

Pirjo Permanto

TYÖTTÖMYYSETUUDELLA TUETUN OMAEHTOISEN OPISKELUN PRO- SESSI KAAKKOIS-SUOMEN TE-TOI- MISTOSSA

Opinnäytetyö

Sosionomi

Huhtikuu 2016

Tekijä/Tekijät

Pirjo Permanto

Tutkinto

Sosionomi

Aika

Huhtikuu 2016

Opinnäytetyön nimiTyöttömyysetuudella tuetun omaehtoisen opiskelun prosessi
Kaakkois-Suomen TE-toimistossa72 sivua
15 liitesivua

Toimeksiantaja

Kaakkois-Suomen TE-toimisto

Ohjaaja

Lehtori Harri Mäkinen

Tiivistelmä

Työttömyysetuudella tuettu omaehtoinen opiskelu on TE-toimiston työllistymistä edistävä palvelu. Tuen tavoitteena on parantaa yli 25-vuotiaiden työnhakijoiden uudelleen kouluttautumista, tai kesken jääneiden opintojen loppuun saattamista, lyhytkestoisella ja työmarkkinoille nopeasti sijoittumista edistävällä koulutuksella.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää työttömyysetuudella tuetun omaehtoisen opiskelun prosessi Kaakkois-Suomen TE-toimistossa. Tutkimuksella haluttiin saada tietoa, onko asiakkaan ohjauksessa tai työkäytännöissä eroja eri palvelulinjoilla. Tutkimuskysymys oli: Löytyykö Kaakkois-Suomen TE-toimiston asiantuntijoiden välillä eroja työkäytännöissä tai harkintavallassa liittyen työttömyysetuudella tuettuun omaehtoiseen opiskeluun?

Kohdejoukko (175 henkilöä) oli sijoittunut eri paikkakunnille, joten tarkoituksenmukainen tutkimusmenetelmä oli kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. Tutkimusaineisto kerättiin kyselylomakkeella, joka lähetettiin vastaajille sähköpostilla. Tutkimusvastauksen analysoinnissa käytettiin apuna Webropol-Internet-palvelua.

Kyselyn tulokset osoittivat, ettei mitään suuria eroja ollut asiakkaan ohjauksessa tai työkäytännöissä. Tutkimuksen perusteella saatiin kuitenkin käsitys siitä, mihin osa-alueisiin tulisi kiinnittää enemmän huomiota.

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että kehittämiskohteita nousi esiin tarkoituksen mukaisen koulutustarpeen arvioinnissa ja prosessin aikaisten tietojen kirjaamisessa tietojärjestelmään. Myös asiakkaan tiedottamisessa sekä harkinnanvaraisten ratkaisujen teossa nousee pieniä kehittämiskohteita.

Asiasanat

työttömyysetuus, omaehtoinen, opiskelu, harkinta, palvelu

Author (authors)	Degree	Time
	Bachelor of Social Services	April 2016

Thesis Title

Independent Study Supported by Unemployment Benefit's Process at Southeast Finland TE Services

72 pages
15 pages of appendices

Commissioned by

Southeast Finland TE-office

Supervisor

Harri Mäkinen, Senior Lecturer

Abstract

Independent study supported by unemployment benefit is TE Office's employment promoting service. Unemployment benefit's goal is to improve aged 25 or over jobseekers' retraining or completing of the discontinued studies by education which is short-term and set in quickly to labor market.

Meaning of thesis was to clarify independent study supported by unemployment benefit's process at Southeast Finland TE services. The aim of research was to get information about differences between service lines in customer's control or working practice. The Research question was: Are there differences between Southeast Finland TE service expert's working practice and discretionary power concerning independent study supported by unemployment benefit?

The target group (175 people) was placed in different localities, so an appropriate research method was quantitative research. Research material was collected with the questionnaire which was sent to subjects by e-mail. In analysis of research responses used Webropol Internet- service was as help.

The results of the survey shows that there are no major differences at service lines in in customer's control or working practice. On the basis of the investigation received information on what areas should pay more attention to.

As a conclusion we can notice that development areas were discovered in judgement of appropriate need for education and in register of early information of process to information system. Also informing customers and making discretionary solutions discovered to be small development areas.

Keywords

unemployment benefit, independent, study, consideration, service

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	TE-TOIMISTO.....	7
2.1	Kaakkois-Suomen TE-toimisto.....	8
2.2	TE-toimiston palvelut asiakkaalle.....	10
3	TYÖTTÖMYYSETUUDELLA TUETTU OMAEHTOINEN OPISKELU	12
3.1	Myöntämisen edellytykset.....	13
3.2	Harkinta	14
3.3	Prosessin kulku TE-toimistossa.....	15
4	TYÖYHTEISÖN KEHITTÄMINEN JA PEREHDYTTÄMINEN.....	17
4.1	Kehittämistarpeet.....	17
4.2	Perehdytys.....	18
4.3	Asiantuntijoiden riittävä osaaminen	19
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	19
5.1	Tutkimuskysymys ja tavoitteet	20
5.2	Tutkimuskohde	20
5.3	Tutkimusaineisto.....	21
5.4	Kattava ja johdonmukainen lomake	22
5.5	Aineistoanalyysi	24
6	TUTKIMUKSEN TULOKSET JA NIIDEN TARKASTELU	25
6.1	Asiantuntijoiden tietämys kyselyn aihealueesta	25
6.2	Tiedottaminen asiakkaalle	27
6.3	Ura-järjestelmän merkinnät.....	33
6.4	Koulutustarve.....	36
6.5	Suunnitelman teko	38
6.6	Opintojen seuranta	40
6.7	Tilapäinen keskeytys	45
6.8	Lausunnon teko	47
6.9	Myönteinen ja kielteinen ratkaisu sekä harkinta	54
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	60

7.1	Asiakkaan ohjaus ja tiedottaminen	61
7.2	Lausunnot ja merkinnät tietojärjestelmään	63
7.3	Koulutustarpeen arviointi	64
7.4	Opintojen seuranta	64
7.5	Harkinta	65
7.6	Kehitettävää.....	66
8	LOPUKSI	67
8.1	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	67
8.2	Opinnäytetyön prosessi	68
LÄHTEET		70
LIITTEET		

Liite 1. Tutkimuskysely

1 JOHDANTO

Työttömyysetuudella tuettu omaehtoinen opiskelu on TE-toimiston työllistymistä edistävä palvelu, joka on tuloksekas tapa ohjata motivoituneita yli 25-vuotiaita asiakkaita koulutukseen. Omaehtoinen opiskelu lisää asiakkaiden yksilöllisten koulutustarpeiden huomioimisen ja se nähdään tärkeänä tukena uudelleen kouluttautumisessa ja keskenjääneiden opintojen loppuun saattamisessa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013.) Työttömyysetuudella tuettu omaehtoinen opiskelu lisääntyy. Vuonna 2015 tehtiin 32 300 myönteistä ratkaisua, joka on 5 500 enemmän kuin vuonna 2014. (Työllisyyskatsaus joulukuu 2015.) Tuki ei ole subjektiivista TE-toimiston hakijoille ja tuki myönnetään vain päätöksiin opintoihin. Tuen ratkaisussa TE-toimiston asiantuntijat käyttävät harkintaa. Asiantuntijoiden tehtävänä on arvioida hakijan koulutustarve työttömyysetuudella aikaisemman pohjakoulutuksen, nykyisen osaamisen ja työhistorian mukaan. Huomioon on otettava myös uuden koulutuksen työllistävyys ja se, onko alan koulutettua työvoimaa tarjolla, sekä alan työvoiman kysyntätilanne. Asiantuntija miettii myös miten opiskelu parantaisi asiakkaan mahdollisuutta sijoittua avoimille työmarkkinoille. Pystyäkseen arvioimaan hakijan koulutustarpeen, tulee asiantuntijan päivittää omaa osaamistaan työmarkkinatilanteiden kehityksestä ja koulutusrakenteesta.

Työnantajani tilasi opinnäytetyönä tutkimuksen, jossa tutkin määrällisenä tutkimuksena työttömyysturvalla tuetun omaehtoisen opiskelun prosessia Kaakois-Suomen TE-toimistossa. Toimistojen yhdistyttyä 2013 asiakaspalvelu muuttui palvelulinjakohtaiseksi. Yhdistymisen myötä luotiin yhtenäisiä toimintamalleja työttömyysetuudella tuettuun omaehtoiseen opiskelun prosessiin. Yhtenäisillä toimintatavoilla pyritään palvelemaan asiakasta tasavertaisesti riippumatta siitä, millä palvelulinjalla tai missä toimistossa asiaa käsitellään. Tutkimuksellani pyrin selvittämään, nouseeko palvelulinjoilla eroja työkäytännöissä. Onko palvelulinjojen välillä eroja harkinnassa kun tehdään myönteisiä tai kielteisiä ratkaisuja tai löytyykö eroja esimerkiksi asiakkaan ohjauksessa tai tietojärjestelmään merkitsemisessä?

Uudenlaisten toimintatapojen perehdytys ja omaksuminen vie aikaa ja yhtenäisiä työtapoja on pyritty luomaan järjestämällä koulutustilaisuuksia työttömyysetuudella tuetusta omaehtoisesta opiskelusta. Säilyttääkseen riittävän

osaamisen asiantuntijan tulee saada perehdytystä säännöllisesti omaehtoiseen opiskeluun liittyvissä asioissa. Perehdytyksessä voidaan kerrata yhtenäisiä työkäytäntöjä, käydä esimerkkitapauksia ongelmatilanteista ja vaihtaa kokemuksia vertaisopilla.

Kyselyn tuloksia on tarkoitus käyttää työn kehittämiseen niin, että jos eroja löytyy, pyritään niissä asioissa antamaan lisäperehdytystä esimerkiksi aamutunneilla tai opintopiireissä. Opinnäytetyön viitekehyksenä käytin työ- ja elinkeinoministeriön ohjetta julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain ja asetuksen soveltamisesta (jatkossa JTYPL-ohjeistus). Tutkimuskysymykset on laadittu ohjeistukseen verraten. Vertaan saatuja vastauksia myös ohjeistukseen jolloin saan vastauksen tutkimuskysymykseeni.

Opinnäytetyöni lähtee liikkeelle TE-toimiston ja sen palveluiden esittelyllä. Esittelen työttömyysetuudella tuettua omaehtoista palvelua ja sen prosessin kulkua Kaakkois-Suomen TE-toimistossa. Sen jälkeen käsittelen työyhteisön kehittämistä ja perehdyttämistä ja etenen tutkimuksen toteuttamiseen, tulosten tarkasteluun ja johtopäätökseen.

2 TE-TOIMISTO

Työ- ja elinkeinoministeriö vastaa vuonna 2010 perustetun 15 alueellisen ELY-keskuksen (elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus), sekä 15 TE-toimiston (työ- ja elinkeinopalvelut) yleishallinnollisesta ohjauksesta. Alueelliset TE-toimistot tarjoavat palveluitaan kolmen palvelulinjan mallilla, joita ovat työnvälitys- ja yrityspalvelut, osaamisen kehittämispalvelut ja tuetun työllistymisen palvelut. Työvoiman palvelukeskukset, yhteispalvelupisteet ja seudulliset yrityspalvelut kuuluvat myös TE-palveluverkostoon. (Työ- ja elinkeinoministeriö. 2010.)

TE-toimiston tarkoitus on tukea työnhakijoiden (niin työssä olevien, työttömien kuin vasta työelämäänsä tulevien) nopeata työllistymistä tarjoamalla osaamisen kehittämispalveluja, joilla parannetaan osaavan työvoiman saatavuutta. Yritysten toimintaedellytyksiä pyritään turvaamaan yritystoiminnan käynnistämis- ja kehittämispalveluilla. TE-toimistoissa on myös laajennettu sähköisiä palveluja.

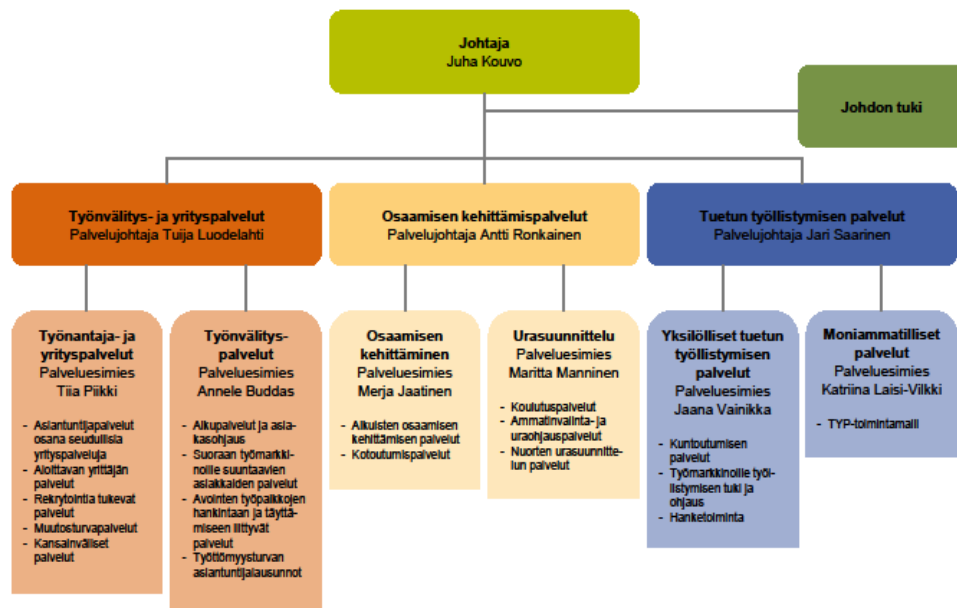
Asiakas voi hoitaa verkossa useammat ilmoitusluontoiset asiat itse ja aikaisemmat henkilökohtaiset käynnit jäävät pois. TE-toimisto tarjoaa edelleen henkilökohtaista palvelua, jos asiakas kokee tarvitsevänsä sellaista oman tilanteen selvittämiseksi. Sähköisistä palveluista löytyy ajankohtaista tietoa työnhausta, ammatinvalinta- ja urasuunnittelusta, koulutuksesta, rekrytoinnista ja yrittäjyydestä. (Työ 2013.)

TE-palveluja ohjaavat lait ja asetukset. Keskeisiä lakeja ovat laki julkisesta työvoima- ja yrityspalveluista, työttömyysturvalaki, laki kotoutumisen edistämisestä, palkkaturvalaki ja vuorotteluvapaalaki. Säännöksiä ja asetuksia kuten valtioneuvoston asetus julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta, valtioneuvoston asetus työllisyysperusteisesta investointiavustuksesta ja työllisyysohjelmasta sekä valtioneuvoston asetus työmarkkina-alueista sovelletaan toimitaan voimassa olevien lakien mukaan. (Säädökset 2013.)

2.1 Kaakkois-Suomen TE-toimisto

Työ- ja elinkeinotoimiston perustehtävä on työnvälitys ja siihen välittömästi liittyvät palvelut. Kaikissa Suomessa toimivissa TE-toimistoissa noudatetaan palvelulinjakohtaista johtamisjärjestelmää. Kuvassa 1 on esillä Kaakkois-Suomen TE-toimiston johtamis- ja palvelumalli. Palvelulinjat ovat työnvälitys- ja yrityspalvelut, osaamisen kehittämispalvelut ja tuetun työllistymisen palvelut. Toiminnan painopistealueet ovat työnvälityspalvelujen tuottaminen toiminta-alueen asiakkaille, elinkeinoelämän tarpeiden ennakointi, yhteiskunnan ja asiakkaiden tarpeet huomioon ottava työvoiman kehittäminen, korkealaatuisten TE-palvelujen tuottaminen ja osaava ja hyvinvoiva henkilöstö. Kaakkois-Suomen TE-toimisto tarjoaa TE-palveluja työnhakijoille, työnantajille, yrityksille ja yhteistyökumppaneille Etelä-Karjalan ja Kymenlaakson maakunnissa. TE-toimiston toimipaikat sijaitsevat Imatralla, Haminassa, Kotkassa, Kouvolassa ja Lappeenrannassa. (TE-palvelut 2015.)

Kaakkois-Suomen TE-toimiston organisaatiokaavio



Kuva 1. Kaakkois-Suomen TE-toimiston organisaatiokaavio (Kaakkois-Suomen TE-toimiston sisäinen intra)

Organisaatiojärjestelmän tarkoituksena on tarjota asiakkaille, niin työnantaja- kuin työnhakija-asiakkaille henkilökohtaista palvelutarpeen mukaista palvelua niin että avoimet työpaikat täyttyisivät ja asiakkaat työllistyisivät. Palvelulinjakohtaisella johtamisjärjestelmällä pystytään tarjoamaan ja erikoistumaan paremmin linjakohtaisten asiakkaiden tarpeisiin ja tukemaan asiakasta hänen tilanteessaan. Johtaja vastaa toiminnan tuloksellisuudesta, strategisesta johtamisesta, palvelulupausten täyttämisestä sekä resurssien kohdentamisessa alueen elinkeinon ja työmarkkinoiden rakennemuutoksen mukaisesti sekä toiminnan kehittämisestä. Palvelulinjakohtaiset palvelujohtajat vastaavat oman palvelulinjan henkilöstöstä, laadusta, vaikuttavuudesta, kehittämisestä, asiakas tyytyväisyydestä sekä yhteistyöstä eri palvelulinjojen välillä. Jokaisella palvelujohtajalla on alaisenaan kaksi palveluesimiestä, jotka ovat oman palvelulinjan työntekijöille lähiesimiehiä. Heidän vastuullaan on sovittujen linjausten ja toimintatapojen toimeenpano. Työntekijät vastaavat omasta toiminnasta ja asiakaskunnastaan. Johdolla on lisäksi tuki, johon kuuluu asiantuntijoita liittyen viestintään, laatuun ja sisäiseen valvontaan. (Kaakkois-Suomen TE-toimiston sisäinen intra.)

Pidempään työttömänä olleita, vaikeasti työllistyviä, vajaakuntoisia ja muita työmarkkinoilta syrjäytymisvaarassa olevia hakijoita palvelee monialainen yhteispalvelu TYP, joka tarjoaa viranomaispalveluja (TE-toimiston, kunnan ja Kelan) yhden luukun periaatteella. Asiakkaat ohjautuvat työllistymistä edistävään monialaiseen yhteispalveluun muun muassa TE-toimiston tai sosiaalitoimen tekemän palvelutarvearvion perusteella. (TYP 2016.)

2.2 TE-toimiston palvelut asiakkaalle

TE-toimiston ammatinvalinta- ja urasuunnittelupalvelun tehtävänä on auttaa kaikenikäisiä, jotka miettivät ammatinvalintaa tai urasuunnittelua. Ammatinvalintapsykologi tuo keskusteluun tietämystä ammasteista, koulutuksista, työelämästä ja niihin liittyvistä kehityksistä Työelämä muuttuu, ammatit muuttuvat, työtehtävät katoavat tai tilalle tulee uusia tehtäviä, joten ammattitaidon ja osaamisen ylläpitäminen vaatii jatkuvaa kehittämistä. Ammatinvalintaan tai ammatilliseen kehitykseen liittyviä asioita ei joudu miettimään vain nuoruudessa, vaan myöhemmissäkin elämän vaiheissa. Palvelujen apuna voidaan käyttää soveltuvuustestejä, työ- ja koulutuskokeiluja ja terveydentilan tutkimuksia. Asiointi ammatinvalinnanohjauksessa on luottamuksellista ja maksutonta. TE-toimiston sähköisiin palveluihin on kehitetty erilaisia verkkopalveluja kuten video-ohjaus ja Facebook, joista saa tietoa omatoimisen urasuunnittelun tueksi. (Ammatinvalinta 2013.)

Opastusta ja neuvontaa koulutusmahdollisuuksista ja niihin hakeutumisesta, ammattialoista ja työllisyystilanteesta sekä opintojen aikaisista rahoituksista (mm. Kelan opintotuki, koulutusrahaston aikuiskoulutustuki) saa työlinjan koulutus neuvojilta puhelimitse tai Facebookista. (Koulutus 2013.)

TE-toimiston hankkima työvoimapoliittinen koulutus on ammatillisia valmiuksia edistävää, ammattitutkintoon tai sen osaan tähtäävää koulutusta. Se on tarkoitettu ensisijaisesti työttömille ja työttömyysuhanalaisille. Työvoimapoliittisella koulutuksella on tarkoitus edistää ammattitaitoisen työvoiman saantia, parantaa valmiuksia toimia yrittäjänä, ja synnyttää uutta yritystoimintaa, sekä parantaa työnhakijan ammattitaitoa, jolloin mahdollisuudet saada työtä tai säilyttää työpaikka paranee. (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 2012.)

Työnhakuvalmennus on kohdennettu hakijoille, jotka kaipaavat neuvoja ja tukea työnhakuun. Valmennuksessa parannetaan työnhakutaitoja niin, että asiakas osaa tehdä työpaikkahakemuksen ja ansioluettelon sekä käyttää eri työnhakukanavia. Valmennusta järjestetään ryhmä- ja verkkopalveluna. Työnhakuvalmennuksen jatkoksi on kehitelty työnhakuklubi, jossa hakija saa henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa työllistyäkseen avoimille työmarkkinoille. (Työnhakuvalmennus 2014.)

Uravalmennus on tarkoitettu hakijoille, jotka tarvitsevat ohjausta oman osaamisen, ammattitaidon ja ammatinvalinnan kartoitukseen. Valmennuksessa syvennyttään itsetuntemukseen ja elämänhallintaan, oppimiseen ja urasuunnitteluun, koulutusmahdollisuuksiin ja koulutukseen hakeutumiseen sekä muuttuviin työmarkkinoihin. Valmennuksessa on mahdollisuus työhön- tai koulutukseen tutustumiseen. (Uravalmennus 2014.)

Työhönvalmennuksessa autetaan henkilökohtaisesti etsimään työpaikkaa. Työhön valmentaja tukee työpaikan etsimisessä, työpaikkahakemuksen laatimisessa, työpaikkahaastatteluun valmistautumisessa ja työsuhteen solmimisessa. Valmentaja auttaa myös räätälöimään työtehtäviä työnantajan apuna asiakkaalle sopiviksi. Työhön valmentaja auttaa myös, jos asiakkaan tarvitsee hakea tai suorittaa ammattitaitoa edistävää koulutusta. (Työhönvalmennus 2014.)

Työkokeilun tavoitteena on selvittää ammatinvalinta- ja uravaihtoehtoja tutustumalla ammattiin ja työympäristöön käytännössä. Työmarkkinoille paluuta voidaan tukea työkokeilulla, jos työttömyys on pitkittynyt tai työmarkkinoilta poissaolo muun syyn takia kun hakija miettii työmarkkinoille paluuta. Työkokeilu ei ole työsuhte, työnantajalle ei aiheudu kokeilun aikana kuluja. TE-toimisto vakuuttaa kokeilijan ammattitautien ja tapaturmien sekä vahinkojen varalta. Kokeilija saa toimenpiteen aikana työttömyysetuutta. (TE-palvelut 2015.)

Koulutuskokeilussa voi tutustua oppilaitokseen, koulutuksen sisältöön ja seurata oppi-tunteja. Koulutuskokeilussa pääsee keskustelemaan opettajien kanssa ammatin vaatimuksista ja opiskeluun liittyvistä asioista. (Ammatinvalinta 2015.)

Palkkatuki on aina harkinnanvarainen, työttömän työnhakijan työllistymistä edistämiseksi tarkoitettu tuki, joka on käytettävissä TE-toimiston määrärahojen

puitteissa. Tuki myönnetään työnantajalle palkkakustannuksiin ja sen suuruus ja kesto päätetään aina tapaus kerrallaan. Palkkatuki perustuu hakijan palvelutarpeeseen ja sitä voidaan myöntää määräaikaaiseen, osa-aikaaiseen, toistaiseksi voimassa olevaan työsuhteeseen sekä oppisopimuskoulutukseen. (Palkkatuki 2015.)

Yrittäjäksi aikovalle tai jo yrittäjänä toimiville TE-toimisto tarjoaa koulutusta ja starttirahaa, jos määrätyt edellytykset täyttyvät. Järjestettävää koulutusta on yrittäjyyden uravalmennus ja työvoimapolitiittisena koulutuksena yrittäjäkoulutus. Yrityksen perustamiskoulutuksessa asiakas pääsee perehtymään ja syventämään tietojaan tarkemmin yrityksen perustamiseen liittyvissä asioissa, kuten yrittämisen riskit, markkinointi ja rahoitus. Koulutuksessa pyritään myös kehittämään yritysidea ja tekemään liiketoimintasuunnitelma. (Aloittavan yrittäjän palvelut 2015.)

Kuntouttavaa työtoimintaa järjestää kunta ja se on tarkoitettu pidempään työttömänä olleille. Kyseessä ei ole työsuhte, vaan tarkoituksena on parantaa elämänhallintaa ja totuttautua työelämään ja näin parantaa mahdollisuuksia työllistyä. Päästäkseen kuntouttavaan työtoimintaan laaditaan aktivointisuunnitelma TE-toimiston ja kunnan virkailijan kanssa. (Kuntouttava 2014.)

3 TYÖTTÖMYYSETUUDELLA TUETTU OMAEHTOINEN OPISKELU

Työttömyysetuudella tuettu omaehtoinen opiskelu on tarkoitettu työllistymistä edistäväksi palveluksi. Koulutuspäivärahaajärjestelmää uudistettiin 2010 alkaen niin, että työttömyysaikaa mahdollistettiin käyttämään laajemmin opiskeluun. Aikaisemmat työhistoriavaatimukset poistettiin ja uudistuksen myötä taloudelliset edut yhtenäistettiin työvoimakoulutuksen kanssa. Tuen tavoitteena on parantaa yli 25 vuotiaiden työnhakijoiden ammattitaitoa, jotta hakijoilla on mahdollisuus saada töitä tai säilyttää työpaikkansa sekä taata ammattitaitoisen työvoiman saatavuus. Tuen painopisteenä on lyhytkestoinen ja työmarkkinoille nopeasti sijoittumista edistävä koulutus. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013.)

3.1 Myöntämisen edellytykset

Mahdollisuus työttömyysetuudella tuettuun omaehtoiseen koulutukseen on, jos TE-toimisto on todennut 25 vuotta täyttäneelle työnhakijalle koulutustarpeen ennen opintojen alkamista. Koulutuksen tulee olla työvoimapoliittisesti tarkoituksen mukaista. Hakijan edellytykset tulee täytyä työttömyysetuuden maksamiselle niin kuin työttömyysturvalaissa on säädetty. Opiskelun tulee parantaa hakijan työllistymismahdollisuuksia. Tukeminen tulee sopia työllistymissuunnitelmassa tai korvaavassa suunnitelmassa ennen opintojen aloittamista. (Työ- ja elinkeinoministeriö ohje 2015.)

Tuki ei ole subjektiivista TE-toimiston työnhakijoille, vaan tuen ratkaisussa käytetään harkintaa. Tuki myönnetään vain päätoimisiin opintoihin, toteuttamistavalla (päivä, ilta, verkko tai monimuoto) ei ole vaikutusta ratkaisun tekkoon. Opintojen tulee olla päätoimisuuden lisäksi ammatillisesta koulutuksesta annetussa laissa, ammatillisesta aikuiskoulutuksesta annetussa laissa, ammattikorkeakoululaissa tai yliopistolaissa säädettyjä opintoja. Opinnot voivat olla myös mainittujen lakien mukaisia tutkinnon osia, lisä- ja täydennyskoulutusta tai avoimen ammattikorke- ja yliopiston opintoja. Tukea voidaan myös myöntää muuhun Suomessa järjestettyyn koulutukseen. Ulkomailla järjestettävää ammatillisesti suuntautunutta koulutusta voidaan tukea, jos koulutuspalvelun tuottaja toimii Suomessa. Peruskoulun ja lukion opintoihin voi saada tuen, jos koulutuksen puute estää ammatillisen kehittymisen. Jos koulutus on ammatillista pätevyyttä lisäävää vapaasta sivistystyöstä annetussa laissa säädettyä koulutusta, voidaan tuki myöntää koulutus- ja opintosuunnitelman mukaisesti. (Työ- ja elinkeinoministeriö ohje 2015.)

Koulutustarvetta ja opintojen hyväksymistä arvioitaessa on otettava huomioon; parantaako opiskelu olennaisesti mahdollisuutta sijoittua avoimille työmarkkinoille, säilyykö työpaikka tai sijoittuisiko hakija ammatilliseen koulutukseen. Perusteltua on myös hyväksyä lyhytkestoisia omaehtoisia opintoja, jos työttömyysaste on korkea ja työllistyminen epätodennäköistä olemassa olevalla verrattain hyvälläkin koulutuksella ja ammattitaidolla olevaa hakijaa. (Työ- ja elinkeinoministeriö ohje 2015.)

Kotoutumissuunnitelmaan oikeutetulla maahanmuuttajalla on mahdollisuus työttömyysetuudella tuettuun omaehtoiseen opiskeluun KOTO-lain mukaisesti.

Edellytykset omaehtoisen opintojen tukemiseen määräytyy kotoutumislain perusteella ja niissä on muutamia poikkeuksia. Tukea on mahdollista saada myös alle 25-vuotiaalla. (Työ- ja elinkeinoministeriö ohje 2015; Kotoutumislaki 1386/2010.)

Tukea ei voi saada lisenssiaatin tai tohtorin tutkintoon johtaviin opintoihin, kun opintojen keskeyttämisestä on todisteellisesti vähintään yksi vuosi. Rajoite vuoden keskeytyneenä oleviin ei kuitenkaan koske työsuhteen aikana alkaneita tai samoja työvoimakoulutuksena suoritettuja opintoja. (Työ- ja elinkeinoministeriö ohje 2015.)

3.2 Harkinta

Työttömyysetuudella tuettuun omaehtoiseen opiskeluun liittyy TE-toimiston asiantuntijoiden tekemä harkinta. Vaikka asiantuntijalla on virkavastuu, voi hän ratkaisunteossa käyttää harkintaa, joka antaa liikkumavaraa, noudattaen kuitenkin lakia ja säädöksiä. Ratkaisun tekemisessä asiantuntija pohtii voidaanko työnhakijalle myöntää työttömyysetuus opiskelun ajaksi ja täyttääkö haettu koulutus päätoimisuuden kriteerit. Työllistäisikö kyseinen koulutus hakijan tulevaisuudessa omalla työssäkäyntialueella, muilla paikkakunnilla tai ulkomailla. Pystyisikö hakija hankkimaan tarvittavan osaamisen aikaisemman koulutuksen ja työkokemuksen huomioon ottaen esimerkiksi oppisopimus- tai työvoimakoulutuksena? Lisäksi voidaan huomioida, onko hakijalla perusteltu tarve ammatinvaihtoon esimerkiksi siksi, ettei aikaisemmalla koulutuksella työllisty työnhakialueella tai onko hakija irtisanoutunut saadakseen työttömyysetuuden opintoihin. Tutkitaan onko hakija terveydentilan takia soveltuva haettuun koulutukseen. Jos irtisanoutumisen syynä ovat terveydelliset syyt, tulee aina selvittää onko hakijalla mahdollisuus ammatilliseen kuntoutukseen esimerkiksi Kelan, työeläkevakuutuksen tai tapaturma- ja liikennevakuutuksen kautta. Tapauskohtaisesti omaehtoisen opiskelun tuki voidaan myöntää hakijalle jolla on voimassa oleva työsuhde ja jolle on maksettu sairauspäivärahaa enimmäisaika. (Työ- ja elinkeinoministeriö ohje 2015.) Ristiriita tilanteita saatetaan syntyä, koska työskennellään vuorovaikutuksessa ihmisten kanssa ja hakijan ja asiantuntijan ajatukset eivät aina ole samansuuntaiset. (Kyrönseppä

2012, 45.) JTYPL-ohjeessa TEM/871/00.03.05.02/2015 sanotaan, että erityisesti hankalissa tapauksissa olisi suositeltavaa keskitetty käsittely, erityisesti jääviysseikkojen ja subjektiivisuusriskien vuoksi.

3.3 Prosessin kulku TE-toimistossa

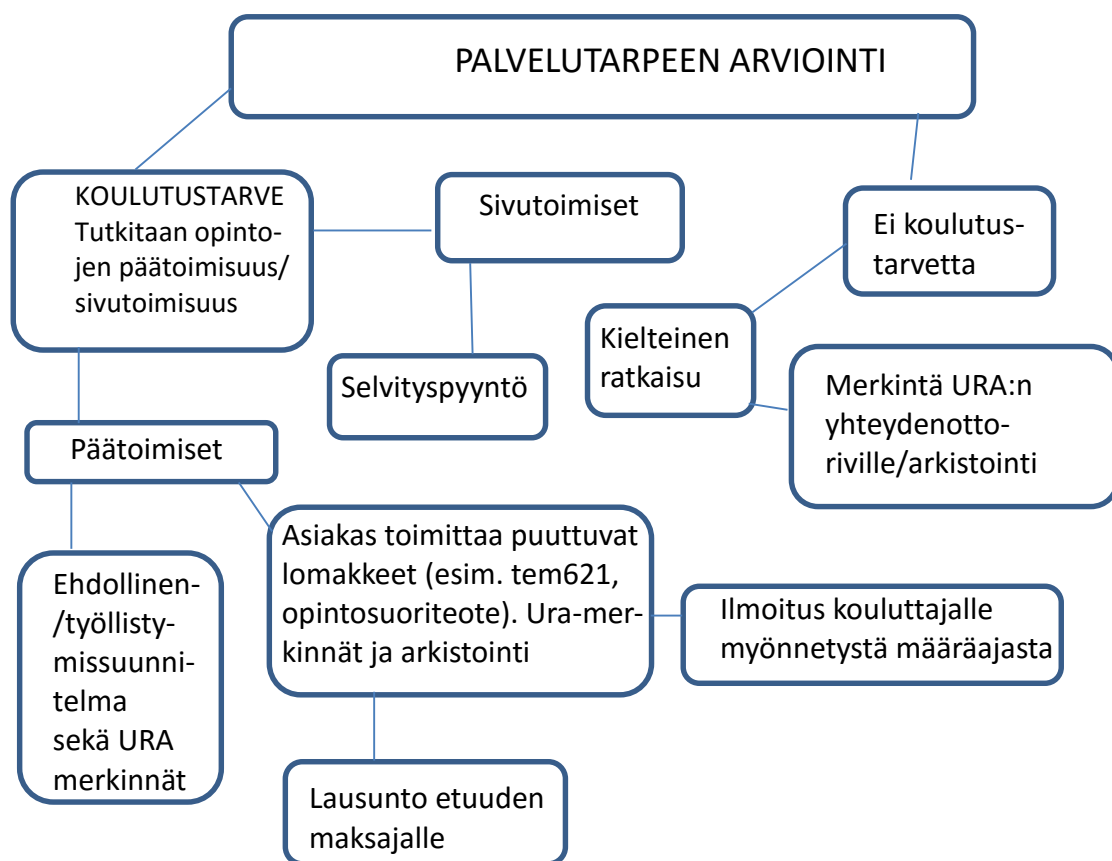
Kaakkois-Suomen TE-toimistossa on tehty 2636 aloituslausuntoa työttömyysetuudella tuettuun omaehtoiseen opiskeluun 2014 ja vuonna 2015 aloituslausuntoja oli 3183. Toimipaikoittain 2015 aloituslausuntoja on tehty 175 Haminassa, 340 Imatralla, 858 Kotkassa, 1026 Kouvolassa ja 784 Lappeenrannassa. TEM-työnvälitystilaston mukaan vuonna 2015 omaehtoisessa opiskelussa oli yhteensä 32 300 henkilöä, joka on 5 500 enemmän kuin vuonna 2014. (Työllisyyskatsaus joulukuu 2015.)

Prosessilla tarkoitetaan tapausten kulkua ja kehityskulkua (Kyrönseppä 2012, 43). Kuvassa 2 on esillä miten työttömyysetuudella tuetun omaehtoisen prosessi kulkee Kaakkois-Suomen TE-toimistossa. Myönteisen ratkaisun prosessissa lähdetään liikkeelle palvelutarpeen arvioinnista. Asiantuntija toteaa hakijalla koulutustarpeen (hakija antaa oman kirjallisen selvityksen koulutustarvelomakkeella tem623), jolloin laaditaan yhdessä työllistymissuunnitelma. Suunnitelmassa otetaan kantaa koulutustarpeelle ja sovitaan miten asiakas lähtee viemään asiaa eteenpäin. Kun hakija on tullut valituksi koulutukseen, esittää hän TE-toimistolle koulutuspalvelun tuottajan selvityslomakkeen (tem621-lomake) työttömyysetuudella tuettavaksi suunnitelluista opinnoista. Kesken jääneistä opinnoista hakija toimittaa opintosuoriteotteen, josta nähdään, kuinka paljon opintoja on jo opiskeltu. Lomakkeiden perusteella todetaan, täyttääkö koulutus suunnitelmassa sovittu koulutustarpeen ja onko koulutus lain määrittelemää päätoimista opiskelua.

Koulutuksen ollessa päätoimista laatii asiantuntija suunnitelman. Suunnitelmassa sovitaan opiskeluun liittyviä asioita, kuten kuinka pitkäksi ajaksi tuki myönnetään, paljonko opintojen on edettävä tukikuukaudessa, miten ilmoitetaan opintojen eteneminen ja muut opiskelun aikaiset muutokset. Oppilaitokselle ilmoitetaan myös onko tuettu omaehtoinen tuki myönnetty hakijalle. Opintojen alkaessa asiantuntija antaa työttömyysetuuden maksajalle tarvittavan lausunnon.

Kielteiseen ratkaisuun päädyttyä ilmoitetaan ratkaisu ja siihen liittyvät perustelut puhelimitse tai henkilökohtaisella tapaamisella. Kielteinen ratkaisu merkitään yhteydenottoriville sovitulla tavalla. Hakijan pyytäessä annetaan kielteinen ratkaisu kirjallisena.

Sivutoimisen opintojen selvitys tehdään, jos keskustelussa tai toimitetuista lomakkeista nähdään, ettei koulutus täytä päätoimisten opintojen kriteerejä. Työttömyysturva-asiantuntijat selvittävät asiakkaan oikeutta työttömyysturvaan opintojen aikana.



Kuva 2. Prosessin kulku Kaakkois-Suomen TE-toimistossa

Tukiaikana tapahtuvista mahdollisista muutoksista tehdään tarpeen mukaan lausuntoja maksajalle. Opintojen päätyttyä hakija esittää opintosuoriteotteen tai tutkintotodistuksen ja maksajalle tehdään tarpeelliset lausunnot. Ratkaisun tekoon liittyvät paperit arkistoidaan. (Työ- ja elinkeinoministeriö ohje 2015.)

4 TYÖYHTEISÖN KEHITTÄMINEN JA PEREHDYTTÄMINEN

Asiantuntijuus on monitahoinen kehitymisprosessi. Kehittäminen on jatkuvaa toimintaa arjessa, eikä vain yksi projekti tai hanke. Kehittämällä tarkastetaan työn suuntaa ja tarjotaan työntekijöille mahdollisuutta kehittää jatkuvalla dialogilla heidän omaa osaamistaan. (Seppänen-Järvelä & Karjalainen 2006, 132.) Tärkeä vaihe kehittämisprosessissa on opittujen asioiden siirtäminen käytännön työhön. (Kyrönseppä 2012, 44.)

4.1 Kehittämistarpeet

Työyhteisön kehittäminen tulisi lähteä tarpeesta. Nykyään toimintaympäristöt muuttuvat jatkuvasti, joten organisaatiossa pitää olla hereillä muutostarpeiden suhteen. Työyhteisöt ovat erilaisia, ja niiden kehittäminen on haasteellinen tehtävä. Työyhteisön kehittäminen lähtee henkilöstön ja työpaikan tarpeista. Kehittämisen pitäisi olla myös mielekästä ja sen pitäisi palvella kaikkia, niin työntekijää, johtoa kuin asiakasta. Sisäinen arviointi on olennainen osa kehittämistä. Itsearviointi voi tapahtua henkilökohtaisella tasolla, työyhteisön tai projektin tasoilla. Kehittämistoiminta on työpaikkakohtaista ja se vaihtelee, koska toimintaan vaikuttaa työnluonne, historia ja ajankohta sekä käytännöt miten palvelut toteutetaan tässä organisaatiossa. (Seppänen-Järvelä & Karjalainen 2006, 221.) Organisaation toiminnalle luo perustan työkuultuuri, joka kuvaa yrityksen arvoja ja luo yhteisesti sovitun käsityksen työtehtävistä ja käyttäytymismallista. Näiden merkitys korostuu yhteisessä toiminnassa, kuten kokouksissa, keskusteluissa ja juhlatilaisuuksissa. Työhyvinvoinnin kannalta on tärkeää, että työntekijät voivat olla laatimassa näitä yhteisiä arvoja, jolloin he voisivat paremmin yksilöinä sitoutua työyhteisönsä ja organisaation arvoihin ja tuoda niitä jokapäiväiseen toimintaan. Luottamus toiminnan jatkuvuudesta lisää sitoutumista kehittää organisaatiota. (Rauramo 2012, 20, 133 - 135.) Opinnäytetyön aiheeni nousi esiin, kun asiakastapauksissa ilmeni erilaisuuksia niihin ohjeisiin verraten, joita toimiston yhdistyttyä oli laadittu. Haluttiin tutkia, olivatko tapaukset yksittäisiä vai oliko palvelulinjoittain eroja työkäytännöissä.

4.2 Perehdytys

Perehdyttämisellä tarkoitetaan niitä tukitoimia, joilla työntekijä pääsee mahdollisimman hyvin ja nopeasti tekemään itsenäisesti työtä. TE-toimiston perehtymisjaksolla hahmotetaan julkisen työvoimapalveluiden kokonaisuus, TE-toimiston tehtävät, arvot, palveluiden organisointitavat ja linjaukset. Käytännössä perehdyttämisestä on vastuussa esimiehet ja nimetyt perehdyttäjät. (Kupias & Peltola 2009, 47; Perehtyminen 2014.)

Perehdytys onnistuu hyvin ja tuloksellisesti, kun otetaan huomioon työntekijän aikaisempi osaaminen ja työkokemus. Uuden oppiminen on helpompaa, kun uutta asiaa voi linkittää jo olemassa olevaan osaamiseen. Osaamiskartoitus voisi olla hyvä pohja arvioida, (Kupias & Peltola 2009, 88 - 89.)

Muutosvastarintaan voi törmätä, kun kokenut henkilö vaihtaa uudenlaisiin toimintatapoihin ja taustalla on vanhat toiminta- ja ajattelutavat. Uudenlaiset toimintatapojen perehdytys ja omaksuminen vie aikaa, ja olisi hyvä tarkastella ja verrata keskustellen kokemuksista. (Kupias & Peltola 2009, 127.) Useasti tapahtuvat muutokset saattavat saada väsymyksen tunteita perehdytykseen. Työntekijät eivät välttämättä jaksaa osallistua järjestettäviin koulutus tilaisuuksiin, aamutunteihin tai opintopiireihin. Tällaisissa tapauksissa olisi hyvä, että olisi nimetty perehdyttäjä, jolta voisi tarvittaessa kysyä asioista. (Perehtyminen 2014.)

Perehdyttäjän olisi hyvä antaa palautetta kehittäväällä tavalla. Palautteessa olisi kerrottava mikä sujuu hyvin ja mitä vielä tarvitsee kehittää. Taitavasti annettu palaute voi vaikuttaa perehtyjän työsuorituksiin. (Heikkilä & Heikkilä 2005, 105.) Perehtyjän pitää myös itse aktiivisesti osallistua oman perehdyttämishjelman laatimiseen sekä palautekeskusteluun. Kuuntelemalla perehtyjää, saadaan näkemyksiä miten perehdytys on sujunut. Tulokkaalta voi syntyä kehittämisideoita itse työtehtävään tai perehdytykseen. (Kupias & Peltola 2009, 69, 137.)

4.3 Asiantuntijoiden riittävä osaaminen

Säilyttääkseen riittävän osaamisen, asiantuntijan tulee saada perehdytystä säännöllisesti omaehtoiseen opiskeluun liittyvissä asioissa. Perehdytyksessä voidaan kerrata yhtenäisiä työkäytäntöjä, käydä esimerkkitapauksia ongelmatilanteista ja vaihtaa kokemuksia vertaisopilla. Yksi tärkein piirre työttömyysetuudella tuetussa omaehtoisessa opiskelussa on harkinta, jossa asiantuntijan tulee arvioida, onko koulutus työllistävä ja voidaanko työttömyysetuutta myöntää opiskelun ajaksi. Tehtävä on vaativa, koska siinä ennakoidaan ja huomioidaan tulevaisuutta, sekä hakijan soveltuvuutta koulutukseen. Asiantuntijalla täytyy olla vahva osaaminen työmarkkinatilanteiden kehittymisestä ja koulutusrakenteesta. Asiantuntijan tulisi osata myös tarjota erilaisia vaihtoehtoja asiakkaalle tilanteiden ratkaisemiseksi. Kielteisen ratkaisun teon yhteydessä olisi hyvä tarjota muita vaihtoehtoja tai tukijärjestelmiä kuten esimerkiksi Kelan opintotuki, työvoimapolitiittinen koulutus tai oppisopimuskoulutus. (Rytikangas, I. 2011, 56.) TEM:n raportissa 37/2013 ehdotetaan, että TE-toimistoissa pitäisi olla asetettu työryhmä, joka päättää työttömyysetuudella tuetun omaehtoisesta opiskeluoikeuden myöntämisestä. Työryhmä mahdollistaisi yhte-nevaiset myöntämisperusteet ja näin estettäisiin yksittäisten virkailijoiden mielipiteiden vaikutus ratkaisun tekoon. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Toimistojen yhdistyttyä vuonna 2013 muuttui asiakaspalvelu palvelulinjakoh- taiseksi. Ennen toimistojen yhdistymistä toimi jokainen toimisto omalla tavallaan työttömyysetuudella tuetun omaehtoisesta opiskelun prosessissa. Yhdisty- misen myötä alettiin luomaan yhtenäisiä malleja omaehtoisesta opiskelun pro- sessiin järjestämällä koulutustilaisuuksia aamutunteina ja opintopiireinä. Pe- rehdytyksessä voitiin kerrata yhtenäisiä työkäytäntöjä, käydä esimerkkitapauk- sia ongelmatilanteista ja vaihtaa kokemuksia vertaisopilla.

5.1 Tutkimuskysymys ja tavoitteet

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää työttömyysetuudella tuetun omaehtoisen opiskelun prosessi Kaakkois-Suomen TE-toimistossa. Työnantajani tilasi opinnäytetyönä tutkimuksen, jossa tutkin määrällisenä tutkimuksena, onko palvelulinjojen välillä eroja työkäytännöissä tai harkinnassa, kun tehdään myönteisiä tai kielteisiä ratkaisuja omaehtoisessa opiskelussa. Tutkimuksella haluttiin saada tietoa, onko asiantuntijoilla erilainen prosessinhallinta ja käyttävätkö he harkintavaltaa eri tavalla eri palvelulinjoilla. Mahdollisiin eroihin on tarkoitus tarttua kehittämiskohteina, antamalla tarvittavaa perehdytystä aamutunneilla tai opintopiireinä ja täydentää Kaakkois-Suomen TE-toimiston laatimaa ohjeistusta liittyen työttömyysetuudella tuettuun omaehtoiseen opiskeluun.

Tutkimuskysymykseksi muodostui: Löytyykö eroja Kaakkois-Suomen TE-toimiston asiantuntijoiden välillä työkäytännöissä ja harkintavallassa koskien työttömyysetuudella tuettua omaehtoista opiskelua? Tutkimuksellani pyrin selvittämään nouseeko palvelulinjoittain eroja työkäytännöissä. Kysymyslomakkeitten kysymykset on pyritty laatimaan niin, että ne vastaisivat apukysymyksiin: Onko asiakkaan ohjauksessa ja tiedottamisessa eroja? Onko tietojärjestelmään merkitsemistavoissa tai lausuntojen teossa eroja? Onko koulutustarpeen arviointi hankalaa? Löytyykö eroja harkinnan perusteluissa kun tehdään myönteisiä tai kielteisiä ratkaisuja?

5.2 Tutkimuskohde

Perusjoukko on tutkimuksessa määritetty joukko, joka sisältää kaikki yksiköt, mistä tietoa halutaan (Vilkka 2015, 77.) Tämän tutkimuskohteen perusjoukko oli Kaakkois-Suomen TE-toimiston asiantuntijat, jotka tekevät ratkaisuja työttömyysetuudella tuettuun omaehtoiseen opiskeluun tai tiedottavat asiakaskunnalle asiasta. Toimipaikat sijaitsevat Haminassa, Imatralla, Kotkassa, Kouvolassa ja Lappeenrannassa. Haminan toimipisteessä on vähän asiantuntijoita, joten se yhdistettiin Kotkan toimipisteen kanssa, ettei vastauksia pystytä tunnistamaan.

5.3 Tutkimusaineisto

Tutkimusaineisto on luonnollista, tutkimuksesta riippumatonta, olemassa olevaa aineistoa (Ronkainen, Pehkonen, Lindblom-Ylänne & Paavilainen 2011, 108). Saadakseni selville, miten asiantuntijat tekevät tai mitä he tietävät työttömyysetuudella tuetun omaehtoisen koulutuksen prosessista, käytin itselaati- maani kyselylomaketta (Hirsjärvi ym. 2009, 185.) Vastaajat eivät voi sellaise- naan vastata tutkimuskysymykseen, joten apukysymyksillä pyritään tuotta- maan tietoa tutkimuskysymyksen ratkaisulle. Määrällisen tutkimuksen aineis- ton keruu tapahtuu yksityiskohtaisina kysymyksinä. (Kananen 2015, 73, 198.)

Toteutus tapahtui sähköisellä Weprobol-kyselyllä. Kysely laadittiin niin, ettei yksittäisiä vastaajia päässyt tunnistamaan. Tutkimusongelman mukaiset apu- kysymykset olen pystynyt laatimaan JTYPL-ohjeistuksen pohjalta. Olen sisäl- lyttänyt kysymyksiin faktapohjaisia ja mielipidekysymyksiä.

Aineiston kerääminen toteutettiin kyselylomakkeella, joka on määrällisessä tutkimuksessa tavallisin tapa kerätä tietoa. Kyselystä voidaan käyttää myös nimitystä survey-tutkimus, standartoitu eli vakioitu, kun kohdehenkilöt muo- dostavat otoksen. (Hirsjärvi ym. 2009, 180.) Sama asiasisältö kysyttiin täs- mälleen samalla tavalla kaikilta vastaajilta. Toteutustapoja on postikysely, joukkokysely ja informoitukysely. Kyselylomakkeella toteutetulla aineistonke- ruumenetelmässä vastaaja lukee itse esitetyt kysymykset ja vastaa niihin kir- jallisesti. (Vilkka 2015, 94.)

Suurelle ja hajallaan olevalla työyhteisölle tällä tavalla toteutettu aineiston ke- ruumenetelmä soveltuu hyvin. Kyselytutkimuksella voidaan kerätä laaja ai- neisto kysymällä monta asiaa monelta ihmiseltä. (Hirsjärvi ym. 2009, 182.) Kohderyhmän rakenne pitäisi tuntea, jotta voitaisiin valita oikea otantamene- telmä ja otoksen suuruus eli se määrä, joka tarvitaan luotettavien tulosten saamiseksi. (Kananen 2015, 267).

Perusjoukko muodostui samasta organisaatiosta, mutta eri toimipaikoista. Kai- killa oli teknisesti samat mahdollisuudet vastata kyselylomakkeeseen, joten kyselylomakkeen lähettäminen sähköisesti oli tarkoituksen mukaisin valinta. Sähköisesti toteutettuna kysely tavoitti nopeasti eri toimipaikoissa olevat asi- antuntijat ja rahallisissa kustannuksissa säästettiin postituskulut. (Vilkka 2015,

94 - 95.) Koska riski vastausprosentin alhaisuuteen on suuri, vastausprosenttia pyrittiin parantamaan informoidulla palvelujohtajan sähköpostiviestillä ennen kyselyn julkaisua. Sähköpostissa pyydettiin vastaamaan kyselyyn, saadakseni kattavamman tuloksen. (Kananen 2015, 281; Vilkkä 2015, 75.)

Kysely lähetettiin sisäisessä sähköpostissa 175 henkilölle 17.2.2016 ja vastausaika päättyi 23.2.2016. Tutkimukseen vastasi 57 henkilöä. Vastaus määrä oli yllättävän hyvä, koska kysely tuli nopeasti ja siinä oli lyhyt vastausaika. Muistutussähköpostin lähetti palvelujohtaja Merja Jaatinen, kun vastausaikaa oli vielä yksi päivä aikaa vastata. Muistutuksen jälkeen tuli vielä 21 vastausta.

5.4 Kattava ja johdonmukainen lomake

Kyselylomaketta valmistellessa oli apuna JTYPL-ohje. TE-toimistojen asiantuntijoiden ratkaisut liittyvät lakiin ja ohjeistukseen, kenelle tukea voidaan myöntää ja minkälaisiin opintoihin ja kuinka pitkäksi aikaan tukea voi saada. Keskustelu palveluesimies Merja Jaatisen kanssa täydensi tietoa, mitä kyselyssä olisi hyvä kysyä. Tarkoituksena oli saada kattava kyselylomake työttömyysetuudella tuetun omaehtoisen opiskelun prosessin kulusta Kaakkois-Suomen TE-toimistossa. Mahdolliset erot otettaisiin huomioon kehittämiskohteina.

Tutkija kerää usein (Hirsjärvi & kump. 2009, 186). Tutkimuksessani keräsin itse empiirisen tietoaineksen, jota nimitetään myös primaariaineistoksi. Saadaksesen tutkimukseen liittyvät asiat selville tulee kyselylomake muotoilla huolella. Kysymykset eivät saa olla johdattelevia, ja niissä kysytään vain yhtä asiaa kerrallaan, ettei vastaaja hämmenny tai turhaudu Kysymysten pitää olla yksiselitteisiä, jotta vastaajat ymmärtävät kysymykset samalla tavalla miten tutkija on tarkoittanut. Johdattelevia kysymyksiä ei saisi tehdä. (Kananen 2015, 253.) Itselläni kului runsaasti aikaa juuri siihen, etten kysymyksen asettelussa enkä valmiiden vastausvaihtoehtojen laatimisessa johdattelisi vastaajaa. Kysymyslomake on rakennettu strukturoidun kysymysten ja avointen kysymysten avulla. Avoimilla kysymyksillä haettiin vastaajien tietämystä aihealueesta.

Kyselylomakkeen 48 kysymystä oli taustatekijöiden lisäksi mietitty omaehtois-
sen opiskelun prosessin mukaiseksi. Alkupuolen kysymyksillä pyrittiin saa-
maan tietoa siitä, miten asiantuntijat itse kokevat osaavansa aihealueen. Ky-
symyksillä haettiin tietoja yleisestä tietämyksestä, asiakkaan informoinnista ja
lausuntojen teosta. Keskellä kyselyä oli aiheena tilapäinen keskeytys. Näiden
kysymysten tarkoituksena oli kartoittaa asiantuntijoiden tapaa informoida asia-
kasta tilapäisestä keskeytyksestä ja kartoittaa minkälaisia lausuntoja ja tu-
kiaikoja tehdään tilapäisen keskeytyksen alkaessa ja päättyessä. Alkupuolen
kysymyksissä oli annettu useampia vastausvaihtoehtoja (strukturoitu kysy-
mys). Osa kysymyksistä oli monivalintaisia, osittain keksittyjä asiakastapauk-
sia. Esimerkit oli otettu oikeista asiakastapauksista, mutta niistä oli muutettu
alkamisajankohtia, asiakkaan ikää ja paikkakunnat poistettu. Asiantuntijan piti
vastata strukturoituihin kysymyksiin, joihin oli yhdistetty avoin vastausvaihto-
ehto. Vastaukseksi piti valita myönteinen, kielteinen, sivutoimiset opinnot tai
muu vaihtoehto ja lisäksi oli pakko perustella vastausvaihtoehto vapaa muotoi-
sesti kirjallisena. Avoimet kysymykset ovat työläämpiä käsitellä, mutta tällä py-
rittiin estämään vastausvaihtoehtojen perustelun johdattelua. Vastaaaja antaa
avoimiin kysymyksiin spontaaneja vastauksia, siitä, mitä hänellä on todella
mielessään. Avoimet kysymykset antavat täydentävää tietoa tutkitusta asiasta.
(Hirsjärvi ym. 2009, 201; Vilkkä 2015,106.) Yhdistelmä kysymyksellä pyrittiin
saamaan tietoa miten asiantuntijat soveltavat ratkaisuihin harkintaa.

Kyselylomake tulee testauttaa muutamalla perusjoukkoon kuuluvalla ihmisellä
(Vilkkä2015, 108.) Kyselylomake lähetettiin testattavaksi viidelle henkilölle,
joilla on vahva osaaminen työttömyysetuudella tuetun omaehtoisen opiskelun
parissa. Testauksessa pyydettiin arvioimaan kysymysten sisältöä, ymmärret-
tävyyttä, vastausvaihtoehtoja ja sitä onko kysymyksiä tarpeeksi tai liikaa. Tes-
tauskyselyn jälkeen saaduista kommentteista kyselystä poistettiin yksi kysy-
mys, muutamaa kysymystä avattiin tarkemmin ja muutamasta kysymyksestä
poistettiin yksi vastausvaihtoehto. Kysely tehtiin Webropol -ohjelmalla, koska
työnantaja käyttää sitä ja se on koko henkilöstölle tuttu ohjelma. Sähköpostin
välityksellä lähetettiin linkki, josta pääsi vastamaan kyselyyn määräaikana.
Koska vastaajien määrää pääsi seuraamaan, niin palvelujohtaja laittoi vielä
muistutus sähköpostin vastaamisesta ennen kyselyn päättymistä. Kyselyn pää-
ttettyä vastaukset olivat heti käytettävissä tulkintaa varten.

5.5 Aineistoanalyysi

Määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimus on tieteellisen tutkimuksen menetelmäsuuntaus, joka perustuu kohteen kuvaamiseen ja tulkitsemiseen tilastojen ja numeroiden avulla (Koppa 2015). Tutkimuksellani pyrin hakemaan tietoa palvelulinjakohtaisesti. Koska kohdejoukkoni sijoituttui eri paikkakunnille, oli määrällinen tutkimusmenetelmä mielestäni tarkoituksenmukaisin. Määrällisessä tutkimuksessa tulosten raportointi on tapana esittää lukuina, taulukoina, kuvioina ja kaavioina. Havaintomatriisina esitetty tieto kertoo vain vastaajien antamat tiedot listattuna, mutta ei kerro analysoinnin eli tutkimuksen tuloksia. Tutkijan tuloksena syntyvät kaaviot ja taulukot, jotka yksinään eivät riitä esittämään tuloksia. Määrällisellä tutkimusmenetelmällä tehty tutkimus tulee raportoida suorasanaaisella tekstillä. Kuvilla, taulukoilla ja kaavioilla tuetaan tekstiä. (Vilkkä 2015, 204 - 205.) Käytin tuloksinani palvelulinjakohtaisia lukuja, koska en halunnut selvittää yksittäisen asiantuntijan tapaa työskennellä työttömyysetuudella tuetun omaehtoisen opiskelun parissa.

Tutkimusongelmaa aletaan ratkaista kerätyllä aineistolla järjestelemällä tutkimustulosten aineisto. Aineistosta tarkistetaan virheellisyydet ja puutteet. Vastauslomaketta ei kannata hylätä, jos joku kohta on täyttämättä, mutta muuten lomake on täytetty. (Kananen 2015, 286 - 287.) Kyselyn vastausajan päätyttyä, aloitin analysoinnin käymällä kaikki kysymysten vastaukset yleissilmäyksellä läpi. Aineisto on hyvä tarkastaa, jotta selviää onko lomakkeissa puutteita tai onko jätetty vastaamatta. (Hirsjärvi ym. 2009, 221.) Kyselyssä oli joihinkin kohtiin vastattu pisteellä tai rastilla. Tällaiset vastaukset tulivat prosenttilukuihin mukaan, koska tiedot oli kerätty Webropol-ohjelmalla ja lomakkeitten tietoa ei päässyt käsin muuttamaan.

Aineiston analyysi tehtiin Webropol-ohjelmalla. Ohjelman etu on siinä, että vastaukset menevät suoraan palveluun ja niitä on helppo seurata reaaliaikaisesti. Ohjelmalla pystyy tekemään tarpeellisia tilastoajoja ja ristiintaulukointia nopeasti ja kysymyskohtaiset vastaukset saa helposti esiin lukuina ja prosentteina. Yhteenvedossa ei tule virheitä mitä saattaisi tulla, jos tiedot viedään käsin taulukoihin. (Kananen 2015, 209, 256.) Vastausajan päätyttyä tiedot olivat heti käytettävissä, ja näin pääsin heti tekemään ristiintaulukointia taustatekijöiden ja vastausten välillä. Vertailu on tehty linjakohtaisesti. Linjat oli jaettu kol-

meen eri palvelulinjaan, 1. linja oli työnvälityspalvelut, 2. linja osaamisen kehittämispalvelut ja 3. linja tuetun työllistymisen palvelut. Kysymykset on luokiteltu ryhmittäin, eli taustatiedot, asiantuntijoiden tietämys kyselyn aihealueesta, lausunnon teko, tilapäisen keskeytyksen hallinta, uramerkinnot, myönteinen ja kielteinen ratkaisu ja harkinta. Tutkimustuloksia havainnollistetaan kuvioiden ja taulukoiden avulla.

6 TUTKIMUKSEN TULOKSET JA NIIDEN TARKASTELU

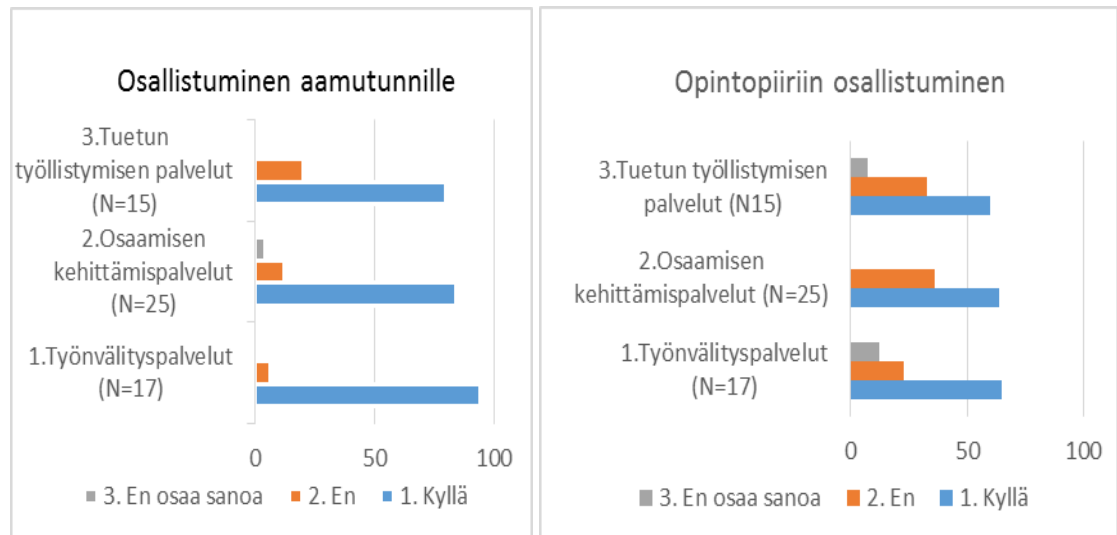
Kaakkois-Suomen TE-toimiston sisäisessä sähköpostissa lähetettiin kysely 175 henkilölle. Määräaikaan mennessä kyselyyn vastasi 57 henkilöä. Vastausprosentti oli näin ollen 32,6 %. Kysely lähti myös henkilöille, jotka eivät työskentele työttömyysetuudella tuetun omaehtoisen opiskelun parissa. He tulivat kyselyyn, koska olivat valmiina luoduissa sähköposti listoissa. Vastausprosentti olisi suurempi lähes 50 - 55 %, jos lähetetystä kokonaisluvusta poistetaan ne henkilöt (60 - 70 kpl), jotka eivät työskentele työttömyysetuudella tuetun omaehtoisen opiskelun parissa. Näitä ovat johto, johdon tuki, verkko-neuvojat, koulutussuunnittelijat ja alle 25-vuotiaiden nuortenpalveluiden asiantuntijat.

Vastaajista 30 % työskentelee työnvälityspalveluissa, 44 % osaamisen palveluissa ja 26 % tuetun työllistämisen palveluissa. Määräaikaisia vastaajista oli kolme, heistä kaksi työskentelee osaamisenpalveluissa ja yksi tuetun työllistämisen palveluissa.

6.1 Asiantuntijoiden tietämys kyselyn aihealueesta

Kaikki 57 vastaajaa vastasi tietävänsä kenelle työttömyysetuudella tuettu omaehtoinen opiskelu on tarkoitettu. Tukemisen ehdottomat menetelmät tunsi melkein kaikki (93 %) vastaajista. Menettelyn prosessiin oli erittäin hyvin tutustunut viidennes (21 %) vastaajista ja puolet (54 %) vastasi tutustuneensa hyvin. Vastaajista neljännes (23 %) oli tutustunut jonkun verran menettelyn prosessiin.

Kaakkois-Suomen TE-toimisto on pitänyt työttömyysetuudella tuetun omaehtoisen opiskelun prosessista aamutunnin ja opintopiirit keväällä 2015 henkilöstölle. Aamutunnille osallistuminen oli runsaampaa kuin opintopiireihin. Aamutunnille olivat osallistuneet lähes kaikki (86 %) vastaajista ja opintopiireihin yli puolet (63 %).



Kuva 3. Osallistuminen aamutunnille ja opintopiiriin

Palvelulinjoittain tarkasteltuna (kuva 3) aktiivisemmin oli aamutunnille osallistunut työnvälityspalvelut (94 %). Osaamisen kehittymispalvelut (84 %) ja tuetun työllistymispalvelut (80 %) olivat osallistuneet lähes saman verran. Opintopiireihin oli osallistunut yli puolet (60 - 65 %) kaikilta palvelulinjoilta. Runsaampaa pois jäänti oli opintopiiristä osaamisen kehittämispalvelulinjalta. Heistä reilu kolmannes (36 %) ei osallistunut opintopiiriin. Tuetun työllistymisen palvelulinjalta kolmannes (33 %) ilmoitti, ettei ole osallistunut opintopiiriin. Vastaavasti työnvälityspalveluista vastaa neljännes (24 %), ettei ole osallistunut järjestettäviin opintopiireihin.

Kaakkois-Suomen TE-toimisto on tehnyt 2015 ohjeistuksen liittyen työttömyysetuudella tuetun omaehtoisen opiskelun prosessiin. Yli puolet (65 %) vastaa hyödyntävänsä ohjeistusta, neljännes (25 %) vastaa ettei hyödynnä ja 7 % ei ole ollut tietoinen kyseisestä materiaalista. Palvelulinjakohtaisesti ei suuria eroja ohjeistuksen käytössä ole.

Asiakas ei voi valittaa kielteisestä ratkaisusta, mutta hän voi ensisijaisesti kannella ratkaisusta asiantuntijan esimiehelle. Vastaajista puolet (53 %) vastaa

tietävänsä, kuinka hakija voi kannella ja melkein puolet (47 %) vastaa, ettei tiedä miten hakija voisi kannella.

Taulukko 1. Tiedätkö miten hakija voi kannella?

	Palvelulinja millä työskentelet		
	1.Työnvälityspalvelut (N=17) %	2. Osaamisen kehittämis- palvelut (N=25) %	3.Tuetun työllistymisen palvelut (N=15) %
1. Kyllä	71	60	20
2. En	29	40	80

Taulukosta 1 nähdään, että työnvälityspalveluista suurin osa (71 %) tietäisi, miten voi kannella, ja osaamisen kehittämispalveluistakin yli puolet (60 %) vastaa tietävänsä miten asiakas voisi kannella. Tuetun työllistymisen palveluista melkein kaikki (80 %) vastaavat, etteivät tiedä, miten asiakas voisi kannella. Osaamisen kehittämispalveluista 40 % ja työnvälityspalveluista kolmannes (29 %) vastaa ettei tiedä miten asiakkaan tulisi kannella.

6.2 Tiedottaminen asiakkaalle

Tiedottaminen asiakkaalle-osiossa tiedusteltiin asiantuntijoilta, milloin he otta-
vat puheeksi asiakkaan kanssa tuetun omaehtoisen opiskelun ja miten he oh-
jeistavat asiakasta ottamaan siitä selvää. Asiantuntijoilta kysyttiin myös, käyt-
tävätkö he ministeriön laatimaa esitettä sekä miten asiakkaita ohjeistetaan il-
moittamaan opintojen eteneminen. Kyselyssä kysyttiin myös kielteisen ratkai-
sun ilmoittamistapaa ja sitä, kuinka he ohjeistavat asiakasta kantelemaan.

Vastaajista 17 % kertoisi alkukartoituksessa kaikille yli 25-vuotiaille työttö-
myysetuudella tuetusta omaehtoisesta opiskelusta ja vain 5 % ei ottaisi asiaa
puheeksi. Vastaajista 41 % vastaa, ettei tee alkukartoituksia. Viidennes (19 %)
vastaajista ottaisi asian puheeksi vain, jos asiakas itse sitä kysyisi, ja muu-
vastausvaihtoehdon antoi viidennes (18 %) vastaajista.

Taulukko 2. Omaehtoisen opiskelun puheeksi ottaminen

	Palvelulinja millä työskentelet		
	1.Työnvälityspalvelut (N=17) %	2.Osaamisen kehittämis- palvelut (N=25) %	3.Tuetun työllistymisen palvelut (N=15) %
1. Kyllä, kerron aina kaikille yli 25 vuotiaalle kartoitettaville omaehtoisesta opiskelusta	17	16	20
2. En	0	4	13
3. Vain silloin kun asiakas itse ottaa puheeksi opiskelun	41	8	13
4. En tee alkukartoitusta	30	60	20
5. Muu	12	12	34

Taulukosta 2 nähdään palvelulinja kohtaisesti, että työnvälityspalveluista melkein puolet (41 %) ottaisivat asian puheeksi vasta kun asiakas itse ilmaisisi kiinnostuksen aiheeseen. Vastaavasti tuetun työllistämispalveluista 13 % ja osaamisen kehittämispalveluista vain 8 % puhuisi omaehtoisesta, kun asiakas sitä itse kysyisi. Kaikille yli 25-vuotiaalle kartoitettaville kertoisi aina tuetusta omaehtoisesta opiskelusta viidennes (20 %) tuetun työllistymispalveluista, 17 % työnvälityspalveluista ja 16 % osaamisen kehittämispalveluista. Kolmannes (30 %) työnvälityspalveluista ja yli puolet (60 %) osaamisen kehittämispalveluiden vastaajista ei tee alkukartoituksia. Viidennes (20 %) tuetun työllistymispalveluista vastaa, ettei tee alkukartoituksia. Tuetun työllistymispalveluista vastaa kolmannes (34 %) muu-vastaus vaihtoehdon. Perusteluina on, että puheeksi otetaan, jos hakijan sen hetkisessä elämäntilanteessa opiskelu on suunnitteilla tai yhtenä vaihtoehtona. Muu-vastauksen antaa 12 % niin työnvälityspalveluista kuin osaamisen kehittämispalveluista. Sanallisina selityksinä on muun muassa että, jos yli 25-vuotias suunnittelee koulutusta tai asiakas puhuu itse kouluttautumisesta, kerrotaan omaehtoisesta opiskelusta. Tilanteen mukaan kotoutumisasiakkaille kerrotaan työttömyysetuudella tuetusta opiskelusta.

Monivalinta kysymyksenä kysyttiin kuinka asiantuntija ohjaa asiakasta ottamaan selvää tuetusta omaehtoisesta opiskelusta. Vastauksia tuli yhteensä 109 kahdeksaan eri kohtaan. Lähes puolet (47 %) vastasi kertovansa itse, miten prosessi menee, viidennes (17 %) ohjaisi katsomaan TE-palveluiden sivuilta ja 12 % antaisi vastuuvirkailijan yhteystiedot, jolloin asiakas voisi itse olla tarvittaessa virkailijaan yhteydessä.

Taulukko 3. Asiakkaan ohjaus omaehtoiseen opiskeluun

	Palvelulinja millä työskentelet		
	1.Työnvälityspalvelut (N=17) %	2.Osaamisen kehittämis- palvelut (N=25) %	3.Tuetun työllistymisen palvelut (N=15) %
1. Ohjaan katso- maan TE-palve- luiden sivuilta	47	24	33
2. Ottamaan yh- teyttä Työlinjan koulutusneu- vonta puhelin- palveluun	12	12	7
3. Kerron itse miten prosessi menee	76	92	100
4. Välitän soitto- pyynnön vastuu- virkailijalle	12	16	7
5. Annan vastuu- virkailijan yh- teystiedot, asia- kas on tarvitta- essa häneen yh- teydessä	29	32	0
6. Annan koulu- tusasiantuntijan puhelinnumeron	18	4	0
7. Välitän soitto- pyynnön koulu- tusasiantuntijalle	18	0	0
8. Muu tapa	18	8	7

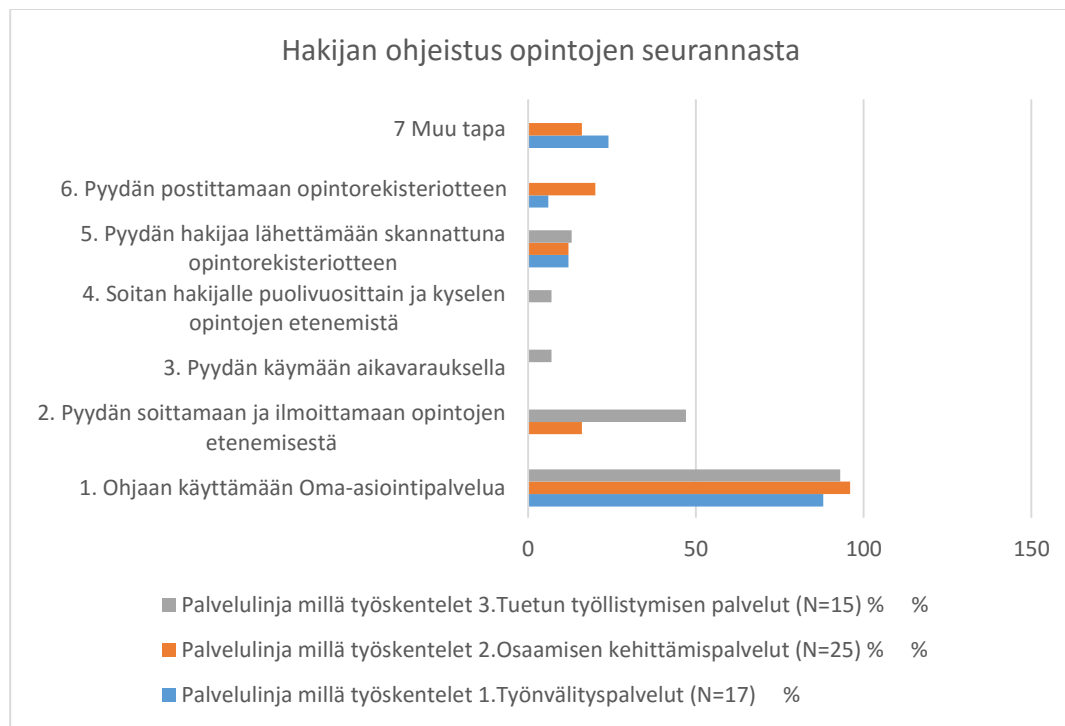
Palvelulinja kohtaisesti tarkasteltuna (taulukko 3) tuetun työllistymisen palveluista ja osaamisen kehittämispalveluista kaikki (92 – 100 %) vastaajat kertoivat itse prosessin kulusta. Työnvälityspalveluista puolet (47 %) ohjaisi asiakasta katsomaan tietoa TE-palveluiden internetsivuilta ja 76 % kertoisi itse prosessin kulusta. Vastuuvirkailijan yhteystiedot antaisi kolmannes (29 %) työnvälityspalveluista sekä osaamisen kehittämispalveluista (32 %). Tuetun

työllistymisen palveluista ei vastaavasti kukaan asiantuntijat antaisi vastuuvirkailijan yhteystietoja.

Työ- ja elinkeinoministeriö on laatinut työttömyysetuudella tuetun omaehtoisen opiskeluun ”tiedote opintonsa aloittaneelle” -lomakkeen. Asiantuntijoilta kysyttiin, antavatko he myönteisen ratkaisun tehtyään ja suunnitelmaa laatiessaan omaehtoiseen opiskeluun liittyvän tiedotteen asiakkaalle. Vastaaajista puolet (49 %) antaisi tai lähettäisi lomakkeen asiakkaalle. Viidesosa (21 %) vastaa- jista ei ole ollut edes tietoinen kyseisestä lomakkeesta. Lomaketta ei antaisi 11 % ja viidennes (19 %) vastaa muu-vaihtoehtoon. Perusteluina oli muun muassa, että lomakkeessa olevat asiat kirjataan suunnitelmaan ja TE-palveluiden internet-sivuilta tulostetaan asiaa koskeva tiedote asiakkaalle. Palvelulinjoit- tain tarkasteltuna suuria eroja ei tiedotteen antamisessa olisi.

Myönteisen ratkaisun saajalle laaditaan työllistymissuunnitelma, jossa sovi- taan opintojen seurannasta (JTYPL:n ohjeen mukaan). Asiakasta ohjataan kuittaamaan opintojen eteneminen Oma-asiointipalvelussa noin puolen vuo- den välein. Työllistymissuunnitelmaan kirjataan myös hakijan velvollisuus il- moittaa opintojen aikaiset muutokset (esim. opinnot eivät etene tai työhön meno). Tukiajan päätyttyä hakijan tulisi esittää tutkintotodistus tai opintosuori- teote, josta ilmenee opintojen eteneminen.

Asiantuntijoilta kysyttiin, miten he ohjeistavat asiakasta ilmoittamaan opintojen eteneminen puolivuositain. Kysymys oli monivalintainen ja vastauksia tuli seit- semään eri kohtaan yhteensä 83 kpl. Sähköistä Oma-asiointipalvelua ohjaisi käyttämään melkein kaikki (93 %) vastaaajista, kun opintojen etenemisestä pi- tää ilmoittaa TE-toimistolle. Puhelimitse pyytäisi ilmoittamaan viidennes (19 %) ja aikavarauksella asioimaan 2 %. Skannatun opintosuoriteotteen pyytäisi 7 % ja asiantuntijoista 1 % kyselisi puhelimitse opintojen etenemistä. Postitse pyytäisi 7 % lähettämään opintosuoriteotteen. Muu-vastauksen antoi 9 % ja avoimena selvityksenä oli muun muassa, että pyytäisi esittämään opintosuori- teotteen verkkoneuvojille tai lähettämään sähköpostilla tietoa opintojen etene- misestä ja liittämään opintosuoriteotteen sähköpostin liitteeksi.



Kuva 4. Hakijan ohjeistus opintojen seurannasta

Kaikilta palvelulinjoilta ohjataan asiakkaita käyttämään Oma-asiointipalvelua (kuva 4) melkein 100 %. Tuetun työllistymisen palvelulinjalta melkein puolet (47 %) pyytäisi asiakasta soittamaan ja ilmoittamaan opintojen etenemisen, kun taas osaamisen kehittämispalveluista vain 16 % käyttäisi tätä tapaa. Työnvälityspalveluista ei kukaan pyytäisi soittamaan. Opintosuoriteotteen postittamista käyttäisi osaamisen kehittämispalveluista viidennes (20 %), kun taas tuetun työllistymisen palveluista tätä tapaa ei käyttäisi kukaan vastaajista.

Tutkimuksessa kysyttiin, miten asiantuntija ilmoittaa hakijalle kielteisen ratkaisun työttömyysetuudella tuetusta omaehtoisesta opiskelusta? Kysymys oli monivalintainen ja vastauksia tuli yhteensä 84. Vastaajista melkein puolet (48 %) ilmoittaisi soittamalla asiakkaalle kielteisen ratkaisun. Vastauksen aikavarauksella ilmoittaisi 13 %, sähköpostilla vastauksen lähettäisi 7 % ja kirjeellä ilmoittaisi 13 %. Vastaajista 7 % ei osannut sanoa, miten ratkaisun hakijalle ilmoittaa. Muu-vastaus vaihtoehdon antoi 1 %. Suurin osa avoimista vastauksista oli, että ei tee kielteisiä ratkaisuja tai ei tee niitä yksinään. Vastaajista 1 % ei olisi yhteydessä asiakkaaseen kielteisestä ratkaisusta. Kielteistä ratkaisua ei kukaan vastaajista laittaisi tekstiviestillä.

Taulukko 4. Miten asiakkaalle ilmoitetaan kielteinen ratkaisu?

	Palvelulinja millä työskentelet		
	1.Työnvälityspalvelut (N=17) %	2.Osaamisen kehittämis- palvelut (N=25) %	3.Tuetun työllistymisen palvelut (N=15) %
1. Puhelimitse	71	80	53
2. Aikavarauksella	0	32	20
3. Sähköpostilla	18	12	0
4. Kirjeellä	18	24	13
5. Tekstiviestillä	0	0	0
6. En ole asiakkaaseen yhteydessä	6	0	0
7. En osaa sanoa	12	4	20
8. Muu	6	20	20

Palvelulinjakohtaisesti tarkasteltuna (taulukko 4) suosituin yhteydenottomenetelmä kaikilla palvelulinjoilla olisi puhelin (53 - 80 %). Kolmannes (32 %) osaamisen kehittämispalveluista ja viidennes (20 %) tuetun työllistymispalveluista kutsuisi aikavarauksella kuulemaan kielteisen ratkaisun. Työnvälityspalveluissa ei käytettäisi aikavarausta ollenkaan. Sähköpostilla tiedon välittäisi viidennes (18 %) työnvälityspalveluista ja osaamisen kehittämispalveluista 12 %, kun taas tuetun työllistymisen palveluissa ei sähköpostia käytettäisi ollenkaan. Kirjettä käyttäisi neljännes (24 %) osaamisen kehittämispalveluista, viidennes (18 %) työnvälityspalveluista ja 13 % tuetun työllistymisen palveluista. Tuetun työllistymispalveluista viidennes (20 %), työnvälityspalveluista 12 %, ja 4 % osaamisen kehittämispalveluista ei osaa sanoa, miten kielteisen ratkaisun asiakkaalle ilmoittaa. Muu-vastausvaihtoehdon antoi viidennes (20 %) osaamisen kehittämispalveluista sekä tuetun työllistymispalveluista.

Kielteisestä ratkaisusta ei voi valittaa, mutta kannella voi. Asiantuntijoilta kysyttiin, miten he ohjeistaisivat asiakasta, kun hän haluaisi kannella ratkaisusta. Kysymys oli avoin, eikä valmiita vastausvaihtoehtoja annettu. Linjakohtaisesti tarkasteltuna työnvälityspalveluiden vastaajista kolmannes (35 %) ohjaisi tekemään kirjallisen kantelun palvelulinjan esimiehelle tai toimiston johtajalle. Työnvälityspalveluiden vastaajista 12 % vastaa, ettei tiedä, miten kantelun voisi tehdä. Osaamisen kehittämispalveluista kolmannes (28 %) ohjaisi otta-
maan yhteyttä esimieheen. Viidennes vastaajista (20 %) ottaisi itse ensiksi

selvää ja ilmoittaisi asiakkaalle myöhemmin, miten tämä voisi kannella. Tuetun työllistymisen palvelulinjalta kukaan ei ohjeistasi olemaan yhteydessä esimieheen ja 13 % ei tietäisi, kuinka ohjeistasi asiakasta kantelemaan. Asiaa selvittäisi ensiksi itse 40 % vastaajista, ja olisi myöhemmin asiakkaaseen yhteydessä. Muita yksittäisiä vaihtoehtoja oli muun muassa ”hakija voi tehdä valituksen maksajan päätökseen” ja ”annan hakijalle kirjallisen ohjeen”.

6.3 Ura-järjestelmän merkinnät

TE-toimistossa on tapana kirjata asiakkaan kanssa käydyt keskustelut TE-palveluiden URA-tietojärjestelmään. Kysymyksessä haluttiin saada tietoa, mille Uran näytöille asiantuntijat merkitsevät ne tiedot, mitä he asiakkaitten kanssa keskustelevalt liittyen omaehtoiseen opiskeluun, kun asiakas ei vielä ole aloittamassa opiskelua. Kysymys oli monivalintainen. Vastauksia tuli kuuteen eri kohtaan yhteensä 126.

Vastaajista asiakkaan kanssa käydyt keskustelut merkitsisi kolmannes (36 %) yhteydenottoriville, kolmannes (29 %) kartoitusnäytölle ja melkein viidennes (17 %) suunnitelma näytölle. Koulutusprofiiliin tietoja merkitsisi 10 %. Muu-vastauksia tuli 6 % ja keskustelun jättäisi merkitsemättä 2 %.

Taulukko 5. Miten merkitset keskustelut omaehtoisesta opiskelusta URA:n?

	Palvelulinja millä työskentelet		
	1.Työnvälityspalvelut (N=17) %	2.Osaamisen kehittämis- palvelut (N=25) %	3.Tuetun työllistymisen palvelut (N=15) %
1. Yhteydenottoriville	82	88	60
2. Kartoitusnäytölle	82	76	27
3. Suunnitelmaan	0	68	33
4. Koulutusprofiili	18	36	7
5. En millekään	6	0	7
6. Muu näyttö	6	0	40

Taulukosta 5 nähdään, että työnvälityspalvelut ja osaamisen kehittämispalvelut käyttäisivät pääsääntöisesti yhteydenottoriviä (82 – 88 %) sekä kartoitusnäyttöä (76 – 82 %) kirjatessaan asiakkaan kanssa käytyjä keskusteluita. Osaamisen kehittämispalveluista käyttäisi yli puolet (68 %) suunnitelmanäyttöä. Vastaavasti tuetun työllistymispalveluista hieman yli puolet (60 %) kirjaisi keskustelut yhteydenottoriville ja kolmannes (27 %) kartoitusnäytölle. Suunnitelmanäyttöä käyttäisi tuetun työllistymispalveluista kolmannes (33 %) vastaajista, kun taas työnvälityspalveluissa ei suunnitelmanäyttöä käyttäisi kukaan. Koulutusprofiilin keskustelu merkitsisi viidennes (18 %) työnvälityspalveluista ja kolmannes (36 %) osaamisen kehittämispalveluista. Tuetun työllistymispalveluista vain 7 % käyttäisi koulutusprofiilinäyttöä. Näyttäisi siltä, että osaamisen kehittämispalveluissa kirjattaisiin aina jollekin näytölle asiakkaan kanssa käydyt keskustelut, kun taas työnvälityspalveluista 6 % ja tuetun työllistymispalveluista 7 % vastaajista jättäisi keskustelut kirjaamatta. Tuetun työllistymispalveluista vastattiin 40 % muu näyttö, avoimina vastauksina oli muun muassa, että ”TYP-järjestelmän suunnitelmaan; vasta jos toteutuu sovitut URA-merkinnät” ja ”ensisijassa Typpi-tietojärjestelmän Tilanne-kohtaan tai suunnitelmaan”.

Tilapäisen keskeytyksen URA-tietojärjestelmän työnhakunäytölle kirjaisi neljännes (23 %) työssä merkinnällä ja 2 % päättäisi työnhaun. Reilu kolmannes (39 %) ei merkitsisi mitään, vaan merkintä omaehtoisesta koulutuksesta pysyi. Reilu kolmannes (37 %) vastasi muu-vastaus vaihtoehdon.

Taulukko 6. Työnhakunäytön merkinnät

	Palvelulinja millä työskentelet		
	1.Työnvälityspalvelut (N=17) %	2.Osaamisen kehittämis- palvelut (N=25) %	3.Tuetun työllistymisen palvelut (N=15) %
1. Työssä	35	16	20
2. Päättät työnhaun	0	4	0
3. En mitään, merkintä omaehtoisessa koulutuksessa pysyy	30	48	33
4. Muu	35	32	47

Palvelulinjoittain tarkasteltuna (taulukko 6) työnvälityspalveluista käyttäisi kolmannes (35 %) vastaajista työssä-merkintää. Vastaavasti tuetun työllistymisen palveluista käyttäisi viidennes (20 %) työssä-merkintää, ja osaamisen kehittämisspalveluista 16 % vastaajista. Osaamisen kehittämisspalveluista melkein puolet (48 %), ja työnvälityspalveluista sekä tuetun työllistymispalveluista kolmannes (30 – 33 %) ei merkitsisi mitään, ”omaehtoisessa koulutuksessa” -merkintä pysyisi. Tuetun työllistymisen palveluista melkein puolet (47 %) vastasi muu-vastaus vaihtoehdon ja niissä avoimina vastauksina olivat muun muassa ”sopivalla vaihtoehdolla” ja TE-toimisto tekee, asiakkuus päättyy TYP:ssa omaehtoisenkoulutuksen myötä”. Ainoastaan osaamisen kehittämisspalveluista 4 % päättäisi työnhaun.

JTYPL-ohjeessa (TEM/871/00.03.05.02/2015) sanotaan, että jos hakijan esittämiä opintoja ei hyväksytä työttömyysetuudella tuetuksi, tulee ne merkitä yhteydenottoriville merkinnällä ”ei hyväksytä työttömyysetuudella tuetuksi”. Tämän lisäksi merkitään tutkinnon tai koulutuksen nimi ja opintojen ajankohta sekä perustelut kielteisestä ratkaisusta. Kielteisen ratkaisujen saaneiden määrää pystytään seuraamaan vain, jos merkinnät on tehty samalla tavalla.

Avoimella kysymyksellä kysyttiin miten asiantuntijat merkitsevät kielteisen ratkaisun URA-järjestelmän yhteydenottoriville. Vastaajista 11 % vastasi samalla tavalla kuin JTYPL-ohjeessa on ohjeistettu tekemään. Viidennes (22 %) vastasi erilaisilla teksti-muodoilla, ja 12 % vastasi tekevänsä ohjeistuksen mukaisesti. Linjakohtaisesti tarkasteltuna työnvälityspalveluista neljännes (24 %) vastasi ohjeistuksen mukaisesti. Kolmannes (35 %) vastasi erilaisilla teksti vaihtoehdoilla ja 12 % vastasi, että tekisi ohjeen mukaan. Työnvälityspalveluista 12 % vastasi, ettei ole koskaan tehnyt kielteistä ratkaisua, tai että, ei kuulu työtehtäviini. Osaamisen kehittymisen palvelulinjalta 8 % vastasi JTYPL-ohjeen mukaisesti, 44 % vastasi erilaisilla teksti vaihtoehdoilla ja 4 % vastasi, että käyttäisi ohjeistuksen mukaista lausetta. Tuetun työllistymisen palveluista ei kukaan vastannut ohjeistuksen tavalla. Neljännes (27 %) vastasi etsivänsä ohjeesta oikean lauseen.

6.4 Koulutustarve

Vastaajista yli puolet (67 %) tunnistaasi helposti työvoimapoliittisesti tarkoituk-
senmukaisen koulutustarpeen ja vain 3 % vastasi, että olisi vaikea tunnistaa
koulutustarvetta. Kolmannes (30 %) vastaajista antoi joskus-vastauksen.

Taulukosta 7 nähdään, että työnvälityspalveluiden vastaajista 82 % ei olisi vai-
keuksia tunnistaa työvoimapoliittisesti tarkoituksenmukaista koulutustarvetta.
Osaamisen kehittämispalveluista yli puolet (68 %), ja tuetun työllistymispalve-
luista melkein puolet (47 %) vastasi, ettei koulutustarpeen tunnistaminen olisi
vaikeaa. Tuetun työllistymispalveluiden vastaajista puolella (47 %) olisi joskus
vaikea tunnistaa koulutustarvetta.

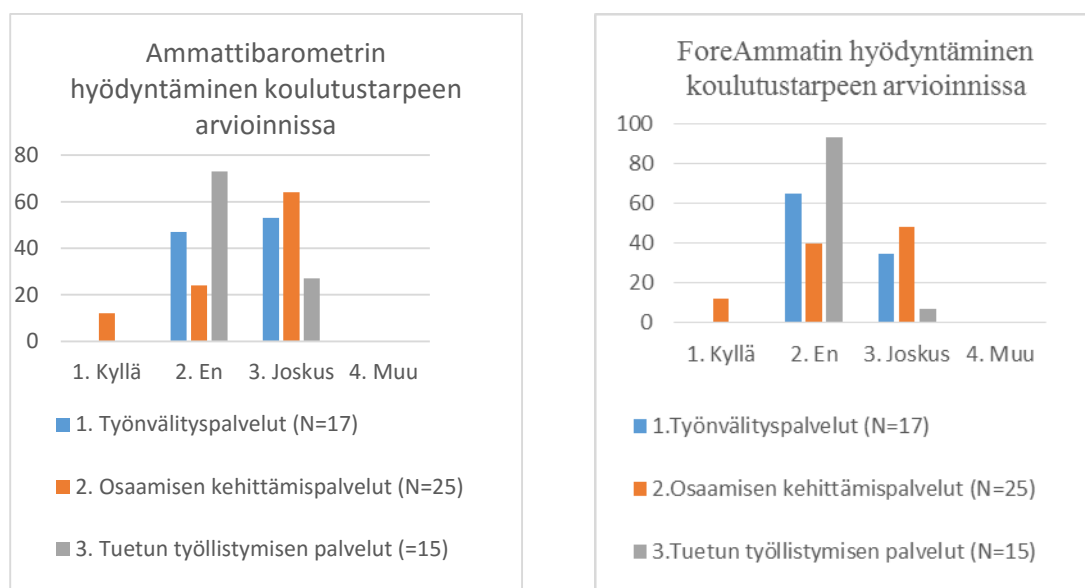
Taulukko 7. Koulutustarpeen arviointi

	Palvelulinja millä työskentelet		
	1. Työnvälityspalvelut (N=17) %	2. Osaamisen kehittä- mis- palvelut (N=25) %	3. Tuetun työllistymi- sen palvelut (N=15) %
1. Kyllä	6	0	6
2. Ei	82	68	47
3. Joskus, miksi?	12	32	47

Osaamisen kehittämispalveluista kolmannes (32 %) ja työnvälityspalveluista
12 % vastasi, että joskus on vaikea tunnistaa koulutustarvetta. Avoimissa pe-
rusteluissa sanottiin muun muassa, että koulutustarvetta on vaikea joskus ar-
vioida, koska uuden koulutuksen työllistävyys mietityttää. Osa vastaajista ko-
kee hankalaksi arvioida täydennyskoulutuksen tarvetta, eikä olla varmoja, työl-
listyisikö hakija aikaisemmalla koulutuksellaan lähialueelle.

Asiantuntijoilta kysyttiin, hyödyntävätkö he Ammattibarometriä ja ForeAmmat-
tia koulutustarpeen arvioinnissa. Ammattibarometriä ja ForeAmmattia käyttää
5 % vastaajista. Ammattibarometriä hyödyntäisi puolet (51 %) joskus, ja Fo-
reAmmattia hyödyntäisi kolmannes (33 %) joskus. Ammattibarometriä ei käy-
täisi vastaajista 44 % ollenkaan ja ForeAmmatti palvelua ei hyödyntäisi 62 %.
Palvelulinjoittain tarkasteltuna (katso kuva 5) ammattibarometriä hyödyntäisi

osaamisen kehittämispalveluista 12 %. Vähiten Ammattibarometriä käyttäisi tuetun työllistymisen palvelut, joista melkein kolmannes (27 %) vastasi käyttävänsä joskus, ja 73 % vastasi, ettei käytä palvelua ollenkaan. Reilu puolet (64 %) osaamisen kehittämispalveluista ja puolet (53 %) työllistymispalveluista vastasi käyttävänsä joskus palvelua. Työnvälityspalveluista vastasi lähes puolet (47 %), ja osaamisen kehittämispalveluista neljännes (24 %), ettei käytä palvelua.



Kuva 5. Ammattibarometrin ja ForeAmmatin hyödyntäminen koulutustarpeen arvioinnissa

Vastaavasti (kuva 5) ForeAmmatti-palvelua hyödyntäisi 12 % osaamisen kehittämispalveluista. Puolet (48 %) osaamisen kehittämispalveluista käyttäisi joskus, mutta 40 % ei koskaan. Tuetun työllistymisen palveluista ei juuri kukaan (93 %) käyttäisi ForeAmmattia ja vain 7 % käyttäisi joskus. Työnvälityspalveluista vastasi 65 %, ettei käyttäisi tätä palvelua ja vain 35 % käyttäisi joskus.

Asiantuntijoilta kysyttiin avoimella kysymyksellä, mitä he ottaisivat huomioon arvioidessaan työvoimapolitiittisesti tarkoituksenmukaista koulutustarvetta. Linjakohteisesti vertaillen kaikilla palvelulinjoilla oli samanlaisia huomioita. Vastaajat kertoivat tarkastelevansa nykyistä koulutusta tai sen puutetta ja sitä, miten vanha koulutus tai ammattitaito työllistäisi. Kaikilla palvelulinjoilla myös mietittäisiin uuden koulutuksen työllistävyyttä, sekä hakijan terveydentilaa ja

opiskelumotivaatiota. Koulutustarvetta mietittäessä otettaisiin huomioon asiakkaan kokonaistilanne.

6.5 Suunnitelman teko

Asiantuntijan keskustellessa asiakkaan kanssa koulutukseen hakeutumisesta ja sen tarpeesta, vain 2 % laatisi aina ehdollisen työllistymissuunnitelman. Useasti ehdollisen työllistymissuunnitelman laatisi viidennes (19 %), tilanteen mukaan reilu kolmannes (37 %) ja joskus 5 % vastaajista. Harvoin ehdollisen työllistymissuunnitelman laatisi 7 % ja ei koskaan vastasi viidennes (19 %) vastaajista. Muu-vastauksen antoi 11 %. Muu-vastaus kohdan avoimia vastuksia oli muun muassa, että ”kait ehdollinen kun/jos se TYP-suunnitelmassa yhtenä vaihtoehtona mainitaan” ja ”siinä vaiheessa yleisellä tasolla kirjataan se TYPPI-suunnitelmaan” sekä ”en tee työllistymissuunnitelmaa”.

Taulukko 8. Ehdollisen työllistymissuunnitelman teko

	Palvelulinja millä työskentelet		
	1.Työnvälityspalvelut (N=17) %	2.Osaamisen kehittämis- palvelut (N=25) %	3.Tuetun työllistymisen palvelut (N=15) %
1. Aina	0	4	0
2. En koskaan	24	12	27
3. Useasti	12	24	20
4. harvoin	18	4	0
5. Tilanteen mukaan	35	44	27
6. Joskus	0	8	7
7. Muu	12	4	20

Taulukon 8 mukaan työnvälityspalveluista kolmannes (35 %), osaamisen kehittämispalveluista melkein puolet (44 %) ja tuetun työllistymisen palveluista neljännes (27 %) tekisi ehdollisen työllistymissuunnitelman tilanteen mukaan. Useasti ehdollisen tekisi neljännes (24 %) osaamisen kehittämispalveluista ja viidennes (20 %) tuetun työllistymisen palveluista. ”En koskaan” vastaa neljännes (24 %) työllistymispalveluista ja melkein kolmannes (27 %) tuetun työllistymisen palveluista.

Kaakkois-Suomen valmiita suunnitelma tekstipohjia hyödyntäisi yli puolet (54 %) ja harvoin hyödyntäisi 12 % vastaajista. Valmiiden suunnitelmapohjien mallien olemassa oloa ei tiennyt olevankaan 7 % ja neljännes (26 %) vastaajista ei hyödyntäisi valmiita tekstipohjia.

Taulukko 9. Suunnitelmapohja-mallien hyödyntäminen

	Palvelulinja millä työskentelet		
	1.Työnvälityspalvelut (N=17) %	2.Osaamisen kehittämis- palvelut (N=25) %	3.Tuetun työllistymisen palvelut (N=15) %
1. Kyllä	53	52	61
2. En	35	28	13
3. Harvoin	0	20	13
4. En tiennyt sel- laisia olevan	12	0	13

Yli puolet (52 - 61 %) kaikilta palvelulinjoilta hyödyntäisi valmiita tekstipohjia (taulukko 9). Kolmannes (35 %) työnvälityspalveluista, neljännes (28 %) osaamisen kehittämispalveluista ja 13 % tuetun työllistymisen palveluista vastasi, ettei käytä valmiita tekstipohjia. Harvoin valmiita suunnitelmapohjia käyttäisi osaamisen kehittämispalveluista viidennes (20 %) ja tuetun työllistymisen palveluista 13 %. Valmiiden suunnitelmapohjien olemassa oloa ei ole tiennyt 12 % työnvälityspalveluista eikä 13 % tuetun työllistymisen palveluista.

Suunnitelmatekstissä tai tehtävärivissä mainitsisi yli puolet vastaajista (58 %), että hakija voi kysyä/hakea Kelan opintotukea kun koulutus kestää yli tukiajan. Kolmannes (30 %) ei mainitsisi sitä suunnitelmassa, 7 % mainitsisi sen harvoin ja 5 % ihmetteli, että olisiko se pitänyt mainita.

Taulukko 10. Maininta KELA:n opintotuesta suunnitelmatekstissä tai tehtävärivissä

	Palvelulinja millä työskentelet		
	1.Työnvälityspalvelut (N=17) %	2.Osaamisen kehittämis- palvelut (N=25) %	3.Tuetun työllistymisen palvelut (N=15) %
1 Kyllä	47	52	80
2. En	35	36	13
3. Olisiko pitänyt	6	4	7
4. harvoin	12	8	0

Palvelulinjakohtaisesti tarkasteltuna (taulukko 10) eniten suunnitelmatekstissä tai tehtävärivissä mainitsee mahdollisuuden Kelan opintotuesta tuetun työllistymisen palvelut (80 %), ja puolet (52 %) osaamisen kehittämispalvelujen vastaajista. Työnvälityspalvelulinjaltakin melkein puolet (47 %) mainitsisi suunnitelmatekstissä tai tehtävärivillä Kelan opintotuki mahdollisuuden. Kolmannes (35 %) työnvälityspalvelulinjalta, kuin myös osaamisen kehittämispalveluista (36 %) vastasi, ettei mainitse Kelan opintotukimahdollisuutta. Muutama prosentti (4-7 %) vastaajista läpi palvelulinjojen vastasi, ettei ole tiennyt, että olisi hyvä mainita Kelan opintotukimahdollisuudesta suunnitelmassa tai tehtävärivillä.

6.6 Opintojen seuranta

Opintojen seuranta kysymyksillä pyrittiin selvittämään, miten asiantuntijat toimivat kun tulee ilmi, ettei asiakas ole toiminut niin kuin työllistymissuunnitelmassa on sovittu. Asiantuntijoilta kysyttiin miten he menettelevät kun asiakas ei ole kuitannut opintojen etenemistä Oma-asiointipalvelussa. Kysymys oli monivalintainen ja vastauksia tuli yhteensä 92.

Kaikista vastaajista kolmannes (32 %) soittaisi asiakkaalle selvittääkseen miten opinnot ovat edenneet. Toimiston selvityspyynnön tekisi myös kolmannes (35 %) vastaajista. Tekstiviestillä laittaisi 14 % pyynnön kuitata opintojen eteneminen Oma-asiointipalvelussa. Sähköpostilla lähettäisi kyselyn opintojen etenemisestä 6 %, ja työttömyysturva-asiantuntijoiden selvityspyynnön tekisi 4

% . Muu vastaus vaihtoehtona antoi 9 %, jossa avoimena vastauksena oli muun muassa ”pyydän tekstiviestillä esittämään opintosuoriteotteen infossa, selkeintä maahanmuuttajille”, ”laitan sähköpostilla pyynnön kuitata opintojen eteneminen verkossa” ja ”päätän työnhaun lausunnolla A4”.

Palvelulinjoittain tarkasteltuna (taulukko 11) työnvälityspalveluissa yli puolet (65 %) selvittäisi hakijan opintojen etenemisen soittamalla ja melkein puolet (47 %) tekisi toimiston selvityspyynnön. Vastaavasti osaamisen kehittämispalveluista reilu puolet (64 %) tekisi toimiston selvityspyynnön ja 40 % soittaisi hakijalle selvittääkseen miten opinnot ovat edenneet.

Taulukko 11. Hakija ei ole kuitannut opintojen etenemistä Oma-asiointipalveluun

	Palvelulinja millä työskentelet		
	1.Työnvälityspalvelut (N=17) %	2.Osaamisen kehittämis- palvelut (N=25) %	3.Tuetun työllistymisen palvelut (N=15) %
1. Soitan hakijalle selvittääkseni miten opinnot ovat edenneet	65	40	53
2. Laitan tekstiviestillä pyynnön kuitata opintojen eteneminen Oma-asiointipalvelussa.	12	36	13
3. Lähetän itse laatimani kyselyn opintojen etenemisestä sähköpostilla.	6	12	13
4. Teen toimiston selvityspyynnön.	47	64	53
5. Varaan ajan asian selvittelyyn.	0	4	27
6. Teen asiantuntija selvityspyynnön.	6	8	7
7. Teen D4-lausunnon.	0	0	0
8. Muu	18	12	13

Tuetun työllistymispalveluissa tehtäisiin saman verran (53 %) soittoja ja toimiston selvityspyyntöjä. Osaamisen kehittämispalveluissa käyttäisi kolmannes (36 %) tekstiviestiä ohjeistaessa asiakasta kuittaamaan opintojen etenemisen Oma-asiointipalvelussa. Muilla palvelulinjoilla tämän tavan käyttö olisi vähäisempää.

Vastaajilta kysyttiin, mitä he tekisivät kun tulee ilmi, etteivät asiakkaan opinnot ole edenneet työllistymissuunnitelman mukaisesti. Kysymys oli monivalintakysymys ja vastauksia tuli 103. Kolmannes (34 %) vastaajista tekisi toimiston selvityspyynnön ja viidennes (20 %) soittaisi hakijalle. Asian selvittelyyn varaisi ajan 16 %. Vastaajista 9 % tekisi OD4-lausunnon, jolla tukiaika päätetään. Työttömyysturva-asiantuntijan selvityspyynnön tekisi 8 % ja tekstiviestillä pyynnön selvittää opintojen eteneminen laitaisi 4 %. Sähköpostilla selvittäisi opintojen etenemisen 2 %, ja muu-vastausvaihtoehdon antoi 7 % vastaajista. Avoimissa vastauksissa oli muun muassa ”kysyn viisaammilta miten mennä”, ”tilanteesta riippuen, usein asia selviää jo puhelinkeskustelulla ja kuinka siitä edetään” ja ”selvityspyyntö, jos ei ole vastannut johonkin määräaikaan mennessä”.

Taulukko 12. Opinnnot eivät ole edenneet suunnitelman mukaisesti

	Palvelulinja millä työskentelet		
	1. Työnvälityspalvelut (N=17) %	2. Osaamisen kehittämissp palvelut (N=25) %	3. Tuetun työllistymisen palvelut (N=15) %
1. Soitan hakijalle ja selvitan syytä miksi opinnot eivät ole edenneet	41	36	33
2. Lähetän itse laatimani kyselyn opintojen etenemisestä sähköpostilla	6	0	7
3. Laitan tekstiviestillä pyynnön selvittää opintojen eteneminen	6	8	7
4. Teen toimiston selvityspyynnön	65	60	60
5. Varaan ajan asian selvittelyyn	0	40	47
6. Teen asian-tuntijan selvityspyynnön	6	20	13
7. Teen OD4-lausunnon	18	20	7
8. Muu	18	8	13

Linjakohtainen vertailu (taulukko 12) näyttää, että toimiston selvityspyynnöllä selvittäisi opintojen etenemisen yli puolet (60 - 65 %) kaikilta palvelulinjoilta. Aikavarauksella asian selvittelyyn kutsuisi 40 % osaamisen kehittämispalveluista ja melkein puolet (47 %) tuetun työllistymisen palveluista. Työnvälityspalveluista ei kukaan kutsuisi aikavarauksella selvittämään miksi opinnot eivät ole edenneet suunnitelman mukaisesti. Työnvälityspalvelut käyttäisivät hie-
man muita palvelulinjoja enemmän puhelinta selvittäessään opintojen etene-
mistä. Asiantuntijan selvityspyyntöä käyttäisi viidennes (20 %) osaamisen ke-
hittämispalvelujen vastaajista, kun muiden palvelulinjojen käyttö jäisi 6-13 %.

Maksimitukiajan päätyttyä hakijan tulee esittää opintosuoriteote tai tutkintoto-
distus TE-toimistolle, josta ilmenee että opinnot ovat edenneet suunnitelman
mukaisesti. Kysymyksessä kysyttiin, miten asiantuntija selvittää, onko opintoja
suoritettu suunnitelman mukaisesti maksimitukiajan päätyttyä. Kysymys oli
monivalintainen ja vastauksia tuli yhteensä 91.

Aikavarauksella kutsuisi 8 % vastaajista esittämään opintosuoriteotteen, 11 %
soittaisi itse ja kysyisi opintojen kertymisen. Paperisen opintosuoriteotteen
pyytäisi postittamaan 13 % vastaajista. Viidennekselle (19 %) riittäisi kun asia-
kas skannaisi opintosuoriteotteen. Opintojen etenemisen kuittaus Oma-asioin-
tipalvelussa riittäisi 40 %:lle vastaajista. Muu-vastaus vaihtoehdon antoi 9 %,
perusteluina oli muun muassa, että "lisäksi tietysti selvityspyyntö, että saa
päätoimisen opiskelijan lausunnon enimmäisajan täyttymisen jälkeen" ja "pa-
perin saatua tarvittaessa otan yhteyttä".

Taulukko 13. Opintojen etenemisen selvittäminen maksimitukiajan päätyttyä

	Palvelulinja millä työskentelet		
	1.Työnvälityspalvelut (N=17) %	2.Osaamisen kehittämis- palvelut (N=25) %	3.Tuetun työllistymisen palvelut (N=15) %
1. Kutsun aikavarauksella käymään ja esittämään opintosuoriteotteen.	6	4	33
2. Soitan ja kysyn paljonko opintoja on kertynyt.	6	20	27
3. Pyydän lähettämään paperisen opintosuoriteotteen.	6	24	33
4. Minulle riittää kun asiakas skannaa opintosuoriteotteen.	24	36	27
5. Minulle riittää, että asiakas on Oma-asiointipalvelussa kuitannut opintojen etenemisen.	65	72	53
6. Muu	18	4	27

Linjakohtaisesti tarkasteltuna (taulukko 13) työnvälityspalveluista yli puolet (65 %) vastasi, että heille riittäisi kun asiakas kuittaa opintojen etenemisen Oma-asiointipalvelussa. Neljännekselle (24 %) riittäisi skannattu opintosuoriteote. Aikavaraukselle kutsuisi 6 % vastaajista. Soittamalla tarkistaisi 6 % ja paperisen opintosuoriteotteen pyytäisi lähettämään myös 6 % vastaajista. Muu-vastausvaihtoehdon antoi viidennes (18 %). Osaamisen kehittämisspalveluista vastasi 72 %, että heille riittäisi kun asiakas kuittaa Oma-asiointipalvelussa opintojen etenemisen. Skannattu opintosuoriteote riittäisi 36 %:lle ja neljännes (24 %) pyytäisi lähettämään paperisen suoriteotteen. Viidennes (20 %) vastaajista soittaisi asiakkaalle ja aikavaraukselle kutsuisi 4 %. Muu-vastausvaihtoehdon antoi 4 %. Tuetun työllistymisen palveluista puolelle (53 %) vastaajista riittäisi kun asiakas kuittaisi opintojen etenemisen Oma-asiointipalvelussa ja kolmannes (33 %) pyytäisi lähettämään paperisen opintosuoriteotteen. Neljännes (27 %) tiedustelisi soittamalla opintojen etenemisen ja kolmannes (33 %) kutsuisi aikavarauksella. Skannaamalla opintosuoriteotteen pyytäisi neljännes (27 %). Muu-vastausvaihtoehdon antoi neljännes (27 %) vastaajista.

6.7 Tilapäinen keskeytys

Hakijalla on mahdollisuus keskeyttää opinnot tilapäisesti, jolloin hänellä ei ole oikeutta työttömyysetuuteen, mutta myöskään myönnetty tukiaika ei kulu. Tilapäiseen keskeytykseen riittää asiakkaan ilmoitus TE-toimistolle heti keskeytyksen alkaessa. TE-toimisto tarkistaa opintosuoriteotteesta, onko opintoja suoritettu keskeytykseen asti niin kuin suunnitelmassa on sovittu. Tilapäisen keskeytyksen hakija voi päättää milloin haluaa, ilmoittamalla TE-toimistoon. Tarvittaessa TE-toimisto pyytää asiakasta toimittamaan oppilaitoksen järjestäjältä selvityksen, paljonko opintoja on jäljellä ja opintosuoriteotteen, josta selviää onko opintoja viety eteenpäin tilapäisen keskeytyksen aikana, koska näitä opintoja ei lasketa tukiajalla kertyneeksi.

Asiantuntijoilta kysyttiin, onko heille selvää, missä tilanteissa tilapäinen keskeytys on mahdollista. Vastaajista 82 % vastasi, että heille oli selvää missä tilanteissa tilapäinen keskeytys on mahdollista. Vastaajista 9 % vastasi, ettei ole selvää milloin tilapäinen keskeytys on mahdollista. Muu-vastauksen antoi 9 %. Avoimissa vastauksissa oli muun muassa, että ”tiedän mistä tarvittavan tiedon löydän”, ”epäselvissä tilanteissa kysyn koulutusohjaajalta” ja ”Kutakuinkin. Tarkistan, jos en tiedä”. palvelulinjakohtaisesti ei mitään suuria eroja ole, vaan vastaajat vastasivat 73 – 88 % tietävänsä missä tilanteissa tilapäinen keskeytys olisi mahdollista.

Asiantuntijoilta kysyttiin milloin he kertovat tilapäisestä keskeytyksestä asiakkaalle ensimmäisen kerran. Kysymys oli monivalintainen ja vastauksia tuli 74. Vastaajista 15 % kertoisi ensimmäisellä kerralla kun puhutaan tuetusta omaehtoisesta opiskelusta, 41 % kertoisi silloin, kun tuetun omaehtoisen opiskelija ilmoittaisi mahdollisista muutoksista opiskelun aikana, kuten työhön meno. Kolmannes (34 %) antaisi suunnitelman teon yhteydessä ministeriön laatiman ohjeistuksen, jossa on kerrottu tilapäisestä keskeytyksestä. Muu-vastaus vaihtoehdon antoi 10 %, joissa avoimissa vastauksissa oli muun muassa ”suunnitelman teon yhteydessä” ja ”kun omaehtoisen opiskelun tuesta sovitaan”. Linjakohtaisesti tarkasteltuna työnvälityspalveluilla ja tuetun työllistymisen palveluilla oli samanlaisia vastauksia. Osaamisen kehittämisspalveluista kerrotaan

hieman muita palvelulinjoja enemmän silloin, kun tuetun omaehtoisen opiskelijan ilmoittaa mahdollisista muutoksista ja hieman vähemmän silloin, kun ensikertaa puhutaan tuetusta omaehtoisesta opiskelusta.

Hakijan päättäessä tilapäisen keskeytyksen, tulee opiskelun jatkua välittömästi keskeytyksen päättyessä. TE-toimisto laskee tukiajan jäljellä oleviin opintoihin, vähentäen jo käytetyn tukiajan myönnetystä maksimitukiajasta. Asiantuntijoilta kysyttiin, miten he ohjeistavat asiakasta, kun tämä ilmoittaa jatkavansa ammattikorkeakoulu opintoja tilapäisen keskeytyksen jälkeen, niin, että opinnot alkaisivat vasta puolen vuoden päästä. Opintoja olisi jäljellä 95 op ja tukiaikaa olisi ollut käytetty 19 kk. Kysymys oli avoin kysymys.

Linjoittain tarkasteltuna työväilytyspalveluista kolmannes (35 %) ja osaamisen kehittämispalveluista 12 % ehdottaisi asiakasta selvittämään pystyykö opintoja jatkamaan heti hoitovapaan päätyttyä, koska työttömyysetuuteen asiakkaalla ei olisi oikeutta 13.2. - 31.8. välisenä aikana jos on työnhakijana. Tuetun työllistymisen palveluista 7 % vastasi, että opintojen olisi jatkuttava heti hoitovapaan päätyttyä ja että tukiaikaa olisi jäljellä 5 kuukautta. Työväilytyspalveluista viidennes (18 %) pyytäisi toimittamaan uuden tem621-lomakeen, jonka perusteella selvitetäisiin, paljonko opintoja olisi jäljellä, ja mikä olisi tukiaika. Osaamisen kehittämispalveluista kolmannes (32 %) myöntäisi tukiaikaa viidelle kuukaudelle. Heistä 12 % vastasi, ettei asiakas voisi saada työttömyysturvaa, koska olisi oppilaitoksen kirjoilla. Vastauksissa huomioitiin myös se, että opinnot jatkuisivat tukiajan jälkeen, joten asiakas voisi tiedustella Kelan opintotukea loppuilla opinnoilla. Tuetun työllistämisen palveluista 40 % selvittäisi ensiksi muilta asiantuntijoilta miten menetellään, ja sitten ohjeistasi asiakasta.

Asiantuntijoita pyydettiin ilmoittamaan tarkat päivämäärät tukiajalle, mille ajalle tuettu omaehtoinen myönnetään, kun asiakas jatkaisi opintojaan tilapäisen keskeytyksen jälkeen. Tilapäinen keskeytys päättyisi 31.12.2015. Asiakas olisi käyttänyt tukiaikaa ajalla 1.8.2013 - 31.12.2014, eli tukikuukausia olisi käytetty 17 kk. Koulutus olisi ajalla 7.1. - 18.6.2016 ja opintoja olisi jäljellä 25 op. Kysymys oli avoin kysymys ja valmiita vaihtoehtoja ei annettu. Oikea tukiaika olisi ollut ajalle 1.1. - 31.5.2016, koska opintopisteitä oli jäljellä vain 25 op. Tukiaika olisi asetettava heti tilapäisen keskeytyksen päätyttyä.

Linjakohtaisesti tarkasteltuna vain työnvälityspalveluista 12 % vastasi tukiajan myöntämisen ajalle 1.1.- 31.5.2016. Vastaaajista kolmannes (29 %) myöntäisi ajalle 7.1. - 6.6.2016 ja neljännes (24 %) myöntäisi tukiajan ajalle 7.1. - 18.6.2016. Vastauksissa ei oltu huomioitu, että opintopisteitä oli jäljellä vain 25. Osaamisen kehittämisspalvelulinjalta reilu kolmannes (36 %) myöntäisi tuen ajalle 7.1. -6.6.2016 ja viidennes vastaajista (20 %) ajalle 7.1. – 18.6.2016. Tukea myöntäisi 16 % ajalle 1.1. - 18.6.2016, jolle eivät muut palvelulinjat myöntäisi. Tuetun työnvälityspalveluista melkein kolmannes (27 %) myöntäisi ajalle 7.1. – 6.6.2016. Vastaaajista melkein kolmannes (27 %) vastasi, että heidän pitäisi perehtyä asiaan tai kysyä toiselta virkailijalta.

6.8 Lausunnon teko

Työttömyysetuudella tuetussa omaehtoisessa opiskelussa on omat lausunto-tyypit TE-toimiston tietojärjestelmässä, joilla ilmoitetaan etuuden maksajalle toimenpiteestä. Opintojen etenemistä selvitetään tarpeen mukaan toimiston selvityspyynnöllä. Työttömyysetuudella tuetussa omaehtoisessa opiskeleva voi keskeyttää tukiajan tilapäisesti, jolloin oikeutta työttömyysetuuteen ei ole. Tilapäisestä keskeytyksestä on ilmoitettava etuuden maksajalle, koska keskeytys katkaisee tukiajan kulumisen ja työttömyysetuuden maksamisen. Tässä lausunnon teko-kappaleessa käsitellään kaikki kyselyssä kysytyt lausuntoon liittyvät asiat koskien tilapäistä keskeytystä, opintojen seuranta, loma-aikojen ilmoittamista, sekä opintojen päättymistä tai päättämistä.

Kyselyssä kysyttiin asiantuntijoilta minkä lausunnon he antaisivat kun hakija ilmoittaa aloittavansa tilapäisen keskeytyksen. OD3-lausunnon antaisi 79 % kaikista vastaajista ja 9 % antaisi OA3-lausunnon. Muu-vastauksen antoi 12 % ja avoimissa vastauksissa perusteluina oli muun muassa, että ”riippuu keskeytyksen syystä ja pituudesta”, ”lausunnot OA3 ja OD3” ja ”en tiedä, en ole tehnyt näitä”. Vastaaajista ei kukaan antaisi OA1-lausuntoa tai käyttäisi OD1-lausunto pysyy-vaihtoehtoa. Linjakohtaisesti työnvälityspalveluissa tai osaamisen kehittämisspalveluissa ei lausunnon teossa olisi kauheasti eroja. OD3-lausunnon teki työnvälityspalveluista 88 % ja osaamisen kehittämisspalveluista 84 %. Tuetun työllistymisen palveluista tekisi hieman yli puolet (60 %) OD3-lausunnon.

Hakijan aloittaessa palkallista työssäoppimista, kysyttiin asiantuntijoilta, minkä lausunnon he antaisivat etuuden maksajalle. Hakija opiskelee toisen asteen oppilaitoksessa. Vastaajista kolmannes (28 %) antaisi OA3-lausunnon, OA4-lausuntoa ei antaisi kukaan ja OD3-lausunnon antaisi 14 %. Uuden OD1-lausunnon, missä ilmoitettu palkallinen työssäoppiminen, antaisi 14 % ja vastausvaihtoehdon en mitään, aikaisemmin annettu OD1-lausunto voimassa, hakija ilmoittaa itse maksajalle työtunnit antaisi kolmannes (28 %). Muu-vastausvaihtoehdon antoi 16 % perusteluina muun muassa, että ”selvitän mikä on oikea” ja ”OA3 lausunto yli 2 viikkoa kestävä palkkatyö”.

Taulukko 14. Lausunnon anto etuuden maksajalle palkallisesta työssäoppimisesta

	Palvelulinja millä työskentelet		
	1.Työnvälityspalvelut (N=17) %	2.Osaamisen kehittämis- palvelut (N=25) %	3.Tuetun työllistymisen palvelut (N=15) %
1. OA3	24	24	40
2. OA4	0	0	0
3. OD3	24	12	6
4. En mitään, aikaisemmin annettu OD1-lausunto on voimassa, hakija ilmoittaa itse maksajalle työtunnit	11	40	27
5. Uuden OD1-lausunnon jossa ilmoitan hakijan olevan palkallisessa työssä	24	16	0
6. Muu	17	8	27

Linjakohtaisesti nähdään eroja lausunnon antamisessa taulukosta 14. Tuetun työllistymispalveluista 40 % vastaajista antaisi lausunnon OA3. Neljännes (24 %) työnvälityspalveluista ja osaamisen kehittämisspalveluista antaisi OA3-lausunnon. Osaamisen kehittämisspalveluista 40 %, tuetun työllistymisen palveluista kolmannes (27 %) ja työnvälityspalveluista 11 % jättäisi antamatta lausunnon palkallisesta työssäoppimisesta. OD3-lausunnon antaisi neljännes (24 %) työnvälityspalveluista, 12 % osaamisen kehittämisspalveluista ja 6 % tuetun työllistymisen palveluista. Uuden OD1-lausunnon, jossa ilmoitetaan maksajalle

hakijan olevan palkallisella työssäoppimisjaksolla, antaisi työnvälityspalveluista neljännes (24 %) ja osaamisen kehittämispalveluista 8 %. Tuetun työllistymisen palveluista ei kukaan antaisi uutta OD1-lausuntoa. Muu-vastauksen antoi neljännes (27 %) tuetun työllistymisen palveluista, 17 % työnvälityspalveluista ja 8 % osaamisen kehittämispalveluista.

Korkeakouluissa ei ole virallista loma-aikaa, joten sitä ei ilmoiteta maksajalle. Opintojen on näin ollen edettävä joka tukikuukausi vähintään 5 op. Asiantuntijoilta kysyttiin, minkä lausunnon he antaisivat, kun korkeakoulussa opiskeleva ilmoittaa palkallisesta työharjoittelusta. Melkein kolmannes (28 %) antaisi OA3-lausunnon, 16 % antaisi OD3-lausunnon, neljännes (23 %) ei antaisi mitään, koska annettu OD1-lausunto olisi voimassa. 12 % antaisi uuden OD1-lausunnon, jossa ilmoitettaisiin palkallisesta työharjoittelusta. OA4-lausuntoa ei antaisi kukaan. Muu-vastauksen antoi viidennes (21 %), avoimena vastauksena oli muun muassa, että "D3 ja A3 ja uusi D1 1.8.", "ohjeistaisin ilmoittamaan työt/ansiot maksajalle" ja "OD1-lausunnon jossa ilmoitan työssäoloajan ja syyslukukauden alkamispäivän".

Vastauksia linjakohtaisesti tarkasteltuna (taulukko 15), tuetun työllistymisen palveluista melkein puolet (47 %) antaisi OA3-lausunnon ja viidennes (20 %) ei antaisi mitään lausuntoa, koska aikaisemmin annettu OD1-lausunto olisi voimassa. Osaamisen kehittämispalveluista neljännes (24 %) antaisi OA3-lausunnon, 16 % antaisi OD3-lausunnon, kolmannes (32 %) ei antaisi mitään lausuntoa, ja 12 % antaisi uuden OD1-lausunnon, jossa ilmoitettaisiin palkallinen työ.

Taulukko 15. Korkeakouluopiskelijan palkallisen työharjoittelun ilmoittaminen etuuden maksajalle

	Palvelulinja millä työskentelet		
	1. Työnvälityspalvelut (N=17) %	2. Osaamisen kehittämis- palvelut (N=25) %	3. Tuetun työllistymisen palvelut (N=15) %
1. OA3	18	24	47
2. OA4	0	0	0
3. OD3	29	16	0
4. En mitään, aikaisemmin annettu OD1-lausunto on voimassa	12	32	20
5. Uuden OD1-lausunnon jossa ilmoitan hakijan olevan palkalliseksi työssä	23	12	0
6. Muu	18	16	33

Työnvälityspalveluista 18 % antaisi OA3-lausunnon, kolmannes (29 %) vastaajista antaisi OD3-lausunnon ja 12 % ei antaisi mitään lausuntoa. Neljännes (24 %) heistä antaisi uuden OD1-lausunnon. Muu-vastaus vaihtoehdon antoi kolmannes (33 %) tuetun työllistymisenpalveluista, 18 % työnvälityspalveluista ja 16 % osaamisen kehittämispalveluista.

Hakija päättää tilapäisen keskeytyksen ja jatkaa opintoja työttömyysetuudella tuettuna. Asiantuntijoilta kysyttiin, minkä lausunnon he antaisivat. OD1-lausunnon antaisivat melkein kaikki vastaajat (91 %), kukaan ei antaisi OE1-lausuntoa (lausunto liittyy työvoimapoliittisiin koulutuksiin), OA1-lausunnon antaisi 2 % ja muu-vastauksen antoi 7 % vastaajista. Avoimina vastauksina oli muun muassa, että ” en ole antanut, mutta antaisin OD1-lausunnon” ja ”työtehtäviini ei kuulu lausuntojen anto”.

Työnvälityspalvelut ja osaamisen kehittämispalvelut olivat vastanneet kysymykseen aika samanlaisesti, lähes kaikki (94 - 96 %) olisivat antaneet lausunnon OD1. Muu-vastaus vaihtoehdon antoi 4 - 6 %. Tuetun työllistymisen palvelu-

luista antaisi 80 % vastaajista OD1-lausunnon ja muu-vastaus vaihtoehdon antaisi 13 %. Heistä 7 % antaisi lausunnon OA1, kun muilta palvelulinjoilta tätä lausuntoa ei antaisi kukaan.

Tukiajan päätyttyä aikaisemmin kuin lausunnossa OD1 on ilmoitettu, pitää etuuden maksajalle laittaa OD9-lausunto. Asiantuntijoilta kysyttiin, minkä lausunnon he antaisivat, kun asiakas ilmoittaa valmistuvansa ennen myönnetyn tukiajan päättymistä. OD9-lausunnon antaisi 86 % vastaajista ja OD4-lausunnon antaisi 2 %. Vastaajista 3 % antaisi OA1-lausunnon ja OA3-lausuntoa ei antaisi kukaan. Muu-vastaus vaihtoehdon antoi 9 % vastaajista. Avoimissa vastauksissa oli vain yksi vastaus, joka pystytään ottamaan huomioon, muut annetut vastukset olivat piste, x, tai ei kuulu tehtäviini tyylisiä vastauksia.

Linjakohtaisissa vastauksissa nähdään (taulukko 16), että vastaukset ovat hyvin samansuuntaisia kaikilla kolmella palvelulinjalla. Kaikilta kolmelta palvelulinjalta antaisi 84 – 88 % vastaajista OD9-lausunnon.

Taulukko 16. Lausunnon antaminen kun hakija valmistuu ennen tukiajan päättymistä

	Palvelulinja millä työskentelet		
	1.Työnvälityspalvelut (N=17) %	2.Osaamisen kehittämis- palvelut (N=25) %	3.Tuetun työllistymisen palvelut (N=15) %
1. OA1	0	4	7
2. OA3	0	0	0
3. OD4	0	4	0
4. OD9	88	84	86
6. Muu	12	8	7

OA1-lausunnon antaisi 4 % osaamisen kehittämispalveluista ja 7 % tuetun työllistymisen palveluista. OD4-lausunnon antaisi vain osaamisen kehittämispalveluista (4 %). Muu-vastaus vaihtoehdon antaisi 12 % työnvälityspalveluista, 8 % osaamisen kehittämispalveluista, ja 7 % tuetun työllistymisen palveluista.

Kun asiakas ei pysty viemään opintoja päätoimisesti eteenpäin, tekee TE-toimisto toimiston selvityspyynnön, jonka perusteella annetaan etuuden maksajalle OD4-lausunto (tukiaika päätetään). Kysymyksessä kysyttiin, minkä lausunnon asiantuntijat antaisivat työttömyysetuudella tuetusta omaehtoisesta opiskelusta, kun todetaan, etteivät opinnot ole edenneet suunnitelman mukaisesti. Hakija ei oman selvityksen mukaan pysty niitä viemään eteenpäin suunnitelmassa sovitulla tavalla.

Asiantuntijoista OD4-lausunnon antaisi yli puolet (68 %) ja OD9-lausunnon antaisi 7 % vastaajista. OA3-lausunnon antaisi 7 % kun taas OD3-lausunnon antaisi 4 % vastaajista. Muu-vastaus vaihtoehdon antoi 14 %. Avoimissa vastauksissa oli muun muassa, että ”selvitän kun kohdalle tulee”, ”kysyn neuvoa esim. koulutusohjaajalta” ja ”en mitään, sovin lyhyemmän seuranta-ajan jolloin opintojen on edettävä/saatava kiinni rästejä”.

Palvelulinjakohtaisesti mitään suuria eroja vastauksissa ei ollut. OD4-lausunnon antaisi 76 % osaamisen kehittämispalveluista, yli puolet (65 %) työnvälityspalveluista, ja hieman yli puolet (60 %) tuetun työllistymisen palveluista. OD9-lausuntoa annettaisiin hieman enemmän (11 %) työnvälityspalveluista, kun taas tuetun työllistymisen palveluista antaisi 7 %, ja osaamisen kehittämispalveluista 4 %. Kaikilta palvelulinjoilta antaisi 6 - 8 % lausunnon OA3. Vain tuetun työllistymisen palveluista antaisi 13 % vastaajista OD3-lausunnon.

Työttömyysetuudella tuetun omaehtoisen opiskelun tukiajan päättyessä, ei omaehtoisesta koulutuksesta annetta enää mitään lausuntoa. Asiakkaan tilanne selvitetään (tarvittaessa asiantuntija selvityspyynnöllä) ja selvityksen perusteella annetaan tarvittava lausunto.

Kysymyksessä kysyttiin, mikä lausunto annetaan tuetusta omaehtoisesta, kun maksimitukiaika on päättynyt, mutta opiskelu jatkuu ja hakija haluaa pitää työnhaun voimassa, koska on valmis tekemään osa-aika töitä opiskelun ohella. Vastaajista 44 % ei antaisi mitään lausuntoa, koska annettu OD1-lausunto on maksava lausunto ja määräajan päättyessä myös etuuden maksaminen päättyy. Neljännes (26 %) antaisi OA3-lausunnon, jolla työttömyysetuuden maksatus katkaistaan. OD9-lausunnon antaisi 5 % jolla myönnetty tukiaika keskeytetään, ja 4 % antaisi normaalin etuuden myöntävän OA1-lausunnon.

Työhaun päättävän OA4 -lausunnon antaisi 4 % ja muu-vastausvaihtoehdon antoi 17 % vastaajista. Avoimissa vastauksissa oli perusteluina muun muassa, että "selvityspyyntö", "selvitän kun eteen tulee" ja "OD9+OA3".

Taulukko 17. Maksimitukiaika päättynyt, opinnot jatkuvat. Mikä lausunto?

	Palvelulinja millä työskentelet		
	1.Työnvälityspalvelut (N=17) %	2.Osaamisen kehittämis- palvelut (N=25) %	3.Tuetun työllistymisen palvelut (N=15) %
1. OA1	0	0	13
2. OA3	18	40	13
3. OD9	6	8	0
4. OA4	0	4	7
5. En tee mitään, OD1-lausunto on maksavalausunto ja kun määräaika tulee täyteen, maksukin loppuu.	41	44	47
6. Muu	35	4	20

Linjakohtaisesti tarkasteltuna (taulukko 17) palvelulinjat vastasivat tasaisesti (41 - 47 %), etteivät antaisi mitään lausuntoa, koska määräajan päättyessä etuuden maksukin päättyisi. OA3-lausunnon antamisessa oli eroja. Osaamisen kehittämispalveluista 40 %, työnvälityspalveluista viidennes (18 %), ja tuetun työllistymisen palveluista 13 % antaisi OA3-lausunnon. OA1-lausunnon antaisi vain tuetun työllistymisen palvelut (13 %). Osaamisen kehittämispalveluista 8 %, ja työnvälityspalveluista 6 % antaisivat OD9-lausunnon, mutta tuetun työllistymisen palveluista ei kukaan. OA4-lausunnon antaisi tuetun työllistymisen palveluista 7 %, ja osaamisen kehittämispalveluista 4 %. Muu-vastaus vaihtoehdon antoi kolmannes (35 %) työnvälityspalveluista, viidennes (20 %) tuetun työllistymisen palveluista ja 4 % osaamisen kehittämispalveluista.

6.9 Myönteinen ja kielteinen ratkaisu sekä harkinta

Kysymyksessä 41 asiakastapauksena oli yksin asuva lähihoitaja mies, ikä 23 vuotta. Mies haluaisi jatkaa sairaanhoitajan koulutuksen loppuun työttömyysetuudella. Työttömyysetuudella tuettu omaehtoinen opiskelu on tarkoitettu yli 25-vuotiaille.

Kaikista vastaajista 26 % tekisi myönteisen vastauksen, vaikka asiakas on alle 25-vuotias. Kielteisen tekisi 48 % vastaajista, perusteluina oli muun muassa, että ei täytä ikä vaatimusta. Opintojen sivutoimisuuden tutkisi 12 % perusteluina asiakkaan ikä. Muu-vastaus vaihtoehtoon antoi 14 %.

Taulukko 18. Sairaanhoitajan opintoja opiskeleva yksin asuva lähihoitaja mies

	Palvelulinja millä työskentelet		
	1.Työnvälityspalvelut (N=17) %	2.Osaamisen kehittämis- palvelut (N=25) %	3.Tuetun työllistymisen palvelut (N=15) %
1. Teen myönteisen ratkaisun. Miksi	29	32	13
2. Teen kielteisen ratkaisun. Miksi	41	40	67
3. Selvityspyyntö sivutoimisista opinnoista, miksi	12	20	0
4. Muu	18	8	20

Palvelulinjoittain tarkasteltuna (taulukko 18) yli puolet (67 %) tuetun työllistymisen palveluiden vastaajista tekisi kielteisen ratkaisun. Perusteluina oli muun muassa, että ”opinnot alkaneet ennen suunnitelmaa” ja ”alle 25”. Osaamisen kehittämispalveluista tekisi 40 % ja työnvälityspalveluista 41 % kielteisen ratkaisun. Molemmilla palvelulinjoilla perusteluina oli muun muassa, että ”asiakkaan ikä” sekä se, että ei olisi koulutustarvetta, koska mies työllistyisi lähihoitajan koulutuksella.

Työnvälityspalveluista kolmannes (29 %) ja osaamisen kehittämispalveluista myös kolmannes (32 %) tekisi myönteisen ratkaisun, vaikka asiakas oli alle 25-vuotias. Perusteluina molemmilta palvelulinjalta oli muun muassa, että

”opinnot ovat loppusuoralla” ja ”opinnot ovat alkaneet työsuhteen aikana, opintoja voitaisiin tukea”. Myös tuetun työllistymisen palveluista tekisi 13 % myönteisen ratkaisun. Perusteluina heillä oli muun muassa ”hakijalla on oikeus omaehtoisen tukemiseen” ja ”kyennyt etenemään työssä ollessaan”. Sivutoimisten opintojen selvityspyyntöjä tekisivät eniten osaamisen kehittämisspalvelut (20 %). Perusteluina oli muun muassa ”hakija aloittanut opinnot työsuhteen aikana, on alle 25 v., ei ole mahdollista lähteä tukemaan työttömyysetuudella tuettuna” ja ”asiakas alle 25 v.”.

Muu-vastaus vaihtoehdolle antoi viidenneksen (18 – 20 %) vastauksistaan niin tuetun työllistymispalvelut kuin työnvälityspalvelut. Perusteluina oli muun muassa ”sen verran vaikea tapaus, että keskustelisin toisten asiantuntijoiden kanssa ratkaisusta” ja ”Selvitetään asiakkaalta haluaako hän keskittyä opintoihin vai etsiä töitä ja opiskella sivutoimisesti. Periaatteessa tietty mietittävä onko lähihoitajaa tarkoituksenmukaista tukea kouluttautumaan sairaanhoitajaksi. Lähihoitajalle on töitä”.

Kysymyksessä 42 pyydettiin ratkaisua, kun asiakas on 25-vuotias ylioppilas ja lomautettu toistaiseksi. Opinnot olisivat avoimen ammattikorkeakoulun kursseja, ja hakija tähtäisi tutkintoon johtavaan koulutukseen. Opintokokonaisuus 25 op ajalla 10.2. - 18.6.2016. Vastaajista hieman yli puolet (60 %) antaisi myönteisen ratkaisun, 11 % kielteisen, selvityspyynnön tekisi 8 % ja viidennes (21 %) antoi muu-vastaus vaihtoehdon.

Taulukko 19. Ylioppilas (25 v.) lomautettu, miettii avoimen amk:n opintoja

	Palvelulinja millä työskentelet		
	1.Työnvälityspalvelut (N=17) %	2.Osaamisen kehittämisspalvelut (N=25) %	3.Tuetun työllistymisen palvelut (N=15) %
1. Teen myönteisen ratkaisun. Miksi	65	68	40
2. Teen kielteisen ratkaisun. Miksi	12	4	20
3. Selvityspyyntö sivutoimisista opinnoista, miksi	6	12	7
4. Muu	17	16	33

Osaamisen kehittämispalveluista (taulukko 19) reilu puolet (68 %), kuin myös työnvälityspalveluista (65 %), tekisi myönteisen ratkaisun. Perusteluina oli muun muassa, että ”asiakkaalla ei ole ammatillista koulutusta”, ”asiakkaalla on työkokemusta alalta”, sekä ”koulutuksen suorittuaan työmahdollisuudet paranevat”. Tuetun työllistymispalveluista 40 % tekisi myönteisen ratkaisun samantyyppisillä perusteluilla kuin toisetkin palvelulinjat. Vähiten kielteisiä ratkaisuja tekisivät osaamisen kehittämispalvelut. Tuetun työllistymispalveluista kolmannes (33 %) antoi muu-vastaus vaihtoehdon. Vastauksina oli muun muassa, että ”en ehdi juuri nyt etsiä ohjeista miten toimia” ja ”En osaa sanoa, tutkisin ohjetta ja selvittäisin asiaa koulutusneuvonnasta”.

Kysymyksen 43 tapauksessa oli yksinhuoltaja nainen, joka toiminut yli 10 vuotta lähihoitajan määräaikaissa työsuhteissa. Työttömyyttä oli vuosittain noin 3 kk. Nyt olisi opiskelupaikka luonto- ja ympäristöalan koulutukseen ajalle 8/2016 - 12/2018. Vastaaajista 11 % tekisi myönteisen ratkaisun, yli puolet (63 %) tekisi kielteisen ratkaisun, sivutoimisuutta ei tutkisi kukaan ja muu-vastauksen antoi neljännes (26 %).

Taulukosta 20 nähdään, että kielteisen ratkaisun tekisi työnvälityspalveluista 82 %, tuetun työllistymisen palveluista reilu puolet (67 %) ja melkein puolet (48 %) osaamisen kehittämispalveluista.

Taulukko 20. Lähihoitaja 43 v. opiskelupaikka luonto- ja ympäristöalan koulutukseen

	Palvelulinja millä työskentelet		
	1.Työnvälityspalvelut (N=17) %	2.Osaamisen kehittämis- palvelut (N=25) %	3.Tuetun työllistymisen palvelut (N=15) %
1. Teen myönteisen ratkaisun. Miksi	0	20	7
2. Teen kielteisen ratkaisun. Miksi	82	48	67
3. Selvityspyyntö sivutoimisista opinnoista, miksi	0	0	0
4. Muu	18	32	26

Palvelulinjoilla oli samantyyllisiä perusteluja, kuten ”työllistynyt hyvin nykyisellä koulutuksella” ja ”luonto-alan koulutus ei kovin työllistävä”. Ainoastaan työnvälityspalveluista ei tehtäisi yhtään myönteistä ratkaisua.

Kysymyksessä 44 mies (35 v.), jolla ei ole ammatillista koulutusta, oli saanut peruutuspaikan prosessihoitajan koulutukseen. Asiakas oli aloittanut opinnot 14.1.2016 ja opintojen kesto olisi 1,5 vuotta. Opintojen laajuus olisi 90 ov. Määräaikainen työ oli päättynyt 31.12.2015. Mies asioi TE-toimistossa 20.1.2016. Ura-merkinnöistä näkyi, että hakijalle oli kesällä 2015 kerrottu omaehtoisesta opiskelusta ja pyydetty asioimaan ennen koulutuksen aloittamista. Minkä ratkaisun asiantuntija tekisi?

Palvelulinjoittain tarkasteltuna kielteisen ratkaisun tekisi osaamisen kehittämispalveluista 80 %, työnvälityspalveluista 76 %, ja melkein puolet (47 %) tuetun työllistymispalveluista. Perusteluina kaikilla palvelulinjoilla oli muun muassa, että hakija oli aloittanut opinnot ennen suunnitelman laatimista ja hakijan olisi pitänyt olla yhteydessä TE-toimistoon ennen opintojen alkamista heti työsuhteen päättyessä. Kolmannes (33 %) tuetun työllistymispalveluista tekisi myönteisen ratkaisun, perusteluina oli muun muassa, että ”työllistymisedellytykset paranee, koulutuksesta on puhuttu jo aikaisemmin” ja ”inhimillisuus”.

Kysymyksessä 45 kysyttiin, minkä ratkaisun asiantuntija tekisi kun hakijalla on tuore tieto- ja kirjastopalveluiden ammattitutkinto (valmistunut 31.1.2015) ammatillisen kuntoutuksen kautta. Hakija työskenteli kirjastoapulaisena ajalla 20.12.2013 - 31.1.2015, eli koko opiskelun ajan. Nyt hän aloittaisi 15.1.2016 tradenomin (amk) kirjasto- ja tietopalvelun opinnot.

Taulukko 21. Kirjastoapulainen, tradenomi (amk) kirjasto- ja tietopalvelun opinnot

	Palvelulinja millä työskentelet		
	1.Työnvälityspalvelut (N=17) %	2.Osaamisen kehittämis- palvelut (N=25) %	3.Tuetun työllistymisen palvelut (N=15) %
1. Teen myönteisen ratkaisun. Miksi	47	64	20
2. Teen kielteisen ratkaisun. Miksi	24	4	27
3. Selvityspyyntö sivutoimisista opinnoista, miksi	0	4	13
4. Muu	29	28	40

Myönteisen ratkaisun tekisi osaamisen kehittämispalveluista yli puolet (64 %), ja melkein puolet (47 %) työnvälityspalveluista (taulukko 21). Tuetun työllistymis- palveluista vain viidennes (20 %) tekisi myönteisen ratkaisun. Palvelulinjojen perusteluina oli muun muassa, että ”työllistymismahdollisuudet paranevat” ja ”hakija täydentää jo aiempaa koulutusta”. Palvelulinjoista vähiten tekisi kielteisiä ratkaisuja osaamisen kehittämispalvelut (4 %). Runsaiden muu-vastausvaihtoehtojen perusteluina oli muun muassa, että ”vien ryhmän käsittelyyn” ja asiantuntija keskustelisi muiden virkailijoiden kanssa asiasta ennen ratkaisun tekoa.

Kysymyksessä 46 ylioppilas mies (44 v.), haluaisi suorittaa keskeneräiset merikapteenin opinnot loppuun. Asiakas oli aloittanut opinnot Kelan opintotuella 1.9.2011 ja saanut lisäaikaa opintoihin 22.12.2016 asti. Opintosuoritteita oli kirjattu 155 op. Palvelulinjat tekisivät lähes samanlaisia ratkaisuja. Kielteisen ratkaisun tekisi kaikilta palvelulinjoilta 48 - 53 %. Sivutoimisten opintojen mahdollisuutta tutkisi vain työllistymisen ja osaamisen kehittämispalvelut (12 %). Tuetun työllistämisen palveluista ei kukaan tutkisi sivutoimisia opintoja. Myönteisen ratkaisun tekisi 6-8 % palvelulinjoista. Muu-vastauksia tuli 29 - 40 %. Vastausten perusteluissa oli muun muassa että, veisi tapauksen asiantuntija-ryhmän käsittelyyn tai kysyisi koulutuksen asiantuntijalta.

Kysymyksessä 47 kysyttiin, minkä ratkaisun asiantuntijat tekisivät, kun 40-vuotias sosionomi nainen, olisi aloittamassa opintoja ylemmässä ammattikorkeakoulussa. Opintojen laajuus olisi 90 op ajalla 1.9.2015 - 31.7.2017. Kaikista hakijoista viidennes (19 %) tekisi myönteisen ratkaisun, 39 % kielteisen, 9 % tekisi selvityspyynnön sivutoimisista opinnoista ja kolmannes (33 %) antoi muu-vastausvaihtoehdon.

Taulukko 22. Nainen (40 v.) sosionomi, aloittamassa ylemmän amk:n tutkintoa

	Palvelulinja millä työskentelet		
	1. Työnvälityspalvelut (N=17) %	2. Osaamisen kehittämis- palvelut (N=25) %	3. Tuetun työllistymisen palvelut (N=15) %
1. Teen myönteisen ratkaisun. Miksi	0	32	20
2. Teen kielteisen ratkaisun. Miksi	59	28	33
3. Selvityspyyntö sivutoimisista opinnoista, miksi	12	8	7
4. Muu	29	32	40

Linjakohtaisesti tarkasteltuna (taulukko 22) huomataan, ettei työnvälityspalveluista tehtäisi yhtään myönteistä ratkaisua, kun taas osaamisen kehittämispalveluista kolmannes (32 %), ja tuetun työllistymispalveluista viidennes (20 %) tekisi myönteisen ratkaisun. Kielteisiä ratkaisuja tekisivät eniten työnvälityspalvelut (59 %).

Kysymyksen 48 asiakastapauksessa, asiakas oli kouluttautunut teatterimuusikoksi ja musiikkioppilaitoksen opettajaksi. Nyt olisi aloittamassa musiikin masterin opintoja Sibelius-Akatemiassa. Opintojen laajuus olisi 150 op ajalla 1.1.2016 - 31.5.2019. Myönteisen ratkaisun tekisi 16 % kaikista vastaajista, kielteisen ratkaisun tekisi 42 %. Opintojen sivutoimisuuden tutkisi 5 % ja muu-vastausvaihtoehdon antoi 37 %.

Taulukko 23. Nainen 34 v. opiskelupaikka Sibelius-Akatemiassa.

	Palvelulinja millä työskentelet		
	1.Työnvälityspalvelut (N=17) %	2.Osaamisen kehittämis- palvelut (N=25) %	3.Tuetun työllistymisen palvelut (N=15) %
1. Teen myönteisen ratkaisun. Miksi	5	20	20
2. Teen kielteisen ratkaisun. Miksi	65	32	33
3. Selvityspyyntö sivutoimisista opinnoista, miksi	12	0	7
4. Muu	18	48	40

Taulukon 23 mukaan kielteisiä ratkaisuja tekisi eniten työnvälityspalvelut (65 %). Osaamisen kehittämispalveluista ei kukaan tutkisi opintojen sivutoimisuutta. Myönteisen ratkaisun tekisi viidennes (20 %) vastaajista niin osaamisen kehittämispalveluista kuin tuetun työllistymisen palveluista. Melkein puolet (48 %) osaamisen kehittämispalveluista vastasi muu-vastaus vaihtoehdon ja perusteluina oli muun muassa, että ”veisi asian ryhmän käsittelyyn”.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Määrällisellä tutkimuksella oli tarkoitus selvittää, onko Kaakkois-Suomen TE-toimiston asiantuntijoilla erilainen työtapo työttömyysetuudella tuetun omaehtoisen opiskelun prosessissa. Tarkastelun kohteena olivat palvelulinjat. Mielestäni sain vastauksen tutkimuskysymykseeni, onko eroja Kaakkois-Suomen TE-toimiston asiantuntijoiden välillä työkäytännöissä ja harkintavallassa, koskien työttömyysetuudella tuettua omaehtoista opiskelua. Kaikkia vastauksia tarkastellessa voidaan todeta, että mitään suuria eroja ei ole, mutta pieniä kehittämisen kohteita kuitenkin löytyi.

7.1 Asiakkaan ohjaus ja tiedottaminen

Kaikki asiantuntijat vastaavat olevansa tietoisia siitä, kenelle työttömyysetuudella tuettu omaehtoinen opiskelu on tarkoitettu. Tukemisen ehdottomat menetelmät tiedettiin hyvin, ja prosessin menettely oli erittäin hyvin tai hyvin tiedossa. Aamutunnin osallistujamäärä oli myös hyvä 86 % ja järjestettyihin opintopiireihinkin oli osallistunut aktiivisesti 63 % vastaajista. Kaakkois-Suomen TE-toimiston tekemää ohjeistusta käyttää 65 % kaikista vastaajista. Asiakkaalle kertoo itse prosessin kulun 100 % tuetun työllistymispalveluista ja osaamisen kehittämispalveluista 92 %. Myös työllistymispalveluista 76 % kertoisi itse, miten tuetun osaamisen prosessi menee.

Tulosten perusteella voisi olettaa, että asiakkaitten ohjaus sujuisi. Vastauksista tuli kuitenkin esille, että asiakastapaus-kohdassa alle 23-vuotiaalle olisi tehnyt myönteisen ratkaisun kolmannes (29 %) työnvälityspalveluista, kolmannes (32 %) osaamisen kehittämispalveluista ja 13 % tuetun työllistymispalveluista. Tukeahan pystyy myöntämään vain yli 25-vuotiaalle.

Kaikilta palvelulinjoilta vastataan melkein 100 %, että ohjeistavat asiakasta ilmoittamaan opintojen etenemisen Oma-asiointipalvelun kautta puolivuositain. Tämä tapa on myös kirjattu JYTPL-ohjeistukseen, jossa ohjeistetaan, että riittää, kun asiakas ilmoittaa Oma-asiointipalvelussa opintojen etenemisestä. Tuetun työllistymispalveluissa pyytäisivät asiakasta ilmoittamaan opintojen etenemisen myös puhelimitse (47 %). Puhelimitse ilmoittamisen suuruuden näkisin siinä, että kaikilla asiakkaalla ei ole nettipankkitunnuksia tai nettiyh-
teyttä.

Suunnitelmaan tai sen tehtäväriville merkitsee mahdollisuuden Kelan opintotukeen 80 % tuetun työllistymispalveluista, puolet (52 %) osaamisen palveluista ja työnvälityspalveluista 47 %. Suunnitelman teko-osioista kiinnitti huomiota kohta, jossa kysyttiin mainitseeko suunnitelmatekstissä tai suunnitelman tehtävärivillä mahdollisuudesta hakea Kelan opintotukea, kun maksimitukiaika on kulunut ja opinnot vielä jatkuvat. JYTPL:n ohjeistuksessa sanotaan, että TE-toimiston tulee kiinnittää huomiota siihen, että asiakas ymmärtää enimmäistukiajan tultua täyteen, ettei asiakkaalla ole oikeutta työttömyysetuuteen ollessaan oppilaitoksen kirjoilla. Asiakkaan olisi hyvä tietää ajoissa, miten rahoittaa opinnot kun maksimitukiaika päättyy. Kaakkois-Suomen TE-toimiston laatimassa ohjeistuksessa mahdollisuus Kelan opintotukeen on mainittu valmiissa

suunnitelmamalli pohjassa. Tämä olisi hyvä ottaa puheeksi pidettäessä aamutuntia tai opintopiiriä.

Työ- ja elinkeino ministeriön tekemää ”tiedote opintonsa aloittaneelle” -lomaketta antaisi kaikista vastanneista puolet (49 %). Huomiota herätti, ettei viides (21 %) edes tiennyt kyseisestä lomakkeesta. Palvelulinjoittain merkittävää eroa vastauksissa ei ollut. Aamutunnilla olisi hyvä kerrata, mistä materiaalit löytyvät.

Vastaajilla ei ole ollut selkeää mielikuvaa, miten asiakasta ohjeistetaan tilapäisessä keskeytyksessä. Vastauksissa oli myös maininta, että ”opintojen on oltava vuoden keskeytyneenä” ja ”jos hakija työllistyy toistaiseksi, ei voitaisi tilapäistä tukea käyttää”. Tilapäisen keskeytyksen päättyessä ja asiakkaan jatkaessa opintoja vain kolmannes (35 %) työnvälityspalveluista, 12 % osaamisen kehittämispalveluista ja 7 % tuetun työllistymispalveluista osasi vastata kuinka asiakasta pitäisi ohjeistaa. Myöskään oikeaa jäljellä olevaa tukiaikaa ei oikein osattu laskea. Vain työnvälityspalveluista 12 % osasi laskea oikean tukiajan, kun asiakas jatkoi opintoja tilapäisen keskeytyksen jälkeen. Tämä tieto on huolestuttava, koska oikein lasketulla tukiajalla on merkitystä, ettei tuen maksaja joudu tekemään takaisinperintää. Näihin on hyvä saada perehdytystä vaikkapa opintopiiri mallisessa ryhmässä.

Kielteisen ratkaisun ilmoittaminen puhelimitse asiakkaalle olisi suosituin tapa kaikilla palvelulinjoilla. JTYPL:n ohjeessa kuitenkin sanotaan: ”Eduskunnan apulaisoikeusasiamies on katsonut, että ratkaisun perustelut tulisi antaa työnhakijalle kirjallisesti”.

Kielteisen ratkaisun saatuaan asiakas ei voi valittaa ratkaisusta, mutta hän voi kannella ratkaisusta asiantuntijan esimiehelle. Työnvälityspalveluista vastaa 71 %, ja osaamisen kehittämispalveluista 60 % tietävänsä miten asiakas voi kannella. Kuitenkin vain kolmannes (35 %) työnvälityspalveluista, ja kolmannes (28 %) osaamisen kehittämispalveluista ohjaisi asiakasta kantelemaan esimiehelle. Yllättävää oli, että tuetun työllistymispalvelulinjalta vastasi 80 %, ettei tiedä, miten asiakas voi kannella kielteisestä ratkaisusta. Tämä on hyvä ottaa keskustelun aiheeksi, kun aamutuntia tai opintopiiriä pidetään.

Kielteisen ratkaisun kantelusta asiantuntijat ovat palvelulinjoittain katsottuna eri tavalla tietoisia. Johtuuko se siitä, että joillakin asiantuntijoilla on vähän tuettuja omaehtoisia opiskelupäätöksiä, jolloin ei myöskään ole tullut tehtyä kielteisiä ratkaisuja? Vai ovatko kielteiset ratkaisut niin selviä, että kanteluun ei ole ollut aihetta (esimerkiksi opinnot eivät ole päätoimisia tai olleet vuotta keskeytyneenä)?

7.2 Lausunnot ja merkinnät tietojärjestelmään

Lausunto-osiossa oli merkillepantavaa, että vastaukset olivat erittäin hajanaisia kaikilla linjoilla. Maksavat lausunnot tehdään etuuden maksajalle, joten näissä pitäisi olla erittäin tarkka. Väärin annettujen lausunnon perusteella asiakas saa etuutta, ja jos lausuntoja korjataan, joutuu etuuden maksaja harkitsemaan takaisinperintää. Tätä kohtaa tulee painottaa aamutunnilla tai opintopiirissä.

Keskusteltaessa asiakkaan kanssa työttömyysetuudella tuetusta omaehtoisesta, URA-tietojärjestelmään merkinnät tekisivät yhteydenotto riville pääsääntöisesti kaikki palvelulinjat. Kartoitusten käyttöä käytettäisiin myös, sekä tuetun työllistymispalveluissa keskustelut kirjattaisiin palvelukeskuksen TYP-järjestelmään.

JTYPL-ohjeessa on ohjeistettu merkitsemään kielteinen ratkaisu yhteydenottoriville merkinnällä ”ei hyväksytty työttömyysetuudella tuetuksi”. Kun merkinnät ovat oikein, saadaan tilastoajolla tietoa kielteisen ratkaisun määristä. Kyselyyn vastanneista neljännes (23 %) työnvälityspalveluista ja 8 % osaamisen kehittämispalveluista vastaa merkitsevänsä niin kuin JTYPL-ohjeistuksessa on neuvottu. Tuetun työllistymispalveluista ei kukaan merkitsisi ohjeistuksen mukaan. Kaakkois-Suomen TE-toimiston tekemässä ohjeistuksessa tämä asia on mainittu heti ohjeistuksen toisella sivulla. Tätä kohtaa olisi hyvä painottaa asiantuntijoille, koska merkintöjen puutteellisuus vaikuttaa tilastointiin.

7.3 Koulutustarpeen arviointi

TEM:n raportteja 37/2013-julkaisussa on tuotu esille asiantuntijoiden epävarmuus opiskelualan ja opintojen sisällön arvioinnissa, kun arvioidaan koulutustarvetta ja sen työllistävyyttä. Koulutustarve-osiossa osaamisen kehittämispalveluista 68 % ja tuetun työllistymispalveluista 47 % vastasi osaavansa tunnistaa koulutustarpeen. Työnvälityspalveluista 82 % vastasi, ettei ole vaikea tunnistaa koulutustarvetta. Avoimissa vastauksissa vastaajat mainitsevat, että heitä mietityttää, työllistääkö uusi koulutus, kun hakija valmistuu, tai että työllistyisikö hakija vanhalla koulutuksella. Avoimiin vastauksiin heijastaen asiantuntijoille voisi olla hyötyä, jos he käyttäisivät Ammattibarometriä tai ForeAmmatti-palvelua koulutustarpeen arvion tukena. Palvelusta löytää tietoa esimerkiksi, millä alueella työpaikat ovat ja kuinka kova kilpailu työpaikoista on nyt ja lähitulevaisuudessa. Osaamisen kehittämispalveluista hyödyntäisi Ammattibarometriä ja ForeAmmatti-palvelua 12 % vastaajista. Tuetun työllistymispalveluista 73 % ei käyttäisi Ammattibarometriä ja 93 % vastasi, ettei käyttäisi ForeAmmattia.

7.4 Opintojen seuranta

Asiantuntijat kokevat sovittujen opintojen seurannan hankalaksi, koska asiakkaat eivät ilmoita opintojen aikaisista muutoksista, vaikka niin on työllistymissuunnitelmassa sovittu. (Työ- ja elinkeinoministeriö. 2013). Hakijan velvollisuus on ilmoittaa opintojen eteneminen noin puolivuositain. Kun hakija ei ole ilmoittanut, miten opinnot ovat edenneet määräaikaan mennessä, 65 % työnvälityspalveluista ja 40 % osaamisen kehittämispalveluista selvittäisi asian puhelimitse. Toimiston selvityspyynnön tekisi 47 % työnvälityspalveluista ja 64 % osaamisen kehittämispalveluista. Tuetun työllistymisen palveluista tekisi saman verran (53 %) soittoja ja toimiston selvityspyyntöjä. Osaamisen kehittämispalveluista 36 % käyttäisi myös tekstiviestejä asian selvittämiseen.

Kun tulee ilmi, etteivät asiakkaan opinnot etene niin kuin työllistymissuunnitelmassa on sovittu, tekisi toimiston selvityspyynnön kaikilta palvelulinjoilta 60 – 65 %. Aikavarauksella opintojen etenemistä selvittäisi 40 – 47 % työllistymisen palveluista sekä osaamisen kehittämispalveluista. Tuetun työllistymispalveluissa ei aikavarausta käytettäisi ollenkaan.

Puhelinsoittojen ja aikavarausten sijaan olisi hyvä hyödyntää sähköisiä palveluja, joiden liitteeksi asiakas pystyy skannaamaan tarvittavat asiapaperit. JTYPL:n mukaan asiakasta on kuultava, joten kun asiakas antaa kirjallisen selvityksen, niin pystytään todentamaan, että asiakasta on kuultu ja asiakas on tuonut kaikki asiaa koskevat seikat huomioon otettavaksi.

Kun maksimi tukiaika tulee täyteen, täytyy asiantuntijan selvittää onko opintoja kertynyt työllistymissuunnitelman mukaisesti. Opintojen eteneminen voidaan todeta opintosuoriteotteesta tai tutkintotodistuksesta. Työväkilytyspalveluista 65 %, osaamisen kehittämisspalveluista 72 %, ja tuetun työllistymisen palveluista puolet (53 %) vastaa, että heille riittäisi kun asiakas kuittasi opintojen edenneen Oma-asiointipalvelussa. Tässä näkisin, että asiakkaan tulisi liittää Oma-asiointipalvelussa sähköisesti opintosuorite ote, mistä kävisi ilmi suoritettut opinnot päivämäärineen. Pelkkä kuittaus ei riitä selvittämään, onko opintoja kertynyt sovitun suunnitelman mukaisesti.

7.5 Harkinta

Yksi tärkein piirre työttömyysetuudella tuetussa omaehtoisessa opiskelussa on harkinta, jossa asiantuntijan tulee arvioida, onko koulutus työllistävä ja voidaan työttömyysetuutta myöntää opiskelun ajaksi. Tehtävä on vaativa, koska siinä ennakoidaan ja huomioidaan tulevaisuutta, sekä hakijan soveltuvuutta koulutukseen. Asiantuntijalla täytyy olla vahva osaaminen työmarkkina-tilanteiden kehittymisestä ja koulutusrakenteesta. Asiantuntijan tulisi osata myös tarjota erilaisia vaihtoehtoja asiakkaalle tilanteiden ratkaisemiseksi.

Asiakastapauksissa palvelulinjoilla oli samanlaisia perusteluja myönteisiin ja kielteisiin ratkaisuihin. Missään asiakastapauksessa palvelulinjat eivät olleet aivan samoilla prosenttiluvuilla. Tässä näkyy harkinnan osuus. Erityisesti kiinnitti huomiota se, että kaikilta palvelulinjoilta olisi myönnetty alle 25-vuotiaalle työttömyysetuudella tuettu omaehtoinen. Myös toisessa asiakastapauksessa, jossa asiakkaan opinnot eivät ole olleet vuotta keskeytyneenä, olisi kaikilta palvelulinjoilta myönnetty tuki. Eroja oli myös asiakastapauksissa, kuten tapauksessa missä hakijalla oli tuore ammattikorkeakoulutus, sekä tapauk-

sessä, jossa hakijan pohjakoulutus oli sosionomi. Työnvälityspalveluista ei kuitenkaan tekisi myönteistä ratkaisua kummassakaan tapauksessa, kun taas osaaamisen kehittämispalvelulinjalta tekisi kolmannes (32 %) myönteisen ratkaisun molemmissa tapauksissa. Näissä tapauksissa jäin miettimään, onko asiakkaalla oikeasti työttömyysturvalain kannalta koulutustarve, jos hänellä on työllistävä koulutus tai hän on juuri valmistunut.

7.6 Kehitettävää

Kysymysten kaikilla osa-alueilla löytyi kehitettävää. Kehittämiskohteisiin pystytään reagoimaan aamutunneilla ja opintopiireillä, joissa voidaan käsitellä esimerkkitapauksia ja antaa vertaistukea toinen toisillemme.

Koulutustarpeen arvioinnin tunnistamiseen tarvittaisiin varmasti enemmän työkaluja. Keskustelut työnantaja- ja yrityspalveluiden asiantuntijoiden kanssa lisäisi varmasti näkemystä oman alueen koulutus- ja työllistämistarpeelle. Myös toisen paikkakunnan asiantuntijan kanssa käydyt keskustelut laajentaisivat näkemystä ja antaisivat osaamista ratkaisun tekemiseen. Lisä opastus olemassa olevien palveluiden käyttämiseen kuten ForeAmmatti ja AmmattiBarometri olisi varmasti hyödyllistä.

Asiakkaiden ohjaamista käyttämään enemmän Oma-asiointipalvelua olisi tärkeää, koska näin asiakas olisi itse vastuussa niistä tiedoista, mitä TE-toimiston tietojärjestelmään kirjautuu. Asiakas pystyy nykyään skannaamaan työllistymissuunnitelman tehtävän liitteeksi esimerkiksi opintosuoriteotteen kuitatesaan opintojen etenemisen. Rohkeammin olisi käytettävä myös toimiston selvityspyyntöjä, jolloin asiakas tulee kirjallisesti kuulluksi, eikä jää epäselväksi, mitä asiakas on kysyttyyn asiaan vastannut.

Ministeriön laatimaa tiedotetta olisi myös hyvä hyödyntää enemmän, koska siihen on koottu asioita, joita asiakkaan olisi hyvä huomioida opiskelun aikana ja sitä miten ja milloin ilmoittaa opiskeluun liittyvät muutokset TE-toimistoon. Kun kaikki myönteisen ratkaisun saaneet saavat tiedotteen, tulee asiakkaita kohdeltua tasavertaisesti. Näin vastuu opiskelun aikaisista muutosten ilmoittamisesta siirtyisi asiakkaalle.

Eroja löytyy palvelulinjoittain ainakin näiden esimerkkitapauksien harkinnassa. Asiakastapaukset, joissa asiakkaalla on työllistävä koulutus tai on juuri vasta valmistunut, olisi ehkä harkittava toimistossa ryhmän käsittelyyn vientiä. Nyt jäi näistä esimerkkitapauksista sellainen kuva, että on onnenkauppaa, minkä ratkaisun asiaansa saa. Tosin täytyy muistaa, että harkinta antaa mahdollisuuksia tehdä erilaisia ratkaisuja ja nämä olivat vain esimerkkitapauksia, joihin otettiin kantaa pikaisesti. Epäilen, että vastaajat eivät ehtineet tutkia tarkemmin koulutuksen työllistävyyttä ja miettiä, olisiko jotakin muuta vaihtoehtoa tilalle. Tarkkuutta olisi kiinnitettävä myös lausuntojen tekoon ja tietojärjestelmään merkitsemiseen. Erityisesti kielteisen ratkaisun merkitsemiseen tulee kiinnittää huomiota. Voisi olla hyvä tehdä Kaakkois-Suomen TE-toimiston ohjeistukseen malliesimerkki, mitä kirjallisessa kielteisessä ratkaisussa olisi hyvä mainita. Siinä voisi olla myös ohjeet miten asiasta voi kannella.

Jatkotutkimuksena voisi tutkia laadullisesti (esim. tilapäinen keskeytys) tarkastellen oikeita asiakastapauksia. Miten ne on tietojärjestelmään merkattu ja mitä lausuntoja tehty? Myös uusintakyselyn Webropol-ohjelmalla voisi tehdä vuoden päästä ja verrata saatuja vastauksia.

8 LOPUKSI

8.1 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tutkimusta suunniteltaessa tarkastellaan tutkimuksen pätevyyttä eli validiteettiä. Tutkimusmenetelmällä mitataan tutkimuksen kykyä mitata esimerkiksi miten tutkittavat ovat ymmärtäneet mittarin tai kysymyslomakkeen. Jos tutkittava ymmärtää väärin tutkijan kysymykset, voivat tutkimustulokset vääristyä. Systemaattisia virheitä ei saisi pätevässä tutkimuksessa olla. (Vilka 2015,193.) Mielestäni tutkimuskysymykset oli avattu niin, että vastaajat ymmärtäisivät mitä kysymykselläni tarkoitan. Keskimääräisesti vastaukset ovat samansuuntaisia, joten tämä antaa uskoa siihen, että kysymykset on ymmärretty niin kuin laatija on ne tarkoittanut. Kysymyksissä oli muu-vastausvaihtoehto, johon vastaaja pystyi antamaan kirjallisen vastauksen, jos ei pystynyt suoraan vastaamaan vastausvaihtoehtoihin.

Tutkimuksen luotettavuus eli reliabiliteetti mittaa tulosten tarkkuutta. Tämä tarkoittaa sitä, että saadaan sama mittaustulos toistettaessa tutkimus samalla

henkilöllä riippumatta kuka tutkimuksen on tehnyt. (Vilkkä 2015, 194.) Uskon, että mikäli tutkimukseen vastaajilla olisi sama tilanne toisen kyselyn aikana, uudessa mittaustilanteessa vastaukset saattaisivat olla samansuuntaiset kuin aikaisemmassa tutkimuksessa. Jos vastaajan työtilanne olisi muuttunut ensimmäisestä kyselystä, voisi se mahdollisesti vaikuttaa uusinta tulokseen.

8.2 Opinnäytetyön prosessi

Aloitin tämän opinnäytetyön suunnittelun lokakuussa 2015, jolloin keskustelin palveluesimiehen ja palvelupäällikön kanssa aiheesta ja rupesin miettimään miten tutkimus kannattaisi tehdä. Joulukuussa 2015 allekirjoitimme opinnäytetyösopimuksen, jolloin myös määrittelimme tutkimussuunnitelmalle nimen ja mietimme alustavan tutkimuskysymyksen, joka pysyikin samana loppuun asti. Asetin itselleni tavoitteeksi saada kysymyslomakkeen lähtemään jo tammi-kuussa, mutta sain sen valmiiksi vasta helmikuussa. Lähdin liikkeelle kysymysten laatimisesta ja sen jälkeen aloin vasta miettimään teoriaa. Teorian kirjoittaminen oli minulle hankalaa. Luin paljon kirjoja, mutta en osannut aloittaa kirjoittamista ja nyt jälkeinpäin ajatellen olisi pitänyt aloittaa kirjoittaminen samalla kun luin kirjoja. Tein kyllä muistiinpanoja, mutta ne olivat niin irrallisia, etten aluksi osannut niitä oikein kohdentaa oikeiden otsakkeiden alle. Olin myös eksyksissä teorian suhteen, ennen kuin tajusin, että teoria tulee laista ja perehdytyksestä. Viitekehikseksi muodostui laki julkisesta työvoimapalvelusta ja työ- ja elinkeinoministeriön ohje julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain ja asetuksen soveltamisesta.

Kysymyksiä tehdessäni tein todella laajasti yksityiskohtaisia kysymyksiä ja olin antanut valmiita vastausvaihtoehtoja, ennen kuin tajusin, ettei kukaan olisi jaksanut niihin vastata ja valmiiksi annetut vastaukset olisivat johdatelleet vastauksia. Vaikka avoimet vastaukset aiheuttavat suuremman työmäärän, tajusin, että näin saadaan oikeasti tietää, miten asiantuntijat näkevät tai kokevat kysytyn aiheen. Olen todella tyytyväinen saatuihin vastauksiin, koska ne tukevat omalla tavallaan sitä tuntemusta, joka minulla ja palvelupäälliköllä oli aiheesta. Nyt jos tekisin kysymykset uudestaan, asettelisin ne vielä tarkemmin aihealueittain, näin olisi helpompi vetää vastaukset yhteen. Olisi ollut hyvä myös kysyä, missä asiantuntijat itse kokisivat tarvetta perehdytykseen.

Jälkeenpäin ajatellen vastausaikaa oli varattu liian vähän. Laitoin myös kysymyksen liian nopeasti palvelupäällikön lähettämän ennakkosähköpostin jälkeen. Olisi ollut hyvä laittaa kysymykset vasta seuraavana päivänä ja ennakkosähköpostissa olisi ollut hyvä mainita, että vastaajat varaisivat kalenterista puoli tuntia kysymysten vastaamiseen. Kysymyksiin olisi ehkä jaksettu paremmin keskittyä, kun sille olisi varattu oma aika. Olisi ollut myös hyvä laatia sellainen kysymyslomake, jonka olisi voinut keskeyttää ja jatkaa myöhemmin uudestaan.

Vastausten analysointi oli mielenkiintoista, kun Webropol-ohjelmalla sai tulokset lukuina ja prosentteina. Välillä ohjelma kuitenkin reistaili, eikä näyttänyt kaikkia vastauksia. Jouduin käymään ne kysymys kerrallaan asiakastapauksissa, jossa vastaukset oli annettu avoimina. Tämä oli hidasta ja aikaa vievää käydä 57 vastaajan vastausta läpi. Vastauksista nousi kehittämiskohteita, joista jo alustavasti palvelupäällikön kanssa on keskusteltu.

Tutkimustyön tekeminen on ollut mielenkiintoista, koska työskentelen aiheen parissa asiantuntijaryhmässä ja tarvittaessa toimin asian perehdyttäjänä esimerkiksi uusille työntekijöille. Tämän tyyppisiä kyselyjä voisi jatkossa tehdä vaikka aihealueittain. Esimerkiksi kyselyssä käytäisiin läpi vain tilapäinen keskeytys, jolloin saataisiin tarkempaa tietoa, miten asiat ovat hallussa. Vaikka opinnäytetyön tekeminen oli rankkaa, sain hyvää tietoa perehdytykseen ja vahvistusta siihen, että esimerkkitalauksilla saadaan paremmin tieto asiantuntijoille. Myös kirjallinen ohjeistus työttömyysetuudella tuetusta omaehtoisesta opiskelusta olisi hyvä olla kattavasti ja helposti saatavilla.

LÄHTEET

- Aloittavan yrittäjän palvelut.2015. TE-palvelut. Päivitetty 20.3.2015. Saatavissa: http://te-palvelut.fi/te/fi/tyonantajalle/yrittajalle/aloittavan_yrittajan_palvelut/index.html [viitattu 1.4.2016].
- Ammatinvalinta. 2013. Ammatinvalinta ja ohjaus. Päivitetty 21.5.2015. Saatavissa: http://te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/ammatinvalinta_koulutus/ammattia_koulutus-ta_valitsemassa/tukea_ratkaisuihin/index.html [viitattu 1.4.2016].
- Heikkilä, J. & Heikkilä, K. 2005. Voimaantuminen työyhteisön haasteena. 1. painos. Helsinki: WSOY.
- Hirsjärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Kaakkois-Suomen TE-toimiston sisäinen intra. Kaakkois-Suomen organisaatiokaavio. Saatavissa: <http://toimistot.te-palvelut.fi/documents/244949/369960/Organisaatiokaavio+TET+KAS.jpg/e4e1130b-8ea4-49e0-9c03-d768074e5731?t=1374480407517> [viitattu 2.3.2016].
- Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 202.
- Koppa.2015. Määrällinen tutkimus. Päivitetty 23.4.2015. Saatavissa: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/maarallinen-tutkimus> [viitattu 3.3.2016].
- Kotoutumislaki 30.12.2010/1386.
- Koulutus. 2013. Tukea koulutuksen ja työuran ratkaisuihin. Päivitetty 2.10.2014. Saatavissa: http://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/ammatinvalinta_koulutus/ammattia_koulutusta_valitse-massa/tukea_ratkaisuihin/index.html [viitattu 8.4.2016].
- Kuntouttava.2014.Kuntouttava työtoiminta- kunta tukee työllistymistäsi. Päivitetty 30.4.2014. Saatavissa: http://te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/tukea_tyollistymiseen/kuntouttava_tyotoimin-ta/index.html [viitattu 1.4.2016].
- Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Palmenia-sarja 61. Helsinki: Palmenia.
- Kyrönseppä, U. 2012. Työyhteisön työnohjaus. Teoksessa: Työyhteisön työnohjaus, toim. Kallasvuo, A. & Koski, A. & Kyrönseppä, U. & Kärkkäinen, M.-L. 1. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy, 43 - 45.
- Laki julkisesta työvoimapaikasta 28.12.2012/916.
- Palkkatuki. 2015. Tukea rekrytointiin. Päivitetty 7.12.2015. Saatavissa: http://te-palvelut.fi/te/fi/tyonantajalle/loyda_tyon-tekija/tukea_rekrytointiin/palkkatuki/index.html [viitattu 1.4.2016].
- Perehtyminen. 2014. Työ- ja elinkeinohallinnon intranet. Saatavissa: <http://tytti.mol.fi/web/tytti/perehtyminen>. [viitattu 18.3.2016].

Rauramo, P. 2012. Työhyvinvoinnin portaat. Viisi vaikuttavaa askelta. 2. uudistettu painos. Porvoo: Bookwell Oy.

Ronkainen, S., Pehkonen, L., Lindblom-Ylänne, S. & Paavilainen, E. 2011. Tutkimuksen voimasanat. Helsinki: WSOYpro.

Rytikangas, I. 2011. Kehity ja jaksa tiimissä. 1. painos. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Seppänen-Järvelä, R. & Karjalainen, V. 2006. Kehittämistyön risteyksiä. Helsinki: Stakes.

TE-palvelut. 2015. Asiakkaana TE-palveluissa. Päivitetty 25.8.2015. Saatavissa: http://www.te-palvelut.fi/te/fi/nain_asioit_kanssamme/te_palvelut/asiakkaana_tepal-veluissa/index.html [viitattu 2.3.2016].

TYP. 2016. Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu. TE-palvelut. Saatavissa: <http://toimistot.te-palvelut.fi/kaakkois-suomi/typ> [viitattu 10.3.2016].

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2010. Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. Päivitetty 4.3.2010. Saatavissa: http://www.tem.fi/ministerio/tem_konsernin_toimijat/elinkeino_liikenne_ja_ymparistokeskus [viitattu 7.4.2016].

Säädökset 2013. TE-palveluja koskevat säädökset. Työ- ja elinkeinoministeriö. Päivitetty 4.2.2013. Saatavissa: http://www.tem.fi/tyo/tyovoima_ja_yrityspalvelut/te-palveluja_koskevat_saadokset [viitattu 7.4.2016].

Työ- ja elinkeinoministeriön ohje. 2013. Työ- ja elinkeinoministeriön ohje julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain ja asetuksen soveltamisesta. 28.05.2015 TEM/871/00.03.05.02/2015.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2013. Työttömyysetuudella tuetun omaehtoisen opiskelun toimivuus ja vaikuttavuus. TK-Eval Kajaanin yliopistokeskuksen Aikuis- ja täydennyskoulutuspalvelut AI-KOPA. TEM raportteja 37/2013. Työllisyys- ja yrittäjyysosasto 16.10.2013. Saatavissa: https://www.tem.fi/files/37739/TEMap_37_2013_web_16102013.pdf [viitattu 11.3.2016].

Työ. 2013. Uudet TE-palvelut. Päivitetty 18.11.2013. Saatavissa: http://www.tem.fi/tyo/tyovoima_ja_yrityspalvelut/uudet_te-palvelut [viitattu 8.4.2016].

Työllisyyskatsaus joulukuu 2015. Työ- ja elinkeino ministeriö. Saatavissa: http://www.tem.fi/files/44621/TKAT_Joulu_2015.pdf [viitattu 8.4.2016].

Työnhakuvalmenuus. 2013. TE-palvelut. Päivitetty 14.5.2014. Saatavissa: http://te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/tukea_tyollistymiseen/tyonhakuvalmenuus/index.html [viitattu 1.4.2016].

Työhönvalmennus. 2013. Työhönvalmentajan tuella työhön tai koulutukseen. TE-palvelut. Päivitetty 30.4.2014. Saatavissa: http://te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/tukea_tyollistymiseen/tyohonvalmentaja/index.html [viitattu 1.4.2016].

Uravalmennuksella valmiuksia palata työmarkkinoille. 2013. TE-palvelut. Päivitetty 14.5.2014. Saatavissa: http://te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/tukea_tyollistymiseen/uravalmennus/index.html [viitattu 1.4.2016].

Vilkka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4. painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

TUTKIMUSKYSELY

1.Toimipiste missä työskentelet

1. Hamina-Kotka
2. Imatra
3. Kouvola
4. Lappeenranta

2. Palvelulinja

1. Työnvälityspalvelut
2. Osaamisen kehittämisspalvelut
3. Tuetun työllistymisen palvelut

3. Työsuhteen laatu

1. Vakituinen
2. Määräaikainen

4. Oletko tietoinen kenelle omaehtoinen opiskelu on tarkoitettu?

1. Kyllä
2. En

5. Tiedätkö tukemisen ehdottomat edellytykset (esim. kenelle tuen voi myöntää, minkälaisiin opintoihin ym.) ?

1. Kyllä
2. En
3. Muu

6. Miten hyvin olet tutustunut työttömyysturvalla tuetun omaehtoisen menettelyn prosessiin?

1. Erittäin hyvin
2. Hyvin
3. Jonkun verran
4. En ollenkaan
5. En osaa sanoa

7. Oletko ollut aamutunneilla alkuvuodesta 2015 kun omaehtoista opiskelua on käyty läpi?

1. Kyllä
2. En
- 3 En osaa sanoa

8. Oletko osallistunut toimistoissa pidettyihin omaehtoisen opiskelun opintopiireihin 2015?

1. kyllä
2. En
3. En osaa sanoa

9. Otatko alkukartoituksessa puheeksi omaehtoisen opiskelun?

1. Kyllä, kerron aina kaikille yli 25 vuotiaille kartoitettaville omaehtoisesta opiskelusta
2. En
3. Vain silloin kun asiakas itse ottaa puheeksi opiskelun
4. En tee alkukartoitusta
5. Muu_____

10. Kun asiakas ilmaisee kiinnostuksensa omaehtoiseen opiskeluun, miten yleensä ohjaat asiakasta? Voit valita useamman vastausvaihtoehdon.

1. Ohjaan katsomaan TE-palveluiden sivuilta
2. Ottamaan yhteyttä Työlinjan koulutusneuvonta puhelinpalveluun
3. Kerron itse miten prosessi menee
4. Välitän soittopyynnön vastuuvirkailijalle
5. Annan vastuuvirkailijan yhteystiedot, asiakas on tarvittaessa häneen yhteydessä
6. Annan koulutusasiantuntijan puhelinnumeron
7. Välitän soittopyynnön koulutusasiantuntijalle
8. Muu tapa _____

11. Mille URA-näytölle yleensä merkitset keskustelusta omaehtoisesta opiskelusta kun opiskelu ei ole vielä alkamassa? Voit valita useamman vastausvaihtoehdon.

1. Yhteydenottoriville
2. Kartoitusnäytölle
3. Suunnitelmaan
4. Koulutusprofiili
5. En millekään
6. Muu näyttö _____

**12. Käytätkö Kaakkois-Suomen TE-toimiston tekemää materiaalia apuna omaehtois-
sen opiskelun prosessissa? Materiaali on lähetetty 15.1.2015 ja sitä on käytetty
myös opintopiirin materiaalina.**

1. Kyllä
2. En
3. En ole tietoinen kyseisestä materiaalista
4. Muu _____

13. Mitä otat huomioon arvioidessasi työvoimapolitiittisesti tarkoituksenmukaista koulutustarvetta?

14. Onko Sinusta vaikea tunnistaa työvoimapolitiittisesti tarkoituksenmukainen koulutustarve?

1. Kyllä
2. Ei
3. Joskus, miksi _____

15. Hyödynnätkö ammattibarometriä koulutustarpeen arvioinnissa?

1. Kyllä
2. En
3. Joskus
4. Muu _____

16. Hyödynnätkö ForeAmmattia koulutustarpeen arvioinnissa?

1. Kyllä
2. En
3. Joskus
4. Muu _____

17. Teetkö ehdollisen työllistymissuunnitelman kun asiakas puhuu koulutukseen hakeutumisesta ja näet koulutustarpeen?

1. Aina
2. En koskaan
3. Useasti

4.harvoin

5. Tilanteen mukaan

6. Joskus

7. Muu _____

18. Hyödynnätkö suunnitelman teossa Kaakkois-Suomen TE-toimiston valmiiksi luomia tekstipohjia (15.1.2015 julkaistussa materiaalissa)?

1. Kyllä

2. En

3. Harvoin

4. En tiennyt sellaisia olevan

19. Koulutus kestää yli tukiajan. Mainitsetko suunnitelmatekstissä tai tehtävärivissä, että hakija voi kysyä/hakea Kelan opintotukea tukiajan päätyttyä?

1. Kyllä

2. En

3. Olisiko pitänyt

4. harvoin

20. Miten ohjeistat hakijaa opintojen seurannasta, kun hakijan velvollisuus on ilmoittaa opintojen eteneminen puolivuositain? Voit valita useamman vastausvaihtoehdon.

1. Ohjaan käyttämään Oma-asiointipalvelua

2. Pyydän soittamaan ja ilmoittamaan opintojen etenemisestä

3. Pyydän käymään aikavarauksella

4. Soitan hakijalle puolivuositain ja kyselen opintojen etenemistä

5. Pyydän hakijaa lähettämään skannattuna opintorekisteriotteen

6. Pyydän postittamaan opintorekisteriotteen

7 Muu tapa_____

21. Hakijalle tehdään kielteinen ratkaisu. Miten ilmoitat asian hakijalle? Voit valita useamman vastausvaihtoehdon.

1. Puhelimitse
2. Aikavarauksella
3. Sähköpostilla
4. Kirjeellä
5. Tekstiviestillä
6. En ole asiakkaaseen yhteydessä
7. En osaa sanoa
8. Muu_____

22. Miten merkitset kielteisen ratkaisun URA-järjestelmän yhteydenottoriville?

23. Hakija ei voi valittaa virkailijan tekemästä kielteisestä ratkaisusta. Tiedätkö miten hakija voi kannella?

1. Kyllä
2. En

24. Miten ohjeistat hakijaa kun hän haluaa kannella ratkaisusta?

25. Onko itsellesi selvää missä tilanteissa tilapäinen keskeytys on mahdollista?

1. Kyllä
2. Ei
3. Muu _____

26. Teet myönteisen ratkaisun ja olet tekemässä omaehtoiseen opiskeluun liittyvää suunnitelmaa. Annatko/lähetätkö asiakkaalle ministeriön laatiman "tiedote opintonsa aloittaneelle" -lomakkeen? Lomakkeessa kerrotaan miten menetellään omaehtoisen opiskelun tukiaikana, esim. opintojen on edettävä 5 op opintokuukausi, ilmoitettava välittömästi jos opinnot eivät etene suunnitelman mukaisesti, muutosten ilmoittamisesta kuten sairausloma tai töihin menon ilmoittamisesta, tilapäisestä keskeytyksestä ym.. Lomake löytyy Tytistä.

1. Annan/lähetän
2. En
3. En ole tietoinen kyseisestä lomakkeesta
- 4 Muu _____

27. Milloin hakija saa ensimmäisen kerran tietoa tilapäisestä keskeytyksestä? Voit valita useamman vastausvaihtoehdon.

1. Silloin kun ensimmäistä kertaa puhutaan tuesta omaehtoisesta
2. Silloin kun tuetun omaehtoisen opiskelija ilmoittaa mahdollisista muutoksista opiskelun aikana, kuten työhön meno
3. Suunnitelman teon yhteydessä hakijalle annetussa ministeriön laatimassa ohjeessa (löytyy tytistä) on kerrottu tilapäisestä keskeytyksestä
4. Muu _____

28. Miten merkitset tilapäisen keskeytyksen uran työnhaku-näytölle?

1. Työssä
2. Päättät työnhau
3. En mitään, merkintä omaehtoisessa koulutuksessa pysyy
4. Muu _____

29. Minkä lausunnon annat kun hakija ilmoittaa aloittavansa tilapäisen keskeytyksen?

1.0A1

2.0A3

3. Annettu OD1-lausunto pysyy

4.0D3

5. Muu _____

30. Kun tilapäinen keskeytys päättyy ja opinnot jatkuvat tuettuna omaehtoisena, minkä lausunnon annat?

1. 0A1

2.0D1

3.0E1

4. Muu _____

31. Hakija opiskelee työttömyysturvalla tuettuna lähihoitajan opintoja ja ilmoittaa aloittavansa palkallisen työssäoppimisen ajalla 1.6. - 31.7. Opinnot jatkuvat 13.8. alkaen ja tukiaikaa on vielä jäljellä 9 kk. Minkä lausunnon annat?

1.0A3

2. 0A4

3.0D3

4. En mitään, aikaisemmin annettu OD1-lausunto on voimassa, hakija ilmoittaa itse maksajalle työtunnit.

5. Uuden OD1-lausunnon jossa ilmoitan hakijan olevan palkallisessa työssä.

6. Muu _____

32. Hakijan ilmoittaa hoitovapaan päättyvän 12.2.2016 ja jatkaisi tilapäisesti keskeytettyjä ammattikorkeakoulun opintoja 1.9.2016 alkaen. On valmis ottamaan töitä vastaan työttömänä ollessa. Opintoja on jäljellä 95 op. Tukiakaa on jo käytetty 19 kk. Miten ohjeistat hakijaa.

33. Hakija opiskelee työttömyysturvalla tuettuna ammattikorkeakoulussa ja ilmoittaa aloittavansa palkallisen työharjoittelun ajalla 7.6. - 31.7. Opintojen syyslukukausi alkaa 1.9. Minkä lausunnon annat?

1.0A3

2.0A4

3.0D3

4. En mitään, aikaisemmin annettu OD1-lausunto on voimassa.

5. Uuden OD1-lausunnon jossa ilmoitan hakijan olevan palkallisessa työssä.

6. Muu_____

34. Hakijan olisi pitänyt kuitata opintojen eteneminen Oma-asiointipalvelussa, mutta ei sitä ole tehnyt määräaikaan mennessä. Miten menettelet? Voit valita useamman vastausvaihtoehdon.

1. Soitan hakijalle selvittääkseni miten opinnot ovat edenneet.

2. Laitan tekstiviestillä pyynnön kuitata opintojen eteneminen Oma-asiointipalvelussa.

3. Lähetän itse laatimani kyselyn opintojen etenemisestä sähköpostilla.

4. Teen toimiston selvityspyynnön.

5. Varaan ajan asian selvittelyyn.

6. Teen asiantuntija selvityspyynnön

7. Teen OD4-lausunnon.

8. Muu_____

35. Mitä teet kun tulee ilmi, ettei tuetun omaehtoisen opinnot ole edenneet niin kuin työllistymissuunnitelmassa on sovittu? Voit valita useamman vastausvaihtoehdon.

1. Soitan hakijalle ja selvitän syytä miksi opinnot eivät ole edenneet.
2. Lähetän itse laatimani kyselyn opintojen etenemisestä sähköpostilla.
3. Laitan tekstiviestillä pyynnön selvittää opintojen eteneminen.
4. Teen toimiston selvityspyynnön.
5. Varaan ajan asian selvittelyyn
6. Teen asiantuntijan selvityspyynnön
7. Teen OD4-lausunnon
8. Muu_____

36. Hakija ilmoittaa, että valmistuu 4.2.2016, tukiaika on myönnetty 31.5.2016 asti. Minkä lausunnon annat tuetusta omaehtoisesta opiskelusta?

1. A01
- 2.A03
- 3.OD4
- 4.OD9
- 5En osaa sanoa
- 6Muu_____

37. Hakija on antanut oman selvityksen siihen, ettei työttömyysetuudella tuetut opinnot ole edenneet suunnitelman mukaisesti. Hakija ei pysty opintoja viemään suunnitelmassa sovitullatavalla eteenpäin. Hakija haluaa kuitenkin jatkaa opintoja ja on oppilaitoksen kirjoilla. Minkä lausunnon annat tuetusta omaehtoisesta maksajalle?

1. A03

2.0D3

3.0D4

4.0D9

5. Muu _____

38. Maksimitukiaika päättyy, mutta koulutus jatkuu. Miten selvität onko opinnot edenneet suunnitelman mukaan? Voit valita useamman vastausvaihtoehdon.

1. Kutsun aikavarauksella käymään ja esittämään opintosuoriteotteen.
2. Soitan, ja kysyn paljonko opintoja on kertynyt.
3. Pyydän lähettämään paperisen opintosuoriteotteen.
4. Minulle riittää kun asiakas skannaa opintosuoriteotteen.
5. Minulle riittää, että asiakas on Oma-asiointipalvelussa kuitannut opintojen etenemisen.
6. Muu _____

**39. Minkä lausunnon annat tuetusta omaehtoisesta kun maksimitukiaika on päätty-
nyt, mutta opinnot jatkuvat? Hakija haluaa pitää työnhaun voimassa, koska on val-
mis tekemään osa-aikatyötä.**

1. A01
2. A03
3. 0D9
4. A04
5. En tee mitään, D1-lausunto on maksavalausunto ja kun määräaika tulee täyteen, mak-
sukin loppuu.
6. Muu _____

**40. Hakijalle myönnetty omaehtoinen ajalle 1.8.2013 - 31.7.2015.Ollut tilapäisesti kes-
keytyneenä 1.1.-31.12.2015. Opinnot jatkuvat 7.1.2016 alkaen kestäen 18.6.2016
saakka. Opintoja on jäljellä 25 op. Mille ajalle tukiaika myönnetään? Ilmoita tarkat
päivämäärät.**

Seuraavaksi tulee esimerkkitapauksia. Minkä ratkaisun teet annettujen taustatietojen perusteella? Esimerkkitapauksissa hakija on jo toimittanut tem621, tem623 ja opintosuoriteotteen.

41. Yksin asuva lähihoitaja, mies (23v). Määräaikainen työ päättyy vanhainkodilla 14.2.2016. Aloittanut työsuhteen aikana sairaanhoitajan tutkintoon johtavat opinnot ammattikorkeakoulussa 9/2014. On opiskellut monimuoto-opintoina kokoajan työsuhteen aikana, ilmoittautunut läsnä olevaksi kevätlukukaudeksi 2016. Opintoja on jäljellä 48 op. Opiskeluaika 7.1.2013-18.6.2016. Nyt haluaa keskittyä viemään opinnot loppuun. Hakijan perusteluista; ”Suoritettuani sairaanhoitajan tutkinnon paremmat mahdollisuudet saada vakituinen työ. Valmis muuttamaan työn perässä”.

1. Teen myönteisen ratkaisun. Miksi _____
2. Teen kielteisen ratkaisun. Miksi _____
3. Selvityspyyntö sivutoimisista opinnoista, miksi _____
4. Muu _____

42. Ylioppilas, mies (25 v). Lomautettu toistaiseksi. Tähtäimenä hakea rakennusinsinöörin opintoihin kevään 2016 yhteishaussa. Ilmoittautunut avoimen ammattikorkeakoulun polkuopintoihin ajalle 10.2.-18.6.2016 opintopisteitä tulisi 25, jotka saa hyväksiluettua, jos saa tutkintoonjohtavan opiskelupaikan. Omasta mielestä on löytänyt itselleen sopivan koulutuksen. Eronnut energia- ja ympäristötekniikan insinöörin opinnoista 16.6.2013, suoritteita kertynyt 78 op. Ollut rakennusalan töissä ke-sästä 2013 alkaen, lomautettuna muutamia viikkoja talvipakkasten aikaan.

1. Teen myönteisen ratkaisun. Miksi _____
2. Teen kielteisen ratkaisun. Miksi _____
3. Selvityspyyntö sivutoimisista opinnoista, miksi _____
4. Muu _____

43. Nainen (43 v) lähihoitajan koulutus ja yli 10 vuotta alan työkokemusta. Tehnyt toistuvasti pätkätöitä eri työnantajille, työttömänä noin 3 kk vuodessa. Eronnut 2015 ja jäänyt 3 alaikäisen lapsen (5-14 v) yksinhuoltajaksi. Lasten takia haluaa tehdä vain päivävuoroja. Hakijalla asuntolainaa, ei ole varaa opiskella Kelan opintotuella. Opiskelupaikka luonto- ja ympäristöalan koulutukseen (8/2016-12/2018), joka täyttää päätoimisen edellytykset. Hakijan oman perustelun mukaan ei ole saanut vakituista työtä lähihoitajana ja saisi kyseisellä koulutuksella vakituisempaa päivätyötä, ei kerro mistä.

1. Teen myönteisen ratkaisun. Miksi _____
2. Teen kielteisen ratkaisun. Miksi _____
3. Selvityspyyntö sivutoimisista opinnoista, miksi _____
4. Muu _____

44. Mies (35 v), ei ammatillista koulutusta, aloittanut prosessihoitajan koulutuksen peruutuspaikalla 14.1.2016, kesto 1,5 vuotta opintojen laajuus 90 ov. Määräaikainen työ ajalla 7.8.- 31.12.2015. Asioi TE-toimistossa 20.1.2016, kun kuullut opiskelukaverilta että voi saada työttömyysturvan opintoihin. Uramerkinnöistä näkyy, että hakijalle on kesällä 2015 kerrottu omaehtoisesta ja pyydetty asioimaan ennen koulutuksen aloittamista TE-toimistossa. Minkä ratkaisun teet?

1. Teen myönteisen ratkaisun. Miksi _____
2. Teen kielteisen ratkaisun. Miksi _____
3. Selvityspyyntö sivutoimisista opinnoista, miksi _____
4. Muu _____

45. Hakija suorittanut Tieto- ja kirjastopalveluiden ammattitutkinnon ammatillisen kuntoutuksen kautta, opiskelut ajalla 1.12.2013 - 31.1.2015. Työskennellyt osa-aikatyössä kirjastoapulaisena 20.12.2013 - 31.1.2015, eli koko koulutuksen ajan. Aloittaa 15.1.2016 Seinäjoen amk:ssa tradenomi, kirjasto- ja tietopalvelu opinnot. Työtön 1.2. - 23.11.2015, määräaikainen sijaisuus kirjastossa ajalla 24.11.2015 - 31.1.2016.

**Uudelleen koulutus johtui masennuksesta (ent. lähihoitaja) Itse perustelee, että nykyisellä tieto- ja kirjastopalveluiden ammattitutkinnolla työllistyminen heikkoa Kymenlaakson alueella, töihin otetaan vain korkeakoulutettuja. Hakija mainitsee että amk tutkinnolla voisi toimia sekä kirjastovirkailijana että kirjastonhoitajana. Hake-
mus on tullut ajoissa TE-toimistoon.**

1. Teen myönteisen ratkaisun. Miksi _____
2. Teen kielteisen ratkaisun. Miksi _____
3. Selvityspyyntö sivutoimisista opinnoista, miksi _____
4. Muu _____

46. Mies 44v, ylioppilas. Aloittanut merikapteenin amk-opinnot kelan opintotuella 1.9.2011. Opinnot eivät ole edenneet koska tehnyt vahtimiehen töitä opiskelun ohella vuodesta 2012, nyt töitä tiedossa 20.2.2016 asti. Opintosuoritteita kirjattu 155 op, joista viimeisin suorite merkattu 15.12.2015. Anonut koululta jatkoaikaa, jota myönnetty 22.12.2016 asti. Kelan opintotuet käytetty. Hakijan oma perustelu; Opiskelu parantaa huomattavasti työllistymistä, työ tarvitsee jo lain puitteissa koulutusta. Haen koulutuksen jälkeen kaikkia mahd. meritöitä johon koulutus riittää. Pätevyyskirjoihin tarvitaan koulutusta. Vain lisäkoulutuksen turvin työllistymiseni parane.

1. Teen myönteisen ratkaisun. Miksi _____
2. Teen kielteisen ratkaisun. Miksi _____
3. Selvityspyyntö sivutoimisista opinnoista, miksi _____
4. Muu _____

47. Nainen 40v, sosionomi. Hakenut sosiaalialan ylempeään amk-tutkintoon. Opintojen laajuus 90 op ajalla 1.9.2015 - 31.7.2017 Hakijan oma perustelu: Olen ollut pitkään omien lasten kanssa kotona ja nyt haluan päivittää tietojani ja vahvistaa ammattillisuutta, sekä laajentaa mahdollisuuksia työllistyä sosiaalialalla. Ylempi amk-tutkinto syventää paljon osaamistani. Lyhyet työsuhteeni perhetilanteesta johtuen, voi näyttää epäilyttäviltä cv:ssäni. Tehnyt määräaikaisia pätkiä ryhmäkodissa vuodesta 2007 alkaen äitiys- ja hoitovapaitten välissä.

1. Teen myönteisen ratkaisun. Miksi _____
2. Teen kielteisen ratkaisun. Miksi _____
3. Selvityspyyntö sivutoimisista opinnoista, miksi _____

4. Muu _____

48. Nainen 34 v, valmistunut 2014 teatterimuusikoksi Pirkanmaan amk:sta ja 5/2015 musiikkioppilaitoksen opettajaksi Savonia-amk:sta. Saanut opiskelupaikan Sibelius-Akatemiasta, musiikin maisteri, laulumusiikin ko pääaineena oopperalaulu. Opintojen laajuus 150 op ajalla 1.1.2016 - 31.5.2019. Omat perustelut: Kyseinen tutkinto moninkertaistaa ja monipuolistaa mahdollisuuteni työllistyä laulajan ja laulopedagogin ammatteihin tulevaisuudessa. Linjalle valittiin monista kymmenistä hakijoista vain 3 opiskelijaa. Työnsaanti on haastavaa alallamme. Yliopistokoulutuksen saaminen Suomen ainoassa musiikki yliopistossa on ainutlaatuinen mahdollisuus saada Suomen parasta opetusta, joka tähtää arvostetuksi musiikin huippuammattilaiseksi ja ammattikorkeakoulujen laulopedagogien paikkoihin. Olen tehnyt päämäärätietoisesti töitä työllistyäkseni ja kehittyäkseni lisää. Työttömyysetuudella opiskelu mahdollistaisi sen että voisin keskittyä maisterikoulutukseen ja instrumenttini kehittämiseen täysipainoisesti.

1. Teen myönteisen ratkaisun. Miksi _____

2. Teen kielteisen ratkaisun. Miksi _____

3. Selvityspyyntö sivutoimisista opinnoista, miksi _____

4. Muu _____