Osaamo-hankkeen ulkoinen arviointi

Sisällysluettelo

Esipuhe ... 3
1. Johdanto ... 5
1.1. Arvioinnin tavoite ja toteutustapa ... 6
2. Keskeiset havainnot ... 7
2.1. Kuvaukset työpakettien tavoitteista, toteutetuista toimenpiteistä sekä tuloksista osahankkeittain ... 7
2.1.1. Oulun kaupunki / Business Oulu-liikelaitos ... 7
2.1.2. Helsingin kaupunki ... 10
2.1.3. Tampereen kaupunki ja Tredu ... 13
2.1.4. Tampereen aikuiskoulutuskeskus (TAKK) ... 16
2.1.5. Tampereen ammattikorkeakoulu (TAMK) ... 17
2.1.6. Turun kaupunki ... 19
2.1.7. Vantaan kaupunki ... 21
2.1.8. Laurea ammattikorkeakoulu ... 23
2.2. Toimintojen juurtuminen ... 27
2.3. Sidosryhmien havainnot ... 31
3. Yhteenveto ... 33
3.1. Johtopäätökset ... 33
3.2. Suositukset jatkotoimenpiteistä ... 34

Esipuhe

6Aika Osaamo-hanketta suunniteltaessa ja käynnistettäessä elettiin hyvin erilaisessa maailmassa, joka meitä hankkeen päättyessä ympäröi. Työllisyyden kuntakokeiluja vasta suunniteltiin, eikä tiedetty tarkkaan, miten ne tulisivat käynnistymään ja millaisia onnistumisia tai haasteita niiden toiminnassa tulisi olemaan. Myös TE-palveluja ja hyvinvointialueita koskevat laajemmat uudistukset olivat vasta jonkinlaisina tahtotiloina maamme päättäjien mielissä, mutta konkretia puuttui.

Tulevaisuuden työllisyydenhoitoa ja palvelurakenteita koskevien myllerrysten keskellä, tai ehkä juuri siksi, useat kuusikkokaupungit päättivät lähteä hakemaan ja käynnistämään laajalla konsortiolla kehittämishanketta, jossa työllisyyttä edistäviä palveluja vietäisiin pala palalta kohti asiakaslähtöisempiä, kohtaantoa edistävämpiä ja jatkuvaa oppimista yhteensovittavampia palvelukokonaisuuksia. Osaamo-hanke on osahankkeidensa toteutuspaikkakunnilla vienyt sitkeästi näitä kokonaisuuksia eteenpäin ja monin paikoin myös tukenut ja edesauttanut uudistusten, kuten työllisyyden kuntakokeilujen, käyntiin saattamista ja toteuttamista paikkakunnillaan.

Hankkeen suunnitteluvaiheessa osatoteuttajien mielissä oli malli niin sanotusta ”aikuisten ohjaamosta”. Nuorille suunnatut ohjaamot ovat löytäneet ja vakiinnuttaneet hyvin paikkansa monialaisina, verkostomaisesti toimivina, matalan kynnyksen palvelu- ja kohtaamispaikkoina. Samankaltaisia ideoita halutiin lähteä kehittämään myös aikuisväestölle, huomioiden eri osahankkeiden toivomat painotukset kehittämistyön toteutuksessa. Tulevaisuuden työvoimapalveluiden uudistuksessa näyttääkin tällä hetkellä siltä, että monialainen yhteistyö saa uutta lainsäädäntöä ja raamitusta sille, miten palveluja tulisi jatkossa yhteensovittaa. Osaamo -hanke on eri paikkakunnilla toiminut hyvänä kokeilualustana myös tälle työlle.

Kuusikkokaupunkien ja oppilaitosten yhteistyö on vuosien varrella ollut merkittävää yhteisten kehittämiskohteiden eteenpäin viemiseksi Suomen suurimpien kaupunkien kehityksen tueksi. Yhteistyö elinkeinopolitiikan ja työllisyyden edistämisen saralla on ollut paljon hanketyötä laajempaa. Hanketyö on kuitenkin ollut merkittävä osa sitä, ja sen kautta on ollut mahdollisuus vertaisoppia ja tehdä benchmarking-työtä sellaisissa kipupisteissä, joiden parissa kaikki kuusikkokaupungit tahoillaan kamppailevat. Tällaisia teemoja ovat olleet muun muassa osaavan työvoiman saatavuus, jota on lähestytty Osaamo-hankkeessakin eri työpakettien kautta, etsien erilaisia käytännönläheisiä ratkaisuja siihen.

Hankkeeseen osallistuminen ja osahankkeen tavoitteiden määrittely hankkeen suunnitteluvaiheessa toteutettiin vapaamuotoisesti ja osahankkeiden toimintaa sekä toimintaedellytyksiä kuunnellen. Mukaan lähteviä kumppaneita ja osahanketoteuttajia ei haluttu laittaa samaan muottiin vaan työllisyyden, osaamisen ja kohtaannon ongelmien ratkaisuehdotusten haluttiin olevan yksilöllisiä, toteuttajan omaan toimintaympäristöön soveltuvia. Tällä haluttiin varmistaa se, että syntyvillä innovaatioilla ja toimintamalleilla olisi mahdollisimman suuri mahdollisuus juurtua osaksi hanketoteuttajan normaalia toimintaa. Näin on myös syntynyt laaja kirjo erilaisia kokeiluja, joita voidaan tulevassa työssä eri organisaatioissa hyödyntää ja jatkojalostaa.

Lopuksi täytyy vielä sanoa, että hanke sijoittui aikaan, jolloin koronapandemia pakotti kaikki toimijat nopealla aikasyklillä hyvin erilaiseen työnteon tapaan, johon oli aikaisemmin totuttu. Vaikka digitaalisten työvälineiden osaaminen on ollut kaupunkien ja oppilaitosten työntekijöillä hyvällä tasolla, ovat hanketoimijat pakotetusti joutuneet hoitamaan lähes kaiken vuorovaikutuksen ja vertaiskehittämisen sähköisiä kanavia pitkin. Osassa vuorovaikutustilanteita, kuten verkostoitumisessa tai toisten osapuolten tuntemisessa ei hanketyössä ehkä päästy niin pitkälle kuin toimijat olisivat toivoneet. Toisaalta osassa

toiminnoissa on tullut kehitetyksi hyviä, edullisia ja tehokkaita tapoja koota ja levittää tietoa erilaisten sähköisten kanavien ja tapahtumien kautta. Tästä esimerkkinä voidaan mainita hankkeen onnistuneesti toteutettu loppuseminaari, joka toteutettiin live-webinaarina ja sähköistä tapahtuma-alustaa hyödyntäen. Hankkeen kautta kertyneellä digitaalisella osaamisella ja kokemuksilla mahdollistamme tämän kaltaisen toiminnan ja yhteistyön tekemisen myös jatkossa.

Oulu, 1.3.2022

Saila Lehto

Palvelupäällikkö, Alkuvaiheen palvelut BusinessOulu

1. Johdanto

6Aika Osaamo-hankkeen hallinnoinnista ja kansallisen kehittämistyön koordinoinnista vastaa Oulun kaupungin BusinessOulu –liikelaitoksen Työllisyyspalvelut. Hankkeen muita toteuttajia ovat Helsingin, Tampereen, Turun ja Vantaan kaupungit sekä Laurea ammattikorkeakoulu Oy, Tampereen aikuiskoulutuskeskus (TAKK) ja Tampereen ammattikorkeakoulu Oy. Hanketta toteutetaan ajalla 04/2020 – 05/2022.

Hankkeen tärkeimpänä tavoitteena on kansallisen, nuorille suunnatun Ohjaamo-mallin mukaisten toimintojen kehittäminen ja käynnistäminen yli 30-vuotiaille erilaisten sisältöjen ja palvelujen avulla. Ohjaamo tunnetaan matalan kynnyksen palvelupaikkana, jonka toimintamalli rakentuu monialaisesti henkilökohtaista ohjausta, tietoa ja tukea tarjoavasta Ohjaamosta, eri hallinnonalojen peruspalveluista ja laajasta yhteistyöverkostosta. Konseptin lisäarvo perustuu sen osat ylittävän kokonaisuuden muodostamaan ekosysteemiin. Myös aikuisväestön osalta on tarpeen huomioida kohderyhmän erilaiset tarpeet työllistymisen, elinikäisen oppimisen, työllistymistä edistäviin palveluihin osallistumisen ja yrittäjyyden tukemiseen sekä työnantajien tarpeet osaavan työvoiman saatavuuteen ja yritystoiminnan kehittämiseen liittyen.

Hanketta on toteutettu seuraavien työpakettien kautta.

- *Matalan kynnyksen neuvonta- ja ohjauspalveluiden kehittäminen sekä erilaisten palvelupistetoimintojen käynnistäminen (WP1)*
- *Jatkuvan oppimiseen ja osaamisen kehittämiseen liittyvien palveluiden ja toimintamallien kehittäminen (WP2)*
- *Elinvoimapalvelut ja työnantajayhteistyön kehittäminen (WP3)*
- *Palveluiden integraatio ja prosessien kehittäminen (WP4)*
- *Digitaalisten palveluiden kehittäminen (WP5)*

Kolme ensimmäistä työpakettia ovat omia temaattisia kokonaisuuksiaan, neljännen ja viidennen ollessa horisontaalisia tai läpileikkaavia. Alla olevassa taulukossa on esitetty hankkeen toteuttajien osallistuminen eri työpakettien toteutukseen.

Taulukko 1. Työpaketit ja osatoteuttajat

	WP1	**WP2**	**WP3**	**WP4**	**WP5**
Oulu	x		x	x	
Helsinki	x			x	x
Tampere	x	x		x	
TAKK		x			
TAMK		x		x	
Turku	x		x		x
Vantaa	x	x	x	x	
Laurea AMK	x				

Seuraavaksi raportissa kuvataan tiiviisti arvioinnin tavoite ja toteutustapa. Luvussa kaksi keskitytään arvioinnin aikana tehtyihin havaintoihin toteuttajittain. Raportin kolmannessa luvussa esitetään yhteenveto sekä toimenpidesuosituksia.

1.1. Arvioinnin tavoite ja toteutustapa

Osaamo-hankkeen arvioinnin tavoitteena on ollut ollut arvioida osahankkeiden saavuttamia tuloksia ja niiden välittömiä vaikutukset kohdeorganisaatioissa sekä osahankkeiden tulosten juurtumista hankkeen kohdeorganisaatioiden toimintaan. Arvioinnissa on tarkasteltu Osaamo-hankkeen toiminnallisuutta sekä tuloksellisuutta asetettujen tavoitteiden, resursoinnin, tehtyjen toimenpiteiden ja prosessien sekä tuloksen kautta.

Arvioinnin toteutus käynnistettiin marraskuun 2021 alussa Business Oulu liikelaitoksen ja KPMG:n välisessä aloituspalaverissa. KPMG sai käyttöönsä hankkeen dokumentaation, jonka avulla muodostettiin käsitys Osaamo-hankkeen lähtötilanteesta. Olennainen dokumentti lähtötilanteeseen liittyen oli hankesuunnitelma. Muihin dokumentteihin sisältyi ohjausryhmän kokousaineistoja, seurantaraportteja sekä joitakin osahankekohtaisia materiaaleja. Dokumenttiaineistoon tutustumisen lisäksi työvaiheeseen sisältyi osahankkeiden vastuuhenkilöiden orientoivat haastattelut.

Tämän jälkeen vuorossa oli täydentävän tiedon hankkiminen osahankkeiden toiminnasta ja tuloksista, joka toteutettiin sähköisen kyselyn sekä syventävien haastattelujen avulla. Kaikkiaan arvioinnissa on toteutettu 16 haastattelua.

Arvioinnin aikana kerätty tieto on analysoitu, keskittyen tehtyihin toimenpiteisiin ja aikaansaatuihin tuloksiin. Keskeiset havainnot on koostettu osahankkeittain tämän raportin lukuun kaksi. Luku kolme sisältää yhteenvedon, johtopäätöksiä sekä toimenpidesuosituksia.

2. Keskeiset havainnot

Osaamo-hankkeen erilaisia tavoitteita on listattu hankehakemuksessa ja niitä ovat seuraavat:

- kehittää asiakaslähtöinen työllisyyden edistämisen palvelukokonaisuus (hankkeen päätavoite)
- edistää työllisyyden ja työvoiman kohtaantoa, mahdollistaa jatkuva oppiminen sekä näihin toimintoihin liittyvien palveluiden konkreettinen kehittäminen ja tiiviimpi yhteensovittaminen mukana olevissa hankekaupungeissa
- toimia yhteisesti alueilla sovittavien toimintamallien ja käytäntöjen rakentajana ja koordinoijana ja erilaisten ohjaamotoimintojen käynnistämisen tukena
- luoda ratkaisuja osaamisen kehittämisen haasteisiin, kohtaanto-ongelmaan sekä erilaisiin sirpaleisiin palvelutarpeisiin työnhakijoiden, työnantajien ja muiden sidosryhmien tarpeet huomioiden

Kehittämistyössä hyödynnetään valtakunnallista, nuorille suunnattua Ohjaamo-konseptia, jonka on todettu palvelevan erinomaisesti edellä mainittuja tarpeita nuorten keskuudessa.

Hankkeessa kehitettävissä Ohjaamo-konseptin mukaisissa toiminnoissa hyödynnetään eri alueilla valtakunnallisesti jo syntyneitä tai kehittymässä olevia työllisyyden ekosysteemejä.

Hankkeessa haetaan ratkaisuja työllisyyden ja kohtaannon edistämiseen, osaamisen kehittämiseen tähtäävien palveluiden integraatioon sekä toimintojen yhteiseen kehittämiseen.

2.1. Kuvaukset työpakettien tavoitteista, toteutetuista toimenpiteistä sekä tuloksista osahankkeittain

Osaamo-hanketta on toteutettu Oulussa (hankekoordinaatio), Helsingissä, Tampereella, Turussa ja Vantaalla. Toteuttajaorganisaatioita on ollut kaikkiaan 9 ja ne koostuvat kaupungeista ja oppilaitoksista: Helsingin, Oulun, Tampereen, Turun ja Vantaan kaupungit sekä Laurea ammattikorkeakoulu Oy, Tampereen aikuiskoulutuskeskus, Tampereen ammattikorkeakoulu Oy ja Tampereen seudun ammattiopisto. Jokaisella paikkakunnalla toteutus on saanut erilaisia muotoja. Tehtyjä toimenpiteitä on ohjannut kunkin osahankkeen laatimana paikallinen osahankesuunnitelma ja siinä määritellyt tavoitteet. Seuraavassa kuvataan tiiviisti tavoitteet, toteutus ja tulokset osahankekohtaisesti.

2.1.1. Oulun kaupunki / Business Oulu-liikelaitos

Oulun osahankkeen toiminta kytkeytyy seuraavien työpakettien toteuttamiseen:

- WP1: Matalan kynnyksen neuvonta- ja ohjauspalveluiden kehittäminen

- WP3: Elinvoimapalveluiden ja työnantajayhteistyön kehittäminen

- WP4: Palveluiden integraatio ja prosessien kehittäminen

Business Oulu on ohjannut kansallista toimintamallin kehittämistä, kuusikkokaupunkien horisontaalisesti tehtävää kehittämistyötä sekä hankkeissa toteutettavaa yhteis- ja vertaiskehittämistä. Business Oulun

vastuulla on myös ollut hankkeen hallinnointi, johon sisältyy toiminnan arvioiminen sekä siitä raportoiminen hankkeen rahoittajalle.

Tavoitteet

Osatoteutuksen tavoitteena on toteuttaa kehitettävää ohjaamotoimintaa pitkäjänteisesti ja verkostomaisesti olemassa olevia palveluja yhteensovittaen ja kehittäen siten, että toiminnasta muodostuu pysyviä palveluratkaisuja alueen työnhakijoille sekä työnantajille. Tavoitteena on myös työllisyys- ja yrityspalveluja toteuttavan BusinessAsema-konseptin[1] kehittäminen. Hankkeen käynnistyessä tavoitteena on myös laajentaa yhteistyötä koskemaan BusinessAseman muita toimijoita, jotta matalan kynnyksen toiminta ja synergiaedut työnhakijoiden ja työnantajien palvelemiseksi saadaan toteutumaan asiakaslähtöisesti kustannustehokkaalla ja vaikuttavalla tavalla.

Toimenpiteet

Yksi merkittävimmistä toimenpiteistä lienee täysin uuden palvelupisteen (ks. kuva 1) perustaminen BusinessAseman tiloihin. Varsinaiset tilat oli suunniteltu ja otettu käyttöön juuri ennen Osaamo-hankkeen toiminnan käynnistymistä. Huomio oli ollut fyysisten tilojen rakentamisessa, ei niinkään palvelupisteen jokapäiväisessä toiminnassa ja sen edellytyksissä. Ei esimerkiksi otettu huomioon, että asiakkaiden palveleminen edellyttää luottamuksellisuutta ja tämän mahdollistavia tiloja. Tästä johtuen Osaamo-hankkeen toiminnan käynnistyessä valmiit tilat ohjasivat toimintaa enemmän kuin varsinaiset asiakastarpeet. Tähän reagoitiin kesän 2020 aikana remontoimalla tiloja. Uudistettu palveluneuvontapiste avattiin syyskuun 2020 alussa. Toiminnan laajentuessa luottamuksellista keskustelua vaativia tiloja lisättiin ja työjärjestelyjä kehitettiin vuoden 2021 aikana.

Kuva 1. BusinessAseman palveluneuvonta-piste (lähde: BusinessOulu)

[1] BusinessAsema on Oulussa katutasoon sijoittuva, kaikille avoin kokonaisuus, joka tuo yrittäjyyden ja työllisyyden palvelut helposti saavutettaviksi. BusinessAsemalla työnantajat ja yritykset saavat matalalla kynnyksellä palvelut työntekijöiden löytämiseen ja kouluttamiseen ja liiketoiminnan kehittämiseen.

BusinessAseman palveluneuvontaa ja sitä kautta annettavaa palveluohjausta on kehitetty Osaamo-hankkeen aikana. On lähdetty rakentamaan palvelupolkuja, jotka ulottuvat ensivaiheen neuvonnasta erilaisiin asiantuntijatyönä annettaviin työllisyys- ja elinkeinopalveluihin. Tässä yhteydessä on mietitty myös aulapalveluiden (vartijat, asiakkuusneuvojat jne.) roolitusta ja tehtäviä, pyrkien yhteensovittamaan erilaisia tarpeita ja löytämään sekä asiakkaita että henkilökuntaa hyödyttäviä synergiahyötyjä. Hankkeen päättyessä BusinessAseman palveluneuvontaan sisältyy BusinessOulun itsensä toteuttamina yleistä työllisyys- ja yritysneuvontaa sekä yrityskehitys- ja rahoitusneuvontaa. Ulkopuolisten kumppaneiden tarjoamina palveluina on lisäksi läsnä vaihtuvina ajankohtina Talousneuvolan, Kelan sekä Maahanmuuttajien osaamiskeskuksen palvelut. Lisäksi palveluneuvonnan kautta asiakkaita voidaan ohjata sovittujen käytänteiden mukaisesti BusinessAseman pysyväisluontoisten kumppaneiden, kuten mm. Uusyrityskeskuksen ja Oulun seudun ammatillisen kuntayhtymän hakijapalveluihin (OSAO Ovi).

Neuvontaa eri tahoilta annetaan paikan päällä BusinessAseman palveluneuvonnassa ilman ajanvarausta päivittäin sekä puhelimen ja chatin välityksellä. Lisäksi palveluja on kokeiluluontoisesti annettu myös videovälitteisesti etäneuvontana eri aihealueisiin liittyen. BusinessOulun ja eri kumppaneiden palvelut ja eri toimijoiden hyödyntämät palvelukanavat ovat Osaamo-hankkeen aikana kehittymis- ja vakiintumisvaiheessa erilaisten kokeilujen ja asiakkailta sekä työntekijäkunnalta saadun palautteen ja käyttökokemusten mukaisesti.

Osahankkeen toimenpiteisiin lukeutuu myös muualla Euroopassa tehtyä elinikäistä / jatkuvaa oppimista koskeva benchmarking, jossa huomio on ollut erityisesti ohjauspalvelupisteiden työssä. Oulun osahanke on lisäksi seurannut Rovaniemellä toteutettavaa ESR-hanketta, jossa myös kehitetään Osaamo-toimintaa.

Osahankkeessa on kokeiltu työkalua, jonka avulla niin työvoimapalveluiden kuin elinkeinopalveluiden asiakkaat pystyvät varaamaan ajan asiantuntijalle etäneuvontaan. Kyseessä on Microsoft-pohjainen työkalu, joka yhdistää kolme eri varausjärjestelmää (Bookings, Outlook ja Teams). Toistaiseksi työkalu on vielä ollut suhteellisen vähällä käytöllä, mutta toimintoa kehitetään edelleen palveluneuvonnan eri toimintoja vakiinnutettaessa.

Osahanke on lisäksi järjestänyt JobCorner – nimisiä rekrytointitilaisuuksia. Tavoitteena on toteuttaa isompia kokonaisuuksia ja säännöllisesti toistuvia tilaisuuksia. Oulun osahanke jatkaa JobCorner -toiminnan kehittämistä ja pyrkii toiminnan tuotteistamiseen ennen hankkeen päättymistä. Lisäksi osahanke on ollut mukana useissa kertaluontoisissa tilaisuuksissa ja tapahtumissa niiden ohjelman tai asiakasohjauksen rakentamisessa (esim. #MääHoidan-päivä, vuosittainen liikuntapassien jako työnhakijoille).

Osahankkeessa on tuettu palveluiden integraatiota ottamalla muita toimijoita mukaan. Esimerkiksi Talousneuvola on yksi uusi kumppani, jonka palveluita on myös saanut BusinessAsemalta. Myös Kelan asiantuntija on tavoitettavissa BusinessAseman kautta. Integraatiota on edistetty lisäksi toteuttamalla palveluneuvonnan tiimille kaksi kertaa vuodessa kehittämispäivät sekä laatimalla esitteitä BusinessAseman toimijoiden ja palveluneuvonnan palveluista. Palveluiden integraatioon tähtäävää työtä on tehty maaliskuussa 2021 käynnistyneen kuntakokeilun myötä myös erityisesti maahanmuuttaja-asiakkaiden palveluihin liittyen. Yhteistyötä on tehty mm. TE-toimiston ja Maahanmuuttajien osaamiskeskuksen kanssa sovittaen yhteen maahanmuuttajille suunnattuja palveluja ja tehostamalla viestintää (esim. laadittu vieraskielisiä esitteitä yhdeksällä eri kielellä asiakkaiden oikeaan palveluun ja palvelupaikkaan ohjaamiseksi).

Tulokset

Osahankkeen aikana on rakennettu matalan kynnyksen neuvonta- ja ohjauspalveluita BusinessAseman yhteyteen. Nykymuotoista palveluneuvontaa ei aikaisemmin Oulussa ollut. Syksystä 2020 alkaen palvelupisteessä on tuotettu työllisyys- ja yritysasioihin liittyvää neuvontaa.

Syksystä 2020 alkaen asiakkaat ovat saaneet BusinessAseman palvelupisteessä neuvonta- ja ohjauspalveluita kasvotusten sekä etäpalveluna

Vaikka hanke on vielä käynnissä, palveluneuvonnan sanotaan toimivan jo hankkeesta irrallisena. Neuvontaa on palkattu tekemään uusia henkilöitä. Vuonna 2021 asiakkuusneuvojia oli jo kahdeksan, vuonna 2022 lukumäärän uskotaan nousevan yhteentoista. Palveluneuvontaa on myös kehitetty monikanavaisesti. Tämä tarkoittaa, että palveluneuvontaa voi saada sekä BusinessAsemalta kasvotusten sekä etäpalveluna, joita tukevat puhelinpalvelu ja chat-toiminta. Myös puhelinpalvelua on uudistettu hankkeen aikana. Hankkeessa luodun varausjärjestelmän avulla asiakkaat voivat itse varata ajan asiantuntijalta etäneuvontana tapahtuvaan tapaamiseen niin työvoima- kuin elinkeinopalveluissa. Järjestelmä on uusi, ja on vielä toistaiseksi ollut vähällä käytöllä.

Hankkeen tuloksiin lukeutuu, että maahanmuuttaja-asiakkaat ovat löytäneet neuvonta- ja ohjauspalvelut aiempaa paremmin. Oulussa on havaittu, että maahanmuuttaja-asiakkaiden on helpompi asioida kasvokkain. Tässä yhteydessä puhelimella käytettävästä pikatulkkaus-sovelluksesta on ollut paljon hyötyä. Lisäksi on ollut arvokasta, että BusinessAseman palveluneuvonta on ollut auki myös koronapandemian keskellä muiden BusinessAseman toimintojen ollessa kiinni.

Hankkeella on tavoiteltu yhteistyön laajentamista koskemaan myös BusinessAseman muita toimijoita ja näin on myös tapahtunut. Olemassa olevaa verkostoa (BusinessOulu, Oulun seudun uusyrityskeskus, TE-toimisto, 4H business lab, yrityskylätoiminta, Kela ja Oulun kaupungin Talousneuvola, Oulun osaamiskeskus, Oulun AMK) on tiivistetty, koska on haluttu tarjota palvelupolkuja koko verkoston, ei vain Business Oulun asiakkaille. Yhteistyöverkostoa ja sen toimijoiden palveluita on tehty asiakkaille tutuksi (kehittämispäivät, esitteet eri toimijoiden palveluista).

JobCorner -toiminnan kehittäminen on vielä kesken ja tätä jatketaan hankkeen päättymiseen saakka. Myös jatkosta on sovittu. Hankkeen päätyttyä BusinessOulun Pesti-yksikkö ottaa JobCorner -toiminnan vastuulleen yhteistyössä Neuvonta-tiimin kanssa.

2.1.2. Helsingin kaupunki

Helsingin osahankkeen toiminta kytkeytyy seuraavien työpakettien toteuttamiseen:

- WP1: Matalan kynnyksen neuvonta- ja ohjauspalveluiden kehittäminen

- WP4: Palveluiden integraatio ja prosessien kehittäminen

- WP5: Digitaalisten palveluiden kehittäminen

Tavoitteet

Tavoitteena on ensinnäkin vastata tarpeeseen luoda yli 30-vuotiaille heikossa työmarkkina-asemassa oleville, erityisesti maahanmuuttajille suunnattu matalan kynnyksen neuvonta- ja ohjauspalveluverkosto Itä-Helsinkiin. Verkoston ja sen palvelujen avulla halutaan vahvistaa osallisuuden, yhteiskuntaan integroitumisen ja aktiivisen toimijuuden kokemusta maahanmuuttajien keskuudessa. Toisena tavoitteena on vahvistaa

olemassa olevien, työttömille työnhakijoille suunnattujen työllisyydenhoidon neuvonta- ja ohjauspalvelujen integraatiota yhdelle, asiakkaan näkökulmasta selkeästi hahmottuvalle palvelualustalle. Hankehakemuksen mukaan Helsingissä ei vielä ole tällaista, vaan yli ja alle 30-vuotiaille työttömille suunnatut neuvonta- ja ohjauspalvelut näyttäytyvät osin fragmentaarisina ja toisistaan erillisinä, mikä voi hidastaa tai estää palveluihin ohjautumista.

Kolmanneksi osahankkeessa vastataan elinikäisen oppimisen ja erityisesti digiosaamisen vahvistamisen tarpeeseen. Tätä pidetään tärkeänä siksi, että puutteiden digiosaamisessa on havaittu olevan keskeisiä syitä työ- ja koulutusosallisuudesta syrjäytymiseen.

Toimenpiteet

Helsingin osahanke käynnistyi kunnolla syksyllä 2020, koska kevään ja kesän aikana kaupungissa keskityttiin koronapandemian hoitoon. Osahankkeessa tehdyillä toimenpiteillä on tähdätty tietoisuuden lisäämiseen työllisyyspalveluista vieraskielisen väestön keskuudessa. Osatoteutuksen uraohjaajat ovat tehneet neuvontaa ja uraohjausta arabian, somalin ja englannin kielillä.

Uraohjausta on toteutettu puhelinpalveluna myös kohderyhmän ulkopuolisille työttömille työnhakijoille, esim. alle 30-vuotiaille asiakkaille.

Tietoisuuden lisääminen on edellyttänyt asiakkaiden pariin jalkautumista. Uraohjaajat ovat usein esimerkiksi Itä-Helsingissä asiakkaiden keskuudessa. Osahanke on myös tehnyt yhteistyötä järjestöjen kanssa. Viestinnässä on panostettu vieraskielisyyteen. Käytännössä tämä on tarkoittanut viestinnän kääntämistä arabian ja somalin kielille. Vieraskielisten asiakkaiden tavoittamisessa on hyödynnetty sosiaalisen median alustoja, esimerkiksi Facebookia (mm. arabiankieliset Helsingissä -ryhmä).

Palveluiden integraation suhteen osahanke on tehnyt yhteistyötä Helsingin kaupungin työllisyyspalveluiden kanssa. Työllisyyspalveluihin kuuluvat mm. Digirasti hanke, Työllisyyden palvelutori, Ohjaamo Helsinki, aikuisten ja nuorten TYP-palvelut sekä alueellinen ohjaus- ja neuvontatyö. Digirasti tarjoaa neuvontaa Helsingin Pasilassa ja Itäkeskuksessa. Yhteistyössä ajatuksena on ollut jo olemassa olevan toiminnan hyödyntäminen. Osaamon uraohjaajat ovat auttaneet vieraskielisiä asiakkaita Digirastin tiloissa Pasilassa (03/2001 alkaen) ja Itäkeskuksessa (08/2021 alkaen) pitämällä neuvontavuoroja kaksi kertaa viikossa, tavaten keskimäärin 12 asiakasta päivässä (ks. kuva 2). Lisäksi keskiviikkoisin hanke on jalkautunut Monik ry:n tiloihin.

Yhteistyöhön eri toimijoiden kanssa on sisältynyt asiakasohjausta puolin ja toisin. Monik ry:stä on ohjattu Osaamoon vieraskielisiä asiakkaita, jotka tarvitsevat uraohjausta työ- tai kouluasioissa. Samoin Digirastin asiakkaita on ohjattu Osaamon palveluiden piiriin. Osaamosta on puolestaan neuvottu asiakkaita IT-peruskoulutukseen Digirastiin. Digirastin kanssa on myös suunniteltu omakielisiä digitaitokoulutuksia syksystä 2021 alkaen. Monilla vieraskielisillä asiakkailla ei ole ollenkaan omaa tietokonetta tai he eivät osaa käyttää tietokonetta tai mobiililaitetta. Digineuvonta on vienyt uraohjaajien aikaa etäyhteyksin tehtävässä neuvonnassa. Osahankkeessa on havaittu ohjauksen olevan helpompaa vieraskielisen asiakkaan tullessa viranomaisen luo (viranomaisella tarvittavat koneet ja laitteet sekä käyttöön tarvittava osaaminen).

Kuva 2. Osaamo-Helsingin asiakaspalvelumääriä vuonna 2021

	Itäkeskus (Tiistaisin)	Pasila (Torstaisin)	Monik Ry (Keskiviikkoisin)	Puhelin/sähköposti (Ma-Pe)	Ajanvaraukset (Ma ja Pe)
Tammikuu	-	-	-	18	5 (Etä)
Helmikuu	-	-	-	15	8 (Etä)
Maaliskuu	-	8	-	16	12 (Etä)
Huhtikuu	-	10	-	20	8
Toukokuu	-	13	24	12	6
Kesäkuu	-	8	24	8	8
Heinäkuu	-	7	24	10	8
Elokuu	27	14	24	14	12
Syyskuu	16	12	18	11	6
Lokakuu	14	12	12	8	4
Marraskuu	7 (9.11.2021)	6 (9.11.2021)	6 (9.11.2021)	5 (9.11.2021)	3 (9.11.2021)
HUOMIOITA:	Itäkeskuksen toimipiste avautui 1.8.2021	Pasilan toimipiste avautui 3.5.2021	Monik Ry yhteistyö jatkui 5/2021		

Osahankkeessa on laadittu omakielinen CV-materiaali yhdessä Women to Work (WtoW) ja Digirasti -hankkeiden kanssa. Toimenpiteisiin lukeutuu myös työnhakemista ja CV:n tekemistä kertova video, joka tehdään arabian ja somalin kielillä. Videossa työnhakuprosessia on avattu em. kielillä ja siinä kerrotaan, miten teet CV:n ja miten haet töitä Suomessa. Video ei ollut vielä vuoden 2021 lopulla valmis.

Hankkeessa on muutenkin tehty laajaa yhteistyötä eri tahojen kanssa. Näitä ovat olleet muun muassa Helsingin kaupungin työllisyystiimi, muut hankkeet kuten Digirasti, Onni ja Women to work, järjestöt ja palvelut kuten Avoin ovi -palvelu, Monik ry ja Suomen pakolaisapu sekä Kela.

Tulokset

Osaamo-hankkeen ansiosta Helsingin Itäkeskuksessa ja Pasilassa on nyt työnhakutori vieraskielisille asiakkaille. Osatoteutuksessa annetun uraohjauksen avulla vieraskieliset asiakkaat ovat päässeet eteenpäin. Heille on joko työtä tai heidät on ohjattu jatko-opintojen pariin. Vieraskielisille asiakkaille on ollut tärkeää saada palvelua omalla kielellä. Osahankkeen tarjoamalle puhelinpalvelulle on ollut jatkuvasti kysyntää. Tämän uskotaan johtuvan ainakin osittain siitä, että nyt vieraskielisten parissa tiedetään aiempaa paremmin, että he voivat saada apua ja ohjausta omalla kielellään.

Työnhakutorilla vieraskieliset asiakkaat saavat palvelua omalla kielellään. Myös muuta henkilökuntaa on koulutettu kohtaamaan vieraskielisiä asiakkaita.

Osahankkeen aikana on perehdytetty muuta henkilökuntaa kohtaamaan vieraskielisiä asiakkaita. Tätä varten on tehty opas ja aiheesta on pidetty webinaareja. Samoin on lisätty myös oman organisaation sisällä muiden asiantuntijoiden tietämystä siitä, mitä on vieraskielisten uraohjaus.

Vieraskieliset otetaan tätä nykyä paremmin huomioon viestinnässä eli aiempaa tarkemmin mietitään mitä viestitään ja millä tavoin. Hankkeen aikana Helsingissä on perustettu joka toinen viikko kokoontuva vieraskielisten vastuuryhmä, jossa ovat edustettuna Osaamo, muita hankkeita sekä neuvontatiimin asiantuntijoita. Ryhmän jäsenet miettivät, miten edistää vieraskielisten työllisyysasioita ja kehittävät yhdessä uutta toimintamallia Helsingin kuntakokeilun vieraskielisten asiakkaiden neuvontaan.

Yksi konkreettinen tulos osahankkeessa on omakielinen CV-materiaali. Lisäksi osahankkeen aikana valmistuvaa työnhaku ja CV-videota voidaan hyödyntää vieraskielisten uraohjauksessa myös tulevaisuudessa uuden asiakkaan tullessa neuvontatiimin pakeille.

2.1.3. Tampereen kaupunki ja Tredu

Tampereen osahankkeen toiminta kytkeytyy seuraavien työpakettien toteuttamiseen:

- WP1: Matalan kynnyksen neuvonta- ja ohjauspalveluiden kehittäminen

- WP2: Jatkuvan oppimiseen ja osaamisen kehittämiseen liittyvien palveluiden ja toimintamallien kehittäminen

- WP4: Palveluiden integraatio ja prosessien kehittäminen

Tampereen osahankkeet muodostavat konsortion, jossa mukana ovat Tampereen kaupungilta Työllisyys- ja kasvupalvelut (TYKAS), Tampereen seudun ammattiopisto Tredu, Tampereen aikuiskoulutuskeskus (TAKK) sekä Tampereen ammattikorkeakoulu (TAMK).

Kokonaisuutta koordinoi Työllisyys- ja kasvupalvelut, jonka projektipäällikkö vastaa Tampereen kaupungin osahankkeen taloudesta, johtamisesta, viestinnästä ja toteutuksen koordinoinnista. Tredun projektikoordinaattori vastuulla on Tredun osuuden toteutuksen koordinointi, talous, viestintä ja tulosten juurruttaminen. TAKK:lla ja TAMK:lla on omat osahankkeet, jotka kuvataan myöhemmin erikseen.

Tavoitteet

Konsortio on asettanut tavoitteeksi rakentaa osaajien ja yritysten matalan kynnyksen kohtaamispaikan, jonne yritykset voivat tulla rekrytoimaan työvoimaa ja saada osaajatarpeensa työllisyydenhoidon ja oppilaitosten tietoon. Hankehakemuksen mukaan paikassa osaajat voivat kohdata yrityksiä, työllistyä ja saada ratkaisuja osaamistarpeisiinsa työmarkkinastatuksesta riippumatta.

Konsortion tavoitteena on rakentaa yhdessä uusia palvelutuotteita mm. osaamisen tunnistamiseen, työpaikalla tapahtuvaan jatkuvan oppimisen ohjaamiseen ja osaamisen kehittämisen muotoiluun ja hyödyntää työnantajien työvoimakysymysten ratkaisuun koko ekosysteemin osaamista ja voimavaroja.

Muista osahankkeista poiketen Tampereella huomio on ollut sosiaali- ja terveyspalveluissa. Yhtenä hankesuunnitelmassa mainittuna tavoitteena on palveluiden rakentaminen syvempiin palvelutarpeisiin kaupungin hyvinvointikeskuksiin, jolloin sosiaali- ja terveyspalvelut, joita asiakas työllistymisensä edistämiseksi tarvitsee, olisi saatavilla asiakkaille lähipalveluna.

Toimenpiteet

Alkuperäisenä tavoitteena osahankkeessa oli nuorten Ohjaamo-toiminnan mukainen aikuisten Osaamo. Koronapandemian myötä Tampereen kaupungin ja Tredun yhteisesti toteuttaman osahankkeen fokus muuttui hankkeen käynnistyttyä. Varsinaiseen matalan kynnyksen kohtaamispaikkaan ei enää ollutkaan rahoitusta ja samaan aikaan sote-alan työttömien määrä nousi huomattavasti. Muun muassa näiden tekijöiden ohjaamana osahankkeessa päätettiin siirtää huomio sote-alan osaamisen kehittämiseen. Uutta fokusta haettiin toteuttamalla kolme sotesteppi-työpajaa sote-alan keskeisille toimijoille. Työpajoissa oli mukana noin 50 osallistujaa koulutusorganisaatioista, kaupungin työllisyys- ja kasvupalveluista sekä sote-palveluista ja asiantuntijoita AVI:sta ja ELY:stä. Työpajojen tuotokset toimivat jatkokehittelyn pohjana sote-

alan osaajien ja työnantajien kohtaannon edistämisessä ja auttoivat kirkastamaan työllisyys- ja koulutustoimijoiden yhteistä tekemistä sote-kentässä.

Viestinnällä on ollut osahankkeessa tärkeä rooli sote-alan imagon parantamisessa. Toisin kuin mediassa perinteinen sote-alaa koskeva viestintä, hankkeessa tehty viestintä on tuonut sote-alaa esiin säännöllisesti myönteisessä hengessä. Viestintää on tehty sekä sisäisesti että ulkoisesti hyödyntämällä esimerkiksi uutiskirjeitä, sosiaalista mediaa, blogikirjoituksia sekä linja-autojen ja raitiovaunujen infotauluja. Osahankkeessa on käynnistetty soteagentti-toiminta kaupungin sisällä toukokuussa 2021. Soteagentit ovat omavalmentajia ja yrityskoordinaattoreita, jotka perehtyvät soteen ja välittävät tietoa näistä asioista tiimeissään eteenpäin. Sote-alan imagon parantamista on toteutettu yhteistyössä Tampereen konsortion kanssa, muun muassa laatimalla uratarinavideoita. Lisäksi sote-alan mahdollisuuksista sekä eri toimijoiden palveluista tiedottamiseksi osahankkeessa on järjestetty keskimäärin kaksi kertaa kuukaudessa Osaamon aamuja (lyhyitä sote/hoiva-alan infotilaisuuksia). Osaamon aamuihin on osallistunut keskimäärin toistasataa henkilöä.

Osahankkeessa on luotu uusi konsepti - Kurkista, Kokeile, Kouluttaudu -, jonka avulla on mahdollistettu sote-alasta kiinnostuneille saada näkymää toimialalle. Ohjausryhmän materiaaleista käy ilmi, että osahankkeen aikana on toteutettu useita Kurkista, Kokeile, Kouluttaudu -konseptin infosarjoja.

Kuva 3. Kurkista, Kokeile, Kouluttaudu -konsepti (lähde: Tampereen kaupunki / Tredu)

Fyysisen kohtaamispaikan sijaan osahankkeessa on muilla toimenpiteillä ja virtuaalisilla keinoilla vahvistettu henkilöstön ohjausosaamista jatkuvan oppimisen teemoissa. Toimenpiteisiin on lisäksi lukeutunut alalta poistuneiden lähihoitajien osaamisen kartoittamista, Tampereen kaupungin sote-rekry yhteistyömahdollisuuksien kartoittamista, kehittäjäkumppanuuksien muodostamista sekä SOTE-klubi tapahtumien järjestämistä sote-alan työnantajille. SOTE-klubia on vetänyt kokenut sote- liiketoiminnan kehittämisasiantuntija ja soteverkostotoimija.

Tredussa on tehty ammatilliseen koulutukseen ja soten työvoimapoliittiseen koulutukseen hakeutuneiden uudelleen ohjausta sekä kannustettu opiskelijoita suuntautumaan soteen ja sen lähialoille. Tredussa on myös tehty koulutusmuotoilua, jonka avulla ammatillista koulutusta on kohdennettu tiettyihin sote-alan tutkintoihin. Lisäksi pajatoiminnan (esimerkiksi Futural Skills, ks. Tulokset) sekä työvalmennusyksikkötoiminnan kautta opiskelijoita on ohjattu kohti koulutuksia ja sote-alaa. Tredun hoiva-avustajakoulutus kummiyritysmallilla kv-taustaisille alkoi.

Osahankkeessa on lisätty yhteistyötä eri toimijoiden kesken Pirkanmaalla poikkileikkaavasti, mukaan lukien tiivistynyt vuoropuhelu alueen oppilaitosten kanssa. Viimeisenä toimenpiteenä voidaan mainita Työmarkkinatorin aluesivujen pilotointi. Työmarkkinatorille on kerätty tietoa alueellisten toimijoiden palveluista.

Tulokset

Kurkista, Kokeile, Kouluttaudu -konsepti on otettu käyttöön ja sen kerrotaan lähteneen elämään omaa elämäänsä tuotteena. Konseptia on muokattu eri tarkoituksiin soveltuvaksi. Kurkista, Kokeile, Kouluttaudu -tapahtumissa myös yritykset ovat olleet esittelemässä toimintaansa sen lisäksi, että on saatu kiinnostuneita tahoja mukaan. Kurkista, Kokeile, Kouluttaudu -konseptista on luotu tuotekortti, jossa konseptin sisältö on avattu tarkemmin. Konseptin vahvuus on toimialattomuus. Vaikka konsepti on kehitetty Osaamo-hankkeessa sote-alan tarpeisiin, soveltuu konsepti yhtä hyvin muille toimialoille.

Hankkeessa kehitetty Kurkista, Kokeile, Kouluttaudu -konsepti voidaan monistaa mille tahansa toimialalle ja se elää jo omaa elämäänsä tuotteena

Tredu on luonut hankkeessa tuotekortin myös osaamisen tunnistamisen osalta. Futural Skills -nimellä kulkeva tuote tekee koulutuspolkuja tutuksi työpajatoiminnan avulla. Tuotteen kohderyhmänä ovat Tredun ulkopuolisten työpajojen ja työvalmennusyksiköiden ohjaajat ja asiakkaat. Asiakas hyötyy Futural Skills työpajoista saamalla tukea oman osaamisen tunnistamiseen ja dokumentointiin eri tavoin. Työvalmennusyksikölle yhteistyö lisää ohjausosaamista ja syventää tietoa tutkinnon osien ammattitaitovaatimuksista.

Kolmas Tredussa laadittu tuotekortti koskee urapolkuyritysmallia. Malli on tarkoitettu henkilöille, jotka ovat halukkaita aloittamaan uransa käytännön työtä tekemällä ja joille sopii tuettu, omaan tahtiin etenevä urapolku nimetyssä työpaikassa. Malli edustaa uutta toimintatapaa jatkuvan oppimisen palveluissa ja se perustuu urapolkuyrityksiin, jotka ovat sitoutuneet tukemaan asiakasta ammatillisessa kasvussa kohti ammattilaisuutta. Nämä yritykset haluavat panostaa monipuolisiin rekrytointikeinoihin veto- ja pitovoiman edistämiseksi. Urapolkuyritysmalli soveltuu työvoimapulasta kärsiville yrityksille.

Osahankkeen tuloksena on syntynyt kaupungin sisäisiä ja etenkin ulkoisia (mm. ELY-keskus, TE-toimisto, TAMK, TAKK ja muut hankkeet) verkostoja. Näissä verkostoissa on ohjattu asiakkaita soten ja hoivan poluille sekä viestitty soten koulutusmahdollisuuksista. Osahankkeen myötä Tampereen kaupungin työllisyys- ja kasvupalveluissa kaikkien uskotaan olevan tietoisia soten ja hoivan mahdollisuuksista. Osaamon aamut ovat olleet toimiva viestintäkanava.

Tuloksiin lukeutuu myös matalan kynnyksen reittien näkyväksi tekeminen systemaattisesti, soteagenttien tiimien ja Osaamon henkilöiden kautta. Soteagentit ovat konsepti, jolla sote-alaa on tehty työllisyystoimijoille näkyväksi. Esimerkiksi uravalmentajat osaavat nykyään eri tavalla kertoa asiakkaille sote-alaan liittyvistä mahdollisuuksista. Laajemmin (ei pelkästään soteagentteihin liittyen) tehdyn työn myötä asiakkaalla kerrotaan aina olevan omassa työllistymisen vaiheessaan polku kohti sotea. Vastaavasti myös osaamisen

kehittämisen poluttamista on edistetty. Oli kyse sitten koulutuspalveluista, työllistämisen palveluista tai sote-palvelut, kaupungin sisällä tehdään yhteistyötä ja ratkaistaan tiimeinä asiakkaiden ongelmia. Yhteisesti löydetään ratkaisuja.

Muina tuloksina havaittiin sote – HR-yhteistyön käynnistyminen kaupungin sisällä sekä edistynyt yritysyhteistyö. Jälkimmäisen osalta on päästy tilanteeseen, jossa sote-alan yritykset ovat alkaneet ottaa kaupunkiin yhteyttä. Näiden, esimerkiksi koulutuspalveluita tuottavien yritysten, kanssa on rakennettu erilaisia palvelukokonaisuuksia ja tätä kautta on myös polutettu asiakkaita sotelle.

2.1.4. Tampereen aikuiskoulutuskeskus (TAKK)

TAKK:n osahankkeen toiminta kytkeytyy seuraavan työpaketin toteuttamiseen:

- WP2: Jatkuvan oppimiseen ja osaamisen kehittämiseen liittyvien palveluiden ja toimintamallien kehittäminen

TAKK:n hankevastaavan tehtäviin lukeutuu hankkeen suunnittelu, projektinhallinta, projektiviestintä ja osahankkeen koordinointi sekä toteutus. TAKK:n hanketyöntekijä vastaa opiskelijavalmennuksen toimenpiteistä sekä kehittää ja toteuttaa ohjauspalveluita yhdessä muun hankeverkoston kanssa.

Tavoitteet

TAKK:n tavoitteena on hankkeessa jatkuvan oppimisen toimintamallien kehittäminen alueen työttömien työllistymiseksi yrityksiin, mutta myös työssä jo olevien työssäjaksamisen (osaamisen) varmistaminen sekä näin koko Pirkanmaan alueen elinvoiman tukeminen.

Tavoitteena on myös TAKKin nykyisten ja valmistuneiden opiskelijoiden sekä yrityssidosryhmiemme kokonaisvaltaisemman palvelun kehittäminen hankkeessa luotavan monialaisen ekosysteemin kautta.

Toimenpiteet

TAKK:n toteutusta ovat haastaneet hankehakemuksesta muuttuneet odotukset kohderyhmissä (työttömien sijaan yritykset) ja toimialoista (kaikkien toimialojen sijaan sosiaali- ja terveysala). Muutokset ovat olleet siinä mielessä hankalia, että toteutukseen nimetyllä henkilöstöllä ei ole ollut sote-alan osaamista.

Ensimmäisten toimien joukossa keväällä ja kesällä 2020 käynnistettiin HR-ohjauspalvelu, jossa TAKK toimii yritysten osaamisen kehittämisessä HR-toiminnon tukena. TAKK tarjoaa ohjausta ja neuvontaa osaamisen kehittämisessä sekä kartoittaa yritysten tarpeisiin sopivia koulutusmalleja Pirkanmaan alueella.

TAKK on osallistunut SOTE-KLUBIn toteutukseen ja kartoittanut yrityksiä henkilöstön osaamiskartoituksen tekemiseen.

Yksi keskeinen toimenpide on ollut yrityksen tarpeista lähtevän palvelumallin - työpaikka OPO-palvelun - kehittäminen. Työnantaja voi sopia tapaamisen hanketyöntekijän kanssa. Sovittuna ajankohtana hanketyöntekijä toteuttaa työpaikka OPO-palvelun esittelyn henkilöstölle. Samalla voidaan toteuttaa osaamisen kehittämisen ideointia ryhmän tarpeisiin tai yksittäisen työntekijän henkilökohtaisiin tarpeisiin. Tämän jälkeen voidaan toteuttaa henkilökohtaisia ohjaustapaamisia työpaikalla, keskittyen tarvekartoitukseen, suunnitelman laatimiseen, aikuisopiskelun neuvontaan ja ohjaukseen sekä koulutukseen hakeutumiseen.

Kuva 4. Työpaikka OPO-palvelu (lähde: TAKK)

Osana Tampereen konsortion toimintaa TAKK on vienyt Työmarkkinatorille yhteystietoja. Työmarkkinatorin kautta on saavutettu ihmisiä sekä saatu kontakteja. Näitä kontakteja on ohjattu eteenpäin koulutukseen joko TAKK:iin tai muihin oppilaitoksiin.

Tulokset

Mahdollisesti merkittävin tulos on työpaikka OPO-konsepti. Osahankkeessa on toteutunut työpaikka-OPO-tapaaminen yhden sote-alan yrityksen ja yhden teknologia-alan yrityksen kanssa. Vasta myöhemmin selviää, missä määrin tapaamiset ovat johtaneet aikuiskoulutukseen hakeutumiseen ja osaamisen kehittymiseen yrityksissä.

Osahankkeen aikana on käynnistetty koneistuksen ja hitsauksen yhteistyö Tredun kanssa. Lisäksi osahankkeen tuloksiin lukeutuvat tarpeisiin räätälöidyt yrityskoulutukset.

Myös tiivistynyttä yhteistyötä Tampereen konsortion kanssa pidetään tuloksena. Verkostoitumisen myötä on opittu toisten toiminnoista ja palveluista. Tämän myötä nykyään oppilaitoksesta toiseen tapahtuvalla asiakasohjauksella on paremmat onnistumisen edellytykset.

2.1.5. Tampereen ammattikorkeakoulu (TAMK)

TAMK:n osahankkeen toiminta kytkeytyy seuraavien työpakettien toteuttamiseen:

- WP2: Jatkuvan oppimiseen ja osaamisen kehittämiseen liittyvien palveluiden ja toimintamallien kehittäminen

- WP4: Palveluiden integraatio ja prosessien kehittäminen

Tavoitteet

Osahankkeen keskeisenä tavoitteena mainitaan hankesuunnitelmassa yhteisten ohjausmallien, tarvelähtöisten, joustavien koulutusmallien luominen ja yritysten tarpeisiin vastaaminen nopeasti.

TAMKissa osahankkeessa tehdään yhteistyötä koko korkeakouluyhteisössä käynnissä olevan Jatkuvan oppimisen – hankkeen kanssa, mikä tuo synergiaetuja ja mahdollistaa laaja-alaisemman vaikuttamisen.

Hanke tukee korkeakouluissa todettua tarvetta aikuisten parempaan ohjaukseen jatkuvaa oppimista palvellen.

Toimenpiteet

Osahankkeessa on edistetty ekosysteemimäistä toimintaa ja viety palveluiden suunnittelua yhdessä oppilaitosten (Tredu, TAKK ja TAMK) kanssa eteenpäin. TAMK ja Tampereen kaupunki ovat toteuttaneet yhteisen uraviikon, jonka aikana asiantuntijoita tuli kertomaan omaan organisaatioon liittyvistä mahdollisuuksista (esimerkiksi minkälaisia mahdollisuuksia kaupungilla on työn tekemiseen ja minkälaisia mahdollisuuksia korkeakoulussa on opiskeluun). TAMK ja kaupunki ovat järjestäneet myös muutamia yhteisiä infotilaisuuksia, ja tätä kautta molemmat osapuolet ovat oppineet lisää toistensa palveluista. Toteutuksen aikana on tehty ja edelleen tehdään yhteistyötä. Samoin on jaettu kokemuksia ja saatu lisätietoa siitä, mitä kukin taho tekee.

Osahankkeen toteutukseen on sisältynyt neljä työpajaa, joissa on kartoitettu sote-alan kentän osaamistarpeita ja tilanteita. Työpajoissa selvitettiin mm. sote-kentän mainetta ja sitä, miksi sote-alalla ei ole pitovoimaa.

Valmistuville opiskelijoille pidettiin yhteistyössä Tampereen kaupungin työllisyys- ja kasvupalveluiden asiantuntijoiden kanssa kaksi valmistuvien opiskelijoiden infoa vuonna 2021 osana TAMKin Urapalveluiden järjestämää uraviikkoa. Infoja pyritään tulevaisuudessakin pitämään kahdesti vuodessa valmistuville opiskelijoille, jotta valmistuvilla opiskelijoilla on tietoa valmistumisen jälkeisistä palveluista. TAMK ja TYKAS ovat yhdessä käyneet esittäytymässä Osaamon aamuissa osana jatkuvan oppimisen osaamisen kehittämisestä.

TAMKissa on lisäksi avattu uraohjauksen puhelinpalvelu myös oppilaitoksen ulkopuolisille. Toimenpiteisiin on myös lukeutunut verkostoituminen muiden hankkeiden (esimerkiksi Perhevapaalta työelämään) kanssa.

Laadittu räätälöity sote-johtamiskoulutus.

Tulokset

Tietoisuuden siitä, mihin työllisyyden ja osaamisen kehittämisen palvelut keskittyvät, koetaan lisääntyneen Tampereen konsortion keskuudessa.

Uraohjauspalvelusta kuka tahansa – myös korkeakoulun ulkopuolelta – voi varata itselleen ajan uraohjaukseen

Konkreettisena tuloksena osahankkeessa on kehitetty uraohjauspalvelu korkeakoulun ulkopuolisille tahoille. Soittamalla kuka tahansa voi varata puolen tunnin uraohjausajan. Tämä on käytäntö, joka on TAMK:ssa jäänyt elämään. Uraohjauspalveluun tulleiden soittojen avulla on saatu aiempaa parempi käsitys kentällä vallitsevasta tilanteesta, huolista ja tarpeista. Korkeakoulun näkökulmasta palvelu on avannut täysin uuden näkymän työmarkkinoille.

Työpajoista saatiin arvokasta tietoa osaamisen täydentämisen tarpeista, muun muassa siitä, minkälaisella osaamisella opiskelijat siirtyvät työelämään. Nämä löydökset on välitetty oppilaitoksen opettajille. Toteutetuista työpajoista saadut tulokset on julkaistu artikkelina ja otettu laajemminkin oman oppilaitoksen käyttöön. Artikkelin kerrotaan saaneen paljon kiitosta. On mahdollista, että opintosuunnitelmaa tullaan muuttamaan artikkelissa esiin nostettujen havaintojen johdosta. Tavoitteena on jatkossa tuoda työelämälähtöisyys vahvemmin osaksi opintoja. Kaikkea hankkeen aikana tuotettua tietoa on viety eteenpäin omassa organisaatiossa, jotta niin johto, koulutusohjelmien suunnittelusta vastaavat henkilöt kuin opetushenkilökunta hyötyisivät siitä. Työpajoihin liittyvä tulos on myös TAMK:ssa kehitetty työpajakonsepti,

joka on tarkoitettu työelämän edustajien keskusteluttamiseen. Työpajoissa on myös tullut esiin uusia ajatuksia mahdollisiksi jatkohankkeiksi.

Hankkeen aikana käytyä vuoropuhelua kuvataan yhtenä merkittävimmistä tuloksista. Asiantuntijat ja työntekijät ovat tulleet toisilleen tutuksi, heidän kesken tietoa on jaettu paljon. Tämä koetaan hyödylliseksi, kun ohjataan henkilöitä eteenpäin toisiin organisaatioihin.

Hankkeen tuloksena on syntynyt vakiintunut verkosto tamperelaisten toimijoiden kesken. Hankkeen työryhmätyöskentelyn kautta Sote-alan yhteistyö tiivistyi sisäisesti TAMK:n organisaatiossa.

2.1.6. Turun kaupunki

Turun osahankkeen toiminta kytkeytyy seuraavien työpakettien toteuttamiseen:

- WP1: Matalan kynnyksen neuvonta- ja ohjauspalveluiden kehittäminen

- WP3: Elinvoimapalveluiden ja työnantajayhteistyön kehittäminen

- WP5: Digitaalisten palveluiden kehittäminen

Projektikoordinaattori vastaa Turun osahankkeen taloudesta, johtamisesta, viestinnästä ja toteutuksen koordinoinnista. Projektikoordinaattori vastaa osahankkeen toteutuksesta ja tulosten levittämisestä. Hänen tehtäviinsä kuuluu lisäksi yritysyhteistyömallin kehittäminen. Hanketyöntekijöistä toinen vastaa matalankynnyksen aulapalvelujen kehittämisestä. Hän toimii palvelumuotoilijana, joka rakentaa aulapalveluista helposti lähestyttävän ja halutun matalankynnyksen palvelun. Toinen hanketyöntekijä kehittää palvelumuotoilun keinoin alkupalveluja ja niihin liittyen palvelutarvekartoitusta asiakaslähtöiseksi.

Tavoitteet

Tavoitteena on uudenlaisten matalankynnyksen motivoivien työllisyyspalvelujen kehittäminen henkilöasiakkaille. Keskiössä ovat matalankynnyksen neuvonta- ja ohjauspalvelujen vahvistaminen sekä digitaalisina palveluina että lähipalveluina.

Hankehakemuksessa todetaan lisäksi, että osahankkeessa luodaan uusia asiakaslähtöisiä helposti lähestyttäviä palveluja kaikille työnhakijoille riippumatta siitä, kuinka kaukana heidän osaamisensa ja työkykynsä ovat avoimista työmarkkinoista.

Toimenpiteet

Osahankkeessa on tavoiteltu matalan kynnyksen palvelua (työ. eli työpiste, kaupungin sisällä puhutaan Osaamosta), joka ratkaisisi asiakkaan asian yhdellä kertaa. Tähän on sisältynyt Turun osahankkeessa esimerkiksi asiakaspalvelun ja alkupalveluiden toimintojen suunnittelua (alkupalvelumalli) sekä valmennusten ja infojen suunnittelu ja toteutus webinaareina. Asiakkaille tarjottavia valmennuksia ovat olleet muun muassa Digipaja, Työnhakupaja sekä vieraskielisille suunnatut S2-kokonaisuudet ja valmennusjakso.

Alkupalvelumalliin liittyvän asiakasprosessin testaaminen oli tarkoitus aloittaa kuntakokeilun käynnistymisen myötä keväällä 2021. Resursseja oli kuitenkin ohjattava kuntakokeilun aiheuttamien ruuhkien purkamiseen ja asiakasprosessin testaaminen siirtyi syksyyn. Syksyllä asiakasprosessin suunnitelma oli saatettu valmiiksi ja sitä toteutettiin mahdollisuuksien mukaan koronatilanteen asettamien rajoitusten takia. Koronatilanteen

vuoksi aulapalvelun ovet ovat kuitenkin olleet pääsääntöisesti kiinni. Syksyllä 2021 aulapalvelu oli pienen hetken auki supistetuin aukioloajoin.

Turussa on edistetty digitaalisten palveluiden käyttöä. Tämä liittyy alkupalvelumalliin, jossa asiakas osallistetaan aktiivisesti omassa työnhaussaan digitaalisia työvälineitä (ForeAmmatti ja Kykyviisari) hyödyntäen. ForeAmmatin käytön laajentamiseen on pyritty kouluttamalla kaupungin työllisyyspalveluiden henkilökuntaa hankkeen voimin. Sekä ForeAmmatti- että Varaamo-koulutuksia on jatkettu säännöllisesti syksyllä 2021.

Osahankkeeseen liittyy myös kaupungin yhteinen asiakkuudenhallintajärjestelmä (CRM), joka on hankittu kesällä 2021 yrityspalveluiden käyttöön tukemaan yritysasiakkaiden palvelemista. Syksyllä 2021 järjestelmän käyttöönoton on kuvattu edistyneen.

Kolmanteen työpakettiin eli elinvoimapalveluiden ja työnantajayhteistyön kehittämiseen liittyen on toteutettu pienimuotoisia tapahtumia yritysten omissa tiloissa sekä selvitetty, minkälaisia palveluita yritykset haluavat yrityskontaktointeja tekemällä. Aiemmin yritysyhteistyön koetaan olleen pienimuotoista – hankkeessa on pyritty nousemaan korkeammalle tasolle. Yritysten tavoittamiseen on hyödynnetty myös uutiskirjeitä. Uutiskirjeessä 02/2021 oli linkki sähköiseen kyselyyn, jonka avulla kartoitettiin mm. yritysten rekrytointitarpeita. Kysely ei kuitenkaan tavoittanut Turun seudun yrityksiä toivotulla tavalla ja vastausten määrä jäi alhaiseksi. Turussa kuitenkin koetaan, että uutiskirjeen avulla on saatu näkyvyyttä yritysten suuntaan.

Osahankkeessa järjestettiin syksyllä 2021 Tule töihin -tapahtuma. Tapahtumasta saatiin yrityksiltä hyvää palautetta – ns. oikeat tahot olivat tapahtumassa edustettuina ja sisällön laatu oli hyvä.

Kuva 5. Työpisteen esittelyä Tule töihin -tapahtumassa (lähde: Turun kaupunki)

Tulokset

Tule töihin -tapahtumaan saapui noin 400 osallistujaa. Tapahtuman järjestämisen myötä kaupungilla on kontaktit yrityksiin päin. Lisäksi on tapahtunut verkostoitumista oppilaitosten kanssa. Tule töihin -tapahtumaan osallistui 15 yritystä ja 8 oppilaitosta. Vastaaville tapahtumille olisi havaintojen mukaan enemmänkin kysyntää. Turussa toivotaan, että Tule töihin -tapahtumalle voitaisiin saada jatkoa keväällä. Turussa nähdään, että tapahtuma on tavallaan saatu juurrutettua osaksi kaupungin toimintaa, koska tapahtuma tehtäisiin jatkossakin kaupungin resurssein.

Tule töihin tapahtumassa oli edustettuna 15 yritystä ja 8 oppilaitosta ja siihen saapui noin 400 osallistujaa. Turun kaupunki suunnittelee tapahtumalle jatkoa keväällä 2022.

Turun osahankkeessa on kehitetty konsepti matalan kynnyksen palvelusta (alkupalvelumalli ja asiakasprosessi), joka otetaan käyttöön, kun palvelu kunnolla aukeaa. Konseptiin sisältyy palauteautomaatti (Happy or not) sekä vuoronumerot, joita kaupungin työllisyyspalveluissa ei ole aiemmin ollut.

Digitaalisten palveluiden kehittämisen tuloksena kaupungin työntekijät voivat varata tiloja Varaamo-palvelulla asiakastyötä varten. Varaamo on otettu vaihtelevasti Turussa käyttöön. Sähköinen ajanvarauspalvelu (Bookings) on puolestaan kehitetty siihen, että asiakkaat pääsevät itse varaamaan vuoroja omavalmentajille.

Tuloksena tulee syntymään tapahtumajärjestäjän käsikirja, jollaista kaupungin työntekijöillä ei ole aiemmin ollut käytössä.

2.1.7. Vantaan kaupunki

Vantaan osahankkeen toiminta kytkeytyy seuraavien työpakettien toteuttamiseen:

- WP1: Matalan kynnyksen neuvonta- ja ohjauspalveluiden kehittäminen

- WP2: Elinikäinen oppiminen ja osaamisen kehittäminen

- WP3: Elinvoimapalveluiden ja työnantajayhteistyön kehittäminen

- WP4: Palveluiden integraatio ja prosessien kehittäminen

Vantaan osahankkeen projektipäälliköllä on lukuisia eri tehtäviä. Hän esimerkiksi vastaa osahankkeen hankehallinnosta ja raportoinnista sekä osahankkeen viestinnästä, osallistuu ja yhteensovittaa hanketyötä Laurean osahankkeen kanssa ja osallistuu kansalliseen yhteistyöhön ja koordinoi hankkeen sidosryhmäyhteistyötä.

Tavoitteet

Vantaan osalta tavoitteeksi on asetettu monialaisten työllisyyspalveluiden yhteensovittaminen ja jatkokehittäminen eri tahojen osaamista ja resursseja hyödyntämällä. Hankesuunnitelman mukaan kehitystyö on riippumatonta yksittäisten kokeilujen (työllisyyden kaupunkikokeilut, Nuorten Ohjaamot) kehityksestä. Hankesuunnitelmassa on erikseen määritelty seuraavat osatoteutuksen päätavoitteet:

1. Yhdenmukaistaa monialaisten työllisyyspalveluiden asiakas- ja palveluprosesseja.

2. Tehostaa ensivaiheen palveluohjausta ja parantaa työllistymissuunnitelmien laatua ja tavoitteellisuutta

3. Yhdyspintojen vahvistaminen työllisyyspalveluista erityisesti osaamisen kehittämisen palveluiden piiriin

4. Vertaisoppimisen ja -kehittämisen kautta tutustua muiden suurten kaupunkien monialaisen työllisyyspalveluiden asiakaslähtöisiin käytäntöihini ja kehittää ja käyttöönottaa uusia innovatiivisia palvelumalleja kokeilemalla kehittäen

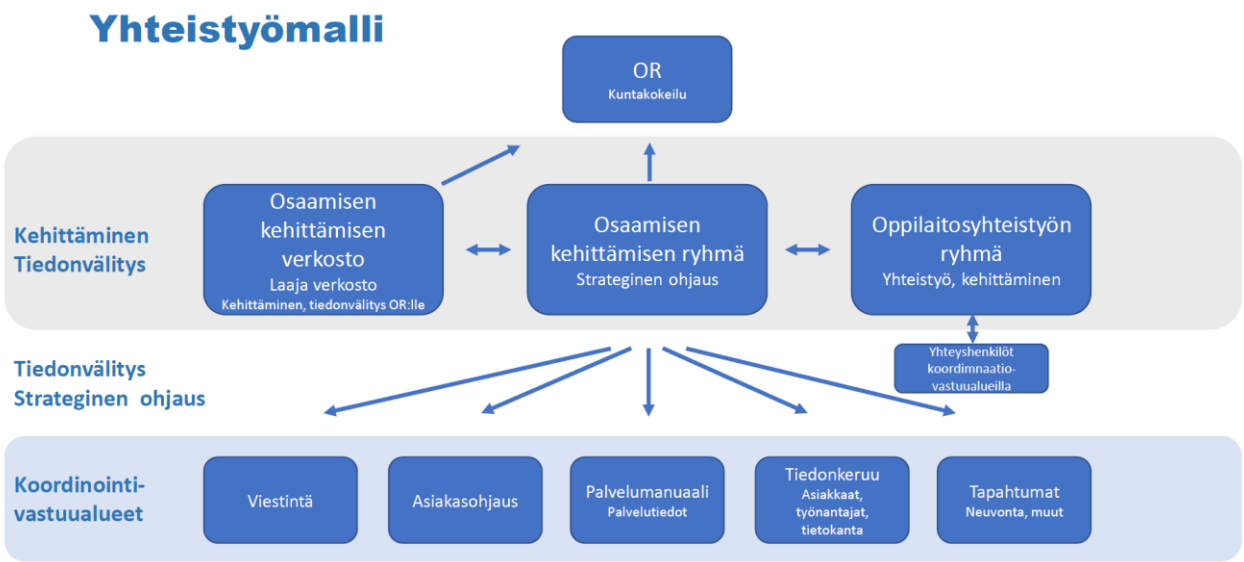
Toimenpiteet

Alkuvaiheen palvelun kehittämisen osalta Vantaalla on toteutettu kehittämistyötä laatimalla asiakaskysely, mallintamalla prosesseja ja keräämällä palautetta Osaamo Vantaan kehittäjäfoorumin kautta. Vuoden 2021 ensimmäisellä neljänneksellä työhön on sisältynyt niin palvelusisällön kuin asiakkaan palveluprosessimallin kehittämistä. Tavoitteelliseen työllistymissuunnitelmaan liittyen on kartoitettu nykytilannetta ja mahdollisuuksia sekä laadittu työllistymissuunnitelman modulaarinen malli. Lisäksi on selvitetty Omavalmentajien osaamisprofiileita ja osaamisvajeita sekä laadittu osaamisen kehittämisen suunnitelma. Omavalmentajia on myös osallistettu kehittämistyöhön kehittämisfoorumin kautta.

Matalan kynnyksen neuvonta- ja ohjauspalvelun osalta Vantaalla on kehitetty ”walk-in” palvelua, joka kulkee neuvonnan (vrt. nuorilla ohjaamo) nimellä. Neuvonnassa voidaan varata aikoja esimerkiksi Omavalmentajalle tai terveydenhoitajalle ja voidaan tarkistaa asioita Kelasta (sisältyy neuvonnan verkoston palveluihin). Neuvonnan palvelupisteeseen saapuvien asiakkaiden käytössä on tietokoneita ja tulostimia.

Oppilaitosyhteistyö osaamisen kehittämisessä on käynnistetty 2021–2022 vuoden vaihteessa Osaamon mallin pohjalta. Ensimmäisessä vaiheessa yhteistyö koskee ammatillisia oppilaitoksia (Careeria, Keuda ja Varia). Yhteistyön edistämiselle on laadittu suunnitelma.

Kuva 6. Malli oppilaitosten kanssa tehtävään yhteistyöhön (lähde: Vantaan kaupunki)



Elinikäiseen oppimiseen ja osaamisen kehittämiseen liittyen Vantaan osahanke on rakentanut yhteistyötä OKM-rahoitusta saaneiden hankkeiden kanssa, tarkentaen yhteisiä rajapintoja, tavoitteita ja toimenpiteitä näiden toimijoiden kanssa.

Vantaalla on myös kartoitettu yhteistyömahdollisuuksia ja tarpeita kasvupalveluissa päällekkäisyyksien välttämiseksi sekä ideoitu erilaisia yrityspalvelupaketteja yhteistyössä työnantajayhteisön kanssa.

Tulokset

Vantaan Tikkurilaan on avattu Matalan kynnyksen neuvontapiste, johon asiakas voi saapua asioimaan ilman ajanvarausta ja jossa hän saa palveluohjausta.

Vantaan osahankkeen tuloksiin lukeutuvat asiakkaan palveluprosessin määrittäminen, työllistymissuunnitelman kehittäminen sekä asiakkaan kohtaamisen laadun arvioinnin kehittäminen. Mahdollisesti näkyvin tulos on Vantaan osahankkeessa luotu matalan kynnyksen neuvonta- ja ohjauspalvelu - neuvontapiste, joka sijaitsee fyysisesti Tikkurilassa. Konseptin mukaisesti aikuinen asiakas (työllinen, opiskelija, eläkeläinen, työtön, lomautettu jne.) saa milloin vain kävellä sisälle aukioloaikojen puitteissa ja hänelle tarjottaviin palveluihin sisältyy työnhaun ja koulutukseen hakeutumisen opastusta, palveluopastusta, asiakaslaitteiden käytön opastusta, infotilaisuuksia, työpajoja sekä tapahtumia. Palveluun saapuvalta henkilöltä selvitetään palvelutarve, hänet voidaan tarvittaessa ohjata tapaamaan omavalmentajaa ja hänet voidaan ohjata myös muihin palveluihin (esimerkiksi koulutuspalvelut, uravalmennus, kuntouttava työtoiminta, velkaneuvonta jne.). Osahankkeessa onkin kehitetty työmenetelmiä ja apuvälineitä. Muun muassa palveluprosessin alkua on tehostettu asiakkaan laajan palvelutarpeen sekä osaamisen kehittämisen kartoituksen avulla. Neuvonnan ympärille on muodostunut oma ekosysteeminsä, johon kuuluvat neuvonnan lisäksi TE-palvelut, Kela, oppilaitokset, terveydenhoito, päiväkodit sekä Vantaa infot.

Osahankkeen myötä Vantaalla on nykyään paremmin tiedossa Omavalmentajien osaamisprofiilit ja mahdolliset osaamisvajeet, joiden kehittämiseksi on laadittu osaamisen kehittämisen suunnitelma.

Tuloksiin sisältyy myös yhteistyö oppilaitosten ja työnantajien sekä muiden toimijoiden kanssa sekä laadittu yhteistyön ja vastuunjaon toimintamalli osaamisen kehittämisen ja oppilaitosyhteistyön kytkemiseksi palvelurakenteisiin. Vantaalla on myös toteutettu opinnollistamisen mallien kartoitus ja panostettu palvelun tunnettuuden kohentamiseen.

Lisäksi tuloksiin voidaan lukea tiivistynyt työnantajayhteistyö, kehittyvä ja vahvistuva kehittämis- ja yhteistyö organisaatiorajojen yli sekä eri toimijoiden keskuudessa lisääntynyt ymmärrys toisten toimijoiden toiminnan sisällöistä.

2.1.8. Laurea ammattikorkeakoulu

Laurea AMK:n osahankkeen toiminta kytkeytyy seuraavan työpaketin toteuttamiseen:

- WP1: Matalan kynnyksen neuvonta- ja ohjauspalveluiden kehittäminen

Laurean osatoteuttama hanke keskittyy Vantaan osahankkeen tavoitteen 2 toteuttamiseen. Laurea tuo tämän tavoitteen tueksi vahvan osaamisen erityisesti osaamistarpeiden arvioinnin, koulutuksen sekä digitaalisten ratkaisujen osalta.

Tavoitteet

Laurealla ei ole osahankkeessa omia tavoitteita, vaan korkeakoululle asetetut tavoitteet noudattavat Vantaan osatoteutuksen tavoitteita.

Toimenpiteet

Alkuperäisessä suunnitelmassa Laurean tavoitteena oli miettiä järjestelmäasioita. Näistä luovuttiin, koska ne tulevat annettuina työvoimapalveluissa. Vuonna 2020 toteutettiin hankesuunnitelman sisällön ja yhteistyön suunnittelu yhdessä Vantaan kaupungin kanssa sekä asemoinnin uudelleen tarkastelu kevään aikana muuttuneiden olosuhteiden pohjalta. Muuttuneilla olosuhteilla viitataan tässä etenkin työllisyyden kuntakokeilun käynnistymiseen. Laureassa on ollut tahtotilana kuulla sekä asiakkaita että työntekijöitä osana asiakasohjausprosessin kehittämistä.

Laurean osahankkeessa on benchmarkattu elinikäiseen oppimiseen liittyvää toimintaa (Iceland lifelong guidance), jota Osaamo-hankkeessa haluttiin hyödyntää. Samoin Laureassa tutustuttiin nuorten Ohjaamon toimintaan sekä toteutettiin muiden vastaavien toimintatapojen kartoitusta. Laurean asiantuntijat ovat etsineet materiaaleja matalan kynnyksen neuvonta- ja ohjauspalveluiden hyödynnettäväksi.

Yksi keskeinen osahankkeen toimenpide ovat olleet kehittäjäasiakas ja kehittäjätyöntekijä -työpajat. Laurea on toteuttanut 20 työpajan ketjun, johon on osallistunut 16 eri kehittäjätyöntekijää ja 2 kehittäjäasiakasta. Työpajoissa on etsitty uusia ideoita ja ajatuksia neuvonta- ja ohjauspalvelun kehittämiseksi. Asiantuntijat ja kehittäjät tapaavat vielä kerran tänä vuonna. Kutsuttiin työnhakijoita, saatiin vain kaksi, ja haettiin Vantaan ja Keravan kaupungeista omavalmentajia. Näistä työpajoista nousi erilaisia kehittämisasioita esiin. Näitä on esitetty kaupungin johdolle kahteen otteeseen (ainakin). Tulee myös kirjallinen raportti. Ollaan myös luomassa matalan kynnyksen neuvonta- ja ohjauskonseptia.

Laureassa on myös toteutettu Omavalmentajuuteen liittyvää valmennusta (3 x 2 x 2 ryhmää valmennusta + välitehtäviä). Valmennusten keskiössä on ollut asiakkaan kohtaaminen sekä oman omavalmentajuuden kehittäminen.

Loppuvuonna 2021 osahankkeessa oli käynnissä Omavalmentaja –valmennuksen materiaalin jalostaminen yleisesti jakelukelpoiseen muotoon. Laurean tavoitteena on, että valmis materiaali voitaisiin tallentaa 6Aika Osaamon sivuille, jolloin se olisi muidenkin 6Aika-toimijoiden hyödynnettävissä.

Tulokset

Laurean osahankkeessa on käyty systemaattisesti läpi sitä, mitä asiakasprosessiin pitäisi kuulua. Toteutettujen työpajojen avulla on tunnistettu kehittämistarpeita. Työpajoissa hyödynnetyn biqva -prosessin vahvuutena pidetään sitä, että mallin avulla on saatu sekä asiakkaiden että työntekijöiden mielipiteet asiakasprosessiin liittyvistä kehittämistarpeista esiin.

Asiakasprosessia on kehitetty nojautumalla asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksiin,

Osahankkeen tuloksiin lukeutuu myös omavalmentajien kouluttaminen, joka on auttanut omavalmentajia löytämään oman roolinsa uudessa (kuntakokeilun myötä syntyneessä) organisaatiossa. Laurean Omavalmentajien koulutukseen K2021 on osallistunut 80 omavalmentajaa. Koulutus tarjoaa askeleita asiakaslähtöiseen omavalmentajuuteen. Laurean osahanke on laatinut materiaalin itseopiskeluun ja valmennuksen rakentamiseen. Tätä materiaalia voidaan hyödyntää myytäessä Laurean valmennuspalveluita sekä opetuksen tukena. Toteutettujen koulutusten yhteydessä on noussut esiin kehittämisideoita. On kuitenkin epäselvää, missä määrin näitä ideoita viedään Vantaan ja Keravan kaupunkien organisaatioissa eteenpäin.

Kuva 7. Askeleet asiakaslähtöiseen omavalmentajuuteen (lähde: Laurea AMK)

Koska Laurea on toteuttanut omaa kokonaisuuttaan tiiviisti Vantaan kaupungin osahankkeen kanssa, on yhteistyö toimijoiden välillä vahvistunut entisestään. Lieneekin todennäköistä, että yhteistyö jatkuu jossakin muodossa myös tulevaisuudessa.

Taulukko 2. Osahankkeiden tuloksia

Osahanke	**Tunnistetut tulokset**
BusinessOulu / Oulun kaupunki	BusinessAseman neuvonta- ja ohjauspalvelut (lähi- ja etäpalveluna), asiakkuusneuvojat, uudistettu puhelinpalvelu, bookings-varausjärjestelmä, yhteistyöverkoston laajentuminen, JobCorner
Helsingin kaupunki	Työnhakutori vieraskielisille asiakkaille, vieraskielisten uraohjaus arabiaksi, englanniksi ja somaliksi, muun henkilökunnan perehdyttäminen vieraskielisten kohtaamiseen, tiedottaminen vieraskielisten uraohjauksesta, vieraskielisille kohdennettu viestintä, omakielinen CV-materiaali
Tampereen kaupunki ja Tredu	Kurkista, Kokeile, Kouluttaudu-konsepti, sisäinen ja ulkoinen verkostoituminen, asiakasohjaus ja koulutusmahdollisuudet sote-alalle, soteagenttitoiminta, yritysyhteistyö, Futural Skills
TAKK	Työpaikka OPO-palvelu, räätälöidyt yrityskoulutukset, tiivistynyt yhteistyö Tampereen konsortion kesken
TAMK	Uraohjauksen puhelinpalvelu oppilaitoksen ulkopuolisille, työpajat, joista saatu tietoa työelämän tarpeista (osaamisen kehittäminen), työpajakonsepti, Sote-alan yhteistyön tiivistyminen TAMK:n organisaatiossa, verkostoituminen

Turun kaupunki	Tule töihin -tapahtuma, konsepti matalan kynnyksen palvelusta (alkupalvelumalli), sähköisten työkalujen hyödyntäminen (Bookings, ForeAmmatti, Varaamo)
Vantaan kaupunki	Asiakas- ja palveluprosessien yhdenmukaistaminen, työllistymissuunnitelman kehittäminen, työnantajayhteistyön kehittäminen, matalan kynnyksen neuvonta- ja ohjauspalvelu -neuvontapiste
Laurea AMK	Biqva prosessi, kehittäjätyöntekijöiden ja -asiakkaiden työpajat, omavalmentajuuden kehittäminen ja siihen liittyvä materiaali, asiakasymmärrys

2.2. Toimintojen juurtuminen

2.2.1. Juurtuminen

Helsingin osahankkeen myötä maahanmuuttajille kohdennettu työvoimapalvelu on tullut näkyväksi, ja maahanmuuttajien tietoisuutta työvoimapalveluista on pystytty lisäämään. Hankehenkilöstön arvion mukaan kohderyhmä on tavoitettu hyvin ja asiakkaat ovat oppineet asioimaan omalla äidinkielellään, minkä voidaan arvioida madaltaneen kynnystä hakeutua palvelujen piirin. Hankkeen aikana opittuja työmalleja on jatkettu myös hankkeen jälkeen. Maahanmuuttajille kohdennettu työnhakutori on jatkanut toimintaansa Itäkeskuksessa. Kaupungin toimijoiden tietoisuus maahanmuuttajien erityistarpeista työvoimapalveluissa on lisääntynyt, ja viestinnässä huomioidaan maahanmuuttajien tarpeet aiempaa yleisemmin. Hankkeen voidaan arvioida rikastaneen pysyvästi työvoimapalveluiden kokonaisuutta vähintään laajentamalla tietoisuutta maahanmuuttajien erityistarpeista työvoimapalveluissa.

Oulussa Osaamo-hankkeen ja työllisyyden kuntakokeilun toiminnot on toteutettu osittain yhteisesti, eikä Osaamo-hankkeen vaikutuksia voida kaikilta osin erottaa selkeästi. Toisaalta tulosten juurtumisen kannalta tiivis yhteistyö parantaa Osaamo-hankkeen resursseihin nojanneen kehitystyön tulosten juurtumista hankkeen jälkeen, mikäli kuntakokeilussa nähdään tulosten edistävän yhteistä tavoitetta. Pohjoismaisen työvoimapalvelumallin jatkuvuudelle tullaan varaamaan resurssit Osaamo-hankkeen päätyttyä. Ohjaus- ja neuvontapalveluiden kehittämistyö on suunniteltu toteutettavan kuntakokeilun palvelutiimien esimiesten sekä TE-toimistoon rekrytoitavan uuden koordinaattorin työpanoksilla. Lisäksi useita toimintoja yhteiskehitetään jatkossa BusinessOulun muiden tiimien kanssa yhteistyönä esim. rekry-, koulutus- ja Pesti-tiimien kanssa.

BusinessOulun alkuvaiheen palvelut ja neuvontatiimin toiminta on saatu juurrutettua työvoimapalvelujen perustyöhön. Asiakasneuvojan työnkuvaan tulee kuulumaan myös verkostotyön kehittäminen hankkeen jälkeen, mikä parantaa edellytyksiä jatkaa työvoimapalvelujen yhteiskehittämistä pysyvänä käytäntönä. Myös Job Corner -toimintamalli on otettu pysyvästi käyttöön, ja toiminta on vastuutettu BusinessOulun Pesti-tiimille. Tavoitteena olleen matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapisteen BusinessAseman toiminta ei käynnistynyt koronapandemian vuoksi täysipainoisesti, mutta toimintaa on päästy haasteista huolimatta kokeilemaan. BusinessAseman aukiolorajoitteista huolimatta palveluneuvonnan toimintamalli on saatu juurrutettua pysyväksi toiminnaksi, mikä voidaan arvioida merkittäväksi onnistumiseksi. Asiakasneuvojien työnkuvaa on tarkennettu, ja neuvontapalveluihin on lisätty pysyvästi resursseja. Palveluohjauksen tueksi on kehitetty ja otettu käyttöön digitaalinen ratkaisu varausten koordinoimiseksi (3MS). Hankkeessa on edistetty verkostoyhteistyötä ja onnistuttu luomaan palveluneuvonnan tavoitteiden näkökulmasta organisaatiorajat ylittävää työllisyyspalvelujen kokonaisuutta. Tulosten juurtuminen on mahdollistunut pitkäjänteisellä suunnittelulla, juurtumistyön vastuiden selkeällä määrittelyllä ja uusien toimintakäytäntöjen riittävillä resursseilla.

Tampereen osahankkeen tulosten erottaminen perustyöstä on osittain vaikeaa. Hankkeen keskeisimpänä tuotoksena mainitaan Kurkista, Kokeile, Kouluttaudu -konsepti, joka soveltuu tuotteena mille tahansa toimialalle. Konseptia on muokattu Tampereella eri tarkoituksiin soveltuvaksi. Sama pätee soteagenttitoimintaan, jolla on tehty sote-alaan liittyviä mahdollisuuksia näkyväksi. Soteagenttien ohella kaupungissa voisi olla myös jonkun toisen toimialan agentteja. Myös TAMKin uraohjauspalvelu on jäänyt pysyväksi käytännöksi. Hankkeessa kehitettiin Työpaikka-OPOn toimintamalli, mutta hankkeen aikana toimintaa ei ehditty pilotoida, eikä juurtumisen edellytyksiä sen osalta voida arvioida. Tavoitteenasettelun ongelmat ja projektihenkilöstön vaihdokset hankeaikana vaikeuttivat tulosten saavuttamista. Hankkeessa

rakennettu sidosryhmäverkosto vahvistui ja yhteistyö jäänee osaksi organisaatioiden arkityötä myös hankkeen jälkeen. Sidosryhmäyhteistyötä ei kuitenkaan pystytty vielä hankkeen aikana ulottamaan yhteisiksi palveluketjuiksi, eikä yhteistyön varmistamiseen luotu organisaatiorajat ylittäviä rakenteita. Koronapandemian vuoksi tavoitteena ollut kohtaamis- ja osaamiskeskuksen perustaminen jäi toteuttamatta, mutta pääosin hankkeen tavoitteiden edistämiseksi on löydetty vaihtoehtoisia keinoja. TAMKin uraohjauspalvelusta saatujen kokemusten perusteella voidaan arvioida, että myös Työpaikka OPO-toimintamallin juurtumiselle on hyvät edellytykset. Juurtuminen edellyttää toimintamallin onnistunutta pilotointia ja toimintamallin resurssien varmistamista hankkeen päätyttyä.

Turun osahanke on paneutunut digitaalisten palveluiden kehittämiseen. Kehitystyötä on tehty tiiviissä yhteistyössä työllisyyden kuntakokeilun kanssa. Hankkeen aikana kehitettyjä digitaalisia palveluja on otettu pysyvään käyttöön, ja sähköisten työvälineiden hyödyntämisen voidaan nähdä juurtuneen työvoimapalveluiden arkityöhön. Henkilökunnan käytössä oleva asiakastilojen varausjärjestelmä Varaamo on otettu käyttöön, ja myös Foreammatti-palvelun käyttöönotto on saatu liikkeelle hankeaikana. Foreammatti-palvelun käyttöönoton kehitystyö on ollut osa kuntakokeilua, ja Osaamo-hanke on ollut mukana kehitystyössä. Myös asiakkaiden ajanvarausjärjestelmä Bookings on otettu käyttöön osittain. Turussa Osaamo-hanke on onnistunut lisäämään työllisyyspalvelujen toimijoiden tietoisuutta toisistaan, ja verkostoyhteistyö on lisääntynyt hankkeen aikana. Erityisesti yritysyhteistyö on parantunut hankkeen toimien ansiosta. Tosin hankkeen aikana esille tulleet erot Turun kaupungin ja TE-palvelujen toimintatavoissa ovat hidastaneet joustavien yhteistyökäytäntöjen käyttöönottoa. Digitaalisten palvelujen kehitystyön ohella hankkeessa luotiin dokumentaatio työvoimapalvelujen tapahtumanjärjestäjän ohjeistukseksi, mikä jää hyödynnettäväksi myös hankkeen jälkeen.

Vantaan osahankkeessa juurtuneita käytäntöjä ovat erilaiset hankkeen aikana kehitetyt mallit. Näitä ovat asiakkaan palveluprosessimalli (jota hiotaan edelleen Pohjoismaista työvoimapalvelumallia varten), laaja palvelutarpeen kartoituksen ja osaamisen kehittämisen malli, työllistymissuunnitelman luomisen malli sekä osaamisen kehittämisen oppilaitosyhteistyön malli. Matalan kynnyksen neuvontapalvelun palvelusisällön kehittäminen on vielä käynnissä. Laurean osahankkeen tuloksilla (biqva-malli ja valmentava työote -koulutus) voidaan olettaa olevan edellytykset juurtua työkäytäntöihin. Juurtuminen edellyttäisi työmallien suunnitelmallista käyttöönottoa ja työllisyyspalveluiden henkilöstön perehdyttämistä työmallien hyödyntämiseen. Tulosten juurruttamistyö on hankesuunnitelman mukaisesti suunniteltu toteutettavan alkuvuoden 2022 aikana. Avainhenkilöiden vaihtuvuus hankkeen aikana sekä haasteet osahankkeen toteuttajien välisten vastuiden organisoinnissa ja hanketoimijoiden vuorovaikutuksessa ovat todennäköisesti hidastaneet tulosten juurtumista ja heikentäneet pysyvien työkäytäntöjen syntymistä. Hankkeessa syntyneet verkostot jäävät todennäköisesti hyödynnettäväksi, mutta niiden toimintaa ei voida vielä arvioida. Myöskään hankkeen aikana tuotettujen opetusmateriaalien hyödyntämisen jatkuvuutta ei ole voitu vielä todentaa. Yhteistyöverkostojen pysyvyyden, kehitettyjen työkäytäntöjen juurtumisen ja tuotettujen opetusmateriaalien hyödyntämisen riskinä on se, että Osaamo-hankkeen tulosten juurtumistyötä ei ole vastuutettu, eikä kehitystyön tulosten hyödyntämiselle ole asetettu pitkän aikavälin tavoitteita.

2.2.2. Synergia

Osahankkeet ovat toimineet itsenäisesti, ja hankkeita on toteutettu pääosin toisistaan erillisinä. Osahankkeiden omat tavoitteet painottuivat paikallisiin tarpeisiin, ja kehitystyö rakennettiin paikallisten toimijaverkostojen varaan. Paikallisissa osahankkeissa on rakennettu organisaatiorajoista riippumattomia

verkostoja, ja paikallisten toimijoiden välillä on tunnistettu synergiahyötyjä. Etenkin palveluohjauksen toimintamallien kehitystyössä toimijoiden välisen yhteistyön on nähty tiivistyvän.

Hankkeet ovat jakaneet jonkin verran tietoa tuloksistaan ja osahankkeissa kehitetyistä toimintamalleista muille osatoteuttajille, mutta valtakunnallisia toimintamalleja ei ole edistetty ponnekkaasti osahankkeiden yhteistyönä.

Hankkeiden välille ei ole syntynyt tiivistä yhteistyötä, mikä on johtunut ainakin osittain henkilökohtaisten tapaamisten vähäisyydestä. Hankkeessa oli tavoitteena järjestää säännöllisiä työpajoja kaikissa hankekaupungeissa, mutta koronatilanteen vuoksi tavoitteesta jouduttiin luopumaan. Osaamo-hankkeen tavoitteissa olleita työpajoja ja yhteisiä kokoontumisia on järjestetty rajoitusten vuoksi pääasiassa virtuaalisesti, jolloin luottamuksellisten yhteistyösuhteiden muodostuminen toimijoiden välillä on ollut ymmärrettävästi hidasta.

Osahankkeiden välisen tiedonvaihdon ja 6Aika-kokonaisuuden tavoitteiden ymmärtämisen avaintekijänä on pidetty Oulun osahankkeelle vastuutetun koordinoinnin onnistumista. Aktiivinen yhteydenpito osahankkeisiin on edistänyt jonkin verran yhteistyötä osatoteuttajien välillä, vaikka toimijoista ei ole muodostunut tiivistä yhteiskehittämisen verkostoa.

Osaamo-hankkeen kanssa samanaikaisesti käynnissä olevan työllisyydenhoidon kuntakokeilun toiminnot ovat olleet samansuuntaisia kuin Osaamo-hankkeen osatoteuttajien kehitystyö. Lisäksi toimijat ovat olleet osin samoja. Osaamo-hankkeen tulosten erottaminen kuntakokeilusta on jossain määrin hankalaa, eikä se palvelujen kehittämisen ja tarpeiden tunnistamisen näkökulmasta ole myöskään tarkoituksenmukaista. Arviointihavaintojen perusteella voidaan todeta, että kuntakokeilun ja Osaamo-hankkeen tavoitteet ja toimenpiteet ovat tukeneet toisiaan, ja etenkin organisaatiorajat ylittävän verkostotyön edellytykset ovat parantuneet tarkastelujakson aikana.

2.2.3. Haasteet

Hankkeen toteutus on osunut ajanjaksolle, jolla koronapandemiaan liittyvät rajoitukset ovat estäneet kasvokkain järjestettäviä tapaamisia. Halukkuus tavata kasvotusten on vaihdellut toteuttajien keskuudessa.

Tiedonvaihtoa ja osaamisen jakamista on haastanut, että osa toimijoista ollut varovaisia osallistumaan keskusteluihin palavereissa. Osahankkeet ovat toimineet itsenäisesti, ja muiden osatoteuttajien toiminnot eivät välttämättä ole motivoineet hanketoimijoita laajentamaan kehittämisnäkökulmaa paikallistasolta valtakunnalliseksi kehittämiseksi. Hankkeissa kehitettyjen toimintamallien laajempi käyttöönotto ja tiedonvaihto toimijoiden välillä on ollut ajoittain hankalaa myös hankkeissa tapahtuneiden henkilövaihdosten vuoksi.

Toinen haasteita aiheuttanut tekijä on ollut työllisyyden kuntakokeilu. Työllisyyden kuntakokeilun käynnistäminen oli kunnille merkittävä, resursseja syönyt ponnistus. Resursseja on ollut ohjattava ensisijaisesti kuntakokeiluun, hanketyön jäädessä toissijaiseen asemaan. Kuntakokeilun alkua kuvattiin tulipalojen sammuttamisena ja toimintana, joka ei toteutunut suunnitellulla tavalla. Kuntakokeilu on muokannut rakenteista uusiksi, tuonut uusia, erilaisen taustan sekä ajattelu- ja toimintatavat omaavia työntekijöitä organisaatioihin ja aiheuttanut myös haasteita organisaatioiden sisällä, muun muassa henkilösuhteissa. Kuntakokeilu ei ole ollut kaikkialla ongelmaton ja sillä on ollut heijastusvaikutuksia Osaamo-hankkeen toteutukseen.

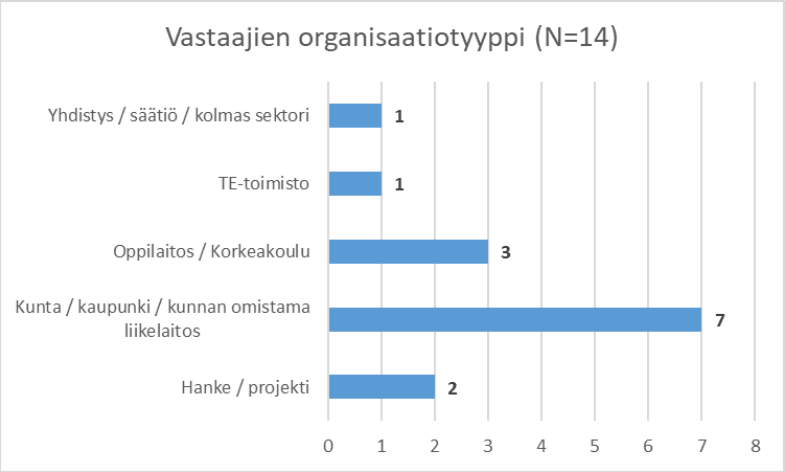
Kolmas, muutamassa osahankkeessa havaittu haaste liittyy hankehenkilöstön rooleihin. Näissä tapauksissa roolit ovat olleet joko liian lähellä toisiaan tai niitä ei ole määritelty riittävän selvästi. Eräässä osahankkeessa

projektipäälliköllä ja muulla hankehenkilöstöllä oli samoja tehtäviä, mutta projektipäällikön aika kului lähinnä hallinnollisten tehtävien hoitamiseen. Tällöin hankehenkilöstä kuormittui tehtävistä, joiden hoitamiseen olisi tarvittu enemmän kuin yhden henkilön työpanos. Eräässä toisessa osahankkeessa roolien epäselvyys näkyi siinä, että hankkeeseen nimetyllä henkilöllä ei ollut varmuutta siitä, oliko hän projektipäällikkö, suunnittelija vai valmentaja.

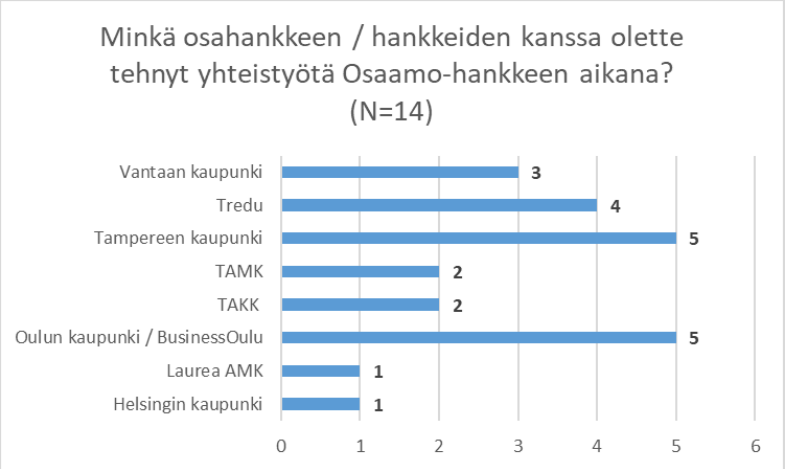
2.3. Sidosryhmien havainnot

Osaamo-hankkeen sidosryhmien havaintoja tiedusteltiin sidosryhmille kohdennetulla kyselyllä. Kyselyyn vastasi yhteensä 14 sidosryhmien edustajaa, joista yli puolet olivat kunta- tai kaupunkiorganisaatioista. Vastaukset kattoivat Helsingin, Vantaan, Tampereen ja Oulun osahankkeet.

Kuva 8. Kyselyvastaajat organisaatiotyypeittäin



Kuva 9. Osahankkeet, joiden kanssa vastaajat ovat tehneet yhteistyötä Osaamo-hankkeen aikana

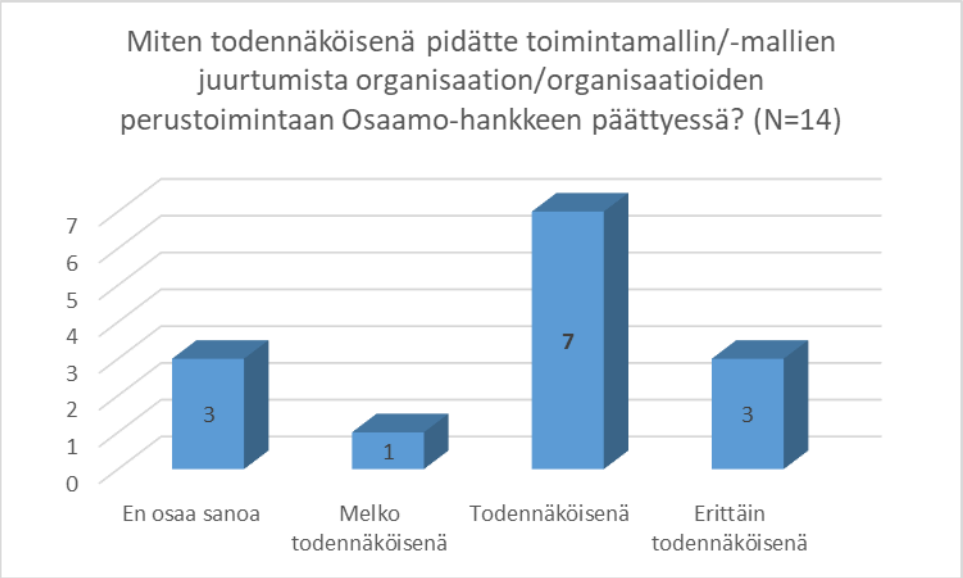


Kyselyyn vastanneet sidosryhmät tunnistivat hankkeiden tuloksina erityisesti palveluohjaukseen liittyvät konkreettiset uudet toimintamallit. Palveluohjauksen käytäntöjen kehitystyötä ja osahankkeiden ympärille rakentuneita paikallisverkostoja pidettiin hankkeiden onnistumisina. Paikkakunnilla, joissa hankkeen myötä oli luotu uusia palveluita tai tavoitettu uusia kohderyhmiä työvoimapalveluihin, hankkeiden nähtiin onnistuneen palveluverkon rikastamisessa ja tuottaneen vaikuttavia toimintamalleja.

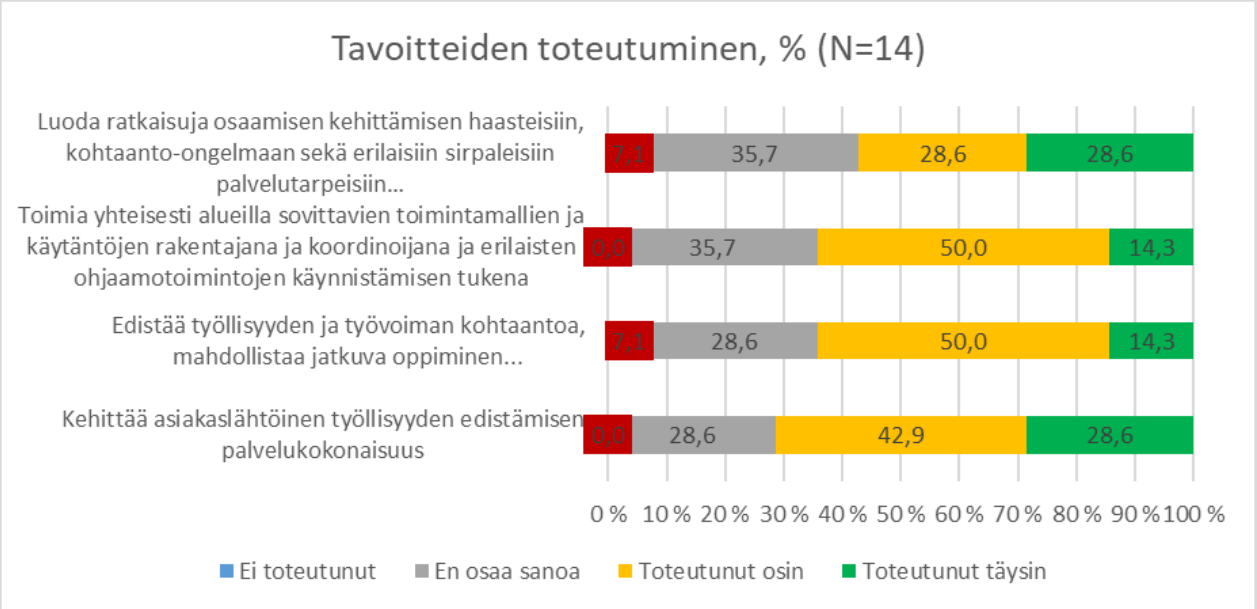
Osaamo-hankkeen selkeimpinä vaikutuksina nähtiin näkyvyyden lisääntyminen ja työvoimapalvelujen verkostojen rakentuminen paikallisesti. Uusien palvelumuotojen kehitystyön käynnistäminen on hyödyttänyt myös sidosryhmien toimintaa. Hankkeessa aloitettua palveluohjauksen toimintamallien kehitystyötä jatketaan edelleen useilla paikkakunnilla. Jatkuvan kehittämisen ja toimintamallien juurtumisen varmistaminen edellyttää yhteistyön koordinointia ja kehittämistyön resurssien varmistamista myös hankkeen jälkeen.

Kyselyn vastaajat eivät osanneet varmasti tunnistaa hankkeen tulosten ja vaikutusten pysyvyyttä. Kyselyyn vastanneet pitivät silti pääsääntöisesti todennäköisenä, että Osaamo-hankkeessa kehitetyt toimintamallit juurtuvat arkityöhön hankkeen päätyttyä (ks. kuva 10). BusinessAseman palvelupiste, JobCorner -toiminta sekä Kurkista, kokeile, kouluttaudu -konsepti ovat toimintamalleja, jotka kyselyvastausten perusteella juurtuvat erittäin todennäköisesti organisaatioiden toimintaan. Vastaajat kokivat myös, että kehitystyössä mukana olleiden työntekijöiden osaaminen sekä sidosryhmien ja asiakkaiden tietoisuus työllisyyspalveluiden mahdollisuuksista on lisääntynyt hankkeen vaikutuksesta.

Kuva 10. Toimintamallien juurtumisen todennäköisyys



Kuva 11. Osaamo-hankkeelle asetettujen tavoitteiden toteutuminen



3. Yhteenveto

3.1. Johtopäätökset

Osaamo-hankkeen toteutus käynnistyi aikana, jolloin toimintaympäristöön vaikutti kaksi merkittävää tekijää – koronapandemia ja työllisyyden kuntakokeilu. Molemmat tekijät ovat haastaneet hankkeen toteutusta.

Ensin mainitun johdosta matalan kynnyksen palveluiden kehittäminen – asiointi henkilökohtaisesti palvelupisteessä – oli rajoitusten voimassa ollessa mahdotonta. Toisin kuin hankesuunnitelmaan oli kirjoitettu, koronapandemian johdosta hankehenkilöstö ei voinut tavata toisiaan kasvotusten. Tapaamiset jouduttiin siirtämään etäyhteyksin toteutettaviksi. Etätapaamisissa vuorovaikutus on vaikeampaa, vähemmän osallistavaa ja heikommin luottamusta rakentavaa. Osahankkeiden välille ei ole syntynyt tiivistä yhteistyötä, mikä on johtunut ainakin osittain henkilökohtaisten tapaamisten vähäisyydestä. Hankkeessa oli tavoitteena järjestää säännöllisiä työpajoja kaikissa hankekaupungeissa, mutta koronatilanteen vuoksi tavoitteesta jouduttiin luopumaan. Osaamo-hankkeen tavoitteissa olleita työpajoja ja yhteisiä kokoontumisia on järjestetty rajoitusten vuoksi pääasiassa virtuaalisesti, jolloin luottamuksellisten yhteistyösuhteiden muodostuminen toimijoiden välillä on ollut ymmärrettävästi hidasta. Joissakin osahankkeissa korona vaikutti myös toiminnan sisältöön. Näin kävi esimerkiksi Tampereella, jossa fokus muuttui vielä aiempaakin vahvemmin sote-keskeiseksi.

Työllisyyden kuntakokeilun käynnistäminen oli kunnille merkittävä, resursseja syönyt ponnistus. Resursseja on ollut ohjattava ensisijaisesti kuntakokeiluun, hanketyön jäädessä toissijaiseen asemaan. Kuntakokeilu on muokannut rakenteista uusiksi, tuonut uusia työntekijöitä organisaatioihin ja aiheuttanut myös haasteita organisaatioiden sisällä, muun muassa henkilösuhteissa. Kuntakokeilu ei ole ollut kaikkialla ongelmaton ja sillä on ollut heijastusvaikutuksia Osaamo-hankkeen toteutukseen.

Hankkeen toteutuksesta vastanneessa hankehenkilöstössä on ollut paljon vaihtuvuutta. Vaihtuvuus hankehenkilöstössä on yleistä hankkeissa. Osaamon kohdalla jokaisessa osahankkeessa on ollut useita henkilövaihdoksia, osassa useampia vielä lähes samaan aikaan. Hyvästä perehdytyksestä huolimatta korkea henkilöstön vaihtuvuus heikentää tehokkuutta, kunnes uusi hankehenkilöstö on omaksunut uuden roolinsa ja sen mukaiset tehtävät.

Edellä mainituista haasteista huolimatta hankkeessa on tehty paljon toimenpiteitä, jotka ovat johtaneet tuloksiin. Lähes jokaisessa osahankkeessa on syntynyt konkreettisia, tunnistettavia tuloksia. Näitä ovat esimerkiksi BusinessAseman palvelupiste ja matalan kynnyksen neuvonta- ja ohjauspalvelu (Oulu), vieraskielisten palvelupiste Helsingissä, uraohjaus arabiaksi, somaliksi ja englanniksi (HKI), Kurkista, kokeile ja kouluttaudu -konsepti (Tre), Työpaikka OPO-palvelu (Tre), Tule töihin -tapahtuma (Tku), konsepti matalan kynnyksen palvelusta (alkupalvelumalli, Tku) sekä matalan kynnyksen palvelupiste Vantaan Tikkurilassa.

Nämä tulokset ovat samalla käytäntöjä, jotka ovat juurtumassa tai osin jo juurtuneet osaksi jokapäiväistä toimintaa organisaatioiden arjessa. Helsingissä maahanmuuttajille kohdennettu työvoimapalvelu on tullut näkyväksi, ja maahanmuuttajien tietoisuutta työvoimapalveluista on pystytty lisäämään. Oulussa on rakennettu matalan kynnyksen neuvonta- ja ohjauspalveluita BA:n yhteyteen, kehitetty palveluneuvontaa monikanavaisesti sekä lisätty asiakasneuvojien määrää. Tampereella kehitettyjä ja tuotteistettuja malleja (Kurkista, Kokeile, Kouluttaudu, Futural skills, urapolkuyritysmalli) voidaan jo nyt ottaa käyttöön uusien osaajien houkuttelemiseen toimialariippumattomasti. Samoin TAMKin uraohjauspalvelu on jäänyt pysyväksi käytännöksi ja Työpaikka-OPO -toimintamallillakin lienee edellytyksiä juurtua osaksi TAKK:in toimintaa.

Turussa sähköisten työvälineiden hyödyntämisen voidaan nähdä juurtuneen työvoimapalveluiden arkityöhön. Henkilökunnan käytössä oleva asiakastilojen varausjärjestelmä Varaamo on otettu käyttöön, ja myös Foreammatti-palvelun käyttöönotto on saatu liikkeelle hankkeen aikana. Vantaalla on keskitytty erilaisten mallien kehittämiseen ja käyttöönottamiseen. Lisäksi Tikkurilassa toimiva matalan kynnyksen palvelupiste on osa Vantaan kaupungin työvoimapalveluita.

Osaamo-hankkeen tuloksena odotettiin kansallista toimintamallia. Arvioinnin havaintojen perusteella varsinaista, kansallisella tasolla monistettavaa toimintamallia ei kuitenkaan ole syntynyt. Osahankkeet ovat toimineet itsenäisesti, ja hankkeita on toteutettu pääosin toisistaan erillisinä. Vallinneesta tilanteesta (kuntakokeilun käynnistyminen, koronapandemia) johtuen osahankkeiden omat tavoitteet ja toiminta painottuivat paikallisiin tarpeisiin, ja kehitystyö rakennettiin paikallisten toimijaverkostojen varaan.

Toimintaympäristössä tapahtuneissa isoissa muutoksissa osahankkeiden voimavaroja on keskitetty paikallisen tason ja nykyhetken tilanteiden ratkomiseen sen sijaan, että oltaisiin voitu yhdessä visioida tulevaa kansallista toimintamallia. Hankkeen toiminta-aikana toimintaympäristössä oli tiedossa ja suunnitteilla myös muita tulevaisuuteen vaikuttavia seikkoja kuten Pohjoismaisen työvoimapalvelumalliin siirtyminen, TE-palveluiden siirto kuntiin vuoden 2024 alusta sekä hyvinvointialueiden muodostaminen. Nämä loivat myös osaltaan epävarmuutta ja epätietoisuutta siitä, mihin suuntaan ja millaisiin rakenteisiin Osaamo-hankkeen käynnistämiä palveluja on mahdollisuus viedä esim. tuleva lainsäädäntö ja palvelurakenteet huomioiden.

Paikallisissa osahankkeissa on rakennettu organisaatiorajoista riippumattomia verkostoja, ja paikallisten toimijoiden välillä on tunnistettu synergiahyötyjä. Etenkin palveluohjauksen toimintamallien kehitystyössä toimijoiden välisen yhteistyön on nähty tiivistyvän, mitä hankkeessa on tavoiteltukin. Jokaisessa viidestä paikkakunnasta (Helsinki, Oulu, Tampere, Turku, Vantaa) yhteistyö paikallisten toimijoiden keskuudessa on vahvistunut, ja tietoisuus toisten palveluista ja prosesseista on lisääntynyt.

3.2. Suositukset jatkotoimenpiteistä

Osaamo-hanke / osahankkeet

Keskeneräiset toimenpiteet: Muutamissa haastatteluissa mainittiin loppukiri. Tiettyjen toimenpiteiden osalta toteutus oli vielä kesken. Hankkeen ollessa vielä joidenkin osahankkeiden osalta kesken, keskeneräiset toimenpiteet tulee saattaa loppuun. (onko esimerkiksi TAKK:ssa päästy pilotoimaan Työpaikka-OPO-palvelua tai onko Turussa päästy testaamaan alkupalvelumalliin liittyvää asiakasprosessia?).

Omistajuus / juurruttaminen: Tulee varmistaa – jos näin ei ole jo tehty – että hankkeen aikana kehitetyille toimintamalleille, konsepteille ja prosesseille on organisaatiossa omistaja myös hankkeen päätyttyä. Tämä pätee myös hankkeen aikana syntyneisiin verkostoihin. Ilman omistajaa tai fasilitaattoria mikä tahansa verkosto tai ekosysteemi näivettyy ennen pitkää.

Resursointi: Omistajuuden lisäksi toinen keskeinen tekijä ovat resurssit. Kehitettyjen toimintamallien pidemmän aikavälin vaikuttavuus edellyttää toteutukseen resursseja.

Tuloksista viestintä: Hankkeessa luoduista hyvistä käytännöistä / uusista toimintamalleista – esimerkiksi Kurkista, Kokeile ja Kouluttaudu -konsepti, omakielinen CV-materiaali jne. – voisivat hyötyä muutkin kunnat, kaupungit ja oppilaitokset. Tämä edellyttää aktiivista viestintää sekä toimijoiden sisäisissä että ulkoisissa verkostoissa. 6Aika-hankkeilta edellytetään viestintää vähintään 6Aika-verkkosivulla, jonne hankkeen tuloksista tulisi vähintään viestiä.

Tulevat hankkeet

Tavoitteenasetanta: Uusia hankkeita suunniteltaessa tulisi miettiä osahankkeiden ja koko hankkeen tavoitteiden suhdetta. Osaamon kohdalla osahankkeille annettiin mahdollisesti liian suuri vapaus asettaa omia tavoitteita, jolloin koordinaattorin tehtävä sekä tavoite kansallisen tason toimintamallista kävi mahdottomaksi.

Hankehenkilöstön roolit: Hankkeiden toteuttaminen edellyttää sekä substanssiosaamista että hanketoimintaan liittyvää osaamista. Jälkimmäisen tulee kyetä vastaamaan hankehallintoon liittyvistä asioita projektipäällikön ominaisuudessa. Hankkeita resursoitaessa tulisi varmistaa, että hanketta toteuttavien henkilöiden roolituksessa nämä molemmat osaamiset (substanssi + hankeosaaminen) täyttyvät. Riskienhallinnan ja jatkuvuuden näkökulmasta olisi parempi, että nämä roolit jakautuvat eri henkilöille ja että tämä on otettu huomioon jo hanketta suunniteltaessa.

Hankehenkilöstön vaihtuvuus: Liiallinen vaihtuvuus aiheuttavaa tehottomuutta, tyhjäkäyntiä ja syö valmiiksi vähäisiä resursseja mm. perehdytykseen kuluvasta ajasta johtuen. Toisaalta henkilöiden eteneminen urallaan on luonnollista eikä sitä pidä yrittää estää. Lisäksi vaihtuvuus on yleistä hankemaailmassa. Hanketta hallinnoiva organisaatio voisi yrittää vastata vaihtuvuushaasteeseen osoittamalla pysyvien toimintamallien syntymistä tavoittelevissa valtakunnallisissa hankkeissa projektinjohdon resurssit osaksi perustoimintaansa.

Seuranta: Useasta osahankkeesta koostuvissa kehittämishankkeissa hankkeen onnistumista tulisi seurata lähtökohtaisesti hankekokonaisuuden tavoitteiden ja resurssien kokonaistehokkuuden näkökulmista, eikä niinkään osahankkeiden tavoitteista lähtien.