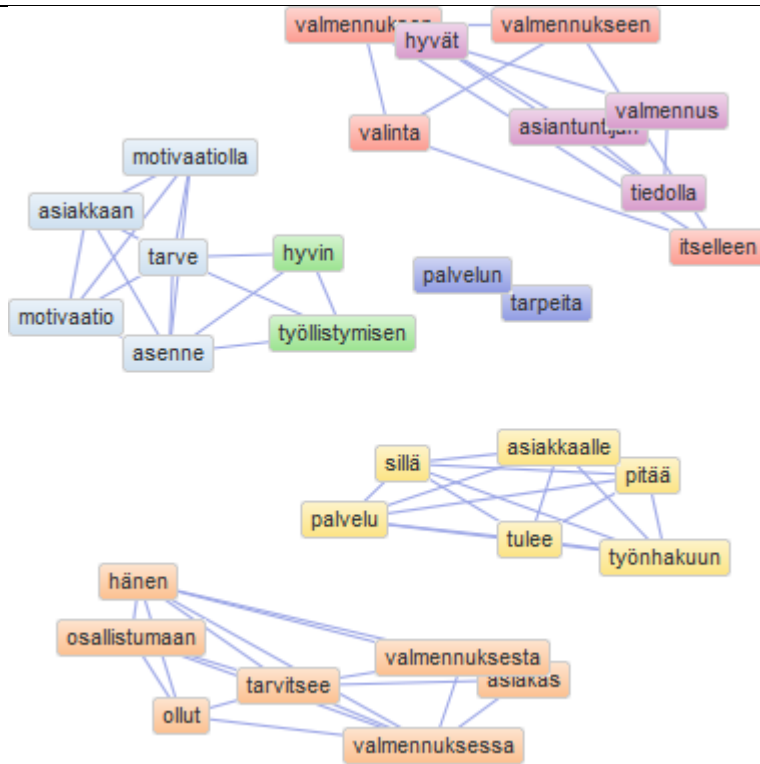
Kerro omin sanoin, mitä työllistymisen edistyminen sinusta tarkoittaa -sanapilvi ja -kartta (Vastaajien määrä 54)

aktiivinen asenne **asiakas** asiakasta asiakirjat asiakkaalla **asiakkaan** avoimille edesauttaa edistymisen edistymistä edistää etenee **hakea** ihminen joihin joita jotka jotta kautta **kohti** koulutukseen koulutuksen koulutus kuntoon lisäksi lisää lisääntymistä löytämiseen löytää mahdollisuudet mahdollisuuksia mistä miten olisi omasta omien **osaamisen** osaamista osaamistaan palveluihin paranevat paremmat paremmin polulla pystyy **pääsee** saada saamiseksi saatu samoin sanoittaa sellaisia suorittaminen taidot tarkoittaa tekemisen tietoa tietää tunnistaminen työelämää **työllistymiseen** työllistymiselle **työllistymisen** työllistymistä työllistymään työllistyä työnhakuasiakirjat työnhakutaidot työnhakutaitojen **työnhakuun** työnhauun työnhauussa työpaikkoja **työtä** uusia vaaditaan valmiudet valmiuksia välineitä



Millä seikoilla koet olevan suurin painoarvo ohjatessasi asiakkaita valmennukseen -sanapilvi ja -kartta
(Vastajien määrä 54)

aikaa aktivointi anneta arvit asenne asiakas asiakkaalla asiakkaalle **asiakkaan** asiak-
kaista asiakkaita asiantuntijan hyvin hyvät hyödyistä hyötyä hänelle hänen itselleen joiden jotain
kanssa kertominen kiinnostus kiinnostuu kuvata kyvyt mahdollisuus markkinointi-osaaminen miettiä mil-
laiset **motivaatio** motivaatiolla motivaattori motivointi näkökulmasta ollut omaan osallistumaan ottaa
paljon palvelu palveluihin palvelun palvelut periaatteessa perille perustelut pitkittyä pitää puhutaan sa-
noitettua sellainen sillä sisällöstä tarpeita tarve tarvitsee tiedolla toteutustapa tulee tunteminen työl-
listymisen työnhakuun työttömyystilanteessa työtön tärkeää uudet vaikuttaa valinta valita valmennuk-
seen **valmennuksen** valmennuksessa valmennuksesta valmennuksia **valmennus** valmennustarpeella
varmuutta vastata



Voit myös kertoa, miten valmennuksia tai TE-asiiantuntijoiden tekemää valmennuksiin ohjaamista tulisi kehittää -sanapilvi ja -kartta (Vastaajien määrä 28)

aikaa ainakin aktiivisemmin ammattipätevyyspäiviä ansioluetteloihin ansioluettelot asiakas asiakkaalle asiakkaan asiakkaat asiakkaiden asiakkaille asiakkaita enemmän eteenpäin haastetta heidän hyvät hyötyä jotka jotta kaikkea kartoitetaan kehittää kolmikantapalaverit korttikoulutuksia kuitenkin käsitys kävijät käynnistämävaiheessa laadukkaampiin mahdollisuus markkinoida matalin näkökulmasta ohjaaminen olevalle olisi omaan osallistua osallistumaan paikkoja paljon palveluihin palveluntuottajalle palveluun perushakemuksella pitäisi prosessista pääse saada saat-taen selkeä siellä siinä sisältöä sivun suoraan tarjolle tasalaatuisuus tasalla tehdä tekee tulisi työhönvalmennuksen työhaun työpaikkoja täytyisi vaihto valmennukseen valmennuksen valmennuksia valmennuksien valmennuksiin valmennuksista valmennus vieläkin voisi voisiko välilehtiä

