



Laptuote -säätien Serveri -projektin arviointi

Päivi Kaski

2003

SISÄLTÖ

1. JOHDANTO
2. RAKENNETYÖTTÖMYYS JA VAIKEASTI TYÖLLISTYVÄT TYÖTTÖMÄT
 - 1.1 Pitkäaikaistyöttömyyden kehitys Etelä-Karjalassa
 - 1.2 Ikääntyvät työnhakijat
 - 1.3 Vajaakuntoisuus
 - 1.4 Maahanmuuttajien työttömyys
 - 1.5 Nuorten työttömyys
2. TYÖLLISYYSPROJEKTEISSA KEHITETTYJÄ SOSIAALISEN KUNTOUTUKSEN MALLEJA
3. TYÖLLISYYSHANKKEIDEN VAIKUTTAVUUDEN ARVIOINNISTA
4. SERVERI-PROJEKTIN TULOKSET
 - 4.1 Arvioinnin asetelma ja aineistot
 - 4.2 Työttömien työllistymisen esteitä
 - 4.2.1 Ohjausryhmän näkemykset työllistymisen esteistä
 - 4.2.2 Projektin henkilöstön näkemykset työllistymisen esteistä
 - 4.2.3 Työvoimaneuvojien maininnat työllistymisen esteistä
 - 4.2.4 Yhteenveto työllistymisen esteistä
 - 4.3 Työllistyminen määrällisten seurantatietojen perusteella
 - 4.4 Asiakkaiden kokemukset ja arviot projektista
 - 5.5. Projektin vaikuttavuus työhallinnon, projektin henkilöstön sekä ohjausryhmän arvioiden perusteella
 - 5.5.1 Palveluohjauksen malli
 - 5.5.2 Yritysyhteistyö
 - 5.5.3 Koulutuksen modulimalli
 - 5.5.4 Verkostoyhteistyö
 - 5.6 Ohjausryhmän merkitys projektille
 - 5.7 Projektin merkitys Lappeenrannan kaupungille ja yhteiskunnalle laajemmin
6. YHTEENVETO JA POHDINTA

1. JOHDANTO

Viime vuosituhatosen viimeinen vuosikymmen alkoi maassamme ennen kokemattomalla taloudellisella laskukaudella. Pitkittynyt talouslamba ja syvälle käyneet rakenteelliset muutokset yhteiskunnassa johtivat ennätystyöttömyyteen, jonka lievittyminen on ollut hidasta. Tuotanto- ja työelämän muutos on merkinnyt rakenteellisen työttömyyden juurtumista yhteiskuntaamme ja se näkyy erityisesti kaikkein heikoimmassa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden työllistymisen vaikeutena.

Rakenteellisen työttömyyden lievittäminen edellyttää rakenteellisia talous- ja työpoliittisia ratkaisuja, jollaisten perustaksi on muun muassa työministeriön toimesta tehty laajaa tutkimus- ja selvitystyötä. Myös seudullisesti ja paikallisesti laadittavat työelämän ja työllisyyspolitiikan linjaukset tarvitsevat lähtökohdakseen riittävää tietoa asioiden tilasta. Kun työttömyysongelmaa tarkastellaan yksilötasolta käsin, nousee esiin tarve vaikeasti työllistyvien henkilöiden osallisuuden ja työelämävalmiuksien lisäämiseen. Usealla paikkakunnalla pitkäaikaistyöttömyyden lievittämiseksi käynnistetyt työllisyys- ja osallisuusprojektit ovat osaltaan tuottaneet tietoa niistä malleista ja keinoista, joilla kaikkein vaikeimmassa työmarkkina-asemassa olevien tilannetta voidaan parantaa.

Lappeenrannassa käynnistyi vuosituhatosen vaihteen jälkeen useita projekteja, joissa etsitään malleja ja keinoja paikallisen työttömyysongelman ratkaisuun. Serveri-projekti oli ensimmäisiä vastauksia nopeasti kasvaneen pitkäaikaistyöttömien joukon tarvitseman palveluvalikoiman laajentamiseen. Tästä joukosta yhä useampi henkilö oli Lappeenrannassa toimeentulotuen varassa vailla ensisijaista työttömyysturvaa. Näitä toimeentulotukiasiakkaita oli enimmillään vuonna 2001 lähes 1700 henkilöä.

Serveri-projekti, yksilöllisen palveluohjauksen ja rajapinnat ylittävän verkostoyhteistyön malli, on Euroopan sosiaalirahaston, Kaakkois-Suomen TE-keskuksen ja Lappeenrannan kaupungin rahoittama työllisyysprojekti, jonka hallinnoijana on Laptuote-säätiö. Projekti käynnistyi vuoden 2001 alussa ja se päättyi 31.12.2003. Projektin taustayhteisössä, Laptuote-säätiössä, on pitkät sosiaalisen ja ammatillisen kuntoutustoiminnan perinteet. Tämän selvityksen tarkoituksena on kuvata ja nostaa esiin niitä asioita, joita Serverissä on onnistuttu luomaan ja kehittämään sosiaalisen ja ammatillisen kuntoutuksen alueella. Lisäksi raportissa myös arvioidaan projektin vaikutuksia ja tuloksia tehtyjen kysely- ja haastatteluaineistojen avulla.

Ritva-Liisa Puranen on kirjoittanut asiakaskyselyjä käsittelevän kappaleen 5.4., muilta osin raportin on kirjoittanut Päivi Kaski Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy:stä.

2. RAKENNETYÖTTÖMYYS JA VAIKEASTI TYÖLLISTYVÄT TYÖTTÖMÄT

Työministeriön asettaman rakennetyöttömyyttä selvittäneen asiantuntijatyöryhmän mukaan työttömyyden alentamiseksi tehtävien ratkaisujen kannalta olennaista on työmarkkinoiden rakenteellisten tekijöiden ymmärtäminen. Rakenteellinen työttömyys voidaan ymmärtää työvoiman kysynnän ja tarjonnan väliseksi kohtaanto-ongelmaksi, joka voi johtua:

- **osaamisen kohtaanto-ongelmasta:** elinkeinorakenteen, ammattirakenteen ja osaamisvaatimusten muuttuessa työvoiman ammattitaito ei vastaa muuttuvaa kysyntää

- **alueellisesta kohtaanto-ongelmasta:** työmarkkinoiden rakenteelliset ongelmat ovat osaltaan seurausta myös eriytyneestä alueellisesta kehityksestä. Työvoiman kysynnän ja tarjonnan rakenne on erityyppinen esimerkiksi taantuvilla teollisuusalueilla, maaseutualueilla ja kasvualueilla

- **työvoimakustannuksista ja työn tuottavuudesta:** alhaisen tuottavuuden toimialoilta jää työttömäksi henkilöitä, joiden työpanoksen kysyntä työmarkkinoilla on vähäistä

- **työn kannattavuuteen** liittyvistä tekijöistä: työn teon tulisi aina olla kannattavampaa työttömyysaikaisiin tukiin verrattuna

(Työministeriö 2003a,8)

Työttömyyden pitkittyminen ja sen muuttuminen pysyväisluonteiseksi on rakenteellisen työttömyyden keskeinen ilmenemismuoto. **Rakennetyöttömyys ilmenee pitkään jatkuvina tai toistuvina työttömyysjaksoina sekä työvoimapolitiittisten toimenpiteiden jälkeisessä sijoittumattomuudessa avoimille työmarkkinoille.** Mitä pidempään työttömyys kestää, sitä epätodennäköisempää on työllistyminen avoimille työmarkkinoille. **Ellei työttömyys pääty ensimmäisten kolmen kuukauden aikana, on työttömyyden päättymisen todennäköisyys jo lähes puolta heikompi 3-6 kuukautta työttömänä olleilla.** Työllistymisen todennäköisyys laskee tästä eteenpäin edelleen nopeasti työttömyyden keston kasvaessa. Yli puoli vuotta työttömänä olleista sijoittuu enemmän henkilöitä työvoimapolitiittisiin toimenpiteisiin kuin avoimille työmarkkinoille. **Pitkäaikaistyöttömyydestä avoimille työmarkkinoille sijoittuminen on nykyisin erittäin vähäistä.** Työministeriön arvion mukaan työttömien työnhakijoiden joukossa on noin 50 000 – 60 000 henkilöä, jotka eivät tosiasiallisesti ole työmarkkinoiden käytettävissä. (emt., 9)

Vaikeasti työllistyvät työnhakijat muodostuvat työministeriön mukaan seuraavista henkilöryhmistä:

- yhdenjaksoisesti pitkäaikaistyöttömät
- toistuvasti työttömät, joiksi katsotaan viimeisten 16 kuukauden aikana yhteensä vähintään 12 kuukautta työttömänä olleet
- työvoimapolitiittisilta toimenpiteiltä työttömiksi jäävät
- toistuvasti toimenpiteille sijoittuvat

Näitä vaikeasti työllistyviä henkilöitä oli koko maassa vuonna 2002 173700 henkilöä. Vaikeasti työllistyvien määrä on vähentynyt vuodesta 1997 noin kolmanneksella ja heidän työttömyysasteensa on laskenut keskimääräistä työttömyyden laskua enemmän. Erityisesti yhdenjaksoisen

pitkäaikaistyöttömyyden lasku on ollut nopeaa. Kun pysyväisluonteisempikin työttömyys on vähentynyt, työllistymättä jääneiden henkilöiden joukossa on entistä suurempi osa niitä, joilla on vakavia työllistymisen esteitä ja muita selvästi heikkomat työllistymismahdollisuudet. (emt., 10,15)

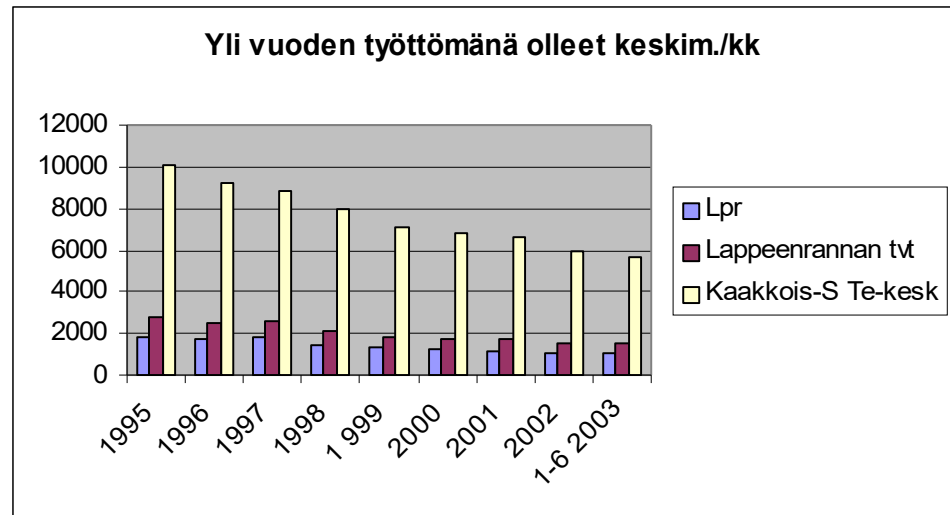
Suomen Akatemian rahoittamassa tutkimusprojektissa lokakuussa 2003 julkaistun raportin mukaan saatiin tulokseksi, että päinvastoin kuin yleisesti luullaan, työttömät eivät vieroksu työtä, nuoret ja ylivelkaantuneet eivät velkaannu hoitettoman rahankäytön takia eivätkä kuntalaiset kannata palvelujen supistuksia. Tutkimuksen mukaan työttömistä 63 prosenttia haluaa työtä, 60 prosenttia olisi valmis kouluttautumaan uuteen ammattiin, jos se takaisi varman työpaikan ja 63 prosenttia ottaisi vastaan koulutustasoa vastaamatonta työtä. Noin 40 prosenttia työttömistä kertoo masentuvansa usein työttömyydestään ja tuntevansa itsensä tarpeettomaksi. Työttömyys ei ole vapaaehtoinen valinta. (Kangas, 2003)

Työministeriön mukaan työllisyyden myönteistä kehitystä viime vuosina selittävät taloudellisen kasvun lisäksi työn kannustavuuteen tähdänneet uudistukset, uudistetut julkiset työvoimapolitiikka ja työvoimapolitiikka. Laman jälkeisessä noususuhdanteessa talouskasvu painottui aluksi vientisektorille, jolloin työvoiman kysynnän kasvu painottui korkeaa osaamista ja ammattitaitoa edellyttäviin työpaikkoihin. Parin kolmen viime vuoden aikana on myös vähäistä ammattitaitoa edellyttävien työtehtävien määrä alkanut kasvaa ja tämä näkyy myös vaikeasti työllistyvien tilanteen parantumisena. Vaikeasti työllistyvien määrät vaihtelevat TE-keskuksittain paljon. Heidän osuutensa työvoimasta on suurin Pohjois-Karjalan, Kainuun ja Lapin TE-keskusten alueilla, yli 10 prosenttia työvoimasta. Uudellamaalla heidän osuutensa on vain 4 prosenttia, mutta määrällisesti luku on selvästi muita alueita suurempi, noin 32 000 henkilöä. (Työministeriö 2003a,16-17)

Kun jo 1990-luvun lopulla puhuttiin rakennetyöttömyydessä ”kovasta ytimestä” voidaan ajatella, että tämä ydin on entisestään tiivistynyt ellei peräti koteloitunut. Työministeriön mukaan työvoimapolitiikalla voidaan kuitenkin merkittävästi vaikuttaa vaikeimmassa asemassa työmarkkinoilla olevien tilanteeseen. Useat kotimaiset ja ulkomaiset tutkimukset ovat osoittaneet, että **räätälöidyt työvoimapolitiikka, jotka on kohdennettu yksilöllisiin tarpeisiin ja joilla on yhteydet paikallisiin työmarkkinoihin, ovat tuloksiltaan vaikuttavinta työvoimapolitiikkaa.**

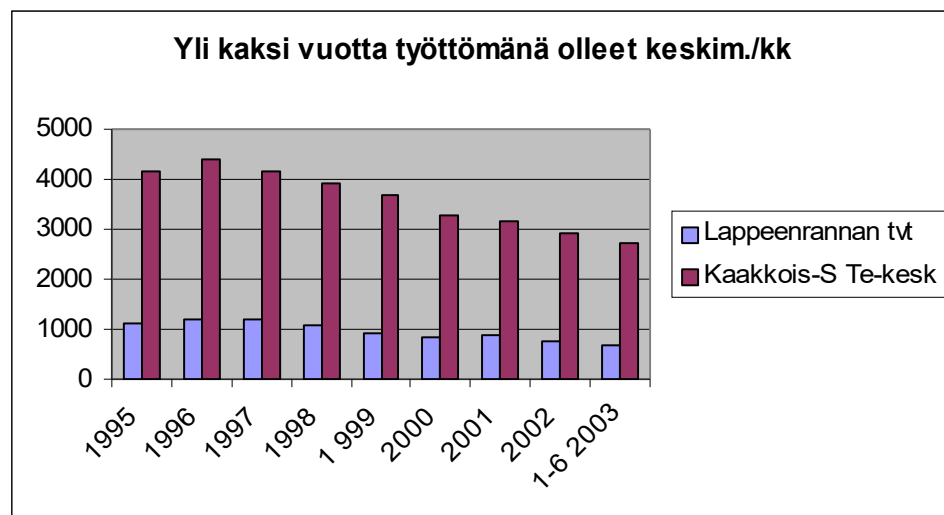
2.1 Pitkäaikaistyöttömyyden kehitys Etelä-Karjalassa

Seuraavassa kaaviossa on kuvattu yli vuoden yhdenjaksoisesti työttömänä olleet henkilöt Lappeenrannassa, Lappeenrannan työvoimatoimiston alueella ja Kaakkois-Suomen TE-keskuksen alueella. Kaakkois-Suomessa on yli vuoden työttömänä olleiden työllisyys parantunut jonkin verran koko maan keskimääräistä tilannetta hitaammin.



Lähde: Kaakkois-Suomen TE-keskus

Yli vuoden työttömänä olleita työnhakijoita oli Lappeenrannan kaupungissa vuoden 2003 ensimmäisellä vuosipuoliskolla keskimäärin 1013 kuukaudessa. Vuodesta 1995 määrä (1858) on laskenut 45 %. Lappeenrannan työvoimatoimiston alueella vastaava luku oli vuonna 1995 2740 ja vuonna 2003 1496. Vastaavana aikana Kaakkois-Suomen TE-keskuksen alueella yli vuoden työttömänä olleiden keskimääräinen luku väheni 43 prosenttia, 10049:stä 5678:aan. Koko maassa vähennys oli 140224 henkilöstä 73281:een eli 48 prosenttia. **Voidaan siis sanoa, että pitkäaikaistyöttömyys yli vuoden työttömänä olleiden kohdalla on Lappeenrannassa vähentynyt muuta Kaakkois-Suomea enemmän mutta vähemmän kuin koko maassa keskimäärin.**



Lähde: Kaakkois-Suomen TE-keskus

Yli kaksi vuotta työttömänä olleiden määrän huippuvuosi oli 1996. Tämän joukon määrän väheneminen ei ole ollut niin suoraviivaista kuin vähemmän aikaa työttömien kohdalla. Vuosien 1995 ja 2003 välillä heidän määränsä Lappeenrannan työvoimatoimiston alueella väheni 1128:sta 694:ään eli 38 prosenttia ja vastaavasti Kaakkois-Suomen TE-keskuksen alueella 35 %. Koko maassa määrä väheni 53620:stä 34170:een eli 36 %. **Lappeenrannan työvoimatoimiston alueella erittäin vaikeassa työmarkkina-asemassa olevien pitkäaikaistyöttömien määrä on vähentynyt enemmän kuin Kaakkois-Suomessa ja koko maassa.**

Vuoden 2004 talousarvioesityksessä esitetään työministeriölle lisää määrärahoja kuluvaan vuoteen verrattuna 7 prosenttia eli 152 miljoonaa euroa. Työttömille työnhakijoille tarkoitettujen aktiivitoimenpiteiden piirissä arvioidaan olevan ensi vuonna keskimäärin lähes 95000 henkilöä, johon sisältyy Euroopan sosiaalirahaston ohjelmien piirissä olevat 8000 henkilöä. Työttömistä työnhakijoista on erilaisten aktiivitoimenpiteiden piirissä tänä vuonna 31 prosenttia ja tämän osuuden arvioidaan kasvavan noin 33 prosenttiin ensi vuonna.

Työministeriön budjettiesitykseen sisältyy tavoitteena kaikille pitkäaikaistyöttömille laadittava aktiivintisuunnitelma. Pitkäaikaistyöttömien kuntoutusmahdollisuuksien ja eläke-edellytysten arviointia laajennetaan ja selvitysten määrä kaksinkertaistetaan vuoden aikana 5000:een. Työkykynsä pysyvästi menettäneet ohjataan asianomaisten tukijärjestelmien piiriin, kuten työkyvyttömyyseläkkeelle. (Työministeriö 2003c, 1-2)

Työministeriön selvityksessä tarkastellaan erityisiä työllistymisen esteitä ikääntyneiden, vajaakuntoisten, maahanmuuttajien ja nuorten työttömien osalta.

2.2 Ikääntyvät työnhakijat

Uudelleen työllistyminen vaikeutuu selvästi vanhemmissa ikäryhmissä. Yli 55-vuotiaista työttömistä yhdeksällä kymmenestä on suuria vaikeuksia sijoittua avoimille työmarkkinoille. Ikääntyvillä työnhakijoilla työllistymistä estävät keskimääräistä alempi koulutustaso ja vähäinen koulutusmotivaatio. Ikääntyneet työskentelevät usein ammattialoilla, joilla työvoiman määrä vähenee eivätkä työllisyysnäkyvät kannusta ammatinvaihtoon. Iällä näyttää olevan selvä työnhakuaktiivisuutta laskeva vaikutus, mikä osaltaan johtuu siitä, että ikääntyvät odottavat entisen työnantajan tarjoavan heille uutta työpaikkaa. Yli 55-vuotiaiden uudelleen työllistyminen selittyikin useimmiten palaamisella vanhaan työpaikkaan.

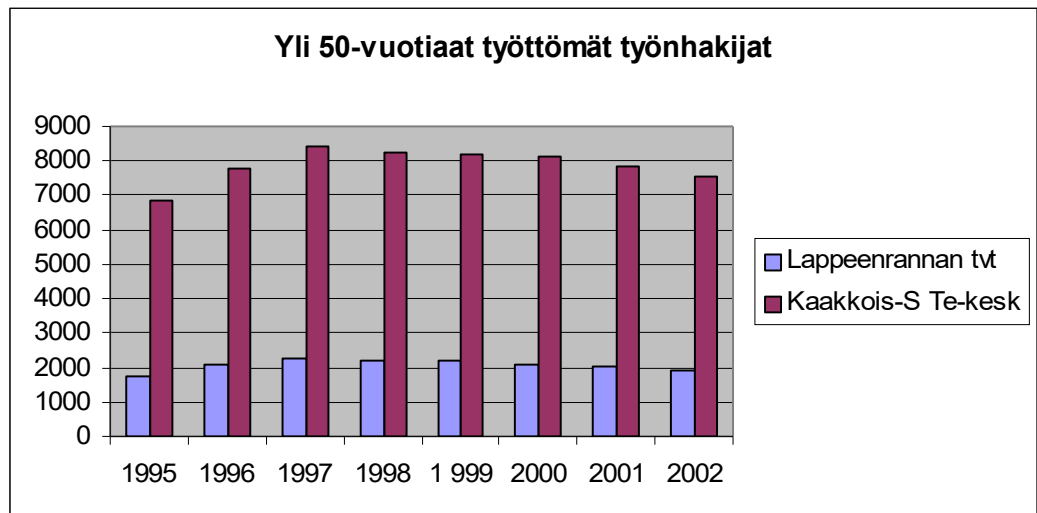
Passiivisimpia työnhakijoita ovat Työministeriön selvityksen mukaan eläkeputkessa olevat työttömät, joille täytyy yleensä olla tarjolla kohtuullisen hyvin palkattu työ, jotta se kannattaisi ottaa vastaan. (Työministeriö 2003a,23)

Ikääntyneiden pitkäaikaistyöttömien palvelutarveselvityksissä (IP-hanke) havaittiin, että noin kolmanneksella yli 50-vuotiaista työnhakijoista oli terveydentilaan ja työkykyyn liittyviä rajoitteita. Kolmannes oli ikänsä mukaisesti terveitä ja varsin työnhakuaktiivisia ja noin kolmannes oli eläkesuuntautuneita, muun muassa työttömyyseläkkeelle. Kohderyhmästä vain puolet arvioi olevansa työmarkkinoiden käytettävissä ja noin 10 prosentille oli tyypillistä erittäin passiivinen työnhaku, rikkonainen työhistoria, toistuvaistyöttömyys tai pitkä yhtäjaksoinen työttömyys. Vuoden kuluttua perustarveselvityksen tekemisestä vain kolme prosenttia ikääntyneistä pitkäaikaistyöttömistä oli sijoittunut avoimille työmarkkinoille. Tukityössä oli neljä prosenttia ja työvoimakoulutuksessa yksi prosentti tutkimukseen osallistuneista. Työttömänä oli edelleen 81 prosenttia. **IP-hankkeessa arvioitiin että palvelujärjestelmiä, koulutusta tai kuntoutusta tehostamalla ei saavuteta ratkaisevaa parannusta ikääntyneiden pitkäaikaistyöttömien työllisyyteen.** Pitkään työttömänä olleille, käytännössä työkyvyttömille henkilöille olisi annettava nykyistä selkeämmät vaihtoehdot siirtyä asianmukaisen eläketurvan piiriin niissä tapauksissa, joissa eläke-edellytykset ja heikko asema työmarkkinoilla tällaisia ratkaisuja puoltavat. (Rajavaara 2000)

Vuosituhannen vaihteen jälkeen havaittiin työttömyyseläkeputken käytön voimakas lisääntyminen ja työministeriössä kiinnitettiin huomiota sen tietoiseen käyttöön yritysten irtisanomistilanteissa. Havaittiin, että eläkeputken käyttö ja ikääntyvien irtisanominen on jatkunut laajana vielä laman jälkeisen taloudellisen nousun vuosina. Työllisyyspolitiikan linjauksissa päädyttiinkin työmarkkinaosapuolten välisiin sopimuksiin ja hallituksen päätöksiin eläkkeelle siirtymistä myöhentäviin ja työssä jatkamista edistäviin toimiin. Pyrkimyksenä on vuonna 2000 ja sen jälkeen työttömäksi jäävien 55-59-vuotiaiden henkilöiden aktiivinen työllistäminen normaaleille työmarkkinoille tarvittaessa koulutus- ja kuntoutustoimenpiteiden avulla. Jollei heidän työllistämisensä avoimille työmarkkinoille onnistu, heitä uhkaavan pitkäaikaistyöttömyyden torjumiseksi ja eläkeputken varhaiseläkeluonteeseen muuttamiseksi työhallinto suuntaa näihin työttömiin aktiiviseen työllistämiseen tähtääviä toimenpiteitä, viime kädessä tukityöllistämistä. Vuodelle 2002 55-59-vuotiaiden työllistämiseen varattiin 11,8 miljoonaa euroa, joilla työllistettiin 1 400 henkilöä, 850 kuntien työllistämistuella, 60 valtiolle ja loput yksityiselle sektorille.

Työministeriö 2003a, 24-25; 2003b, 51)

Kaakkois-Suomen TE-keskuksen tietojen mukaan Lappeenrannan työvoimatoimiston alueella yli 50-vuotiaiden työttömien keskimääräinen lukumäärä oli suurimmillaan vuonna 1997. **Ikääntyvien työnhakijoiden määrän muutos ei ole ollut yhtä suotuisaa kuin pitkäaikaistyöttömien.** Vuonna 2002 yli 50-vuotiaita työnhakijoita oli kuukausittain keskimäärin 1933. Vuoteen 1995 verrattuna (1739) lisäystä on tapahtunut 11 prosenttia. Kaakkois-Suomen TE-keskuksen alueella lisäys vastaavana aikana oli 9,9 prosenttia ja koko maassa lisäystä oli 2,2 prosenttia.



Lähde: Kaakkois-Suomen TE-keskus

2.3 Vajaakuntoisuus

Työministeriön tietojen mukaan vuonna 2002 työttömistä oli vajaakuntoisia koko maassa 16 prosenttia (39100 henkilöä). Samoin kuin ikääntyneiden kohdalla, myös vajaakuntoisten työttömyystilanne on heikentynyt koko maassa parantuneesta työllisyystilanteesta huolimatta. Tämä selittyy osin sillä että kaikista vajaakuntoisista yli 50-vuotiaita on yli kaksi kolmasosaa. Kun vuodesta 1997 vuoteen 2001 työttömien määrä laski runsaan neljänneksen, kasvoi

vajaakuntoisten työttömien työnhakijoiden määrä 12 prosentilla. (Työministeriö 2003a, 26)

Suurin osa vajaakuntoisista on aikuisia, jotka ovat olleet pitkään työelämässä. Heistä noin 53 prosentilta puuttui ammatillinen koulutus, mikä oli jonkin verran korkeampi osuus kuin työttömillä keskimäärin. Yleisin vajaakuntoisuuden syy on tuki- ja liikuntaelinsairaudet, jotka ovat vajaakuntoisuuden syy 37 prosentille vajaakuntoisista työttömistä. Toinen vaikeasti työllistyvä ryhmä koostuu mielenterveysongelmallisista, joita oli 16 prosenttia vajaakuntoisista työttömistä vuonna 2002. Tosiasiassa aktivointisuunnitelmien laatimisen yhteydessä on tullut esiin että tämä ryhmä on tosiasiassa tilastoitua suurempi. Vähäisen ammattitaidon ja katkonaisen työhistorian lisäksi tämän ryhmän työllisyysongelmiin liittyy myös heikko työkunto, mistä syystä monet heistä ovat tosiasiallisesti työkyvyttömiä. (Työministeriö 2003, 26)

Vaikka seurantatilastot kertovat vajaakuntoisten vaikeasta työllistymisestä ovat työministeriön rakennetyöttömyyttä selvittelleet asiantuntijat optimistisia: heidän mukaansa noin 50 prosenttia vajaakuntoisista työnhakijoista olisi työllistettävissä avoimille työmarkkinoille, mikäli olisi käytettävissä nykyistä tehokkaampia palveluja ja nykyistä pitkäkestoisempia koulutus- ja tukitoimenpiteitä. **Yksilöllisten ongelmien lisäksi vajaakuntoisten työttömyysongelman keskeinen syy on soveltuvien työpaikkojen puute.** (emt., 26)

Lappeenrannassa vajaakuntoisiksi tilastoitujen työnhakijoiden määrä on myös kasvanut tasaisesti vuoden 1995 342:sta aina vuoteen 2002 saakka, jolloin heitä oli 443. **Vuoden 2003 ensimmäisellä vuosipuoliskolla on kuukausittain työnhakijoina olleiden vajaakuntoisten keskimääräinen lukumäärä kuitenkin kääntynyt hienoiseen laskuun, heitä oli tilaston mukaan 428.** (Kaakkois-suomen TE-keskuksen tilasto).

Lappeenrannan työllisyysprojekteihin kohdistuvan tutkimuksen mukaan fyysisen vajaakuntoisuuden lisäksi työttömillä on psykososiaalista kuntoutustarvetta, joka lisääntyy ja monipuolistuu työttömyysajan pidentyessä. Monet-projektissa tuli esiin työttömien elämänotteeseen, itsetuntoon, motivaatioon ja realismiin lisäämiseen liittyviä kuntoutustarpeita. **Lakisääteinen kuntoutusjärjestelmä ei ole kyennyt vastaamaan näihin uusiin psykososiaalisen kuntoutuksen haasteisiin.** Myös peruskoulutuksen ja ammatillisen koulutuksen puutteet estävät työllistymistä. Haluttomuus koulutuksen pariin voi puolestaan selittyä oppimisvaikeuksilla ja aikaisemmilla kielteisillä koulutuskokemuksilla, mitkä tekijät tulisi myös selvittää ja ottaa huomioon koulutus- ja kuntoutustoimissa. Kaikilla kuntoutustoimia tarvitsevilla ei välttämättä ole diagnosoitua sairautta, mutta tarkemman selvittelyn ja moniammatillisen lähestymistavan avulla työllistymisen esteitä voidaan päästä purkamaan riittävän pitkäaikaisessa ja intensiivisessä työntekijä-asiakassuhteessa. (Eskonen & Järvelä 2000, 65; Mansukoski 2003; Rostila, 2001, 56)

2.4. Maahanmuuttajien työttömyys

Suomessa asuvien ulkomaalaisten työllisyysaste oli vuonna 2002 keskimäärin 55 prosenttia (Suomen kansalaisilla 70 %) ja työttömyysaste noin 29 prosenttia. Vaikka ulkomaalaisten työttömyysaste koko maassa on viime vuosina alentunut, on se edelleen yli kaksi kertaa korkeampi kuin Suomen kansalaisilla. Maahanmuuttajien alhainen työllisyysaste johtuu paitsi korkeasta työttömyydestä

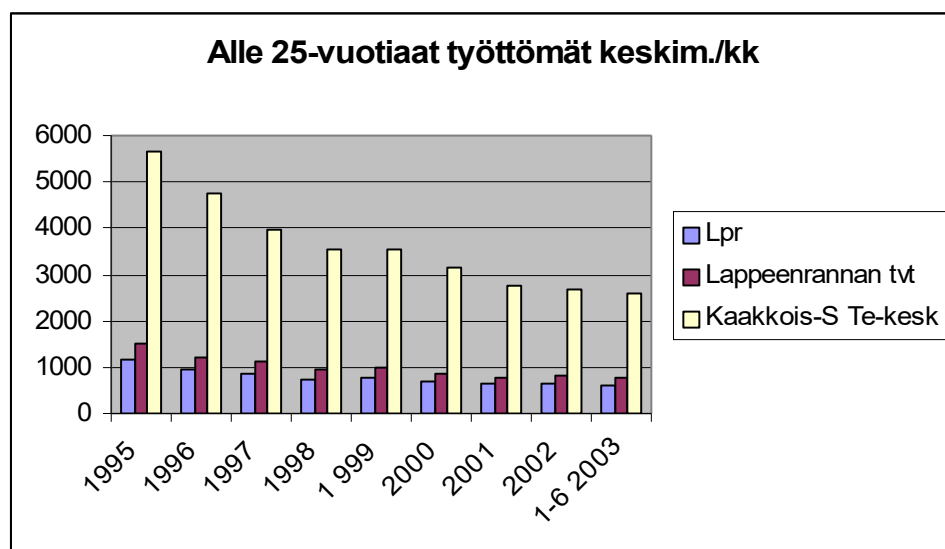
myös siitä, että perheet ovat keskimääräistä suurempia ja lasta kotona hoitavien äitien määrä on suurempi. Myös koulutuksessa olevien määrä on suurempi.

Työministeriön mukaan maahanmuuttajien keskuudessa on pysyväisluonteista työttömyyttä, joka muodostuu ikääntyneistä, heikosti koulutetuista ja pakolaisena maahan muuttaneista. Kotoutumissuunnitelmien avulla on pystytty ennaltaehkäisemään maahanmuuttajien pitkäaikaistyöttömyyttä. **Suunnitelman tehneiden virta pitkäaikaistyöttömyyteen vuonna 2001 oli selkeästi alempi verrattuna niihin maahanmuuttajiin, joille sitä ei ole tehty.** Keskeiset pitkäaikaistyöttömyyden ehkäisykeinot ovat kotoutumissuunnitelman mukaisesti toteutetut työvoimapolitiittiset aktiivitoimenpiteet erityisesti maahantulon alkuvaiheessa. Haasteena on työministeriön mukaan palvelutarpeen arviointi, yhdenvertaisen kohtelun toteutuminen rakenteellisen syrjinnän ehkäisemiseksi sekä ohjauksen ja muun työvoimatoimistojen henkilöstön ammattitaidon kehittäminen vastaamaan maahanmuuttaja-asiakkaiden tarpeita. (Työministeriö 2003a, 27-28)

2.5 Nuorten työttömyys

Työhallinnon tilastojen mukaan alle 25-vuotiaiden työttömien työnhakijoiden määrä Suomessa on vuodesta 1993 laskenut noin puoleen. Vaikka nuorten työttömyys on laskenut nopeasti, on se edelleen korkealla tasolla. **Työttömistä nuorista on edelleen huomattava osa pelkästään peruskoulun tai ylioppilastutkinnon varassa, sillä ammatillinen koulutus puuttuu 40 prosentilta.** Koko maassa vaikeasti työllistyviä nuoria arvioidaan olevan noin 15 000 henkilöä. Koko maassa nuoria pitkäaikaistyöttömiä ja sosiaalitoimen toimeentulotukea hakevia arvioidaan oleva noin kolme prosenttia ikäluokasta. (emt., 28)

Lappeenrannassa nuorten työttömien määrä on vuodesta 1995 vuoteen 2003 vähentynyt 1145:sta 618:een eli 46 prosenttia, kun se Kaakkois-Suomen TE-keskuksen alueella on samana aikana vähentynyt 54 prosenttia ja koko maassa peräti 57 prosenttia.



Lähde: Kaakkois-Suomen TE-keskus

Elokuussa 2003 oli alle 25-vuotiaiden osuus työttömistä työnhakijoista koko maassa 13,3 prosenttia, Kaakkois-Suomen TE-keskuksen alueella 12,9 prosenttia,

mutta Lappeenrannassa peräti 16,3 prosenttia. (Työministeriö; Kaakkois-Suomen TE-keskus)

Lappeenrannassa olisi tarpeen kiinnittää huomiota erityisesti nuorten työttömien koulutus- ja työelämävalmiuksien selvittämiseen ja tarvittaviin toimenpiteisiin. Tilastollisen taustatiedon valossa nuorten oman yhteispalvelupisteen toiminta sekä nuorille suunnatut koulutus- ja työllisyys Hankkeet ovat varsin perusteltuja.

- **vuodesta 1995 vuoteen 2003 yli vuoden työttömänä olleiden määrä on Lappeenrannassa vähentynyt muuta maata vähemmän, mutta yli kaksi vuotta olleiden muuta maata enemmän**
- **vajaakuntoisiksi työnhakijoiksi tilastoitujen määrä on kasvanut tasaisesti viimeisten vuosien aikana, käänne määrän laskuun näyttää kuitenkin tapahtuneen vuoden 2003 ensimmäisellä vuosipuoliskolla**
- **yli 50-vuotiaiden työttömien määrä on Lappeenrannassa lisääntynyt muuta maata enemmän**
- **alle 25-vuotiaiden työttömien määrä on Lappeenrannassa laskenut selvästi muuta Kaakkois-Suomea ja muuta maata hitaammin**

3.TYÖLLISYYSPROJEKTEISSA KUNTOUTUKSEN MALLEJA

KEHITETTYJÄ

SOSIAALISEN

Tutkimukset ovat selvästi osoittaneet, että työttömyyden pitkittyessä avoimille työmarkkinoille työllistymisen mahdollisuudet heikkenevät nopeasti. Tästä syystä jo noin puoli vuotta työttömänä olleiden työelämävalmiuksien ylläpito edellyttää paitsi ammatillisen, myös sosiaalisen kuntoutuksen elementtejä. Työvoimahallinnossa ennen 90-luvun lamaa käytössä ollut keinovalikoima on osoittautunut liian suppeaksi kasvaneen pitkäaikaistyöttömyyden oloissa ja siksi työllisyysprojektien merkitys on ollut ratkaiseva uusien mallien ja menetelmien kehitystyössä.

Parhaimmillaan projekteissa on opittu paikallisesti yhdistämään kunnan, työvoimahallinnon ja kolmannen sektorin toimijoita paikallisten toimintamallien aikaansaamiseksi ja työttömien työelämävalmiuksien ja elämäntilanteen parantamiseksi. Tähän työhön liittyviä käsitteitä ovat esimerkiksi sosiaalinen kuntoutus, kuntouttava työtoiminta ja kuntouttava sosiaalityö. Pitkäaikaistyöttömiä kohtaavien ja ohjaavien työntekijöiden tulisi hahmottaa paitsi sekä lakisääteiset lääkinnälliset, ammatilliset ja sosiaaliset kuntoutuspalvelut paikkakunnalla, myös mahdollisuudet ohjata henkilöitä eläkemahdollisuuksien selvittelyyn sekä paikallisten työllisyysprojektien toimintamuotojen piiriin.

Ammatilliseen kuntoutukseen kuuluu työvoimapalvelujen ammatinvalinnanohjaus, aikuiskoulutus ja työhön sijoittumista tukevat palvelut, sosiaalivakuutuksesta huolehtivien vakuutuslaitosten ja Kelan kustantamat ostopalvelut, kuten työ- ja koulutuskokeilut, riittävä koulutus ammattiin, työhönvalmennus ja elinkeinotuki.

Sosiaalinen kuntoutus tarkoittaa yleensä toimenpiteitä, jotka pyrkivät helpottamaan kuntoutujan sopeutumista perheeseen, työelämään ja yhteiskuntaan ja vähentämään taloudellisia vaikeuksia. Tarkemmin määritellen sosiaalisen

kuntoutuksen lähtökohtana on ”sosiaalinen toimintakyky, joka pitää sisällään arkipäivän elämisen taitoja, kykyä huolehtia omasta ja läheisten hyvinvoinnista sekä kykyä toimia yhteiskunnan jäsenenä.” (Ruisniemi 2003)

Raija Väisänen luonnehtii *kuntouttavaa sosiaalityötä* seuraavasti: ”Kuntouttavaa sosiaalityötä tarvitaan erityisesti niissä elämäntilanteissa, joissa ihmisen täysivaltainen toiminta on vaikeutumassa tai vaikeutunut. Tavoitteena on esimerkiksi estää syrjäytymistä ja edistää hyvän elämänhallinnan edellytyksiä sekä itsenäisiä elämänvalintoja...Kuntouttavassa sosiaalityössä korostuvat psykososiaalisen lähestymistavan painotukset, jolloin huomio kiinnittyy asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutukselliseen kohtaamiseen sekä tasavertaiseen asiakassuhteeseen” (Väisänen 2003, 5,7)

Väisänen määrittely auttaa ymmärtämään, miksi työllisyys- ja osallisuusprojekteissa laadullisten tulosten saavuttaminen edellyttää asiakasmäärien rajaamista: vuorovaikutukselliseen kohtaamiseen tulee olla aikaa ja tilaa luottamuksen sekä ymmärretyksi ja kuulluksi tulemisen kokemuksen aikaansaamiseksi.

Kuntouttavalla työtoiminnalla tarkoitetaan kunnan järjestämää toimintaa, jonka tarkoitus on parantaa henkilön elämänhallintaa sekä luoda edellytyksiä työllistymiselle, ja jossa ei synny virkasuhdetta eikä työsuhdetta henkilön ja toimintaa järjestävän tai toteuttavan tahon välille. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 21.3.2001/189)

Pohjoisen Periferian hankkeessa pohjois- ja itäsuomalaisissa kunnissa ja kuntakeskuksissa etsittiin ratkaisuja työvoimapolitiikan neljään teemakysymykseen. Näistä kaksi liittyi työttömien elämäntilanteeseen:

- Miten parannetaan vaikeasti työllistyvien tilannetta?
- Miten työttömien osallistumismahdollisuuksia lisätään?
(Poutanen 2001,190-192)

Ensimmäisen kysymyksen ratkaisukeinoina Poutanen esittää muun muassa seuraavia:

- Kehitetään vaikeasti työllistettävien ryhmien seulonta- ja tunnistamismenetelmiä esimerkiksi laajentamalla nykyistä terveystieteiden näkökulmaan painottuvaa seurantaa sosiaalitieteellisellä näkökulmalla. Uusien menetelmien käyttö voidaan liittää nykyisin harjoitettavaan työllistämiseen tai työvoimaviranomaisten asiakaskuntaa koskeviin uusiin palveluluokituksiin. Uusilla menetelmillä voidaan tukea erilaisten pitkäaikaistyöttömien ryhmien tunnistamista
- Kehitetään tiedonhankinnan menetelmiä yhteistyössä työvoima- ja sosiaaliviranomaisten kanssa. Uutta tietoa tarvitaan myös vammaisryhmistä ja niiden työmarkkinatilanteesta
- Tehdään yhteistyötä tutkimuslaitosten kanssa lakisääteisen aktivoivan kuntouttamisen kohderyhmien valinnassa ja toiminnan sisällön suunnittelussa ja arvioinnissa
- Suunnataan tuettu työllistäminen erityisryhmiin, kuten vammaiset ja maahanmuuttajat

- Kohdennetaan toimeentulotukea työllistäviin hankkeisiin ja ohjataan toimeentulotuen avulla vaikeasti työllistyvien työnhakukäyttäytymistä
- Liitetään kunnan myöntämiin elinkeinotukiin työllistämisvelvoitteita

Työttömien osallistumismahdollisuuksien parantamiseksi tutkimuksessa esitetään seuraavanlaisia ratkaisukeinoja:

- Tarjotaan työttömille ja työttömien järjestöille mahdollisuus osallistua kuntien työvoimapolitiittisen ohjelman laadintaan
- Toteutetaan työttömien ja vastaavassa elämäntilanteessa olevien henkilöiden osallistumiseen ja vertaistukeen perustuvien uusien toimintamallien kokeiluja
- Kehitetään sosiaalista yritystoimintaa esim. hyvinvointipalvelujen tuottamisessa sekä sosiaalista luototusta, jolla tuetaan työttömien uudelleen koulutusta, yritystoimintaa ja kannustetaan heitä aktiiviseen työnhakuun
- Kokeillaan kansalaispalkkamalleja
- Jaetaan työtä nykyistä enemmän
- Kehitetään kunnan ja kansalaisjärjestöjen työvoimapolitiittista yhteistyötä (Poutanen 2001, 191-193)

Poutasen toimenpidevalikoima sisältää paitsi yksilöön kohdistuvia sosiaalisen kuntoutuksen toimintamalleja, myös rakenteellisen tason kehittämisvaihtoehtoja. Yhteiskunnan talous- ja työpolitiikkaa sivuavia ratkaisumalleja on selvitelty myös työministeriön rakenteellisen työttömyyden purkamista käsitellyt asiantuntijatyöryhmä. Työryhmän raportissa arvioidaan laajasti talouskasvun, palvelusektorin kehityksen, työvoimakustannusten ja työn verotuksen vaikutuksia työvoiman kysyntään sekä verotuksen ja etuusjärjestelmän vaikutuksia työvoiman tarjontaan ja työn kannustavuuteen. (Työministeriö 2003a, 35-63)

Monet-projektissa, joka toteutettiin Tampereella EU:n työllisyysprojektina 1998-2000, kehitettiin oma sosiaalisen kuntoutuksen toimintamalli, joka sijoittuu perinteisen kuntoutuksen, työllistämistoimien ja vakiintuneen asiakastyön mallien välimaastoon. Malli koskee pitkäaikaistyöttömiä ja toimeentulotuesta riippuvaisia työhallinnon ja sosiaalitoimen asiakkaita, jotka eivät omin avuin ylitä koulutus- tai työmarkkinakynnystä ja joiden työelämävalmiuksien parantamiseen tai työelämään kiinnittymiseen tarkoitetut tavanomaiset työ- ja sosiaalihakinnon palvelut eivät ole riittäviä. Malli on tarkoitettu myös suomen kielen taitoisille maahanmuuttajille, joilla on ammattitaidossa puutteita ja jotka tarvitsevat tukea työelämävalmiuksien parantamiseen. (Rostila 2001,51)

Projektissa myös määriteltiin sosiaalinen kuntoutus ja jäsennettiin sen toimintatapoja perinteisten palveluiden ja perinteisen kuntoutuksen välissä. Kehitetty malli koostuu seuraavista osista:

- Sosiaalisen kuntoutuksen **toiminta perustuu** osallistujan ja työntekijöiden yhdessä tekemään **tavoitesopimukseen**, jonka toteutumista arvioidaan säännöllisesti. Tavoitesopimus tukee osallistujaa löytämään voimavaransa ja ylläpitämään toimintakykyään.

- **Kuntoutuksen välineitä** ovat:

Työtoiminta
Tsemnit (toimintaan niveltävä virkistystoiminta)
Yhteisöllisyys
Tavoitesopimus ja tavoitekeskustelut
Työharjoittelut
Kuntoutustiimityöskentely

Välineet tukevat osallistujaa omien voimavarojen löytämisessä ja toimintakykyisyyden kehittämisessä.

- **Toiminnan vahvuutena** on toimintaympäristön paikallisuus ja arjenläheisyys: työpisteet sijaitsevat lähellä osallistujan asuinpaikkaa ja työtehtävien kautta osallistujat ovat konkreettisesti tekemisissä ympäristön ihmisten kanssa

Monet-projektissa pitkäaikaistyöttömille räätälöitiin aktiivisia palveluita ja yhteistyömuotoja, joissa kolmannen sektorin toimijat olivat keskeisessä osassa. Projekti osoitti järjestösektorin mahdollisuudet ja hyödyllisyyden kuntouttavan työtoiminnan järjestämisessä. Projektissa luotiin yksilöllinen siirtymävaihejärjestely, jolla pitkäaikaistyötön löytää elämäntilannettaan kohentavia edellytyksiä aikaisempaa tarkoituksenmukaisemmin. Sosiaalityötä ja työvoimaneuvontaa jalkautettiin työtoimintaan osallistuvien avuksi. Projektikokemus osoitti, että kuntouttavan toiminnan kohderyhmän määrittely on tärkeää sillä esiin nousi laaja ja aikaisempaa perusteellisempaa palvelua tarvitsevien ihmisten ryhmä. Sosiaalinen kuntoutus nähtiin vaiheena, johon tulisi liittää saattaen-vaihtamisen periaatteella yksilöllisiä jatkovaiheita. Myös käsityksiä vertaistuen käyttökelpoisuudesta jouduttiin tarkistamaan: vertaisohjaaja ei pysty riittävästi vastaamaan työtoiminnan johtamiseen eikä osallistujien yksilöllisiin tuen tarpeisiin. Kohderyhmän tarpeet edellyttävät vaativaa moniammatillista osaamista. Yhtenä johtopäätöksenä onkin, että **vertaisohjaajuutta, yhteisöllisyyttä ja läsnäoloa asuinalueen arjessa tulee täydentää ammatillisella ajattelutavalla ja toimintakulttuurilla.** (Rostila 2001 51-53)

EU:n Employment Integra –projektien teematyöhön liittyen on syntynyt toimintamalleja vakavasti työelämästä ja yhteiskunnasta syrjäytymisvaarassa oleville. Eskonen ja Järvelä (2000) esittävät monipolkumallin, jossa erottuvat seuraavat vaiheet:

1. **Rekrytointi.** Rekrytointi monipolulle tapahtuu säännöllisinä aikoina, mutta myös joustavan aloittamisen pitäisi olla mahdollista. Rekrytoinnin suorittaa ryhmä, jossa on työntekijä paikallisesta työvoimatoimistosta, sosiaalitoimistosta, Kelasta sekä monipolkutyötä koordinoivasta organisaatiosta.
2. **Kartoitus- ja reittisuunnitteluvaihe.** Osallistujien valinnan jälkeen alkaa henkilökohtainen kartoitusvaihe, joka voi kestää 8-16 viikkoa. Jakson aikana kartoitetaan osallistujan fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja taidolliset työelämävalmiudet sekä hänen työllistymistavoitteensa ja –mahdollisuutensa. Kartoituksen tekemiseen osallistuvat henkilö itse sekä monipolkuorganisaation edustaja. Paikallisesti etsitään sopivat organisaatiot, jotka vastaavat kartoitusvaiheesta ja reittisuunnitelman laadinnasta. Näitä voivat olla esimerkiksi aikuiskoulutuskeskukset, kuntoutuslaitokset, kolmannen sektorin toimijat tai jokin näiden yhdessä muodostama organisaatio. Jokaiselle tehdään henkilökohtainen monipolkusuunnitelma, jonka kesto voi olla 6-36 kuukautta. (vrt. aktivointisuunnitelma)

3. **Voimavaraistaminen.** Tämän jakson aikana hankitaan omalla polulla etenemisen edellyttämät tiedot, taidot ja valmiudet. Se voi pitää sisällään ammatillista koulutusta, työvoimakoulutusta, oppisopimuskoulutusta, työharjoittelua, työkokeilua, vapaaehtoistyötä, tuettua osallistumista kansalaisjärjestötoimintaan, sosiaalista kuntoutusta tai päihdekuntoutusta yhdistettynä muihin toimenpiteisiin
4. **Polkuvaihe.** Hyödynnetään ja toteutetaan tarkentuneiden tavoitteiden pohjalta konkreettisesti voimavaraistumisvaiheessa hankittua osaamista ja kokemusta. Tavoitteena on löytää pysyviä ratkaisuja osallistujan omaan työmarkkina-asemaan.
5. **Sijoittuminen.** Kahden edellisen vaiheen aikana selkiytynyt tavoite, joka voi olla normaali palkkatyö avoimilla työmarkkinoilla, työpaikka kolmannen sektorin yrityksessä tai yrittäminen esimerkiksi ammatinharjoittajana. Päämääränä voi myös olla toiminta jossakin yhdistyksessä. Monipolkuorganisaatio sitoutuu siihen, että jokaiselle osallistujalle etsitään hänen tarpeitaan ja edellytyksiään vastaava sijoittumispaikka.

(Eskonen & Järvelä 2000, 71-73)

4. TYÖLLISYYSHANKKEIDEN VAIKUTTAVUUDEN ARVIOINNISTA

Sosiaalipalvelujen kehittämistyössä on arvioinnin merkitys vahvistunut voimakkaasti 1990-luvulla. Arviointikäytännöt vaihtelevat suuresti ja arviointitutkija Stefan Sjöblom huomauttaakin, että julkisten palvelujen jatkuva arviointi on luonteeltaan enemmän seurantaa, jonka painopiste on ollut tuottavuudessa ja taloudellisuudessa. Julkisissa palveluissa on kuitenkin kyse vaikeasti kvantifioitavista toiminnoista, joihin tuottavuuden ja taloudellisuuden arviointi soveltuu varsin rajallisesti. Sosiaalipalveluissa korostuu laatu- ja näkökulma ja esimerkiksi työmenetelmänä neuvonnan ja ohjauksen yhteydessä syntyvä vuorovaikutus saa aikaan toivottuja muutoksia. Sosiaalipalvelujen hyödyn tai arvon ilmaiseminen rahana onkin pulmallinen. Jotkut pitävät sitä mahdottomana (Sjöblom, 2000, 1), joidenkin tutkijoiden mukaan rahallinen näkökulma on niukkojen resurssien vallitessa otettava yhtenä, muttei yksinään riittävänä näkökulmana huomioon vaikuttavuutta arvioitaessa. Ratkaisuja ei pidäkään tehdä pelkästään taloudellisuuslukujen perusteella, kun taloudellisuus saattaa olla täysin ristiriidassa vaikuttavuuden kanssa. Lisäksi kustannusvaikutuksiltaan tehokas ratkaisu ei aina edes vastaa palvelujen käyttäjien käsityksiä hyvästä toiminnasta. Pitäytyminen pelkästään taloudellisista lähtökohdista tehtyihin ratkaisuihin voi tuottaa pitkällä tähtäimellä taloudellisesti huonojakin ratkaisuja. Taloudellisuutta kun ei ratkaise sittenkään kustannusten suuruus, vaan se, mitä rahalla saa. (Lumijärvi 1994, 14)

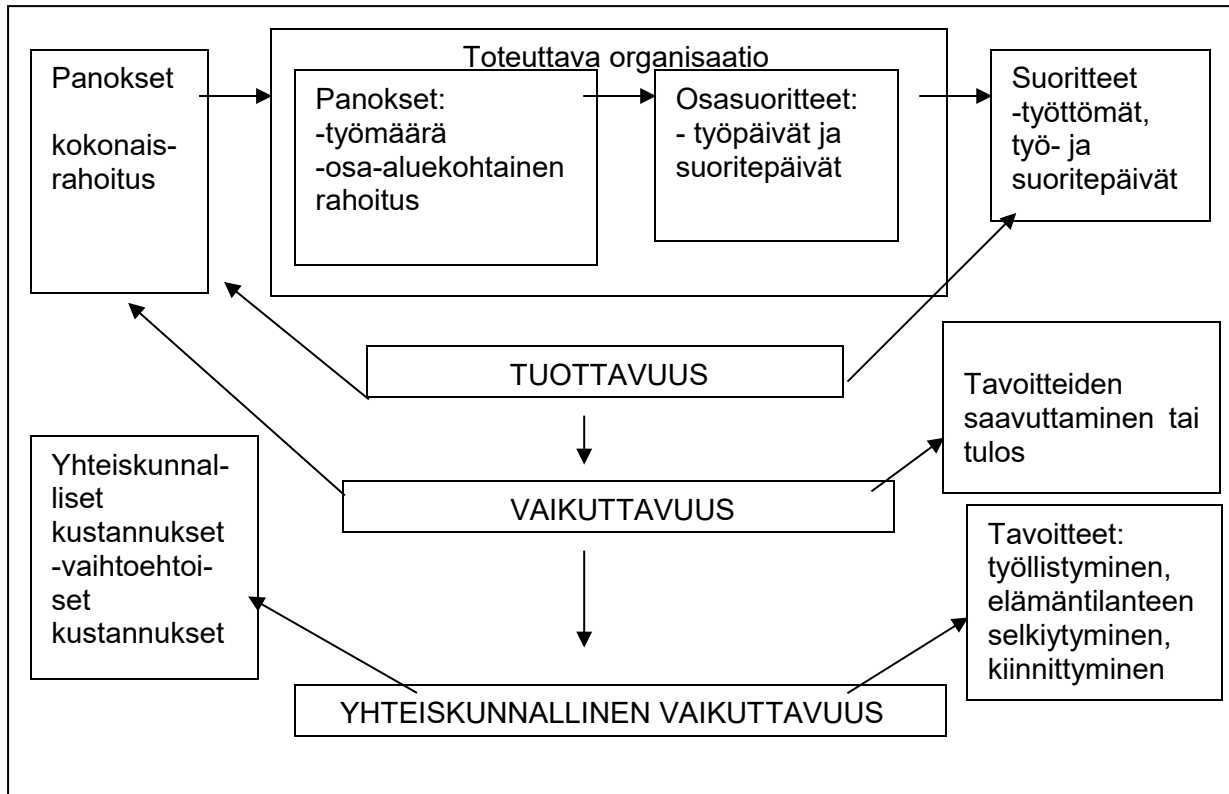
Stefan Sjöblom arvioi Helsingin kaupungin sosiaaliviraston toteuttamaa lastensuojelunuorten koulutukseen ja työelämään aktivoivaa projektia (Helsa) kolmesta lähtökohdasta käsin:

1. palvelutoiminnan näkökulmasta (miten projekti on toteutettu ja miten palveluverkostot toimivat)
2. nuorten näkökulmasta (minkälaisia vaikutuksia projektilla on)
3. kustannusvaikuttavuuden näkökulmasta (minkälaisia kustannusvaikutuksia projektilla on)

Sjöblom keskittyi Helsa-projektin arvioinnissa kustannusvaikutuksiin ja lähtökohdista hänellä oli kuviossa 2 esitetty malli. Siinä arviointia on tehty

suhteessa yhteiskunnalliseen vaikuttavuuteen, vaikuttavuuteen yleisesti sekä tuottavuuteen:

Kuvio 1. Helsa-projektin arviointimalli (mukaillen Sjöblom 2000)



Helsa-projektin kustannusvaikuttavuuden osalta Sjöblom päätyi seuraaviin tuloksiin:

Työharjoittelu oli yhteiskunnan tukijärjestelmiin perustuvaa vaihtoehtoa kustannustehokkaampi silloin, kun nuori työllistyy 11 kuukauden kuluessa projektin päättymisestä, kun työharjoittelu on pituudeltaan keskimääräinen (2,5 kk) ja kun tuen myöntäminen päättyy nuoren saatua työpaikan.

Työllistäminen projektissa oli yhteiskunnan tukiin perustuvaa vaihtoehtoa kustannustehokkaampi silloin, kun nuori työllistyy pysyvästi kolmen kuukauden kuluttua työllistämisyksikön päättymisestä, kun työllistämisyksikö on ollut noin 5,5 kuukauden pituinen ja kun tuen myöntäminen päättyy nuoren saatua työpaikan.

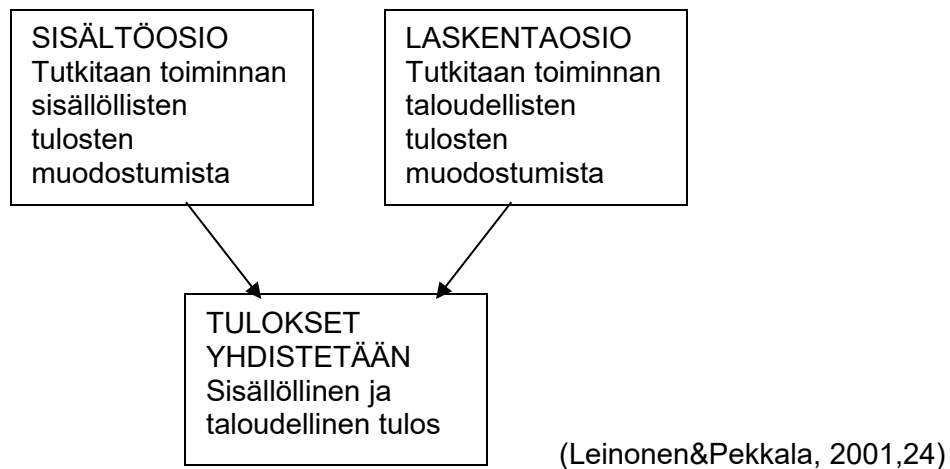
Ammattikurssitoiminta oli yhteiskunnan tukiin verrattuna kustannustehokkaampi silloin, kun nuori työllistyy 11 kuukauden kuluessa kurssin päättymisestä, kun kurssijakson pituus on noin 3 kuukautta ja kun tuen myöntäminen päättyy nuoren saatua työpaikan. (Sjöblom 2000)

Arvioinnin eri näkökulmien huonona puolena on se, että niitä on vaikea yhdistää ja siten muodostaa yleiskäsitystä palvelutoiminnan tuloksellisuudesta. **Vastauksena eri näkökulmien yhdistämisen vaatimukseen on viime vuosina kehitelty monitahoarviointia, jossa organisaatioita tarkastellaan tiettyjen, yleensä organisaatioiden ulkopuolisten avainryhmien kautta.** Näistä jokaisella on intressejä organisaation toimintaan. Organisaation ja avainryhmien intressi perustuu vuorovaikutussuhteeseen, jota pidetään erittäin tärkeänä ryhdyttäessä

pohtimaan, millä menetelmällä tuloksellisuutta arvioidaan. Monitahoarvioinnin perusnäkömyksenä on, että organisaatioita voidaan pitää tehokkaina vain, jos ne tyydyttävät monipuolisen vaikuttajaryhmänsä minimi-intressit. Organisaatiot ovat sillä tavalla riippuvaisia avainryhmiensä intresseistä, että ellei organisaatio pysty tyydyttämään näiden tarpeita, lopettavat avainryhmät luultavasti sen toiminnan tukemisen (Sjöblom, 2000,6)

Leinosen ja Pekkalan (2001) kehittämässä SYTA-mallissa (Sosiaalisen yhteisön toiminnan analysointimenetelmässä) on yhdistetty toiminnan sisällön arviointi ja kustannusvaikutusten arviointi:

Kuvio 2. SYTA-mallin periaate



Leinosen ja Pekkalan päätuloksena oli, että 30-40 prosentin taloudellisella lisäpanostuksella yhteiskunta saa käyttöönsä työpajan tai sosiaalisen yhteisön, joka tuottaa sekä taloudellisia että sisällöllisiä tuloksia. Mikäli työpaja tai sosiaalinen yhteisö kattaa omien palveluiden myynnillä noin 30 prosenttia kokonaiskustannuksista, yhteiskunnan lisäkustannus on nolla euroa. Nuorten työpajoissa pystytään tuottamaan sisällöllisesti korkeatasoista ja tuloksellista toimintaa, joka näkyy nuorten elämäntilanteen parantumisena. Laadullinen tulos syntyy sisäisestä ja ulkoisesta vuorovaikutuksesta. Sisäiseen vuorovaikutukseen kuuluvat vertaistuki ja -oppiminen, tarjotut palvelut henkilökohtaisuus, ulkoiseen vuorovaikutukseen yhteistyöverkoston palvelut ja pajan tuottama lisäarvo paikallisessa yhteistyössä. (Leinonen & Pekkala 2001,117, 148-152)

- sosiaalisen toiminnan taloudellisten ja yhteiskunnallisten vaikutusten arviointi on vaativa, mutta huolellisesti suunnitellussa tapauskohtaisessa arviointiasetelmassa mahdollinen tutkimustehtävä**
- käytännössä arviointi kohdistuu laadullisten muutosten ja tulosten esille saamiseen**
- tärkeää muistaa jo saavutetun kokemustiedon, mallien ja käytäntöjen levittäminen ja soveltaminen**

5. SERVERI -PROJEKTIN TULOKSET

Serveri-projektin toimintamalli on esitetty jäljempänä olevassa kuviossa. Projektin lähtökohtana on luoda yksilön näkökulmasta lähtevä palveluohjausjärjestelmä, joka palvelee tulevaisuudessa mahdollisimman joustavasti eri viranomaiskontakteissa. Palveluiden ketjuttaminen sekä asiakkaan tukeminen palveluketjussa kulkemisessa on palveluohjauksen yksi tavoite.

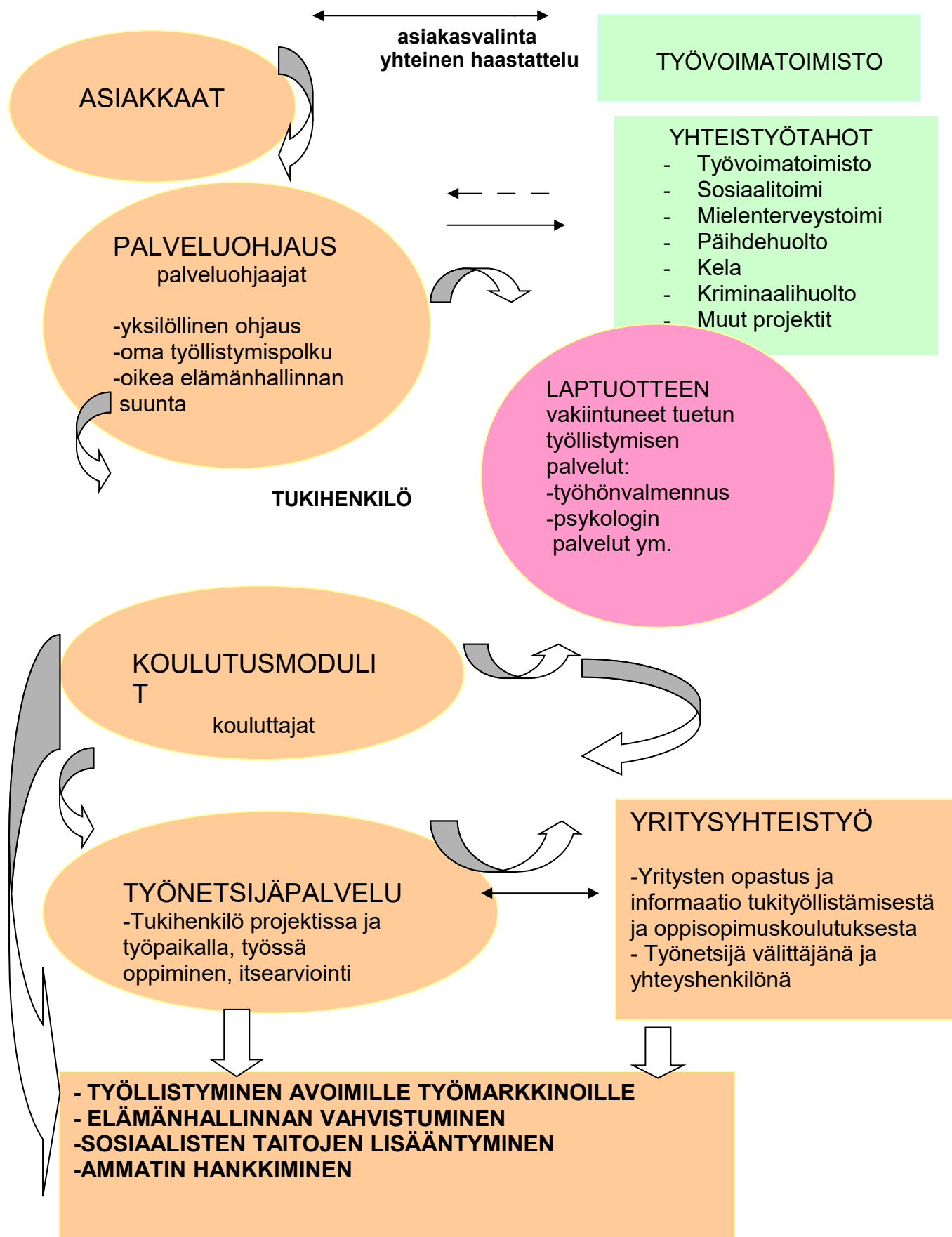
Projektin koulutusosion tavoitteena on koulutusmodulien luomisen lisäksi edesauttaa pitkäaikaistyöttömiä löytämään polku takaisin työelämään tai muihin ratkaisuihin, kuten esimerkiksi eläkeselvityksiin.

Yritysyhteistyömallissa yritykset tarjoavat työharjoittelu- ja työssäoppimispaikkoja sekä tuetun työllistymisen mahdollisuuksia. Yritykset valikoituvat asiakkaiden lähtökohtien ja toiveiden mukaan.

Projektiin asiakkaita lähettävänä tahona on ollut pääosin työvoimatoimisto. Alun perin oli ajatuksena, että palveluohjausta ja projektin sosiaalisen kuntoutuksen muodoista hyötyviä henkilöitä olisi projektiin ohjautunut myös sosiaalitoimistoista ja mahdollisesti muiltakin yhteistyötahoilta. Näille yhteistyötahoille projektista tiedotettiin aktiivisesti, kirjallisten tiedotteiden lisäksi esimerkiksi tammikuussa –03 järjesti kaupungin sosiaalitoimi työllisyys- ja osallisuusprojektien esittelypäivät monitoimikeskus Monarilla. Sosiaalitoimistosta ei asiakkaita ole projektiin juurikaan ohjautunut. Työvoimatoimi viranomastahona kohtaa työttömät henkilöt kattavasti sekä tarvittaessa sekä ohjaa että osoittaa asiakkaat työllisyyspoliittisiin toimenpiteisiin. Projektin työntekijät kertoivat osalla asiakkaista olleen voimakastakin vastustusta projektitoimintoja kohtaan varsinkin koulutusjaksojen alkuvaiheessa, mutta tätä vastustusta kohdattiin ammatillisesti ja pystyttiin joidenkin asiakkaiden kohdalla ”murtamaan” toimintoihin kiinnittymisen yhteydessä.

Tässä arviointitutkimuksessa etsittiin vastauksia karkeasti jäsenellen seuraaviin kysymyksiin:

1. Mitä uutta tietoa projekti on tuottanut lappeenrantaisten pitkäaikaistyöttömien työllistymisen esteistä?
2. Mitkä ovat projektiin osallistuneiden henkilöiden kokemukset projektin merkityksestä?
3. Mitä tietoa projekti on tuottanut niistä keinoista, joilla työllisyyttä, osallisuutta ja paikallista sosiaalisen kuntoutuksen palvelujen jäsentämistä voidaan edistää?
4. Mitkä yksilöidyt toimenpiteet ja mekanismit ovat toimineet projektissa toivotulla tavalla tavoitteiden saavuttamista edistäen?
5. Mitä toimenpidesuosituksia ja kehittämistarpeita projekti on nostanut esiin?



Serveri-projektissa saavutettuja tuloksia tarkastellaan tässä raportissa sekä määrällisten seuranta- ja tutkimustietojen että laadullisten aineistojen avulla. Laadullista näkökulmaa edustavat avainhenkilö- ja työntekijähaastattelut sekä kirjallisten kyselyjen avoimista kysymyksistä kootut tiedot. Arviointiasetelmassa projektin tuloksia ja vaikuttavuutta tutkitaan monitahoarviointimenetelmällä. Sjöblomin mukaan (2000, 6) monitahoarvioinnissa toimintaa tarkastellaan tiettyjen avainryhmien kautta, joista ainakin osa edustaa toteuttavan organisaation ulkopuolisia tahoja.

Näitä projektin ulkopuolisia avainryhmiä edustavat Serveri-projektin arvioinnissa projektiin osallistuneet henkilöt (asiakkaat), asiakkaita lähettävän työvoimahallinnon virkailijat ja ohjausryhmässä projektin ulkopuolisia organisaatioita edustavat jäsenet. Niiltä osin kuin vastaajina ovat olleet projektin työntekijät ja projektia hallinnoivan organisaation edustajat on kyse toiminnan itsearviointista ja muilta osin ulkoisesta arvioinnista. Projektin vaikutusten arviointi perustuu seuraaviin aineistoihin:

- 1) työvoimatoimiston virkailijoille suunnattu kysely
- 2) projektin työntekijöille suunnattu kysely ja haastattelut
- 3) projektin ohjausryhmän haastatteluaineisto
- 4) asiakkaille tehty kyselyt: työvoimahallinnon OPAL- aineistot sekä kaksi erillistä palautekyselyä työharjoitteluun tai työkokeiluun osallistuneille

Kuvio 4. Arvioinnin kohteet ja arviointinäkökulmat

**Osallistujat: välittömät vaikutukset
elämäntilanteeseen**



Projektin johto:
resurssointi ja tuotteistus

Työvoimatoimisto: aktivoitumisen
odotukset

Työntekijät:
voimavaraistajat

5.2 Työttömien työllistymisen esteitä

Projektissa on kertynyt tärkeää tietoa projektiin osallistuneiden henkilöiden elämäntilanteesta ja työllistymisen esteistä. Monesti työllistymisen esteet ovat elämäntilannetekijöitä tai taustatekijöitä, jotka estävät tai vaikeuttavat myös koulutukseen ja muihin aktiviteetteihin hakeutumista. Jatkossa ohjausryhmän jäsenten vastaukset on ryhmitelty siten, että ne ohjausryhmän jäsenet, jotka myös työskentelevät projektissa, käsitellään erillään.

5.2.1 Ohjausryhmän näkemykset työllistymisen esteistä

Haastattelujen perusteella on seuraavassa lueteltu ohjausryhmän jäsenten vastauksista esille nousseita työllistymistä estäviä tai vaikeuttavia tekijöitä. Nämä tulivat esiin lähinnä ensimmäisen haastatteluteeman kohdalla, jossa tiedusteltiin projektille sen käynnistämismuutoksissa asetettuja odotuksia.

1. **Työttömien tarvitsema yksilöllinen ohjaus ja luottamussuhteen syntymisen tarve.** Todellinen työllistymisen este voi löytyä henkilön elämäntilannetekijöistä ja se voi olla perusedellytyksiin liittyvä puute, kuten puutteelliset asunto-olot tai riittämätön koulutus. Todellinen syy jää selviämättä, jos työttömän tilanteeseen paneutumiseen ei ole riittävästi aikaa ja mahdollisuutta useaan tapaamiskertaan. (vastaaja oA)
2. **Ongelmien moninaisuus ja kasaantuminen.** Työttömien elämäntilanne edellyttää moniammatillista lähestymistapaa ja tuen tarve jatkuu usein myös työllistymisen tapahduttua tai muiden aktiivitoimien käynnistyttyä, tarvitaan yksilökohtaista "saattamista". (oA)
3. **Maahanmuuttajien työllistymistä estävät** liian tiukat ammattikunta-kohtaiset koulutus- ja pätevyysvaatimukset. Monesti kotimaassaan korkeastikin koulutetut maahanmuuttajat tarvitsevat joustavaa pätevyys- ja täydennyskoulutusjärjestelmää, jotta heidän työvoimansa saadaan käyttöön ja osaltaan myös ratkaisuksi tulevien vuosien työvoimapulaan. (vastaaja oA)
4. Suomessa **90-luvulla vallinnut järjestelmä** opetti ihmisiä omaksumaan passiivisen roolin, voitiin jättäytyä lepäämään laakereilla yhteiskunnan kustannuksella (oB)
5. Työllistymistä estävät **asenteet** edelliseen liittyen, asennoidutaan siten, että toimintoihin käsketään tai pakotetaan, tarvitaan asenteiden kuntoutusta (oB)
6. **Alkoholismien problematiikka:** nykyinen sosiaali- ja terveystalvvelujärjestelmä vastaa huonosti näihin haasteisiin (oB)
7. Kaikkien kohdalla työllistyminen **ei ole realistinen** tavoite (oC)

5.2.2 Projektin henkilöstön näkemykset työllistymisen esteistä

Projektin henkilöstön haastatteluista nousi esille työttömien työllistymistä estävinä tekijöinä:

1. **Rohkeuden ja "keinojen" puute omaehtoisessa työn etsinnässä, syrjään jättäytyminen**

"... että se itekään (työtön) ei ole nähtävästi ees älynny kysyä että tällainenkin paikka on täällä kaupungissa. Ja päätä pensaaseen missään vaiheessa ei laiteta, että yritetään sitte..." (tB)

"...se on niinku jättäytyny syrjään ...niilläkin, jotka tällä hetkellä on töissä, niillä ei ollu aikomustakaan lähteä mihinkään hommiin." (tB)

"Ihmisille on annettava rohkeutta olla oma itsensä, päästä peloista ja arkuudesta." (tC)

2. Toivosta ja yrittämisestä luopumisen tila ja voimattomuus työelämän vaatimusten edessä

"Ne on toivonsa menettäny, yrittäny ja yrittäny..." (tB)

"...sitä kun ite oli rakennusalalla, jälki piti olla niinku koneella tehtyä, tää on aika tiukka maa tää Suomi. Norjalaiset luottaa vielä siihen että siinä on käden jälki, että se on ihmisen tekemä mutta täällä pitäis olla niin kun kone..." (tB)

"Viime kurssillakin oli kolmekymppistä jätkää ja joku oli ollu seittemän vuottakin sängyn pohjalla. Sillon pitää vähän kolisuttaa...jotenkin pitäis saada hereille." (tB)

"Itsetunto on mennyt monilla työttömyyden kautta..." (tC)

3. Kotitaustaan liittyvät tekijät

"Kenellä on kotiasiat päin hanuria tai kenellä on niin paljon velkaa että se vieläkin näkee vaan sen putkiajatuksen että älä mene töihin, on niin paljon velkaa että vouti vie kaiken..." (tB)

"...joskus ongelmat juontuvat parisuhteesta, perheestä..." (tC)

4. Etniset taustatekijät: kuuluminen romaniväestöön

"...täällä oli romaniväestöä. Ihminen joka oli soittanu niinku monta hiton vuotta ja ei tarvi kun mainita oma nimensä niin jaha, joo ei kiitos, ei meillä oo. Niin sellainen alkaa olla jo niitä paikkoja että sitte pitää käyttää suhteita. Saahaan ees harjoittelu. No sitte se pääskin näyttämään... mut se on ollu siellä niinkun vakituinen, aina keväällä soittavat." (tB)

5. Ei-toteuttamiskelpoinen ajatus itselle sopivasta työstä

"Moniakin harjoittelupaikkoja, missä ollaan käyty, niin ollaan hävitetty mielestä se että on lapsesta asti haaveiltu että minusta tulee hyvä tämä. Sit ollaan käyty siellä katsomassa, että ei musta tule hyvä tämä ja sitte ollaan pureskeltu se homma pois. Sit lähettiin vähän ettiin sitä suuntaa, missä oikeesti oltas hyvä että saadaan niitä onnistumisen elämyksiä. Otetaan arkirealismi käyttöön." (tB)

"Ei voida aina olla motivoijia, vaan realisoijia" (tA)

6. Työntekijän alkoholiongelma, sairaus tai vamma

"A-ongelmaisia on muutama ja se rupee se huikka maistumaan jossain vaiheessa...että silloin se harmittaa tietysti kun siin olis hyvä mies saanu hyvät hommat mutta toinen ei vaan näe sitä...Onhan se että kun heitä näkee sitten niin kyllä heitä itteäänkin harmittaa oma heikko lontonsa siinä...Kyllä niitten silmistä näkee miten ne ajattelee, sit ne on silleen korvat luimussa siinä" (tB)

"Työkokeiluun ja työhönvalmennukseen (ohjautuvat) epäselvät tyypit ja ne, joilla on sairaus, vamma tai alkoepäily, tulee ilmi kolmen kuukauden kuluessa" (tA)

7. Kehitykselliset tekijät ja oppimisvaikeudet

"Nuorilla on paljon kehitysviivästymiä, kehitysvammaisuutta ja oppimisvaikeuksia...tulee ilmi kahdenkeskisissä keskusteluissa." (tA)

"Oppimisvaikeudet esimerkiksi on voitu ottaa puheeksi ryhmissä", Osallistujien lapsillakin voi olla suuret ongelmat ja vaikeuksia koulussa, helpottanut kun on saanut tietoa ja puhuttu siitä ettei kyse ole tyhmyydestä" (tC)

"Koulunkäynti aiheuttanut syrjäytymistä...joku on kertonut miten todistuksen "armovitosilla" koettanut mennä eteenpäin" (tC)

5.2.3 Työvoimaneuvojien maininnat työllistymisen esteistä

Työvoimaneuvojille suunnatussa kyselyssä ei suoraan kartoitettu heidän näkemyksiään työllistymisen esteistä, siksi niihin liittyviä mainintoja on vain muutamia. Kyseessä on avoimiin kysymyksiin annetut vastaukset, joissa vastaaja on Serverin toimintaa arvioidessaan perustellut sitä, miksi joillekin henkilöille on vaikea löytää työmahdollisuuksia.

Esille tulleita seikkoja olivat:

-Osalle työnhakijoita on lähes mahdotonta löytää työtä **ian, yksipuolisen työkokemuksen** tai **terveydellisten syiden** takia.

-Niille, jotka ovat olleet työttömänä pitkähkön ajan, **sopeutuminen** (projektin aktiviteetteihin) **ei ollut niin helppoa** ja vei pidemmän ajan ennen kuin rytmit löytyivät.

- Asiakkaiden **asiat ovat hankalia ja aikaa vieviä**, tarvitaan henkilökohtaista ja kokonaisvaltaista **tukea**.

5.2.4 Yhteenveto työllistymisen esteistä

Projektin arviointiaineistosta nousi esille hyvinkin yksityiskohtaista tietoa siitä, millaisia ne työttömänä olevien henkilöiden yksilökohtaiset elämäntilannetekijät voivat olla, joita kuntouttavassa työssä kohdataan. Kaikkien tahojen vastauksista nousee yhteisenä nimittäjänä esiin **ongelmien moninaisuus, syvyys ja siitä syntyvä intensiivisen ja moniammatillisen tuen tarve**. Projektin työntekijöiden haastattelu toi lisäksi esiin hyvin yksityiskohtaisen, asiantuntevan ja inhimillisen

näkökulman työllistymisen esteisiin. Vaikka työllistymisen esteet ei ollut alun perin varsinainen tutkimuskysymys, on tämän tiedon raportoinnille haluttu antaa tässä tutkimuksessa riittävän paljon "tilaa".

Työelämäntutkija Raija Julkunen Jyväskylän yliopistosta tuo työttömyyskeskusteluun tärkeän yhteiskunnallisen näkökulman: vaikka lamavuosien massatyöttömyys näytti hetkeksi irrottaneen työttömyyden syiden etsimisen yksilöön liittyvistä tekijöistä, on puhe "vaikeasti työllistettävistä" palauttanut näkökulman ongelman alkuperästä yksilötasolle. Viime vuosina yhteiskunnallisessa keskustelussa on näyttäytynyt niin sanottu moralistinen näkökulma, jossa syrjäytymisen syyt palautetaan yksilöiden ominaisuuksiksi: politiikan toimenpidevaihtoehdot liittyvät yksilöiden velvollisuuksien lisäämiseen, jotta sosiaaliturvan automaateista riippuvaiset ihmiset tulevat työteliäimmiksi, yritteliäimmiksi ja vastuuntuntoisemmiksi. Julkunen kirjoittaa lukeneensa lehtiartikkelista, miten kymmenen vuotta työttömänä ollut työntö työllistyi, jonka jälkeen hän sanoi tuntevansa itsensä taas ihmiseksi ja voivansa katsoa muita silmiin. "Mitä tästä voi päätellä? Ponnistella huono-osaisten hyväksi vai sellaisen yhteiskunnan hyväksi, jossa työn ulkopuolellakin elävät voivat katsoa toisia silmiin ja jossa siis palkkatyön monopoli identiteettiin on murrettu? Kumpiko näistä on 'mahdollisen' politiikkaa?" (Julkunen 2001, 169; 2002, 319)

Serveri –projektin tutkimushaastattelussa tuli esiin yksilönäkökulma: työttömyyden syitä haettiin etupäässä yksilötasolta henkilöiden elämäntilannetekijöistä ja ominaisuuksista. Toisaalta projektin työntekijöiden haastattelut toivat esiin hyvin inhimillisen ja ammattitaitoisen näkökulman työttömien tilanteeseen. Pitkäaikaistyötön tai "vaikeasti työllistytävä" henkilö sai kasvot. Ohjausryhmän ja työntekijöiden vastauksissa työttömyyden syitä etsittiin myös yhteiskunnan rakennetasolta jo aikaisemmin mainitun kahden näkökohdan (maahanmuuttajille asetetut ammattivaatimukset ja 90-luvun yhteiskunnan demoralisoivat käytännöt) lisäksi kahdessa yhteydessä. Rakenteellisella tasolla ongelmaa käsittelevä ohjausryhmän jäsenistä lisäksi yksi henkilö ja työntekijöistä asiaa sivusi yksi vastaaja.

"Tässä puheessa rakennetyöttömyydestä on vinoutunut se, että puhutaan työttömistä ihmisistä eikä työelämästä...eihän työttömyyttä poisteta työttömiä tukemalla vaan yrityksiä tukemalla ja tekemällä ratkaisuja ja poliittisia päätöksiä, jotka edistävät yritysten kykyä työllistää". (oD)

"Ratkaisuna suoraan yrityksille maksettava tuki, ihmiset haluavat oikeita töitä, ei puuhaastelua." (tA)

- **työllistymisen esteitä nähdään sekä rakenteellisella tasolla että yksilökohtaisissa tekijöissä**
- **erityisesti projektin henkilöstön kokemustieto laajentaa ja syventää kuvaa työttömyyttä ylläpitävistä tekijöistä, joihin määrätietoisin toimin voidaan kuitenkin vaikuttaa**
- **terveydellisten ja sosiaalisten ongelmien rinnalle esteiksi nousevat rohkeuden puute sekä epä tietoisuus omista mahdollisuuksista ja osaamisen alueista**
- **oppimisvaikeuksien tunnistamisen tehostaminen ja vaihtoehtoisten koulutusmuotojen edelleen kehittäminen on keskeistä pitkäaikaistyöttömyyden ehkäisemisessä**
- **yksilökohtaista ohjausta ja pitkäaikaisen, luottamuksellisen asiakaskontaktin syntymistä pidetään keskeisenä sosiaalisen kuntoutuksen tuloksellisuuden kannalta**

Projektin seurantaraportin mukaan projektissa oli **30.6.2003 mennessä** aloittanut kaikkiaan 113 henkilöä. Heistä työssä avoimilla työmarkkinoilla oli yksi henkilö ennen projektin alkua, työttömänä 109 ja muualla 3. **Projektin suunnitelmallisen toimenpidekokonaisuuden loppuun suorittaneita oli kyseisenä tarkasteluajankohtana 40, joista työssä avoimilla työmarkkinoilla 23, työttömänä 12, koulutuksessa 2 ja muualla 3.**

Niiden projektin toimintoihin kiinnittyneiden henkilöiden määrä, jotka ovat sijoittuneet avoimille työmarkkinoille, on varsin korkea. Projektiin osallistuneista henkilöistä jäljempänä tehdyn asiakasanalyysin mukaan henkilöiden työttömyysajat ennen projektia ovat varsin pitkiä. Esimerkiksi työharjoitteluun tai –kokeiluun osallistuneista kyselyyn vastanneista henkilöistä yli puolella oli työttömyysaika kertynyt 4-10 vuotta ennen projektia. Serveri-projektissa on työmahdollisuuksia pystytty osallistujille löytämään siis varsin hyvin. Tätä seikkaa tukee myös projektiin mukaan tulleiden yritysten määrä, tarkasteluajankohtaan mennessä 69 yritystä. Koska työllistyminen avoimille työmarkkinoille on viimeaikaisten tutkimustulosten perusteella (Työministeriö 2003) pitkään työttöminä olleiden kohdalla hyvin vähäistä, tulisi projektin vaikuttavuutta tarkastella myös muiden tuloksellisuustekijöiden kuin työllistymisen kautta. Jo projektin toimintoihin osallistuminen sekä suunnitelman mukaisen osion loppuun suorittaminen on tuloksellista, sillä projektiin osallistuminen on aina positiivinen muutostekijä työttömän elämässä. Lisäksi haastatteluissa tuli esiin osallistujien elämäntilanteessa tapahtuneita myönteisiä muutoksia. Näiden muutosten arviointia olisi helpottanut, mikäli projektin alkuvaiheessa olisi päästy systemaattiseen arviointiasetelmaan ja soveltuvien mittareiden valintaan.

Arviointijoiden käyttöön saatiin joulukuussa 2003 projektin koulutusjaksoille 24.9.01 –10.10.03 välisenä aikana osallistuneiden 57 henkilön seurantatiedot. Tämän ryhmän sukupuoli- ja ikäjakauma on seuraava:

Taulukko 1. Seurantaryhmän ikä- ja sukupuolijakauma

Ikä	Miehet	Naiset
-25 v.	1	1
26-35 v.	9	5
36-45 v.	15	7
46-55 v.	8	10
ei tietoa		1
Yhteensä	33	24

Nuorin seurantarayhmään kuulunut henkilö oli 22 vuotta, iäkkäin 55 vuotta.

Joulukuussa 2003 tarkistettujen seurantatietojen mukaan tässä ryhmässä koulutusjaksoille osallistuneista 57 henkilöstä ammattikoulutusta vailla oli 36, kurssimuotoinen ammatillinen koulutus oli kuudella henkilöllä, toisen asteen ammattitutkinto neljällätoista ja (aikaisempi) opistotasoinen ammattikoulutus kahdella.

Viimeisin työsuhde ennen projektiin osallistumista oli suurimmalle osalle ajoittunut vuosiin 1997-2001. Projektissa ensimmäisinä vuoden 2001 lopulla aloittaneilla koettu työttömyysaika on pidempi kuin vuosien 2002 ja 2003 koulutusjaksoille osallistuneilla. Kolmella osallistujalla ei ollut työelämäkokemusta lainkaan ja yli kymmenen vuoden työttömyysaika oli seitsemällä osallistujalla.

Taulukko 2. Viimeisin työssäolovuosi

Vuosi	lkm
ei lainkaan työsuhteita	3
1994 tai aikaisemmin	10
1995	2
1996	4
1997	7
1998	7
1999	8
2000	7
2001	6
2002	2
2003	1
Yhteensä	57

Osallistujien elämäntilanne joulukuun –03 seurantatietojen perusteella on koottu seuraavaan taulukkoon:

Taulukko 3. Osallistujien tilanne koulutusjakson jälkeen

	Miehet				Naiset			
	-25 v.	26-35 v.	36-45 v.	46-55 v.	-25 v.	26-35 v.	36-45 v.	46-55 v.
Työllistyneet								
-avoimille työmarkkinoille		3	1	3			1	4
-yrittäjäksi						1		
-tuettu työllistyminen vähintään kolmeksi kuukaudeksi		1	3	1		1	1	3
Aloittaneet opiskelun						1		1
Äitiysloma/hoitovapaa						2		
Sairasloma, eläkeselvittely, ei työkykyä		2	6	2			4	1
Keskeyttäneet projektin		2	3	2		1		
Muuttaneet paikkakunnalta	1	1			1			
Ei tietoa			2				1	1

Viidestäkymmenestäseitsemästä projektin koulutusjaksoille osallistuneesta henkilöstä avoimille työmarkkinoille oli työllistynyt yhteensä kaksitoista ja yksi ryhtynyt toimimaan yrittäjänä. Avoimille työmarkkinoille työllistyneet olivat kaikki työssä joulukuussa 2003. Heistä seitsemän työsuhde oli määräaikainen, seurantatietojen mukaan usealla työsopimuksen kesto oli vuoden 2003 loppuun saakka. Kuusi henkilöä työllistyi seurantatietojen perusteella vakituisesti, heistä yksi yrittäjänä.

Vähintään kolmen kuukauden työllistämistukityöpaikan oli lisäksi onnistunut löytämään kymmenen osallistujaa. Yhteensä siis 33 työtöntä henkilöä 57 projektin koulutusjaksoille osallistuneista oli työllistynyt tai ainakin merkittäväällä tavalla lisännyt työelämävalmiuksiaan.

Projektin toimenpidekokonaisuuden varsinaisesti keskeyttäneitä oli tässä aineistossa yhteensä seitsemän, mitä ei voida pitää suurena lukuna, kun otetaan huomioon projektia edeltäneet pitkät työttömyysajat. Seurantatiedoista oli luettavissa, että niillä, joilla ei ollut riittävästä työkuuntaa sekä keskeyttäneiden joukossa (yhteensä 22 henkilöä) havaittiin akuutti alkoholiongelma seitsemän henkilön kohdalla.

- seuranta-aineistojen perusteella projektissa on pystytty työllistämään avoimille työmarkkinoille tai tukityöllistämään erittäin onnistuneesti varsin pitkäänkin työttömänä olleita henkilöitä
- vaikka tämän analyysin perusteella ei voida osoittaa suoraa syy-seuraussuhdetta projektin toimintojen ja työllistymisen välillä, on silti pääteltävissä, että osallistuminen projektiin on lisännyt merkittävästi osallistujien työllistymistä ja työelämävalmiuksia

5.4 Asiakkaiden arviot ja kokemukset projektista

Tässä kappaleessa esitetään tutkimustulokset, jotka tuovat esiin projektiin osallistuneiden asiakkaiden näkökulman ja heidän kokemuksensa osallistumisestaan Serveri-projektin koulutusosioihin, työkokeiluun tai työharjoitteluun. Tutkittavina asioina ovat asiakkaan:

- ennakko-assennoituminen työharjoitteluun tai työkokeiluun
- kokemus henkilöstöltä saadusta tuesta
- kokemukset yhteistyön sujumisesta
- asiakkaan kokemukset Serveri-projektin mahdollisesti tuottamasta hyödystä

Tämän tutkimuksen kohderyhmäksi valittiin Serveri-projektissa työkokeiluun tai työharjoittelussa mukana olleet henkilöt, joille laadittiin oma kyselylomake. Tutkimukseen otettiin myös aineistoksi työministeriön Opal-palauttejärjestelmästä kaksi Severin perusraporttia, ja syksyllä 2002 Serveri-projektiin osallistuneille tehty oma asiakaspalautte, jonka kysymykset oli laadittu Opal-kyselyn pohjalta.

Tutkimuskysymykset

1. Miten asiakas ennakkoon suhtautui Serveri-projektin työkokeiluun tai harjoitteluun, ja vastasiko kokeiluaika odotuksia?
2. Miten yhteistyö sujui henkilökunnan kanssa, kokiko asiakas saavansa tukea, kokiko hän tulevansa ymmärretyksi? (ohjaus, tuki, kannustus ja ymmärretyksi tuleminen)
3. Selkiytyikö asiakkaalle hänen oma elämäntilanteensa?

Arviointimenetelmät ja aineistot

Serveri-projektin asiakkaille lähetettiin syyskuun lopussa 2002 kysely, joka oli laadittu työvoimahallinnon Opal-palauttejärjestelmän kyselyn pohjalta. Tähän kyselyyn vastasi 15 Serveri- koulutusosion suorittanutta henkilöä. Tästä aineistosta käytetään jäljempänä nimitystä Serveri 02.

Tässä arvioinnissa on käytetty aineistona myös suoraan Työvoimahallinnon Opal-palautteita: Koska Serveri-projektin koulutukset ovat hyvin yksilöllisiä, ja Serveri-projektissa oloaika vaihtelee, kaikki osallistujat eivät ole vielä lopettaneet ja näin ollen eivät myöskään vielä vastanneet kyselyihin. Koulutukseen numero 550026 on vastannut 11 opiskelijaa 30:stä, vastausprosentti on 36,6. Koulutukseen numero 558288 on vastannut 5 opiskelijaa 10:stä, vastausprosentti on 50. Tuloksista kertoessani käytän ensimmäisestä nimitystä Opal 1, ja jälkimmäisestä Opal 2. Opal- palautteissa on huomioitu 17.9 2003 mennessä tulleet vastaukset. Työkokeiluun tai työharjoitteluun on Serveri-projektissa osallistunut 29 henkilöä maaliskuun 2003 loppuun mennessä. Heistä 24:lle lähetettiin itse suunniteltu kyselylomake (liite numero) huhtikuussa 2003. Kyselyä ei lähetetty viidelle työkokeilussa tai harjoittelussa olleelle puuttuvien nykyisten olinpaikkatietojen takia, tai siksi, että vastaaja ei suomen kielen osaamattomuuden vuoksi olisi kyennyt vastaamaan kirjalliseen kyselyyn. Kyselyyn vastasi 16 henkilöä, vastausprosentiksi muodostui 66,6 %.

Serveri- projektissa on kesäkuun 2003 loppuun mennessä aloittanut 113 henkilöä, joista naisia on 53. Kaikkiaan 20 henkilöä on keskeyttänyt koulutuksen, näistä kuusi työllistymisen vuoksi, loput erilaisten henkilökohtaisten ongelmiansa vuoksi. (Kinnunen 2003). Perusjoukon tässä tutkimuksessa muodostavat 93 henkilöä, keskeyttäneet on jätetty tutkimuksen perusjoukosta pois.

Tässä tutkimusotoksena ovat ne 47 henkilöä, jotka ovat vastanneet johonkin yllämainituista kyselyistä. Kyselyjen yhteinen vastausprosentti on 50,5. Kyselyihin vastanneiden osuus on hieman yli puolet perusjoukosta. Työkokeilun tai työharjoittelun vastaukset ja Serveri 02 osallistujille lähetetyn kyselyn vastaukset tallennettiin Spss- ohjelmaan, jolla suoritettiin taulukointiajot. Opal- palautteet tulostettiin suoraan työvoimahallinnon internet sivuilta 17.9. 2003, ja tiedot liitettiin taulukoihin. Tässä tutkimuksessa käytetään analysoinnissa pääosin frekvenssitaulukoita ja ristiintaulukointia.

5.4.1 Taustatiedot

Ikä- ja sukupuolijakauma

Projektiin koulutusosioihin (Serveri 02, Opal 1 ja Opal 2) osallistuneista vastaajista lähes kaksi kolmasosaa (65 %) on iältään 35:en ja 54 vuoden väliltä. Suurin yksittäinen ryhmä ovat 45-54 vuotiaat, joita on yli kolmasosa, neljäsosa (23 %) on iältään 35-44 -vuotiaita. Nuoria alle 25- vuotiaita on kyselyyn vastannut yksi henkilö, ja yli 54- vuotiaita yksi henkilö. Serveri-projektin koulutusosioihin osallistuneista naisia on lähes yhtä paljon kuin miehiä. Vastaajista 14 on naisia ja 17 on miehiä. Kaksi vastaajaa ei ollut ilmoittanut ikäänsä.

Työkokeiluun tai työharjoitteluun osallistuneiden ryhmän ikäjakauma poikkeaa sikäli edellä mainituista, että osallistujia on enemmän alle 25-vuotiaiden ikäryhmässä kuin koulutusosioihin osallistuneissa. Vastanneista neljäsosa on alle 25 -vuotiaita; kolme miestä ja yksi nainen. Seuraavassa 26-35 -vuotiaiden ikäryhmässä on vain yksi vastaaja, kun koulutusosioihin osallistuneissa on tässä

ikäryhmässä osallistujia lähes 25 %. Viisi vastaajaa on 36 ja 45 vuoden välillä, joista neljä on miehiä ja kaksi naisia. Yli 45-vuotiaita on kuusi, jotka kaikki ovat naisia. Työkokeiluun osallistuneista miehet ovat nuorempia kuin naiset. **Työkokeiluun tai työharjoitteluun vastanneista osallistuneista miehistä kaikki ovat alle 45 -vuotiaita, naisista yksi kolmasosa on alle 45 -vuotiaita ja kaksi kolmasosaa yli 45 -vuotiaita.**

Taulukosta 1 näkyy myös, että jokaisessa Serveri-projektiin osallistuneessa ryhmässä on ollut miehiä ja naisia lähes yhtä paljon.

Taulukko 1. Ikä- ja sukupuolijakauma

Ikä	Serveri 02	OPAL 1	OPAL 2	Yhteensä	Työ kokeilu	Kaikki yht. n=47	%
alle 25 v	1			1	4	5	11
25-34 v	3	1	3	7	1	8	17
35-44 v	2	4	1	7	5	12	26
45-54 v	6	6	1	13	4	17	36
55- yli	1			1	2	3	6
ei vastausta	2			2		2	4
yhteensä	15	11	5	31	16	47	100
miehiä	8	6	3	17	8	25	53
naisia	7	5	2	14	8	22	47

Perus- ja ammatillinen koulutus sekä työkokemus

Opal-palautteiden vastaajista **kaikilla on oman ilmoituksensa mukaan perus/kansakoulu suoritettu**; puolet, eli kahdeksan henkilöä, on suorittanut kansa/kansalaiskoulun, seitsemän peruskoulun ja yksi vastaaja lukion.

Yli puolella (9/16) vastaajista **ei ole ammattitutkintoa** lainkaan, neljällä vastaajalla on suoritettu kouluasteen tai ammatillinen perustutkinto, yksi on suorittanut ammattikorkeakoulututkinnon ja yksi vastaaja on ilmoittanut ammatilliseksi tutkinnokseen kohdan muu. Serveri 02 palautteessa ei kysytty aikaisempaa koulutustaustaa.

Työkokeiluun tai työharjoitteluun osallistuneet eroavat projektin koulutusosioiden suorittajista siten, että **perus/kansakoulun ovat oman ilmoituksensa mukaan suorittaneet lähes kaikki**, kaksi henkilöä on jättänyt ilmoittamatta onko suorittanut vai jättänyt peruskoulun kesken. **Suurella osalla eli kolmellatoista (81%) vastaajalla on jokin ammattitutkinto suoritettu.**

Ammatillinen koulutus on jäänyt kesken yhdeltä (1/16) vastaajalta, kaksi ilmoittaa olevansa vailla ammatillista koulutusta. Kuusi henkilöä ilmoittaa suorittaneensa myös ammattikursseja.

Serveri-projektin **koulutusosioihin** osallistuneiden keski-ikä on noin 40- vuotta (Kinnunen 2003), joten kursseille osallistujien työhistoriaankin on kertynyt paljon työkokemusta. Kahdella kolmesta osallistujasta on työkokemusta kertynyt yli kymmenen vuotta.

Työkokeiluun tai työharjoitteluun osallistuneista **työkokemusta** on alle kolme vuotta neljäsosalla (25%), 4-10 vuotta työkokemusta on viidesosalla (20%), ja yli 10 vuotta lähes puolella (45%) osallistujista. **Työttömyysaika** on kertynyt reilulle

kolmasosalle alle kolme vuotta, yli puolelle 4-10 vuotta, vain yksi (6%) ilmoittaa työttömyysaikaan kertyneen yli 10 vuotta.

Serveri-projektin koulutukseen hakeutumisen syyt

Serveri 02 -kyselyyn vastanneet saivat vapaasti kirjoittaa syyn, miksi olivat hakeutuneet koulutukseen. Kolmasosa palautteeseen vastanneista ilmoittaa koulutukseen hakeutumisen syyksi työttömyyden, viidesosa kertoo haluavansa saada työpaikan, samoin viidesosa kertoo ammatin vaihdon olevan syynä koulutukseen hakeutumiseen. Yksi vastaaja ilmoittaa syyksi ammatin puuttumisen, ja kaksi vastaajaa sanoo haluavansa oppia uusia asioita. Yksi vastaaja ei ole kirjoittanut koulutukseen hakeutumiselle mitään perustelua.

Nämä vastaukset luokiteltiin Opal-palautteen mukaisiin luokkiin (taulukko 2). Serveri-projektin koulutuksiin osallistuneista lähes puolet on hankkimassa ammattia, ja neljäsosa haluaisi vaihtaa ammatin. Yli puolella Opal-palautteisiin vastanneistahan ei ollut oman ilmoituksensa mukaan ammattitutkintoa lainkaan,

Taulukko 2. Serveri -koulutukseen hakeutumisen syy

Koulutukseen hakeutumisen syy	Serveri 02	Opal 1	Opal 2	henkilöt yht.	%
ammatin hankkiminen	9	4	2	15	48
ammatin vaihtaminen	3	3	1	7	23
ammattitaidon kehittäminen	2	3		5	16
muu peruste		1	2	3	10
puuttuva tieto	1			1	3
Yhteensä	15	11	5	31	100

Työkokeilun tai työharjoittelun vastaajista yhdeksän ilmoittaa hakeutumisen syyksi työttömyyden ja viisi työkyvyn kartoituksen. Työttömyyden tai työkyvyn kartoituksen lisäksi kahdeksan (50%) vastaajaa ilmoittaa **oman kiinnostuksen** olleen osasyynä omalle hakeutumiselle. Työvoimatoimisto on kolmen vastaajan mielestä lähettänyt heidät Serveri-projektin työkokeiluun.

Opal-palautteessa kysytään tilannetta työmarkkinoilla koulutuksen alkaessa. Yhtä lukuun ottamatta vastaajat ovat ilmoittaneet olevansa työttömiä. Työttömyysaika ei erikseen kysytä Opal-palautteessa, joten se tieto jää tässä puuttumaan.

5.4.2 Laptuotteen henkilöstön kannustus, tuki ja ohjaus

Tässä tutkimuksessa kannustuksen, tuen ja ohjauksen määrittelyn suorittavat projektipäällikkö ja työnetsijä/ohjaaja. Projektiin osallistuneet arvioivat juuri tätä kokemaansa kannustusta, tukea ja ohjausta vastatessaan kyselyyn. Serveri-projektin projektipäälliköltä ja työnetsijä/ohjaajalta kysyttiin miten he määrittävät tuen, kannustuksen ja ohjauksen omassa työssään. (Sähköpostikysely 10.10 2003)

Miten toimit omassa työssäsi

a) kannustaessasi asiakasta;

"Asioiden kesken jättämiset ovat tyyppillisiä tälle kohderyhmälle, esim. jonkin asian tuntuessa vaikealta aloittaa/ saattaa loppuun/ jatkaa, etsimme yhdessä positiivisia "kannusteita", millä asian saisi "vietyä loppuun" - itseluottamuksen vahvistaminen, usko omaan itseän. (Mari Kinnunen)

"Kuuntelemalla ja antamalla asiakkaalle aikaa kertoa omin sanoin omista hyvistä puolistaan ja osaamisestaan ja erityisesti myös niistä vaikeuksista ja haitoista (fyysiset ja henkiset, taloudelliset) mitkä ovat työllistymisen esteenä. Etsimällä vastaukset asiakkaiden kysymyksiin ja ongelmiin. Olemalla aina tavoitettavissa." (Juha Härkönen)

b) tukiessasi asiakasta;

"vaikeissa, ongelmallisissa tilanteissa olla lähinnä kuuntelijan ja myötäeläjän roolissa. Yleensä tarvitaan silloin, kun omat voimavarat eivät riitä." (Mari Kinnunen)

"Samoin kuin kannustaessa . Myös olemalla mukana harjoittelun aikana tukena ja tavoitettavissa. Selvittämällä asiakkaalle jatkumahdollisuuksia, mahdollisia koulutuksen tarpeita, työsopimus asioissa, tuetun työharjoittelun aikana, oppisopimusasioissa. Olemalla tukena ja "läsnä" tarvittavan ajan." (Juha Härkönen)

c) ohjatessasi asiakasta

"Etsitään yhdessä ratkaisua tai omaa "paikkaa" elämässä yleensä, työmarkkinoilla, opiskeluiden yms. suhteen. Tarjota vaihtoehtoja ja punnita niitä asiakkaan kanssa yhdessä." (Mari Kinnunen)

"Rehellisyydellä. Kuuntelemalla. Kertomalla mahdollisimman kattavasti asiakkaan harjoittelussa kohtaavat hyvät ja huonot puolet. Olemalla Läsnä. Aikaa asiakkaalle. Osattava kertoa myös huonot asiat." (Juha Härkönen)

Projektihenkilöstö on onnistunut saamaan aikaan kannustuksen ja tukemisen ja luottamuksen ilmapiirin itsensä ja asiakkaidensa välille. Tampereella toteutetun Monet-projektin (1998-2000) arvioinnissa Rostila (2001, 58.) tuo esille:

"Sosiaalinen kuntoutus, joka ei saa yksilöitä luottamaan kanssaihmiin ja ehkä myös itseensä, ei toimi. Asiakkaiden luottamuksen voittaminen ja itseluottamuksen kasvattaminen on edelleen sosiaalisen kuntoutuksen toimintamallin kehittämisen kovana haasteena."... "Hyvin keskeistä näyttää olevan vastavuoroisen luottamuksen muodostuminen ammattilaisen ja asiakkaan välille."

Taulukosta numero 3 näkyy se, miten **koulutusosioiden vastaajat ovat kokeneet kannustusta ja tukea**. Noin puolet (48 %) koulutusosioihin osallistuneista vastaajista kokee saaneensa tukea ja kannustusta Lap-tuotteen henkilöstöltä hyvin, noin neljäsosa kokee saaneensa tukea ja kannustusta erinomaisesti. **Hyvin tai erinomaisesti kannustusta ja tukea on saanut yhteensä 71 % vastaajista.** Tyydyttävästi on tukea ja kannustusta kokenut saaneensa 19 % vastanneista. Vastaajista 10 % kokee saaneensa tukea välttävästi, huonosti ei kukaan. Välttävästi tukea kokeneet vastaajat sijoittuvat vain Opal 2 ryhmään.

Taulukko 3. Kannustus ja tuki

Kannustus ja tuki koulutuksen aikana	Serveri 02	Opal 1	Opal 2	henkilöt yht.	%
erinomaisesti hyvin	5	2		7	23
tydyttävästi	8	5	2	15	48
välttävästi huonosti	2	4	3	6	19
				3	10
Yhteensä	15	11	5	31	100

Kysyttäessä kokemusta **ohjauksesta opiskelun aikana**, vastaukset jakaantuivat samansuuntaisesti kuin tukea ja kannustusta kysyttäessäkin. Valtaosa (55%) koki ohjauksen opiskelun aikana hyväksi tai erinomaiseksi, tyydyttäväksi 19 % ja välttäväksi 10 % vastaajista.

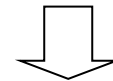
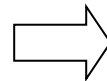
Seuraavaksi tarkastellaan **tuen kokemista** ja yhteistyön sujumista tarkemmin yhden ryhmän, **työkokeiluun tai työharjoitteluun** osallistuneiden, vastausten pohjalta. Tältä ryhmältä kysyttiin vain tukea tai kannustusta antaneita tahoja, ei erikseen sitä millaisena he pitävät saamaansa tukea. Työkokeilussa tai työharjoittelussa olleista suurin osa ilmoittaa tulleen tuetuksi ja kannustetuksi: työkokeilu-, tai työharjoittelupaikan ohjaajalta on saanut tukea 14 vastaajaa, joista puolet on naisia ja puolet miehiä, yksi mies ja yksi nainen ilmoittavat jääneensä vaille työpaikan ohjaajan tukea. Toisilta työntekijöiltä tukea on saanut 10 vastaajaa, työvoimatoimistosta on tukea kokenut saaneensa 3 henkilöä.

Taulukko 4. Keneltä kaikilta olet saanut tukea?

Saitko tukea	Serveriltä	työpaikan ohjaajalta	toisilta työntekijöiltä	työvoima toimistosta	muualta
kyllä	11	14	10	3	2
ei	5	2	6	13	14
yhteensä	16	16	16	16	16



sukupuoli	Tukea Serveriltä		
	kyllä	ei	yht.
mies	7	1	8
nainen	4	4	8
yhteensä	11	5	16



Tukea Serveriltä	Työkokeilun tai harjoittelun paikka		Yht.
	Lap-tuote	Muu yritys	
kyllä	7	4	11
ei	4	1	5
Yhteensä	11	5	16

Serveri-projektin ohjaajilta (projektipäällikkö, toimintaterapeutti/palveluluotsi ja työnetsijä) tukea ilmoittaa saaneensa 11 vastaajaa, viisi (1/3 vastanneista) ilmoittaa jääneensä vaille tukea. Serveri-projektin ohjaajilta tukea saaneista seitsemän on miehiä ja neljä naisia.

Miehistä vain yksi ei koe saaneensa tukea Serveri-projektin henkilöstöltä, kun taas naisista puolet, eli neljä naista on jäänyt oman kokemuksensa mukaan ilman tukea.

Tarkasteltaessa työkokeilu tai –harjoittelupaikan vaikutusta siihen kokeeko henkilö saaneensa Serveriläisiltä tukea voi havaita, että Laptuotteella harjoittelussa olleista yhteensä yhdestätoista henkilöstä neljä ei kokenut saaneensa tukea (neljä naista). Kun taas ulkopuolisessa yrityksessä olleista viidestä henkilöstä muut paitsi yksi kokivat tukea Serveriläisiltä. Kuitenkin vastaajien mielestä yhteistyön sujuminen (taulukko 5) ohjaajien kanssa onnistui erinomaisesti tai hyvin, tässä ei sukupuolien välillä ole paljon eroa. Vain yksi nainen arvioi yhteistyön sujuneen välttävästi. Työpaikan (harjoittelu- tai kokeilupaikan) ohjaajilta lähes kaikki ovat kokeneet saaneensa tukea. Työvoimatoimisto on tukenut kolmea vastaajaa, kaksi ilmoittaa häntä tukeneen jonkun muun. Toinen näistä ilmoittaa tukijakseen Laptuotteen yhden ohjaajan nimeltä mainiten.

Kyselylomakkeessa oli myös vaihtoehto ”en koe saaneeni tukea”. Kukaan vastaajista ei maininnut tätä kohtaa, joten kaikille on tukea antava henkilö kuitenkin löytynyt.

Taulukko 5. Yhteistyö ohjaajien kanssa

sukupuoli	Yhteistyön sujuminen ohjaajien kanssa			Yht.
	erinomaisesti	hyvin	tydyttävästi	
mies	2	4	2	8
nainen	2	5	1	8
yhteensä	4	9	3	16

Työkokeiluun osallistuneet kokevat yhteistyön sujuvan onnistuneesti henkilöstön kanssa, ja saavat tukea, kannustusta ja ohjausta. Seuraavasta taulukosta numero 6 voi nähdä, että ne jotka ovat motivoituneita ja innostuneita kokevat yhteistyönkin ohjaajien kanssa positiivisesti.

Taulukko 6. Motivaatio ja yhteistyön sujuminen

Yhteistyö sujui ohjaajien kanssa	Miten mielelläsi tulit työharjoitteluun tai kokeiluun				Yhteensä
	olin erittäin innostunut	olin innostunut	en osaa sanoa	olin vain hieman innostunut	
erinomaisesti	4				4
hyvin	3	4		2	9
tydyttävästi	1		1	1	3
yhteensä	8	4	1	3	16

Vuorovaikutus ohjaajien ja opiskelijoiden välillä

Kaikki Serveri 02 vastaajat, yhtä lukuun ottamatta, ovat kokeneet vuorovaikutuksen ohjaajien ja opiskelijoiden välillä sujuneen erinomaisesti tai hyvin. Saman suuntaisesti

Opal 1-ryhmän jäsenistä suurella (73%) osalla, mutta Opal 2-ryhmästä vain yhdellä viidestä (20%) on täysin myönteinen käsitys vuorovaikutuksen sujumisesta. Serveri 02 kyselyyn vuorovaikutuksen sujumisesta tyydyttävän arvion antanut henkilö tarkoittaa mielipiteensä allekirjoittamalla nimensä kyselyn loppuun ja kommentoimalla:

”Osa henkilökunnasta paneutuu n.s. ja vain ”miellyttäviin”opiskelijoihin, eli tasa-arvossa parantamista terv. XX”.

Taulukko 7. Vuorovaikutus opiskelijoiden ja ohjaajien välillä

	Serveri 02	Opal 1	Opal 2	Henkilöt	%
erinomaisesti hyvin	3	2		5	16
tyydyttävästi	11	6	1	18	58
välttävästi huonosti	1	2	2	5	16
		1	2	3	10
Yhteensä	15	11	5	31	100

Serveri-projektin henkilöstön vastauksista voi päätellä sen, miten tähän hyväksi koettuun vuorovaikutuksen opiskelijoiden ja ohjaajien välillä päästään. Asiakkaat tarvitsevat aikaa, kuulluksi tulemista, yhdessä pohtimista ja kiinnostuneisuutta hänen asioihinsa. Se, miten ammattilainen, (henkilöstö), hankkii asiakkaan luottamuksen on tavoitteellisen (sosiaali-) työn peruskysymyksiä. (Rostila 2001, 53.)

”On tullut toteen näytetyksi, että aikaa antamalla kasvatetaan luottamus asiakkaaseen. Moni ”oikea” syy työttömyyteen on tullut esille vasta myöhempien keskustelujen jälkeen.

Monesti myös tiukkojen rajojen luominen ja niiden seuraaminen on tuonut hyviä tuloksia ja asiakkaat ovat avautuneet ja oppineet luottamaan, ja oppineet kantamaan vastuuta itsestään. Esimerkin kautta. Ohjaajan oma kiinnostus ja esimerkit.” (Juha Härkönen)

”Yleensä asiakas tuntee yhteistyön sujuvan hyvin, kun ei esitetä hänen kannastaan poikkeavia mielipiteitä. Aikaa pitää olla riittävästi, kuunnella asiakasta todella, mitä hän sanoo. Aito kiinnostus asiakasta kohtaan, mielipiteitä kunnioitetaan ja pohditaan asioita yhdessä eri kanteilta, ei sanelua, mitä pitäisi tehdä.” (Mari Kinnunen)

Kysymykseen ”Tulitko ymmärretyksi yhteisissä keskusteluissa tai tapaamisissa Serveri-projektin ohjaajien (Mari, Salla, Kati, Jussi) kanssa?” kolme vastaa erinomaisesti, yhdeksän hyvin, kolme tyydyttävästi ja yksi huonosti. Kaksitoista (12/16) innostunutta kokeiluun tulijaa kokee tulleen ymmärretyksi erinomaisesti tai hyvin. Näistä naisia on seitsemän ja viisi miehiä. Vain yksi nainen sanoo tulleen ymmärretyksi tyydyttävästi. Huonosti tai tyydyttävästi ymmärretyksi tulleista kolme on miehiä.

Milloin asiakas on tullut ymmärretyksi ja milloin ei ole tullut ymmärretyksi henkilöstön mielestä:

”Asiakas tulee kadulla vastaan ja kiittää. Uusi asiakas tulee kurssillemme koska ystävä/ystävät ovat suositelleet ja kertoneet saaneensa apua ja uutta suuntaa elämälle.

Yritys työllistää ihmisen ja yrityksestä soitetaan ja kiitetään tehdystä työstä ja kysytään mahdollisia uusia työntekijöitä/harjoittelijoita.

Kurssille ”pakotetut” kurssilaiset ovat usein niitä jotka sanovat, ja joista jää kuva, että apu ei ole tavoittanut asiakasta. Näissäkin asiakkaissa on monia, jotka ovat olleet loppupelissä niitä joille on saatu paras tulos.

Kun kurssilainen jättää kurssin kesken siitä kenellekään ilmoittamatta tai lopetusta muutoinkaan perustelematta.” (Juha Härkönen)

”Asiakas luullakseni ei koe tulleen ymmärretyksi, kun hänellä itselläänkään ei ole selvää, mitä hän haluaa tai ei pysty sanomaan sitä - (miellyttämisen halu ohjaajia kohtaan?) tai yksinkertaisesti ei edes halua tehdä omalle tilanteellensa mitään. Hän ei ehkä saa mielestään tarpeeksi aikaa/huomiota ohjaavalta henkilöstöltä tai ohjaava henkilöstö sanoo asioita, jotka eivät ”miellytä” häntä. Tällaisia ovat usein esim. huomion kiinnittäminen oman itsen vastuuseen ja omiin vaikutusmahdollisuuksiin - asiat eivät vain tapahdu, vaan ihminen itse vaikuttaa niihin, esim. enhän minä voi mitään tehdä, kun yhteiskunta on tällainen... Ymmärretyksi tullessaan asiakas kokee saaneensa huomiota ja oman mielipiteensä kuuluville.” (Mari Kinnunen)

Seitsemän naista kahdeksasta ja viisi miestä kahdeksasta kokee tulleen ymmärretyksi erinomaisesti tai hyvin (taulukko 8) Serveri-projektin henkilökunnan kanssa käymissään keskusteluissa.

Naisten osuus on suurempi niissä ryhmissä joiden oma tilanne selkiintyy, ja jotka kokevat tulleen ymmärretyksi. **Mielenkiintoista on, että naisista puolet eivät koe saavansa tukea ja kannustusta, mutta lähes kaikki naiset kokevat tulleen ymmärretyksi Serveri- projektin henkilöstön kanssa.** Ymmärretyksi tulleet ovat myös iältään vanhempia; erinomaisesti tai hyvin (9/16) ymmärretyksi tulleet ovat yli 36-vuotiaita. Myöskin ne henkilöt (10/16) jotka tulivat mielellään, innostuneina työkokeiluun tai työharjoitteluun ilmoittivat tulleen ymmärretyksi hyvin tai erinomaisesti.

Taulukko 8. Tulitko ymmärretyksi

sukupuoli	Tulitko ymmärretyksi				Yhteensä
	erinomaisesti	hyvin	tyydyttävästi	huonosti	
mies	1	4	2	1	8
nainen	2	5	1		8
yhteensä	3	9	3	1	16
prosentteina	19	56	19	6	100

5.4.3 Ennakoasenne ja miten Serveri-projekti vastasi odotuksiin

Yli puolet vastaajista kertoo Serveri-projektiin hakeutumisen syyksi ammatin hankkimisen tai ammatin vaihtamisen, tavoitteena tai toiveena on siis työllistyminen. **Työkokeiluun tai työharjoitteluun osallistuneelta ryhmältä** kysyttiin sitä, miten mielellään he lähtivät työkokeiluun.

Kahdeksan vastaajaa kertoo olleensa erittäin innostunut, neljä innostunut, kolme vastaajaa oli vain hieman innostunut kokeiluun, ja yksi ei osannut sanoa innostuneisuuttaan. Miten työkokeilu tai harjoittelu sitten vastasi näitä odotuksia: taulukosta numero 9 näkyy, että ne jotka olivat motivoituneita, kokivat Serveri-projektissa olonsa vastanneen odotuksiin, tulos on tilastollisesti merkitsevä (.756, Pearsonin Chi2-testi).

Taulukko 9. Ennakkoasenne ja vastaavuus odotuksiin

Miten mielelläsi tulit			Miten vastasi odotuksiasi		
Innostuneisuus	Henkilöt (n=16)	%	Tyytyväisyys	Henkilöt (n=16)	%
olin erittäin innostunut	8	50	erinomaisest	5	31
olin innostunut	4	25	i	8	50
en osaa sanoa	1	6	hyvin	2	13
olin vain hieman innostunut	3	19	heikosti	1	6
			huonosti		
Yhteensä	16	100	Yhteensä	16	100

Koulutusosioihin osallistuneilta puolestaan kysyttiin miten koulutus ja odotukset olivat kohdanneet. Yli puolet vastaa odotusten ja koulutuksen vastanneen toisiaan erinomaisesti tai hyvin. Opal 2- ryhmän arviot koulutuksesta ovat heikompia kuin toisten ryhmien arviot.

Taulukko 10. Yleisarvio koulutuksesta

Koulutus ja odotukset kohdanneet	Serveri 02	Opal 1	Opal 2	Henkilöt yht.	%
erinomaisesti	2	4		6	19
hyvin	7	4		11	35
tydyttävästi	2	2	3	7	23
välttävästi	2	1	1	4	13
huonosti			1	1	3
ei vastausta	2			2	6
Yhteensä	15	11	5	31	100

Opal-palautteiden keskiarvojen vertailu

Serveri-projektin koulutusosioihin asiakkaat tulevat pääosin työvoimatoimiston kautta. Serveri-projektiin tullessaan asiakkaat haastatellaan henkilökohtaisesti projektihenkilöstön toimesta: kartoitetaan heidän ammatillinen osaamisensa, siihen liittyvät vahvuudet ja esteet työhön. Tämä kartoitustilanne on alku palveluohjausprosessille, jossa etsitään asiakkaalle yhdessä hänen kanssaan mahdollisuuksia itse käyttää omia voimavarojaan ja kykyjään. Henkilökohtainen elämäntilanne, mahdolliset sairaudet, päihteiden käyttö, ja valmiudet oman elämäntilanteen muutoksiin ja mitä se lisäksi vaatii asiakkaalta itseltään ovat keskeisiä keskustelun aiheita Serveri-koulutukseen haettaessa. Halukkuus ja motivaatio oman elämäntilanteen muutoksiin ja halukkuus koulutukseen pääsemiseen vaikuttaa siihen miten asiakas kokee Serveri-projektin vastaavan hänen tarpeisiinsa. Tämä seikka tulee näkyviin Opal-palautteiden keskiarvoja vertailtaessa (taulukko 11). Opal 1-palautteeseen vastanneet ovat tulleet Serveri-projektin koulutuksiin palveluohjausprosessin aloittamisen kautta, mutta Opal 2- palautteiden vastaajat on valittu normaalilla työhallinnon valintamenettelyllä, jolloin osa osallistujista tuli vastoin

tahtoaan. Myöskin Opal 2 – koulutuksen aloittamisajankohta ei luultavasti ollut paras mahdollinen. Koulutusosio alkoi kesän alussa, (myös työttömät mieltävät kesäajan loma-ajaksi), ja henkilöstön vuosilomat kesäkuukausien aikana olivat oletettavasti myös osasyynä siihen, että Opal 2- osallistujat kokivat Serveri- projektin negatiivisemmin kuin Opal 1- osallistujat. Osa aloittaneista keskeytti melko pian. Henkilöstön ja osallistujien välille ei ehtinyt muodostua luottamuksen ilmapiiriä. Taulukosta numero 11 näkyy ryhmien antamien arvioiden keskiarvot (asteikko erinomaisesti 5-----huonosti 1), ja että kesäkuun alussa aloittanut Opal 2- ryhmä koki kaiken Serverissä huomattavasti negatiivisemmin kuin vertailuryhmä.

Taulukko 11. Opal –palautteiden keskiarvot

Opal -palautteen kysymys	Opal 1 (n=11)	Opal 2 (n=5)
Kannustus ja tuki	3,8	2,8
Vuorovaikutus ohjaajien kanssa	3,8	2,8
Opiskelun ohjaus	4,0	3,0
Hopsin laatiminen	4,0	2,8
Hopsin toteutuminen	4,3	2,6
Työssä oppimisen järjestelyt	3,8	3,0
Työssä oppimisen ohjaus	3,8	3,2
Ammatillisen osaamisen lisääntyminen	3,0	2,2
Opiskeluhaluuden lisääntyminen	3,0	2,4
Ura- ja elämäntilanteen selkiintyminen	3,2	2,4
Koulutus vastasi ennako-odotuksia	3,9	2,6
Koulutuksen yleisarviointi	4,0	2,4

5.4.4 Mitä hyötyä asiakkaalle

Ammatillinen osaaminen lisääntyi Serveri-projektin koulutusosioihin osallistuneiden mielestä kolmasosalla hyvin tai erinomaisesti, kolmasosalla tyydyttävästi ja kolmasosalla välttävästi tai huonosti (taulukko 12).

Taulukko 12. Ammatillisen osaamisen lisääntyminen

Koulutus lisännyt amm. osaamista	Serveri 02	Opal 1	Opal 2	Henkilöt n=31	Prosenttia
erinomaisesti	2	1		3	10
hyvin	3	3		6	19
tyydyttävästi	5	4	2	11	35
välttävästi	2	1	2	5	16
huonosti	1	2	1	4	13
ei vastausta	2			2	6
Yhteensä	15	11	5	31	100

Kysyttäessä koulutuksen hyötyä työelämään vastaukset jakautuivat samansuuntaisesti kuin ammatillisen osaamisen lisääntymistä koskeissa vastauksissa: 40 % kokee hyödyntävänsä koulutustaan työelämässään joko hyvin tai

erinomaisesti, tyydyttävää hyötyä koulutuksesta on 33 %:lla, välttävästi hyödyntää 7 % vastaajista osaamistaan.

Opiskeluhaluukkuuden voidaan nähdä lisääntyneen kuitenkin (taulukko 13) jonkin verran enemmän kuin ammatillisen osaamisen lisääntymisen. Opiskelu ja siihen liittyvä työskentely on koettu itselle tärkeäksi, ja ehkä on hieman alkanut hahmottua opiskelun ja työn saannin yhteys. Lisäopiskelu lisää työnsaantimahdollisuuksia.

Taulukko 13. Opiskeluhaluukkuuden lisääntyminen

Opiskeluhaluukkuus lisääntynyt	Serveri 02	Opal 1	Opal 2	Henkilöt n=31	%
erinomaisesti	2	3		5	16
hyvin	6	3		9	30
tyydyttävästi	4	3	3	10	32
välttävästi	1	1	1	3	10
huonosti		1	1	2	6
ei vastausta	2			2	6
Yhteensä	15	11	5	31	100

Työkokeilun tai työharjoittelun kyselylomakkeessa oli avoimena kysymyksenä: Mitä hyötyä sinulle oli työkokeilusta/harjoittelusta?

Työharjoitteluun tai työkokeiluun osallistuneiden vastaukset (taulukko 14) jaoteltiin kokemuksen lisääntymisen, mielialan, taloudellisen hyödyn ja oman kunnan tunnistamisen ryhmiin. Vastauksista voi päätellä, että suurin osa vastaajista korostaa kokemuksen lisääntymistä, vaikka eivät olisi työllistyneetkään. Työkokeilu tai työharjoittelu varmisti myös henkilön omaa kokemustaan työkyntoisyydestään tai työkyntön puutteesta. Kolmasosa (5/16) työkokeiluun tulleista oli ilmoittanut syyksi työkyntyn kartoituksen.

Taulukko 14. Työkokeilun tai työharjoittelun hyödyt

Kokemus lisääntyi	Mieliala	Taloudellinen	Oman työkyntön
-------------------	----------	---------------	----------------

	koheni	hyöty	tunnistaminen
-opin olemaan kassalla, tulen ihmisten kanssa paremmin juttuun, päivittäiset työtehtävät alkoivat sujumaan paremmin harjoittelun myötä	-oma viihtyvyys työssä	-sain sitä kautta harjoittelupaikan, alkaa myöhemmin	tullut itselle selväksi se etten ole oikein työkuntoinen (4tuntia/päivässä) kevyttä työtä
-sain kokemusta, kesätyön, kesätyön jälkeen jäin työttömäksi	-sain virikkeitä ja itse tunto koheni	-rahallinen hyöty ja aika paljon asiatieta eri mahdollisuuksista lisäksi työllistyminen 6kk.ksi	-keittiötyö ei sovi – tuli ihottumaa, seisomatyö ei sovi – on lihassairaus, jalat väsyvät
-pääsin jatkamaan harjoittelua kierrätyskeskukseen			
- puusepäntaitoa, asiakastilaukset, palaute oli hyvää			-työtä jota tein en pysty tekemään sairauksieni takia
-opin uusia asioita paljon			
-sain työkokemusta muulta alalta kuin koulutukseni ja aikaisempi työkokemukseni			

5.4.5 Oman tilanteen selkiintyminen

Työkokeiluun tai työharjoitteluun osallistuneilla oma tilanne on selkiintynyt kolmella erinomaisesti ja seitsemällä vastaajalla hyvin. Oman tilanteen selkiintyminen on tyydyttävää viidellä, yksi henkilö ilmoittaa tilanteensa selkiintyneen melko huonosti. Tarkasteltaessa oman tilanteen selkiintymistä suhteessa vastaajien ikään ja sukupuoleen voi havaita, että erinomaisesti selkiintynyt tilanne on yli 36-vuotiailla, joista kaksi oli naisia ja yksi mies. Kuusi vastaajaa seitsemästä on yli 36-vuotiaita, jotka ilmoittavat tilanteensa selkiintyneen hyvin. Tässä hyvin elämäntilanteensa selkiinnyttäneiden joukossa on neljä naista ja kolme miestä. Yksi alle 25-vuotias mies ilmoittaa tilanteensa selkiintyneen hyvin. Kaksi miestä sanoo tilanteensa selkiintyneen tyydyttävästi. Melko huonoksi tilanteensa selkiintymistä kuvaava henkilö on myös alle 25-vuotias mies. Työkokeilun tarkoituksena voi olla työkyvyn selvittäminen, jolloin selkiyttävä tilanne voi olla myös siinä tapauksessa, että havaitaan työkyvyn olevan huono. **Oman tilanteen selkiintyminen näyttää onnistuvan helpoiten yli 36-vuotiailta naisilta (4/16), ja samoin miehiltä (3/16). heikoimmin elämäntilanne selkiintyy alle 25-vuotiailta miehiltä (4/16).**

Seuraavasta taulukosta numero 15 näkyy, että oman tilanne selkiintyy paremmin niillä, joilla on ikää enemmän. Oman tilanteen selkiintymisen ja iän välillä oleva korrelaatio on melkein merkittävä (-.526 Pearsonin Chi2-testi).

Taulukko 15. Tilanteen selkiintyminen suhteessa ikään

Oman tilanteen	Ikä	Yht.	%
----------------	-----	------	---

erinomaisesti			2	1	3	18
hyvin	1		3	3	7	44
tydyttävästi	2	1	1	1	5	31
melko huonosti	1				1	6
huonosti						
Yhteensä	4	1	6	5	16	100

Elämäntilanteen selkiintyminen koulutusosioihin osallistuneilla näky taulukosta numero16.

Taulukko 16. Elämäntilanteen selkiintyminen

Elämäntilanteen selkiintyminen	Serveri 02	Opal 1	Opal 2	Yht.	%
erinomaisesti	5	1		6	19
hyvin	4	3		7	22
tydyttävästi	1	6	2	9	30
välttävästi	1		3	4	13
huonosti	2	1		3	10
ei vastausta	2			2	6
Yhteensä	15	11	5	31	100

5.4.6 Tilanne koulutuksen päättyessä

Koulutusosioiden jälkeen yhteensä 30 henkilöä (64 %) on joko työssä, määräaikaissa työsuhteessa, harjoittelussa tai siirtynyt toiseen koulutukseen. Työttömäksi on jäänyt 16 vastaajaa, joka on 1/3 kaikista vastaajista, yksi vastaaja ilmoittaa olevansa sairauslomalla. Serveri-projektin eri **koulutusjaksoille osallistuneista on työttömäksi jäänyt aina suunnilleen kolmasosa, työkokeiluun tai työharjoitteluun osallistuneista on jäänyt työttömäksi puolet.** Työkokeiluun tai -harjoitteluun osallistuneista viisi ilmoitti osallistumisen syyksi työkyvyntarkoituksen, joten työllistymisen edellytyksiä ei ilmeisesti ole kokeiluun osallistujilla niin paljon kuin koulutussosioihin osallistujilla.

Eräs Serveri 02 kyselyyn vastannut tarkentaa kurssin jälkeisen tilanteensa:

"kurssin jatkuu työharjoitus jutulla jonkin aikaa sitte kai taas työttömyys".

Taulukko 17. Tilanne koulutuksen päättyessä

Koulutuksen päättyessä	Serveri 02	OPAL 1	OPAL 2	Työkokeilu	Henkilöt n=47	%
pysyvä työpaikka	1				1	2

määräaik. työpaikka	7	4	2		13	28
harjoittelupaikka	1	2	1	5	9	19
työtön	4	3	1	8	16	34
toiseen koulutukseen	2	2	1	2	7	15
sairasloma				1	1	2
yhteensä	15	11	5	16	47	100

5.4.7 Työpaikan saannin yhteys Serveri-projektin koulutukseen

Kysely Serveri 02- kurssin jälkeen työhön tai harjoitteluun sijoittui yhteensä yhdeksän kurssilaista, 60 % vastanneista. Heistä neljän (27 %) mielestä työpaikan saanti liittyy täysin Serveri- koulutukseen, kolmen (20 %) mielestä osittain, yhteensä lähes puolet (47 %) vastanneista on siis sitä mieltä, että työllistyminen on tämän kurssin ansiota, yksi vastaaja ei osaa sanoa onko koulutuksella yhteyttä työ-, tai harjoittelupaikan saantiin.

Opal-1 vastaajista neljä sai kurssin jälkeen määräaikaisen työpaikan, ja kaksi harjoittelupaikan. Näistä kuudesta vastaajasta neljä oli täysin ja yksi vastaaja oli osittain sitä mieltä, että työpaikan saanti liittyi koulutukseen. Yhden vastaajan mielestä työ-, tai harjoittelupaikan saanti ei liittynyt lainkaan koulutuksen ansioihin.

Opal 2 ryhmän vastaajista kahdella oli määräaikainen työpaikka ja yhdellä harjoittelupaikka tiedossa, ja näistä vastaajista kaksi katsoi työ-, tai harjoittelupaikan saannin liittyvän Serveri-projektin koulutukseen, yhden vastaajan mielestä koulutuksella ei ollut lainkaan yhteyttä työ-, tai harjoittelupaikan saantiin. Työkokeiluun osallistuneilta ei kysytty tätä asiaa.

Työkokeiluun tai työharjoitteluun osallistuneilta kysyttiin avoimena kysymyksenä: Minkälaisia jatkosuunnitelmia sinulla on? Kaikki 16 vastaaja ilmoittivat omat suunnitelmansa. Vastaukset ryhmiteltiin seuraavasti.

Taulukko 18. Mitä jatkosuunnitelmia

Myönteisesti suhtautuvat	Mietteliiät	Luovuttaneet
-sadatöitä ja elä tervenä ja sada oma talo ja vaimo	-rakennusalan tuntemus, työllistyminen mahdollisesti	-päästä eläkkeelle tai joku helppo istumatyö mielellään osa-aika ---en jaksaa pitkää päivää
-haluaisin tehdä työtä mitä on		-ei mitään tietoa
-pitää yrittää jatkaa etsimistä että pääsee jonnekin palkkatyöhön	-ehkä oppisopimuksen avulla töihin	-ei tällä hetkellä oikeastaan mitään
-Haluan töihin!	-mietin suuntautumista työharjoittelualalle yhtenä mahdollisuutena	-ei tiedä vielä kai sitä jotai keksii
-aloitan 1.5 03 aktivan järjestämän kurssin(1kk)kosteusvaurio		

korjauksesta ja sen jälkeen 6kk työn Lpr kaupungin palveluksessa	-jos mahdollista haluaisin vielä jatkaa Laptuotteela tai sitten on kyseltävä muualta töitä.	
-saada vakituinen työpaikka		
-löytää jokin sopiva työ sairauteni rinnalle	-tällä hetkellä hyvin sekavat	

Suurin osa jatkosuunnitelmista liittyi myönteisesti tulevaisuuteen ja työhön suuntautumiseen. Elämän perusasiat työ, terveys ja oma perhe ovat toivelistan ja ajattelun ykkösasioita. Mietteläisiin sijoitetut viisi vastaajaa pohtivat elämänsä eri mahdollisuuksia, luovuttajien vastauksissa näkyy jo ehkä välinpitämättömyys ja negatiivinen asennoituminen työhön yleensä, tai sitten ajattelun suuntaaminen eläkkeelle pääsyyn.

5.4.8 Mitä muuta haluat sanoa työkokeilun/harjoittelun sujumisesta?

Melkein kaikki vastaajat kokivat työharjoittelunsa tai työkokeilunsa erittäin positiivisesti. Tähän kysymykseen kolmestatoista vastanneesta vain yksi vastaaja kirjoittaa negatiivisen kommentin:

"en näe hyötyneeni MITENKÄÄN työharjoittelusta Laptuotteella!...toiminta oli niin turhauttavaa kuin osaa olla ja henkilökunta kuvailemattoman kokematon ja enkä näe tarvista koko paikan olemassaoloon!"

kaikkien muiden maininnat kokeilusta tai harjoittelusta ovat sävyiltään positiivisia:

"se suju koska otta kaikki toiset huomion ola aina reipala tulela ja tula pomon kanssa toimen"

"minulle se oli mieluisa kokemus. ei negatiivista sanottavaa"

"työkokeilun harjoittelun sujuminen mielestäni hyvä" (+ 6 muuta vastaajaa)

"enemmän yhteistyötä ohjaajien kanssa, pitempiä kokeilujaksoja eri paikoissa. kuunnella joskus ohjattavan toiveita työkokeilu paikoista"

"työharjoittelut ovat aika antoisia. haluaisin vaikka sitä kautta työ elämään. Järjestäkää jotain hommaa Terveisin vastaajan nimi ja osoite"

"oli tosi kivat työkaverit, oli mukava mennä sinne"

- osallistujien kokemuksista saadun palautteen perusteella projektin henkilöstö on onnistunut erinomaisesti kannustamaan, tukemaan sekä luomaan luottamuksen ilmapiiriä projektin toiminnoissa
- kyselyaineisto vahvistaa tuloksia projektin merkityksestä osallistujien motivaation vahvistajana, työelämä- ja koulutusvalmiuksien lisääjänä, itsetuntemuksen kasvattajana sekä elämäntilanteen selkiyttäjänä
- ammatillisen osaamisen lisääntyminen ei osoittautunut niin merkittäväksi kuin projektin muut hyödyt

Seuraavassa kaaviossa on esitetty projektin arvioinnissa avainryhmille esitetyt tutkimuskysymykset ja kysymyksen tai haastatteluteeman kohde:

Arviointikysymys	Kohderyhmä	Vast.lukumäärä
Mitä uutta projekti on tuonut paikalliseen työllisyyden hoitoon?/ Mitkä asiat nousevat esiin projektin vahvuuksina?	-Työvoimatoimiston työntekijät -Projektin työntekijät -Ohjausryhmän jäsenet (ei työntek.)	5 4 7
Miten Serverissä kehitetyt mallit (toiminnot) eroavat muista ?	- Työvoimatoimiston työntekijät - Projektin työntekijät	5 4
Mitkä asiat ovat projektissa onnistuneet heikoimmin?/Missä asioissa olisi kehittämisen varaa?	-Työvoimatoimiston työntekijät -Projektin työntekijät -Ohjausryhmän jäsenet (ei työntek.)	5 4 7
Millaiseksi arvioit projektin merkityksen a)omalle työllesi ja b) asiakkaillesi?	-Työvoimatoimiston työntekijät	5
Mikä merkitys ohjausryhmällä on ollut projektille?	-Ohjausryhmän jäsenet (ei työntek.)	5 4
Millaiseksi arvioit projektin merki-tyksen a)Lappeenrannan kaupungille b) yhteiskunnalle laajemmin?	-Työvoimatoimiston työntekijät -Projektin työntekijät	5 4

Liitteenä 1 olevaan taulukkoon on koottu työvoimahallinnon työntekijöiden, projektin työntekijöiden sekä ohjausryhmän jäsenten arviot projektin tuottamista innovaatioista, työttömien aktivoitumisen ja työllistymisen kannalta toimiviksi havaituista asioista sekä projektissa koetuista kehittämistarpeista. . Liitetaulukossa olevien mainintojen jäljessä suluissa oleva luku osoittaa, kuinka monelta henkilöltä kyseinen maininta on saatu.

5.5.1 Palveluohjausmalli

Yksilökohtainen palveluohjaus on prosessi, jonka tarkoituksena on määrittää ihmisten yksilölliset palvelutarpeet, ja löytää niiden kanssa parhaiten yhteensopivat palvelut. Keskeistä tässä prosessissa on palvelujen keskitetty ja vastuullinen koordinointi yhdessä palvelun käyttäjän kanssa. Yhdysvalloissa ja Britanniassa yksilökohtaisesta palveluohjauksesta on tullut osa lakisääteistä palvelujärjestelmää. Yksilökohtaisen palveluohjauksen lähtökohtana ovat asiakkaan tarpeet, joiden perusteella palveluohjaaja kokoaa tarpeisiin vastaavan palvelukokonaisuuden yhteiskunnan asettamien hallinnollisten ja taloudellisten ehtojen puitteissa. (Metteri 1996, 16-17)

Palveluohjaukseen sisältyy myös hallintolähtöinen näkökulma, jonka avulla pyritään lisäämään taloudellisuutta ja tehokkuutta. (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 21)

Palveluohjauksen oleelliset ideat voidaan kiteyttää seuraavasti:

1. Palvelujärjestelmän loputtomia yhteistyöongelmia pyritään ratkaisemaan ruohonjuuritasolta lähtien yksittäisen ihmisen elämäntilanteesta ja hänen tarvitsemistaan palveluista
2. Palvelujen käyttäjälle nimetään pysyvä henkilökohtainen vastuuhenkilö, joka tukee käyttäjää ja hänen läheisiään oikeiden palveluiden valinnassa
3. Palvelujen hankintapäätökset tehdään mahdollisimman lähellä käyttäjää
4. Vastuuhenkilö seuraa palvelun käyttäjän tilanteen kehitystä ja muuttaa palvelukokonaisuutta tilanteen niin vaatiessa (Metteri, 1996, 18)

Arviointiaineiston pohjalta voidaan todeta, että nämä palveluohjauksen elementit ovat pääosin toteutuneet Serveri-projektissa. Kolmoskohdan tunnuspiirre on täyttynyt varsin selvästi ja tarkoituksenmukaisesti, sillä projektin toimintaympäristössä, Laptuotteella, jo olemassa olleet vakiintuneet sosiaalisen ja ammatillisen kuntoutuksen palvelut ovat olleet projektiin osallistuneiden työttömien henkilöiden käytettävissä lähellä palveluluotsien toimintaa. Palveluohjausmalli on jatkoa projektin hallinnoijaorganisaatiossa usean vuoden ajan tehdyille vajaakuntoisten tuetun työllistymisen palvelukokonaisuuksien kehittämistyölle (Laptuote-säätiö 1998).

Jos ajatellaan, että projektiin osallistujien määrä on ollut keskimäärin kymmenen osallistujaa projektin työntekijää kohti, ovat ainakin edellytykset henkilökohtaisesta vastuuhenkilöstä olleet olemassa. Tosin projektityöntekijöiden vaihtuminen on hetkellisesti vaatinut osalta osallistujia ”uudelleen orientoitumista” palveluohjaussuhteeseen. Vahvuutena voidaan nähdä projektin keskeisimpien työntekijöiden, palveluluotsi-projektipäällikön sekä työnetsijän, pysyvyys koko projektin keston ajan.

Kysely- sekä haastatteluaineiston perusteella palveluohjauksen vahvuuksina tulivat esille seuraavat tekijät:

Ohjausryhmältä sekä projektin työntekijöiltä pyydetyissä arvioinneissa siitä, mikä osa-alue Serverissä on toiminut hyvin, mainitsi kahdeksan kymmenestä vastaajasta palveluohjauksen. Ohjausryhmän ei-työntekijäjäsenten sekä työntekijäjäsenten tarkemmat arviot palveluohjauksen toimivista mekanismeista ovat niin samansuuntaisia, että näitä vastauksia tarkastellaan seuraavassa yhdessä. Tekijöitä, jotka liittyivät mallin onnistumiseen olivat ohjausryhmän ja työntekijöiden mukaan:

- Palveluohjausmallissa mahdollistuu **yksilökohtainen** työ, paneudutaan asiakkaan tilanteeseen syvällisemmin (oA, oC, oD, oE, tB, tC)
- Palveluohjauksessa syntyvän työntekijä-asiakassuhteen ansiosta **työllistymisen todelliset esteet tulevat esille**. Nämä ihmisten tausta- ja elämäntilannetekijät vaativat aikaa ja luottamuksen syntymistä (oA, oC)
- Ohjausprosessin aikana henkilön tilannetta arvioidaan **moniammatillisesti** ja tarvittavat tukitoimenpiteet voidaan näin suunnitella tarkoituksenmukaisesti (oA, oC)
- Yksilöllisessä ohjauksessa rakennetaan **tavoitteellisesti reitti tai polku** kohti koulutus- tai työllisyystavoitteita ja tuetaan sekä kannustetaan eri vaiheiden aikana

”Tajuttiin, että ne tarvitsee tällaista syvempää yksilöllistä palvelua jossa otetaan kokonaisvaltaisesti huomioon ongelmat ja tarpeet ja lähdetään niitä purkamaan, jotta pystytään menemään kohti työllisyyttä.” (oC)

"Työvoimaneuvojen asiakaskunta on laaja, yhtä neuvojaa kohden on n. 700 asiakasta, kun meillä tässä projektissa on noin 10 per työntekijä." (tA)

"Etuna on myös se, että emme ole viranomaisia, matala kynnys tulla, kun ei voida tuomita eikä määrätä sanktioita." (tA)

"...mutta tää että ihmisiä haastatellaan ja sit niit ei unoheta niitä tietoja sinne ja opastetaan ja sieltä poimitaan sitte ...palveluohjausmalli, kyllä se toimii." (tB)

"Asiakastyössä ei katsota menneisyyteen eikä kompastuksiin, kaikilla on mahdollisuus saada jotain projektilta." (tC)

Palveluohjausta luonnehdittaessa tuli lisäksi esiin, että palveluluotsin työ vaatii **ammattitaitoa ja riittävästi aikaa asiakastyölle**. Työtä vaikeuttaa ja sen kuormittavuutta lisää työttömille soveltuvien työpaikkojen puute. Lisäksi tilanteet, jossa perustelluksi katsottuun eläkehakemukseen saadaan kielteinen päätös, ovat myös työntekijälle kuormittavia.

"Täytyy olla ihmissuhdetyö täysin hallussa, sosiaalialan tai humaani koulutus. Taitoja, jotka hankittu koulutuksella tai muuten. Ei saa mennä liiaksi mukaan asiakkaiden ongelmiin, täytyy osata ottaa oikeita asioita esille, ei liiaksi tunteilla mukaan, vahva ihminen." (tC)

Työvoimaneuvojen vastauksissa palveluohjauksen vahvuutena pidettiin **joustavuutta ja yksilöllisyyttä**, sillä ratkaisuja etsitään kunkin tilanteeseen osallistujien tarpeiden mukaan ja esimerkiksi koulutuksen kestosta voidaan päättää yksilökohtaisesti. Projektin työntekijät saavat kiitosta erinomaisista **yhteistyötaidoista** ja projektiin valittavien henkilöiden haastattelu on koettu tarpeellisena ja paljon uutta tietoa tuottavana. Projektin hallinnoijaorganisaation vakiintuneet sosiaalisen ja ammatillisen kuntoutuksen toimintamuodot ovat tuoneet palveluohjaukseen myös sitä lisäarvoa, että varsinaisten projektiosioiden **ulkopuolelle jääneille henkilöille on voitu tarjota projektille vaihtoehtoisia kuntoutusreittejä**.

"Ainakin ongelmat on nyt tiedossa, miksi työllistyminen on vaikeaa ja sitä kautta työvoimatoimiston on helpompi ohjata asiakasta eteenpäin." (tyB)

"Projektin työntekijät ovat tehneet suurenmoista yhteistyötä työvoimatoimiston kanssa. Esimerkiksi projektiin on haastateltu laajasti hakijoitani ja useiden kohdalla, esimerkiksi nuoret ja mukautetun ammattikoululinjan käyneet, joita ei ole valittu projektiin, on järjestetty työelämävalmennusmahdollisuuksia Laptuotteen henkilöstön kautta niin Laptuotteen työpajoihin kuin yrityksiin." (tyC)

Kysymykseen projektissa **havaituista puutteista ja kehittämistarpeista** liittyi palveluohjaukseen resurssointiin sekä työvoimaneuvojilla että projektin työntekijöillä yhteensä kaksi vastausta. Molemmissa todetaan, että projektiin tarvitaan **enemmän työntekijöitä**, sillä asiakkaiden asiat ovat hankalia ja aikaa vieviä.

"Palveluohjaus vain yhden ihmisen tekemänä on aivan liian raskas työtaakka, toteuttamiseen tarvittaisiin useampi työntekijä, tarve on todella suuri." (tA)

- yksilökohtainen työ asiakkaan tilanteeseen paneutuminen mahdollistuvat
- työllistymisen todelliset esteet tulevat esille
- henkilön tilanteen moniammatillinen arviointi auttaa tarkoituksenmukaisten toimenpiteiden suunnittelussa ja toteuttamisessa
- tavoitteellinen reitin tai polku selkiytyy yksilöllisessä ohjauksessa
- toteuttajaorganisaation vakiintuneet ammatillisen kuntoutuksen palvelut käytettävissä joustavasti
- työntekijämäärän mitoituksen tarkistaminen tärkeää, sillä liian suuri asiakasmäärä heikentää laadullisia tuloksia
- toiminnan laadullisten tulosten arviointiin (esim. muutokset osallistujien elämäntilanteessa ja työelämävalmiuksissa) selkeä seuranta-asetelma ja mittarit

5.5.2 Yritysyhteistyö

Työvoimahallinnon työnetsijäkokeilu käynnistyi syksyllä 2002 kahdeksalla paikkakunnalla. Sen kautta on lokakuuhun 2003 mennessä työllistynyt vain muutamia ihmisiä. Esimerkiksi Helsingissä kolme työnetsijää ovat työllistäneet seitsemän ihmistä, Oulussa yksi työnetsijä yhden ihmisen ja Espoon kolme työnetsijää yhden ihmisen. Kolmeksi vuodeksi alun alkaen suunniteltua hanketta ollaan lopettamassa vuodenvaihteessa. Hankkeessa ideana on, että työnetsijät saavat palkkion työnsä lopputuloksesta, työllistyneestä työnhakijasta. Sanomalehdessä haastatellun erikoistyövoimaneuvojan mukaan on tärkeää, että työnetsijän asenne ja asiakkaan motivaatio kohtaavat. Oululaisen työvoimakonsultin mukaan parasta olisi, jos työnetsijä tuntisi paremmin jotain yksittäistä alaa, sen toimintatapoja ja ihmisiä. (Helsingin sanomat 13.10.2003)

Lehden samassa artikkelissa esitellään Kuhmossa hyvin toimivaa TE-keskuksen projektia, jossa työnetsijä rekrytoi työttömiä vanhusten avustajiksi tehden työllistämiseen liittyvän hallinnollisen työn asiakkaiden puolesta. Vuonna 2003 työllistettyjä henkilöitä on ollut 52. Kuhmon projektin onnistumisena on ollut sen pitkäkestoisuus - hanke on käynnistynyt jo vuonna 1998 ja voimakasta työllistymistä on tapahtunut vasta tänä vuonna.

Työvoimahallinnon keväällä 2003 muuttuneet ohjeistukset mahdollistavat sen, että kuntien lisäksi myös työpajatoimintaa harjoittavat yhdistykset voivat sijoittaa työttömän työnhakijan edelleen yritykseen tai kotitalouteen työhön ja "välittäjäyhdistys" työnantajana voi hoitaa paperisodan ja työllistämistukiin liittyvät järjestelyt. Koska yhdistelmätuki tai työllistämistuki voi muodostaa valtaosan työntekijän palkkauskuluista, on uusi malli lisännyt työvoiman käyttöä myös yksityissektorille. (Helsingin sanomat 13.10.03)

Lappeenrannassa Serveri-projekti on onnistunut työllistämään seurantatietojen perusteella verraten suuren määrän työttömiä. Työllistymisten onnistumiseen voidaan ajatella vaikuttaneen kaikkien projektityöntekijöiden työpanoksen, mutta haastattelujen perusteella yritysyhteistyömalli ja sen työnetsijätoiminta

näyttäisi olleen ratkaisevan tärkeä hyvän työllistymistuloksen aikaansaamisessa.

Ohjausryhmän (ei-työntekijäjäsenet) mukaan yritysysteistyön ja työnetsijätoiminnan onnistumisen avaintekijöitä ovat:

-**Yrittäjien edustajan mukana olo** ohjausryhmässä. Näin tietoa projektista on saatu menemään suuoraan yrityksiin. (oA, oC, oE)

-**Työnetsijän persoona**, paneutuminen asiaan koko sydämellä. (oC, oG, oE)

- Työnetsijä **selvittää ja antaa tietoa asioista**, mitä työtä yrityksillä ei ole resursseja tehdä itse. Työllistämiskynnys on yrittäjillä erityisen korkealla ja jos joku osaa kuvata mitä mahdollisuuksia on kokeilla jotakin työntekijää, se voi laskea kynnystä. Jos työllistämislle luodaan sellaiset puitteet, ettei yrittäjälle tule tappiota eikä turhaa riskiä, voi onnistua. (oG, oC)

- **Tiedotus lehdissä** projektista ja työnetsijän työstä edesauttanut. (oG, oC)

- Työntekijällä on tehtävän edellyttämää **"supliikkia" ja kykyä rakentaa luottamusta**. (oG)

- Mahdollisesti myös se, että maakunnassa **totuttu erilaisuuteen**, kuten venäläisiin työntekijöihin ja asiakkaina, tämä voi vähentää yritysten ennakkoluuloja. (oG)

- **Työnetsijän usko** työllistettävän henkilön **mahdollisuuksiin**. Tämä usko siirtyy ihmiseen itseensä ja sitten myös työnantajaan. (oC)

- Kun henkilö saa ensin työskennellä projektiorganisaation toiminnoissa, valmennushenkilöstö ja työnetsijä saa hänen **kyvyistään ja mahdollisuuksistaan realistisen kuvan**. Tämä tieto auttaa täsmäkohdentamaan oikean henkilön oikeaan työpaikkaan. (oC)

- **Työhönvalmentajat ja työnetsijät** ovat tiiviissä **kontaktissa** keskenään ja työnantajien suuntaan, jolloin **luottamus** herää myös työnantajien suunnasta projektiin päin

- Yritysysteistyön mallille **luotu pohjaa jo aikaisemmin** ennen Serveriä tuetun työllistämisen mallin kehittämistyössä (oC)

Työvoimahallinnon toimihenkilöiden vastauksissa painottuu kauttaaltaan **työllistymisen** tavoite. Esimerkiksi kysymykseen siitä, millaista tietoa heillä on Serveri-projektin toimintamuodoista, on kuudesta vastaussisällöstä neljä työllistymiseen liittyvää (tiedettiin, että projekti työllistää hakijoita yksityisen sektorin tarpeisiin, erilaisiin työsuhteisiin ja harjoitteluihin). Kaksi mainintaa liittyy sosiaalisten valmiuksien parantamiseen sekä yksilöllisesti räätälöityihin kuntouttaviin palveluihin.

Työelämään työllistämisjaksolle tai työharjoitteluun sijoittumisen seuranta työvoimatoimistossa selittää osaltaan sen, että kun toimihenkilöiltä kysyttiin: **"Mitä**

uutta projekti on tuonut paikalliseen työllisyyden hoitoon?”, oli vastauksissa useimmiten mainittu työnetsijän työ (neljä mainintaa seitsemästä).

”Käytettiin työnetsijää, joka haki työpaikkoja ja avusti työhön pääsemisessä: Tämä auttoi useaa sellaista työnhakijaa, joka ei omin avuin olisi ehkä saanut työtä.” (tyA)

”Serverin kautta saatu monelle todella toivottamalle tapaukselle aikaiseksi ainakin edes tilapäisiä tai määräaikaista työsuhteita” (tyB)

Lisäksi kysymykseen **”Miten projektin toimintamuodot eroavat muista, kaupungissa aikaisemmin toimineista tai nykyisin toimivista työllisyysprojekteista?”** oli työvoimavirkailijoiden seitsemän vastaussisällön joukossa kaksi suoraa ja kaksi epäsuoraa mainintaa yritysyhteistyöstä.

Kun avainryhmien edustajilta kysyttiin projektissa havaittuja puutteita tai kehittämistarpeita ei yritysyhteistyöhön tai työnetsijän toimintaan liittyviä puutteita tullut esiin.

Projektin työntekijöiden vastaukset ensimmäiseen kysymykseen jakaantuvat tasaisemmin koskemaan myös projektin muita toimintoja kuin yritysyhteistyötä. Neljästätoista maininnasta kaksi on suoraan yritysyhteistyötä ja työnetsijän toimintaa kuvaavaa, lisäksi toiminto sisältyy epäsuorasti neljään mainintaan.

”Yritysverkoston luominen entistä laajemmaksi.” (tA, suora)

”Saatu yritykset ottamaan työharjoitteluun ja sitä kautta mahdollisesti työllistämään myös vajaakuntoisia henkilöitä.” (tC, suora)

”Vajaakuntoisten huomioiminen: työkokeilut, työkyvyn arviointi, oman alan selvittäminen, harjoittelujen kautta, kokemusten saanti omista kyvyistä.” (tD, epäsuora)

Toiseen kysymykseen projektin toimintamallien eroista muihin projekteihin nähden projektin työntekijöillä on yhteensä seitsemän vastaussisältöä. Näistä yksi on suoraan yritysyhteistyöhön liittyvää ja neljä epäsuorasti.

”Lisäksi työnetsijällämme on erittäin toimivat yhteydet paikkakunnan yrittäjiin, mikä on edesauttanut harjoittelupaikkojen saantia talon ulkopuolelta ja hieman epätavallisiltakin aloilta”. (tA, suora)

Yritysyhteistyön mallia ei mainita projektin kehittämistarpeissa myöskään työntekijöiden vastauksissa.

Koska projektissa on onnistuttu työllistämään ainakin määrääjäksi varsin lukuisa joukko työttömiä henkilöitä ja yhteistyöyritysten määrä on mittava, on seuraavassa poimittu vielä työntekijöiden haastatteluista tarkemmin yritysyhteistyössä ja työnetsinnässä vaikuttavia mekanismeja. Näistä usea seikka tuli esiin myös ohjausryhmän arvioissa:

1. Työnetsijän ymmärrys yksityisyrittäjien realiteetteja kohtaan, mikä liittyy omaan yrittäjätaustaan

”Kyllähän sitä, kun työnetsijä oli titteli, tiesi yksityisyrittäjänä että mitä yrittäjät haluaa.” (tB)

"Hienoja sanahirviöitä ei voi paukuttaa työnantajille, ne ei jaksu kuunnella ja sitte ne seuraavan kerran kun näkee niin juoksee tiellä karkuun. Sitte jos menee sellainen lappu ja siin on numero, että maksaa ton verran, näkee ihan toisella tavalla." (tB)

"Yrittäjät syyttää kiirettä, mutta sitte kun niille sanoo, että älä sinä hättäile, kyllä minä hoidan paperisodan, kato vaan tuota sillä silmällä että onkos siinä..." (tB)

2. Työnhakijoiden työelämävalmiuksien ja vahvuuksien riittävä tunteminen

"Kun täällä on saanu tehdä töitä vähä pitkäjänteisemmin ja on tutustunu ihmiseen, että missä se ois hyvä ja tentattu siltäkin että missä se on hyvä...ja sitte kun tutustuu ja näkee, että tässä tää on hyvä ja että tämä toisissaan haluaa, niin sitte vaan lähtee tarjoamaan." (tB)

"...saatiin yhteen kauppaan hommiin ja sinne ne ei meinannu huolia ees ilmaiseksi harjoittelijaa. Mut kun mä tiesin, että miten on virtaa täs tytös, kun se vaan pääsis sen johonkin näyttämään...yrittäjälle tulikin kiire, ettei se livahdakin johonkin muualle...Se tyttö on tälläkin hetkellä siellä..." (tB)

3. Työnetsijän suhdetoiminta ja tiedottaminen

"Henkilökohtaiset suhteet ja se, että tuntee ihmiset tai että tunti jo ihan lihana ja verenä muutamia ihmisiä ja ihan jalkautuminen. Olla ja mennä yrityksiin ja oot kiinnostunut niiden toiminnasta." (tB)

"Me ollaan vieraita yrittäjistä pyydetty ja yrittäjien edustaja on käynyt muutamaan kertaan. Että yritetään saada itemme yritystasolla näkyväksi." (tB)

"Meillä on ollut Etelä-Karjalan yrittäjälehdessä... (x) lupas, että voidaan näistä omista kursseista tehdä sen lehden kautta tutuksi yrittäjäjäsensille, miulla on nyt kaks juttua siinä. Maahanmuuttajia on käsitelty ja nyt tulee Vates-lehteen nyt tätä kautta." (tB)

4. Työnetsijän peräänantamattomuus

"(Työnetsijässä) on positiivista röyhkeyttä, kun hän menee työpaikoille, ei heti anna periksi...pitkäjänteisyys ja sitkeys auttanut." (tA)

"Entisenä yrittäjänä mulle on tullu ne yrittäjien kutsut ja minä oon sitte ängenny nyt kun istun tällä pallilla...oon käyny infoamas, että älkää säikähtäkö, minä tuun nyt tässä roolissa teille, että tuon vain ja ainoastaan ilosanomaa että älkää heittäkö ovesta pihalle." (tB)

"Ja kun harjottelut alkaa loppua aletaan kysellä, että no, mites tää jatko. Siinäkin jos oikeeseen aikaan älyää soitella nii siinä on ratkennu aika moni paikka." (tB)

- **työnetsijä avusti työn saannissa juuri sellaisia työnhakijoita, jotka eivät omin avuin olisi saaneet työtä**
- **yrietykset ottivat työharjoitteluun myös vajaakuntoisia henkilöitä**
- **harjoittelupaikkoja löytyi myös epätavallisilta aloilta**
- **yrittäjien edustus projektin ohjausryhmässä vahvuustekijä: tiedonkulku ja projektin tunnettavuus lisääntyivät yritysten suuntaan**
- **työnetsijän persoonaan ja työotteeseen liittyvät tekijät tärkeitä: paneutuminen, kyky rakentaa luottamusta, usko työnhakijoiden mahdollisuuksiin, yrityselämän realiteettien tunteminen**
- **työhönvalmentajien ja työnetsijöiden keskinäinen kontakti ja yhteistyö tärkeää**
- **toteuttajaorganisaatioon liittyvät vahvuustekijät: mallille luotu pohjaa jo aikaisemmin, osallistujilla oli mahdollisuus kokeilla työtä Laptuotteella ja saada työhönvalmennusta, jolloin kuva työnhakijan valmiuksista realisoituu ennen avoimille työmarkkinoille sijoittumista**

5.5.2 Koulutuksen modulimalli

Koulutuksen modulimallissa on ollut ajatuksena kehittää työttömille tarjottavaa koulutusta vastaamaan paremmin yksilöllisiä koulutustarpeita. Tarkoituksena oli alun perin kehittää koulutuspaketti, josta projektiin osallistuvat olisivat voineet valita omien tarpeidensa mukaisia vaihtoehtoisia jaksoja, moduleita. Projektin kuluessa koulutusjakso on kuitenkin rakentunut ryhmälle yhdenmukaiseksi, sillä koulutukseen osallistujien määrä on rinnakkaisia koulutuskokonaisuuksia ajatellen ollut liian vähäinen. Koulutusmodulit on kytketty työharjoitteluun: viikko teoriaa ja viikko työharjoittelua. Koulutukseen osallistuneiden ryhmät ovat olleet noin kymmenen henkilöä tai hieman vähemmän. Kuitenkin myös tämän kokoisissa ryhmissä on koulutussisältöjä voitu eriyttää sekä ottaa huomioon ryhmän osallistujilta nousevat sisällölliset tarpeet.

Koulutuksella voidaan arvioida olevan osallistujien sosiaalisen kuntoutuksen ja elämänhallintataitojen vahvistumisen kannalta myönteisiä vaikutuksia. Tällaisina tuli työntekijöiden haastatteluissa esille:

- Ryhmässä oleminen on monelle uusi kokemus ja usealle se merkitsee opettelemista liittymään ryhmään ja toimimaan sen jäsenenä
- Osa hakijoista tulee koulutukseen vastentahtoisesti ja sillä asenteella, että ei halua oppia mitään uutta. Kun vastustusta kohdataan ammatillisella otteella ja käytetään motivointitaitoja, voidaan ajattelumalleja ja asenteita uudelleenorientoida.
- Osallistujat saavat ryhmässä vertaistukea ja voivat jakaa aikaisempia kielteisiä kokemuksiaan ja epäonnistumisiaan, mikä ammatillisesti ohjatussa ryhmässä voi johtaa tällaisten esteiden vähenemiseen.
- Osa osallistujista on käsitellyt ryhmässä ongelmiaan ja saatu tieto esimerkiksi oppimisvaikeuksista on tuonut helpotusta asiakkaan oman

tilanteen ja jopa kotona olevien kouluikäisten lasten tilanteen ymmärtämiseen.

- Pitkäänkin työttömänä olleiden ryhmän jäsenten työllistyminen tuo muillekin ryhmäläisille uskoa omiin mahdollisuuksiin.

5.5.4 Verkostoyhteistyö

Projektin seurantaraportin (ESR Projektin seurantaraportti 2003) mukaan projektin toteuttamiseen on osallistunut projektihenkilöstön lisäksi koko Laptuote-säätiön henkilökunta. Asiakasyhteistyötä on tehty erityisen tiiviisti **työvoimaneuvojen** kanssa, jotka osallistuvat asiakkaiden henkilökohtaisten suunnitelmien tekoon ja seurantaan yhdessä projektihenkilöstön ja asiakkaan kanssa. Muita yhteistyötahoja ovat projektissa olleet **mielenterveyskeskus, A-klinikka, Kela, sosiaalitoimisto ja kriminaalihuolto**. Projektin työntekijät luonnehtivat tätä yhteistyötä kiinteäksi ja sujuvaksi, missä kukin taho hoitaa oman osuutensa asiakastyössä. Asiakas kirjoittaa luvan henkilökohtaisten tietojen käsittelyä varten ja työntekijöiden sekä asiakkaan kesken sovitaan, keiden yhteistyökumppaneiden kanssa asiakastietoja voidaan vaihtaa.

Yhteistyösuhteita on projektin kuluessa myös rakennettu ja tiivistetty kaupungissa toimivien muiden työllisyysprojektien suuntaan. Eri projekteissa toimivat **työnetsijät** sekä kaupungin ja työvoimahallinnon organisaatioissa vastaavaa työtä tekevät henkilöt ovat verkottuneet omaksi yhteistyöryhmäkseen, joka kokoontuu säännöllisesti ja jossa voidaan tiedottaa ja sopia yhteisistä asioista.

Lisäksi projektin toimijat ovat tehneet verkostoyhteistyötä muiden säätiöiden vastaavien projektien kanssa. Kehittämistyötä on tehty pienryhmätyöskentelynä vuoden 2002 alusta ja siihen on sisällytetty muun muassa yhteinen verkostokoulutus. (Esr Projektin seurantaraportti 2003)

5.6. Ohjausryhmän merkitys projektille

Euroopan sosiaalirahaston projekteja koskevan ohjeiston mukaan rahoittava viranomais edellyttää yleensä, että projektille nimetään ohjausryhmä. Ohjausryhmän jäsenenä on edustajia projektin sidosryhmistä ja muista yhteistyötahoista sekä myös kohderyhmän edustus. Ohjausryhmän tarkoituksena on tukea projektin johtamista, seurata ja valvoa hankkeen edistymistä, arvioida sen tuloksia ja edistää projektin tulosten hyödyntämistä. Suunnitelma projektin ohjausryhmän kokoonpanosta ja sen tehtävistä projektin eri vaiheissa sisällytetään hankehakemukseen.

Haastatteluissa projektin työntekijöitä sekä ohjausryhmän jäseniä pyydettiin arvioimaan ohjausryhmää ja sen merkitystä projektin toteuttamiselle. Koska projektin kaikki työntekijät ovat myös ohjausryhmän jäseniä, on vastaajat eritelty ohjausryhmän "ulkoa tuleviin" jäseniin ja työntekijäjäseniin. Ulkoa tuleviin jäseniin on jatkossa luettu myös projektin hallinnoijaorganisaation toimitusjohtaja, joka ei varsinaisesti työskentele projektin työntekijänä. Työntekijäjäseniksi on luettu projektipäällikkö, koulutuksen toimialaesimies ja työntetsijä.

Ohjausryhmän "ulkoisten" jäsenten itsearvioinnissa pidettiin kaikkein tärkeimpänä sitä, että ohjausryhmä kokoaa yhteen paikalliset kuntoutuksen toimijatahot sekä

työnantajien edustajan. Lähes kaikki vastaajat mainitsivat ohjausryhmän laajapohjaisuuden merkityksellisenä projektille ja sitä pidettiin myös erityisenä vahvuutena. Ohjausryhmän tehtävistä nousi haastatteluissa tärkeimmäksi se, että ohjausryhmä viitoittaa suuntaa projektin toiminnalle ja seuraa tavoitteiden toteutumista. Ohjausryhmän huolehtii myös siitä että työntekijät saavat palautetta työstään, suuntaavat työtään sen mukaisesti ja raportoivat projektin toiminnoista. Jäntevöittäjän ja jäsentäjän roolin ohella pidettiin tärkeänä yrityselämän edustusta ryhmässä. Luottamuksen syntyminen ja säilyminen ryhmän jäsenten välillä ja toisten toiminnan tunteminen mainittiin vielä tärkeiksi tekijöiksi.

Projektin työntekijät arvioivat ohjausryhmän merkitystä hyvin samansuuntaisesti kuin ”ulkojäsenet”. Kaikki pitivät tärkeänä sitä, että ohjausryhmä antaa projektille suuntaviivat, suuret linjaukset, jotka ohjaavat toimintaa. Ohjausryhmä koettiin myös tiedon antajana projektiin kohdistuvista odotuksista ja pelisäännöistä. Ohjausryhmän katsottiin koostuvan hyvistä jäsenistä, ammattilaisista, jotka tuntevat toiminnan, antavat tietoa ja tuovat oman taustaorganisaation näkökulman projektiin.

”Pistää raportoimaan, antaa viitekehysten toiminnalle, avaa silmiä ja on myös tukevaa.” (tC)

”On se hyvä tietää vähän pelisääntöjä, missä mennään ja mitkä on toiveet tässä kohtaa...Hyvä piiri ja esittää niitä omia ideoita.” (tB)

”Se on ennemminkin vähän tilinteon paikka.” (tB)

5.6 Projektin merkitys Lappeenrannan kaupungille ja yhteiskunnalle laajemmin

Työvoimatoimiston virkailijoille ja projektin työntekijöille esitettiin kirjallisessa kyselyosiossa kysymykset projektin laajemmasta merkityksestä. Ymmärrettävästikin vaikeaksi koettuun kysymykseen tuli vastauksena muutamia pohdintoja.

Lappeenrannan **kaupungille** projektin merkitys nähtiin **projektin työntekijöiden** vastauksissa taloudellisena (toimeentulotukiasiakkuuden väheneminen) sekä yksilöllisten palvelujen tarjoajana. Projektin hyödyt **yhteiskunnalle** laajemmin kiteytetään työntekijöiden vastauksissa projekteissa syntyneisiin toimintamalleihin, joita voidaan soveltaa laajemminkin Suomessa.

Työvoimahallinnon työntekijöiden vastauksissa korostuu samoin taloudellinen hyöty: kuudesta vastaussisällöstä neljä liittyy kustannusvaikutuksiin: **osa osallistujista on siirtynyt toimeentulotukiasiakkaasta veronmaksajaksi**. Taloudellinen hyöty nähdään kaksisuuntaisena, **toisaalta säästyneinä toimeentulotukimenoina, toisaalta verotuloina kaupungille**. Kolmantena hyötyvaikutuksena on se, että projektin myötä on saatu **ESR-tukirahaa eri muodoissa paikkakunnalle**. Työvoimaneuvojat mainitsevat myös kaksi sosiaalipoliittisen tavoitteen saavuttamista: Projektissa saadaan niin sanottua **menetettyä työvoimaa takaisin mahdollisille uusille urille ja projekti on osaltaan heikoimmista huolehtimista**.

Työvoimaneuvojien vastauksissa projektin merkityksestä yhteiskunnalle laajemmin viitataan **syrjäytymisen vähenemiseen ja asiakkaiden elämäntilanteen**

paranemiseen. Henkilöt ovat päässeet takaisin työelämään, paha olo vähenee ja useat ovat saaneet uudestaan elämän rytmistä kiinni.

Tässä selvityksessä ei ole tehty laskennallista mallia taloudellisten vaikutusten tarkemmaksi arvioimiseksi. Kuitenkin voidaan ajatella, että Serveri-projektilla suuren asiakasmäärän sekä ainakin määräaikaisesti työllistyneiden suuren lukumäärän perusteella on merkittävä vaikutus yhdessä muiden työllisyysprojektien kanssa sekä työttömyystilastoissa että kaupungin toimeentulotukitilastossa (Liite 2) heijastuvaan myönteiseen kehitykseen.

6. YHTEENVETO JA POHDINTA

6.1 Projektin tulokset

Serveri-projekti käynnistyi ajankohtana, jolloin yhdeksänkymmentäluvun lama ja työelämän rakennemuutos oli pudottanut laajan joukon lappeenrantalaisia työikäisiä henkilöitä pitkäaikaisesti ulos työmarkkinoilta ja osan myös työttömyysturvan piiristä. Tavanomaiset ammatillisen ja sosiaalisen kuntoutuksen palvelut eivät vastanneet pitkäaikaistyöttömien problematiikkaan eivätkä työvoimahallinnon tavanomaiset palvelukäytännöt olleet riittäviä näiden henkilöiden tarpeiden kohtaamisessa.

Useat rohkaisevat esimerkit muualta maasta ovat viitoittaneet tietä sosiaalisen ja ammatillisen kuntoutuksen uudelleenlaisille ammatillisille lähestymistavoille ja tällaisia malleja lähdettiin Serveri-projektissa aktiivisesti kehittelemään. Myös työllisyys- ja osallisuusprojektien arviointi on kehittynyt ja vähitellen ollaan tilanteessa, jossa sosiaalisen kuntoutuksen laadullisia tuloksia voidaan mitata ja arvioida sekä samalla asettaa määrälliset sekä taloudelliset tulostavoitteet aikaisempaa realistisemmalle tasolle.

Serveri-projektiin osallistuneiden **henkilöiden työllistymistä estävinä tai hidastavina tekijöinä** tuli tutkimusaineistossa esiin työntekijöiden kokemuksesta nousevana rohkeuden ja keinojen puute omaehtoisessa työn etsimisessä, toivosta ja yrittämisestä luopumisen tila ja voimattomuus nykyajan työelämävaatimusten edessä, kotitaustan ratkaisemattomat ongelmat, kuuluminen etniseen vähemmistöön, eitoteuttamiskelpoinen ajatus itselle sopivasta työstä, sairaus, vammaisuus, kehitykselliset tekijät, oppimisvaikeudet, alkoholiongelma, ikä ja aikaisempi yksipuolinen työkokemus.

Palveluohjausmalli on onnistunut tehtävässään henkilöiden yksilöllisen tilanteen selvittämisessä ja tarpeiden mukaiselle jatkopolulle ohjaamisessa sekä luottamuksellisen ohjaavan ja tukevan suhteen aikaansaamisessa työntekijän ja osallistujan välille. Asiakkaiden kokemukset saamastaan tuesta ja ohjauksesta ovat kauttaaltaan pääosin myönteisiä ja suurin osa kokee myös selvästi hyötynensä mukana olostaan projektissa. Palveluohjaajalta, samoin kuin muiltakin projektin työntekijöiltä edellytetään vahvoja ihmissuhdetaitoja, sillä kaikki projektiin osallistuneet eivät ole motivoituneita eivätkä tule mukaan omasta tahdostaan. Palveluohjausmallin riskitekijänä on työntekijäresurssien riittävyys: koska toiminnan vaikuttavuuden ydin on juuri yksilökohtainen työ ja ajan antaminen luottamuksellisen suhteen rakentumiseen, on yhtä työntekijää kohti tulevaa asiakasmäärää rajoitettava.

Palveluohjauksessa ovat olleet yhteistyötahoina yleiset sosiaali- ja terveystyöpalvelut, joihin asiakkaita on tarvittaessa ohjattu, eläkemahdollisuuksien selvittely sekä muut kaupungissa toimivat projektit. Näiden projektien toimintamuotoihin on ohjattu henkilöitä silloin, kun niiden on katsottu soveltuvan henkilölle paremmin kuin Serverin

toimenpidekokonaisuudet. Yhteistyö työvoimaneuvojien kanssa on ollut tiivistä ja sujuvaa.

Yritysyhteistyömallissa ja työnetsijätoiminnassa on saatu valtakunnallisiin vertailutietoihin suhteutettuna erinomaisia tuloksia. Seuranta-aineiston perusteella noin puolet projektiin sitoutuneista henkilöistä työllistyi joko työllistämistuen avulla tai ilman. Huomattavalla osalla työllistyneistä oli merkittävän pituinen määräaikainen työsuhde ja usea aloitti toistaiseksi voimassa olevan työsuhteen. Työttömänä työnhakijana oli seuranta-ajankohtana työkuuntoisista osallistujista ainoastaan vajaa kolmasosa. Yhteistyösuhteita oli projektin kuluessa solmittu peräti 69 yrityksen kanssa. Monitahoarvioinnin perusteella työnetsijätoiminnan ja yritysyhteistyön vahvuustekijät liittyvät toisaalta projektin hallinnoijaorganisaatiossa olevien vakiintuneiden kuntoutuspalveluiden saatavilla oloon, toisaalta työnetsijän taitoihin ja toimintatapoihin.

Koulutuksen modulimallia on muokattu projektin kuluessa käytännön toteutuksessa esiin tulleiden realiteettien mukaisesti. Koulutusjaksot on nivottu työharjoitteluun ja ne toteutetaan yhtenäisesti kullekin ryhmälle. Koulutussisällöt ovat kuitenkin tarvittaessa yksilöllisesti eriytettyjä ja ne vastaavat kustakin ryhmästä esille nouseviin tarpeisiin. Ryhmässä pyritään vahvistamaan itsetuntemusta ja omanarvontuntoa, vähentämään asenteellista vastustusta uutta kohtaan sekä käyttämään vertaistukea elämänhallinnan lisäämisessä. Ammatillisten työelämävalmiuksien vahvistaminen vaatii jatkotyöskentelyä ja kehittämistyötä, jossa tulisi hyödyntää sekä tämän projektin että vastaavien muualla toteutettujen kehittämishankkeiden kokemustietoa.

Verkostoyhteistyö on vahvistunut ja mallittunut työttömien tarvitsemien palvelutahojen suuntaan projektin kuluessa. Projektin hallinnoijaorganisaatiolla on ennestään ollut laaja yhteistyöverkosto ja siksi sen käyttö myös tässä projektissa on ollut sujuvaa. Laptuote-säätiön hyvä maine ja näkyvä asema paikkakunnan ammatillisten kuntoutuspalvelujen uranuurtajana tuo projektille lisäarvoa. Tämä helpottaa osallistujien kiinnittymistä projektiin, koska toimintaa ei koeta negatiivisella tavalla ”viranomaistoiminnaksi”.

6.2 Toimenpide-ehdotukset

Projektin vaikutusten seuranta

Jatkossa tulisi kiinnittää huomiota projektin pitkäaikaisten työllisyysvaikutusten seurantaan sekä koko osallistujajoukon kattavaan tiedonkeruuseen. Asiakaskohtaisten tietojen kokoamiselle ei liene esteitä työvoimahallinnon kanssa tehtävän yhteistyön sekä asiakkaalta pyydettävien suostumusten johdosta. Asiakasseuranta tulisi olla myös kattavaa: perusjoukon ollessa 100-200 ei kaikkien osallistujien määrällisten, vaadittavaa Esr-raportointia tarkempien seurantatietojen kokoaminen pitäisi olla ongelma.

Arviointitutkimuksen asetelma ja laadulliset mittarit

Projektin alkuvaiheessa esiintyneiden ongelmien vuoksi projektin arviointi ei toteutunut alkuperäisten suunnitelmien mukaisesti. Projektien rahoittajatahot edellyttävät yleensä ulkopuolisen tahon suorittavaa tuloksellisuuden arviointia ja toimivan arviointityön edellytys on, että riittävän selkeästi ja yksityiskohtaisesti sovitaan seuraavista seikoista:

- tutkimusasetelma: mihin asioihin arviointi kohdistuu, millä menetelmillä tai mittareilla asioita arvioidaan ja mitataan sekä millainen käyttöteoria tarkastelua ja asetelmaa ohjaa
- työnjako: kenen toimesta mikin arvioinnin osavaihe suoritetaan, miten tiedonvaihto kulkee, mikä on tutkijan rooli ja asema
- raportointi: mitä ja miten raportoidaan

On tärkeää, että arviointi on ”läpinäkyvää” ja tieteellisen tutkimuksen peruseriaatteisiin nojautuvaa. Kun sopimus arvioinnista on tehty, on tavallisesti arvioinnin suorittajan määrättävissä raportoinnin sisältö ja esitystapa.

Psykososiaalisen kuntoutuksen edellyttämien valmiuksien vahvistaminen

Sekä Serverissä että muissa työllisyys- ja osallisuusprojekteissa on tullut esiin osallistujien monitahoiset ongelmat ja työntekijöiden kokema ”keinottomuus” tai turhautuminen vaikeasti lähestyttävien kuntoutustarpeiden edessä. Esimerkiksi riippuvuus- ja päihdeproblematiikan sekä riittämättömän motivoitumisen kohtaaminen edellyttää ammattitaitoja ja menetelmähallintaa, jotta asiakas saisi hänen ongelmaansa optimaalisesti soveltuvaa kohtelua ja ammatillista tukea. Esimerkiksi ratkaisukeskeisellä/ voimavaraistavalla työotteella, motivoivan haastattelun käytöllä sekä muutoksen vaihemallin soveltamisella asiakastyöhön voidaan kohdattavia asioita paitsi ymmärtää ja hallita paremmin, myös mahdollistaa asiakkaan elämässä tarvittavan muutostyön käynnistyminen ja eteneminen. Paitsi Serveriä mahdollisesti seuraavissa projekteissa, myös muissa käynnissä olevissa projekteissa olisi hyvä kartoittaa työntekijöiden psykososiaalisen kuntoutuksen ammatti- ja menetelmätaidot sekä järjestää tarvittaessa mahdollisuus täydennyskoulutukseen.

LÄHTEET

Ala-Nikkola Merja - Valokivi Heli: Yksilökohtainen palveluohjaus käytäntönä. Stakes, Raportteja 1997

Eskonen Tommi & Järvelä Sampo: Pitkät polut. Syrjäytymisen uhkaamien henkilöiden voimavaraistumisen rakenteelliset edellytykset. Työministeriö. Adapt/Employment – julkaisut n:o 28, 2000

ESR-raporttien väliraportti. Rakennerahastokausi 2000-2006. Serveri-projektia koskeva tekstiosuus. Moniste 2003

Julkunen Raija: Suunnanmuutos. 1990-luvun poliittinen reformi Suomessa. Vastapaino, Tampere 2001

Julkunen Raija: Työtä vastaan? Yhteiskuntapolitiikka 4, 2002

Kangas Olli (toim.): Laman varjo ja nousun huuma. Kansaneläkelaitos, Helsinki 2003

Laptuote-säätiön tarina. Elinkeinoneuvonnasta sosiaalisesti yritykseksi. Laptuote-säätiö, 1998

Leinonen Tuomas & Pekkala Terho: Kannattaako työpajatoiminta? Tutkimus työpajojen taloudellisesta ja sosiaalisesta toiminnasta. Opetusministeriö, Kulttuuri-, liikunta- ja nuorisopolitiikan osaston julkaisusarja Nro 12, 2001

Lumijärvi Ismo: Laadun arviointi sosiaali- ja terveysalan palveluyksiköissä. Vaasan yliopiston julkaisuja N:o 186, Vaasa 1994

Mansukoski Anna-Liisa: Työttömien työkunto –projektin arviointi. Väliraportti. Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, 2003

Metteri Anna (toim.): Moniammatillisuus ja sosiaalityö. SOSTL:n julkaisuja, Edita Oy, Helsinki 1996

Nio Ilkka: Toimenpiteiden vaikuttavuuden arviointia tilastoseurannan pohjalta – kolme näkökulmaa vaikuttavuuteen. Työpoliittinen Aikakauskirja 3, 2001

Poutanen Veli-Matti: Työvoimapolitiittinen suunnittelu periferiakunnissa. Teoksessa Niemelä ym: Uusi tutkimukseen perustuva suunnittelukäytäntö Pohjoisen Periferian harvaan asutuilla alueilla – NRBK –projekti. Kuopion yliopiston selvityksiä E. Yhteiskuntatieteet 29, 2001

Rajavaara Marketta (toim.): Yksilölliset palvelut ja ikääntyneiden pitkäaikaistyöttömyys. Kela. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 54, Helsinki 2000

Rakennetyöttömyyden purkaminen. Projektin raportti n:o 321. Työministeriö, Helsinki 2003

Työolobarometri 2002a. Työministeriö, Helsinki

Rostila Ilmari: Sosiaalisen kuntoutuksen mekanismit. Monet-projektin realistinen arviointi. Stakes, FinSoc arviointiraportteja 3/2001

Työllisyyskertomus vuodelta 2002b. Työministeriö, Helsinki 2003

Työministeriön tiedote tiedotusvälineille 16.9.2003c, Työministeriö, Helsinki

Väisänen Raija: Kuntouttava sosiaalityö työelämän kontekstissa. Julkaisematon käsikirjoitus 2003

	MITÄ UUTTA?	MIKÄ TOIMII?	MITÄ KEHITETTÄVÄÄ?
T Y Ö V O I M A T O I M I (4)	<ul style="list-style-type: none"> -Työnetsijän palvelut auttaneet niitäkin, jotka eivät löydä työtä omin avuin (4) -Työttömän henkilökohtainen tilanne ja toiveet huomioitu, tarjottu yksilöllisiä ratkaisuja (3) -Toiminnallinen vaihtoehto löytynyt henkilölle, jonka aktivointi ollut aiemmin erittäin vaikeaa (2) -Saatu työttömiä innostumaan koulutusmahdollisuuksista (1) 	<ul style="list-style-type: none"> -Projektin työntekijöiden ammattitaito ja yhteistyökyky (2) -Joustavuus toiminnoissa, esim. koulutuksen kestossa (1) -Työllistymisen esteet selvinneet (1) -Ratkaisujen aktiivinen etsiminen ja löytyminen (1) 	<ul style="list-style-type: none"> -Enemmän työntekijöitä projektiin, sillä asiakkaiden ongelmat vaativat aikaa ja paneutumista (1) -Hallinnollinen päätöksenteko ollut hitaampaa kuin toiminta: päätökset valmiiksi ennen projektissa aloittamista (1) -Projektin ”myyminen” olisi voinut olla tehokkaampaa (1)
P R O J E K T I T Y Ö N T E K I J Ä T (4)	<ul style="list-style-type: none"> -Yksilöllinen palvelu asiakkaille, paneutuminen ajan kanssa tilanteeseen (5) -Verkoston toimivuus yhteistyötahojen kanssa (tyvo, sos.toimi, yritykset ym.) (4) -Asiakkaan ohjaus palvelupolulla, koulutukseen tai työllistymiseen (3) -Toiminnallisen työkyvyn arviointi konkreettisen tekemisen ja kokeilemisen avulla (3) -Talon sisällä olevan asiantuntijapalvelun käyttömahdollisuus (psykologi, toimintaterapeutti, työhönvalmentaja) (2) 	<ul style="list-style-type: none"> -Henkilökunnan ammattitaito, ihmissuhdetaidot, itsensä likoon laittaminen (3) -Pitkäkestoinen tuki, pitkäjänteisyys työssä, työ ”saattaen” eteenpäin (3) -Työnetsijän suhteet yrittäjiin, ymmärrys yrittäjien asemasta (3) -”Oikean” henkilön ohjaaminen ”oikeaan” paikkaan sekä työnetsinnässä että palveluohjauksessa (2) -Ryhmän merkitys työyhteisön korvikkeena ja ryhmässä olemisen opettelukenttänä (2) -Asiakkaan tarkkailu ”oikeissa” töissä ja asiakkaan kuunteleminen (2) -Työllistymisen todellisten esteiden selviäminen (2) 	<ul style="list-style-type: none"> -Kohderyhmän tarpeisiin suunnatun koulutuksen modulimallin toteuttaminen käytännössä tarpeisiin ollut vaikeaa (3) -Palveluohjaukseen tarvittaisiin useampi työntekijä, liian raskas työtaakka yhdelle (2) -Asiakkaiden motivaation puutteen ja päihdeongelmien kohtaaminen ja työmuodot (2) -Verkostoyhteistyön mallin kehittäminen kaipaa hiomista (1)
O H J A U S R Y H M Ä (7)	<ul style="list-style-type: none"> -Yksilöllinen palveluohjaus, riittävä tilanteen kartoitus ja paneutuminen (5) -Yritysyhteistyön vahvistuminen, yksityinen sektori tullut mukaan työllistämiseen julkisen rinnalle (4) -Yksilöllisemmän koulutusmallin kehittäminen (3) -Asiakkaan seuranta, tukeminen ja ”saattaminen” eteenpäin (2) -Mahdollistanut yhteistyön kuntoutuksen toimijoiden kesken (1) -Aktivointi työelämään toteutunut (1) 	<ul style="list-style-type: none"> -Yritykset saatu mukaan, työnetsijän suhteet ja persoona sekä yhteistyö työhönvalm.kanssa (3) -Työnantajien luottamus vahvistunut (2) -Asiakkaan muutkin elämäntilannetekijät huomioon kuin työ (asuminen, koulustausta, psykososiaaliset kytkennät ym.) (2) -Lapsettuuden erilaisten asiantuntijapalveluiden saatavuus, moniammatillisuus (2) -Mahdollisuus kokeilla työn tekemistä ja saada työhönvalmennusta (2) -Työllistymisen todelliset esteet esiin ajan myötä (1) -Riittävän pitkä tuki (1) 	<ul style="list-style-type: none"> -Yhteistyökysymykset kaupungin eri toimijoiden välillä, työnjaosta sopiminen ja roolien selkiytyminen (tekevätkö eri projektit yhteistyötä vai onko kilpailua?) (3) -Projektin tulosten seuranta: rahoittajatahoilla painottuvat määrälliset suoritemittarit, laadullisia kehitettävä vielä (2) -Tutkimuksen ja projektin vuoropuhelu: tutkimuksen pitäisi antaa palautetta ja näyttää suuntaa, ”läpinäkyvyys” toiminnassa tärkeää (2) -Sosiaalityöstä asiakkaiden ohjaus projektiin vähäistä (1)