



MONIMUOTOISET  
TYÖMARKKINAT  
JA VERKOSTOT



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020

MONIMUOTOISET TYÖMARKKINAT JA VERKOSTOT TYÖLLISTYMISEN  
MAHDOLLISTAJANA

2017-2020



Rovaniemi



Elinkeino-, liikenne- ja  
ympäristökeskus



REDU



LAPIN YLIOPISTO  
UNIVERSITY OF LAPLAND

LAPIN AMK<sup>7</sup>  
Lapland University of Applied Sciences



## Tiivistelmä

Hankkeessa on luotu monimuotoisten työmarkkinoiden toimintamalli, joka toimii ekosysteemia tukevana alustana kooten yhteen alueen toimijaverkoston yhdessä paikallisen elinkeinoelämän kanssa. Toimintamallin avulla on saatu minimoitua päällekkäisiä toimintoja ja hyödynnettyä yhteistä synergiaa asiakkaan työllistymisen edistämiseksi.

Toimintamallia hyödynnetään verkoston palveluiden yhteen kokoajana, jossa toimijat ja koko palveluverkosto pyrkii täydentämään omien resurssien ja toimintojen avulla koko työllisyydenhoidon kokonaisuutta. Nämä yhteen tuomalla saavutetaan paremmat tulokset työllisyyttä edistävien palvelusäiltöjen ja -ketjujen hyödyntämisessä.

Yritysyhteistyö on painottunut pääasiassa erityyppisiin rekrytapahtumiin. Hankkeessa on järjestetty perinteisiä rekrymessuja, haastattelumahdollisuuden tarjoavia Duunitreffejä sekä ”speed dating” –tyylisiä tapahtumia, joissa työnhakija pääsee samassa tilaisuudessa useaan työhaastatteluun. Lisäksi on järjestetty yksittäisiä työpaikkavierailuja, sekä laajempi ”Työpaikat tutuiksi” –yritysvierailukierros.

Yritysten näkemyksiä ja ammattitaitoa on hyödynnetty myös erilaisissa info- ja koulutustilaisuuksissa. Yrittäjät ovat olleet mukana esim. valmennuspäivissä ja kertomassa nykypäivän työelämän ja erilaisten työtehtävien vaatimuksista.

Hankkeessa on tunnistettu elinkeinoelämän työntekijä- ja osaamistarpeita ja luotu osaamistarpeista tulevaisuuden työntekijöiden osaajaprofiileja joita voidaan hyödyntää elinkeinoelämässä työtehtävien suunnittelussa, koulutusten suunnittelussa ja työnhakijoiden osaamisen tunnistamisessa. Osaajaprofiileja on hyödynnetty myös hankkeessa järjestettyjen valmennusten ja koulutusten suunnittelussa ja toteutuksessa.

Olemme järjestäneet erilaisia valmennuksia mistä asiakas on voinut valita mieleisensä kokonaisuudet esim. korttikoulutusten, yksilöohjauksen, työnhajauksen yms. muodossa tai osallistua vain yksittäiseen tilaisuuteen esim. rekrytointitapahtumaan. Hankkeessa on ollut pitkäkestoisessa ohjauksessa yli 100 asiakasta. Tapahtumiin ja tilaisuuksiin on osallistunut hankkeen aikana yli 3200 kävijää. Hankkeeseen osallistuneista ja palautetta jättäneistä henkilöistä 86% koki hyötynensä hankkeen palveluista.

Alle olemme koonneet erilaisia nostoja hankkeessa tehdyistä toimenpiteistä ja kokeiluista.



## Toimenpiteet

1. Kaupungin, oppilaitosten, TE-toimiston ja yritysten yhteistyörakenteiden kehittäminen ja kiinnittäminen yhteiseen toimintamalliin.

Toimijoiden yhteisen toimintamallin rakentaminen alkoi perinteisten roolien puitteissa. Jokainen toimija (erityisesti oppilaitokset) mietti, mikä oman organisaation rooli ja tehtävä voi konkreettisesti olla ja keitä kohderyhmän asiakkaita kukin voi perustehtävänsä puolesta palvella parhaiten. Aluksi toimenpiteitä toteutettiin lähinnä omien tuttujen roolien ja ”vastuualueiden” puitteissa niin kuin ennenkin. Myös TE-palvelujen rooli oli aluksi etäinen ja perinteinen eli yhteisissä palavereissa käytiin keskustelua ja suunniteltiin palveluja eri asiakasryhmien tarpeisiin, mutta uusia käytännön toimintoja ei välttämättä rakennettu ja toteutettu yhdessä. Ymmärryksen rakentaminen yhteisestä asiakkaasta ja luottamuksen syventäminen koko toimijaverkoston kesken vaati paljon aikaa. Perinteisistä rooleista ja toimintatavoista on vaikea päästää irti, eivätkä organisaatioiden rakenteet välttämättä tue heittäytymistä tai avointa vuorovaikutusta toisten toimijoiden tai asiakkaiden kesken. Hankkeen edetessä toimijoiden vuorovaikutus kuitenkin kehittyi ja yhteistyö syveni käytännön toiminnan tasolla, mikä mahdollisti rohkeat kokeilut ja heittäytymisen uusiin rooleihin. Tästä alkoi rakentua palveluverkosto, joka toimi yhteisen asiakkaan hyväksi kaupungin tarjoamalla ”alustalla”. Jos kaupunki ei olisi tarjonnut toiminnalle yhteisiä puitteita, kutsunut verkostoon yhä uusia toimijoita asiakastarpeiden pohjalta tai rohkaissut kaikkia toimijoita nopeisiin kokeiluihin, toiminta olisi jäänyt tavanomaiselle tasolle. Jokainen toimija sai tuoda kaupungin tarjoamalle ”alustalle” oman osaamisensa ja palvelunsa ja kehittää niitä yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Tällöin jokaisella toimijalla oli sekä annettavaa, että opittavaa, mikä motivoi yhä syvempään ja laajempaan yhteistyöhön.

Palveluverkoston kokonaisuudessa yritysten ja työnantajien rooli jäi kuitenkin valitettavan vähäiseksi. Heidän kanssaan toimittiin perinteisin yhteistyön keinoin, sillä yrittäjien panosta oli vaikea saada mukaan hankkeen jokapäiväiseen toimintaan. Aika ja resurssipula olivat tietysti siihen luonnollisia syitä, mutta toisaalta palveluverkostossa tapahtuva yhteistyö ei ehkä tarjonnut yrittäjille sellaista lisäarvoa, että siihen olisi kannattanut sitoutua tai käyttää enemmän aikaansa.

## Yritysyhteistyö

Yritysyhteistyö on painottunut pääasiassa erityyppisiin rekrytapahtumiin. Hankkeessa on järjestetty perinteisiä rekrymessuja, haastattelumahdollisuuden tarjoavia Duunitreffejä sekä ”speed dating” –tyylisiä



tapahtumia, joissa työnhakija pääsee samassa tilaisuudessa useaan työhaastatteluun. Lisäksi on järjestetty yksittäisiä työpaikkavierailuja, sekä laajempi *Työpaikat tutuiksi* –yritysvierailukierros.

Yritysten näkemyksiä ja ammattitaitoa on hyödynnetty myös erilaisissa info- ja koulutustilaisuuksissa. Yrittäjät ovat olleet mukana esim. valmennuspäivissä kertomassa nykypäivän työelämän ja erilaisten työtehtävien vaatimuksista.

Näihin toimintoihin on osallistunut yhteensä 80 yritystä ja 17 muuta organisaatiota sekä toteuttajaorganisaatiot.

Yhdessä Likiliikkeen kanssa on suunniteltu ja laitettu alulle paikallisille yrityksille suunnattu *Rekrytoi taidolla* -koulutus. Hanke on ollut kokoamassa koulutuksen toteuttavaa verkostoa, sekä osallistunut aktiivisesti sisällön suunnitteluun. Hankkeen aikana ehdittiin toteuttaa ensimmäinen koulutuspäivä tammikuussa 2020

Hankkeesta saatujen kokemusten perusteella voidaan sanoa, että tulevaisuudessa yritysysteistyö tulee olla entistä tiiviimpi osa palvelukokonaisuutta. On tärkeää, ettei yritysysteistyötä nähdä muusta toiminnasta irrallisena palasena, vaan työnantajat mielletään asiakkaisiksi siinä missä työnhakijatkin.

## 2: Alueen elinkeinoelämän osaamis- ja työntekijätarpeiden selvittäminen/tunnistaminen

Lapin yliopisto ja Lapin koulutuskeskus REDU kartoittivat Rovaniemen alueen tulevaisuuden osaamistarpeita ja hyödynsivät kartoituksessa C&Q Systems -tietokannan tietoja. Kartoituksen tavoitteena oli selvittää mitä osaamista lappilaisessa elinkeinoelämässä tarvitaan nyt ja tulevaisuudessa.

Tulevaisuuden osaamisen kartoittamisessa keskityttiin aloihin ja/tai ammatteihin, joilla vallitsee työvoimapula. Tuomalla näkyväksi tulevaisuuden osaamistarpeet eri ammattialoittain, työnhakijat, yritykset ja oppilaitokset osaavat arvioida riittääkö saavutettu osaaminen tulevaisuudessa ja miten osaamista tulisi kehittää tulevaisuuden menestyksen varmistamiseksi.

Lapin koulutuskeskus REDU teki eri aloille C&Q-menetelmällä osaamiskartoituksia, jotka selvittivät organisaatioiden osaamis-, rekrytointi- ja kehittämistarpeita. C&Q-tietokantaan kerättiin yritysten ja julkisten organisaatioiden edustajien arvioita ammattilaistensa nykyisistä ja tulevista työelämässä tarvittavista tiedoista, taidoista ja asenteista. Haastatteluissa kerättävät tiedot tallennettiin salattuun C&Q-tietokantaan, jota REDU hallinnoi. Osaamistarpeiden tallentamisessa käytettiin tietojärjestelmässä valmiina olevaa osaamisalueiden luokitusjärjestelmää. Tietoja käsitellään luottamuksellisesti. REDU tuotti



MONIMUOTOISET  
TYÖMARKKINAT  
JA VERKOSTOT



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020

järjestelmän kautta Excel-pohjaisia osaamislueteloita valikoiduista aloista ja ammateista. Yhteistyössä Lapin yliopisto ja REDU tunnisti ja sanoitti osaamista luodakseen niistä eheitä kokonaisuuksia, tulevaisuuden osaajaprofiileja.

Haasteita heti työskentelyn alussa tuotti C&Q-tietokannan lisenssioikeudet. Hankesuunnitelmassa ei ollut budjetoitu lisenssiä Lapin yliopistolle. Ratkaisuna oli jakaa työ Lapin yliopiston ja REDUn kesken siten, että REDU, jolla oli järjestelmän käyttöoikeus jo ennestään, käsittelee C&Q-tietokannan osaamiskartoituksia ja toimittaa niitä Lapin yliopiston analysoitavaksi. Myöhemmin haasteellisesti osoittautui järjestelmän kömpelyys. Järjestelmän tuottamat analyysit osaamistarpeista olivat Excel-listauksia, joiden käsittely oli hidasta ja ne vaativat osaamisen tunnistamista, sanoittamista ja teemoittelua.

Työ oli hidasta. Osaamisen tunnistamiseen, sanoittamiseen ja teemoitteluun tuli löytää toimiva tapa. Lisäksi tulevaisuuden osaajaprofiilien esittämiseen tuli löytää ratkaisu. Lapin yliopisto värikoodasi, järjesti ja teemoitteli C&Q:n tuottamat Excel-listaukset, jonka jälkeen osaamisen sanoittaminen oli mahdollista. REDU hyödynsi profiilien luomisessa C&Q Systems -tietokannan datan lisäksi tutkintojen perusteita (ePerusteet), avoimia työpaikkailmoituksia ja kartoitettujen alojen yritys- ja asiantuntijahaastatteluita. Lisäaineiston avulla saimme työnantajien äänen kuulumaan, kuvattua vaadittavan perusammattitaidon sekä validioinnin REDUn opettajilta ja toimialapäälliköiltä. Visuaaliseksi esityspohjaksi tulevaisuuden osaajaprofiileille muodostui CV-pohja. CV:n rakenne palveli osaamisen teemoittelua ja nopeaa silmäilyä. CV on myös totutusti dokumentti, jonne osaaminen kuvataan.

Tulevaisuuden osaajaprofiileista tehtiin digitaalinen yhteenveto *Katsaus tulevaisuuden osaajaprofiileihin*, joka julkaistiin REDUn, Lapin yliopiston Koulutus- ja kehittämisspalveluiden, Rovaniemen kaupungin ja Lapin Luotsin internetsivuilla. Yhteenvetoa jaettiin eri toimijoille, jotta tulevaisuuden osaajaprofiileja ja niiden tuomaa tietoa tulevaisuuden osaamisista voisivat hyödyntää muun muassa työnhakijat, työllisyyspalvelut, ohjaustyötä tekevät, työnantajat ja oppilaitokset.

*Katsaus tulevaisuuden osaajaprofiileihin* -yhteenvedon tulevaisuuden osaajaprofiilit valikoituivat mukaan tarjolla olevan C&Q -datan, ja työelämän tarpeiden perusteella. Tulevaisuuden osaajaprofiileita luotiin 10, joista kaksi syntyi osaajaprofiilityön myötä. Ne ovat tulevaisuuden ammatteja tai tehtävänkuvia. REDUn toimialapäälliköt tai alan ammatilliset opettajat validoivat jokaisen ammatillisen tulevaisuuden osaajaprofiilin sisällön ja profiili viimeisteltiin haastattelun perusteella. Toimialapäälliköt tai alan opettajat



tarkistivat, että alan/ammatin profiilikuvaus on kattava ja varmistivat, ettei profiili kuvaa pelkästään yksittäisten yritysten tulevaisuuden osaamistarpeita. Isoja muutoksia ei tarvinnut tehdä.

Haastatelluilta asiantuntijoilta tiedusteltiin, missä tulevaisuuden osaajaprofiileja voisi hyödyntää. Heidän näkemyksensä oli, että profiileja voisi käyttää seuraavasti: alasta kiinnostuneet; kehittämään omaa osaamistaan vastaamaan tulevaisuuden osaamistarpeisiin sekä osaamisen sanoittamiseen avuksi, ammatillisille oppilaitoksille; markkinointiin ja viestintään, työnantajille; rekrytointeihin tietoa millaisia osaamisia ottaa huomioon rekrytoinnin aikana sekä työllisyyspalveluille ja ohjaustyötä tekeville; hyödynnettäväksi osana asiakasohjaustyötä. Asiantuntijat näkivät parhaaksi, että tulevaisuuden osaajaprofiilien päivitystyötä jatkaa Lapin koulutuskeskus REDUn C&Q Education -osaamiskartoituksia eri aloilla tekevät henkilöt ja päivitysväli voisi olla noin 3 vuotta. Lisäksi REDU voi halutessaan luoda lisää tulevaisuuden osaajaprofiileja myös muista aloista/ammateista.

Hyödynsimme osaamiskartoitusten tuloksia hankkeen aikana työttömien työnhakijoiden osaamisen kehittämisessä. Osaamiskartoitusten avulla kohdensimme työttömille työnhakijoille tarjotut osaamisen kehittämisen toimet asioihin, joita C&Q -analyysien tulokset osoittivat. C&Q -tulosten mukaan alan ammatillinen perusosaaminen katsottiin perustaksi, jonka lisäksi kehittämisen tulisi kohdistua seuraaville osaamisen alueille: digitaidot, kielitaito, asiakaspalveluosaaminen ja itsensä johtaminen.

### 3. Asiakkaan osaamisen ja kehittämistarpeiden tunnistaminen

Asiakasohjautumisen jälkeen asiakkaat ovat kiinnittyneet hankkeen toimintoihin ja samalla hankkeen aikana osallistujan osaamisen ja kehittämistarpeiden tunnistamista on tehty eri keinoin. Asiakkaiden itsensä rooli on tunnistamisessa ja tavoitteenasettelussa ollut merkittävä. Tunnistamisen jälkeen luodaan asiakkaan kanssa yhdessä tavoitteellinen suunnitelma, jolla madalletaan työllistymisen esteitä. Asiakkaan osaamisen tunnistamiseen ja tavoitteenasetteluun on annettu osallistujille eväitä ja ohjausta esim. yksilöohjauksessa, k-50 kokemuksesta voimaa sekä omalla osaamisella töihin valmennuksissa.

Oman osaamisen tunnistaminen on edistämässä onnistunutta työnhakua sekä mahdollistamassa oman kehittämistarpeiden tunnistamisessa ja asiakkaan työelämään suunnistamisen tavoitteenasettelua. Hankkeen aikaisen toiminnan perustella ja osallistujilta saadun palautteen kautta henkilökohtaiselle palvelulle on tarvetta. Oman osaamisen esiin nostamiseen on tarvetta ja siihen tulisi kiinnittää myös huomiota työnhakijoiden tilanteessa entistä enemmän. Tämä antaa mahdollisuuden myös tarkastella uusia



työllistymisen ja ratkaisujen mahdollisuuksia. Tällöin myös henkilökohtaiseen palveluun, kohtaamiseen on myös varattava aikaa. Rauhallinen, ajallisesti riittävä keskustelu tuottaa selkeästi lisäarvoa työnhakuprosessiin. Ajallinen panostaminen mahdollistaa perehtymisen asiakkaan tilanteeseen, jolloin asiakkaan on mahdollista saada myös analyttinen selkeä palaute hänen tilanteestaan sekä konkreettisia uusia ehdotuksia siihen, miten voisi muodostaa polkua työmarkkinoille. Tärkeää olisi varata aikaa riittävästi henkilökohtaiseen palvelukohtaamiseen, jossa asiakkaalle annetaan analyttinen, selkeä palaute hänen tilanteesta sekä annetaan myös konkreettisia uusiakin ehdotuksia siitä, miten päästä mahdollisimman nopeasti työmarkkinoille. Asiakkaan oman tilanteen kokonaisvaltaiseen tarkasteluun palvelukohtaamisessa on jätettävä riittävästi aikaa. Riittävästi aikaa hyödyntävät henkilökohtaiset palvelut mahdollistavat luottamuksellisuuden vahvistamisen, aidon välittämisen syventämisen, asiakkaan tarpeeseen tehokkaamman vastaamisen. Teknisten työnhakuvalmiuksien kehittämisen lisäksi on tärkeää kohdentaa resursseja tarpeen mukaisesti myös työttömän rohkaisemiseen, terveen itsetunnon ylläpitämiseen/kehittämiseen, työ- ja toimintakyvyn laaja-alaiseen ylläpitämiseen/kehittämiseen.

Jotta työvoimapalvelut vastaisivat mahdollisimman tehokkaasti asiakkaiden tarpeisiin, on tärkeää analysoida tarkkaan asiakkaiden tarpeet, ryhmitellä asiakkaat tarkasti ja hyödyntää vahvasti tätä analyysiä palvelujen kohdentamisessa. Työnhakijat edustavat hyvin monenlaisia ihmisiä, joten tarvitaan myös monenlaisia palveluja työnhakuprosessien tehostamiseksi. Liiallisia yleistyksiä, oletuksia asiakkaiden suhteen on syytä välttää esim. hyvin koulutettu, pitkänkin työuran tehnyt voi tarvita apua monissa työnhakuprosessin osissa. Mitä paremmin työllisyyspalvelut kyetään räätälöimään kunkin työnhakijan yksilöllisiin tarpeisiin, sitä paremmin työn kysyntä ja tarjonta saadaan kohtaamaan. Yleensäkin työllisyyspalveluiden kehittämisessä työttömien näkökulmien hyödyntämistä voitaisiin tehostaa.

Työttömien palveluiden kehittämisessä on edelleen hyvä lisätä esimerkiksi oppilaitos- ja yritysyhteistyötä. Eri toimijoiden vuoropuhelun edelleen lisääminen mahdollistaisi uusienkin työllistymistä edistävien keinojen löytämisen.

Tärkeää on myös helpottaa työvoimapalveluiden saatavuutta. Tätä voidaan tehdä mm. jalkauttamalla työvoimapalveluita paikkoihin, jossa ihmiset usein ovat kuten oppilaitoksiin, kauppakeskuksiin, ohjaamoihin. Työvoimapalveluihin voitaisiin myös nykyistä vahvemmin kytkeä yleistä palveluohjausta. Monille työttömillekin esimerkiksi tarvittavien työvoimapalveluiden, sosiaaliturvapalveluiden hahmottaminen on haasteellista ja paljon voimavaroja vievää.



Lapin ammattikorkeakoulu kehitti osaamisen tunnistamiseen Omalla osaamisella töihin –valmennuksen, jossa pyrittiin tunnistamaan ja vahvistamaan osaamista ja auttamaan asiakasta hyödyntämään sitä. Valmennuksesta oli erilaisia variaatioita hankkeen aikana joista on tarkemmin kerrottu väliraporteissa.

## Uraohjaus

Hankkeen alusta saakka asiakkaille tarjottiin mahdollisuus henkilökohtaiseen uraohjaukseen. Asiakkaat ohjautuivat uraohjaukseen hankkeen asiakasjärjestelmän, tapahtumien, muiden palveluiden ja toimijoiden suosituksen kautta. Uraohjauspalvelua tarjosivat Lapin yliopisto (korkeakoulutetut työnhakijat) ja Rovaniemen työllisyyspalvelut (muut työnhakijat). Uraohjausta tarjottiin sekä suomen että englannin kielellä.

Hankkeen uraohjauspalvelu tarjosi asiakkaille mahdollisuuden yksilölliseen kohtaamiseen joko kasvotusten tai etänä asiakkaan toiveiden mukaan. Uraohjauskokonaisuus räätälöitiin asiakkaan henkilökohtaisten tarpeiden ja tavoitteiden pohjalta, jolloin tapaamisten kesto vaihteli muutamasta tunnista yli viiteen ohjaustapaamiseen. Uraohjaukseen hakeutuneiden ja ohjattujen asiakkaiden tilanteet ja tarpeet olivat hyvin erilaisia. Kaikkia kuitenkin yhdisti yhteinen tavoite; työn löytyminen.

Uraohjauksessa pohdittavia aihealueita olivat muun muassa osaamisen tunnistaminen ja sanoittaminen, työnhaun asiakirjojen viimeistely, osaamisen kehittämisen mahdollisuudet ja työllistymisen mahdollisuuksien tunnistaminen. Jokaisella ohjattavalla oli haasteita ainakin yhdessä uraohjauksen aihealueessa. Korkeakoulutettujen ohjattavien osalta haasteita tuotti erityisesti oman osaamisen tunnistaminen ja sanoittaminen sekä työllistymisen mahdollisuuksien tunnistaminen. Asiakkaat kokivat, että omasta osaamisesta oli vaikea kertoa, joka ilmeni erityisesti työnhaun asiakirjojen sisällöissä. Myös eri työmahdollisuuksien hahmottaminen koettiin haastavaksi, kuten piilotyöpaikkojen tunnistaminen. Yli 50-vuotiaat asiakkaat tarvitsivat tukea ja ohjausta työnhaun taitojen päivittämisessä.

Uraohjaukseen osallistuneet asiakkaat kokivat ohjauksen hyödylliseksi. Uutta puhtia työnhakuun toi usein jo yhteinen keskustelu työnhakuun liittyvistä ajatuksista. Myös erityisesti osaamisen sanoittamiseen ja tunnistamiseen liittyvä ohjaus koettiin tarpeelliseksi. Yli 50-vuotiaat työnhakijat arvostivat kohtaamisen mahdollisuutta ja konkreettista tukea muun muassa työnhaun asiakirjojen parissa.

Asiakasohjauksen tueksi Lapin yliopisto hahmotteli *Ohjausprosessin*, jossa kuvattiin asiakkaan uraohjausprosessi ensikontaktista loppukeskusteluun. Prosessikuvauksen tarkoitus oli hahmottaa sitä, miten asiakkaan polku alkaa, miten hän kulkeutuu hankkeen eri palveluihin, miten asiakkaan polkua seurataan ja





ohjataan sekä miten asiakkuus päättyy. Mallissa jokaiselle asiakkaalle määräytyi asiakkaan koulutustaustan perusteella ”oma ohjaaja”. Ohjauskeskusteluiden avulla pyrittiin selvittämään asiakkaan lähtötilanne ja tavoitteet, joiden pohjalta pyrittiin löytämään asiakkaalle sopivat ratkaisut; valmennus, koulutus ja/tai uraohjaus.

Ohjausprosessi toteutui hankkeen aikana eri tavoin eri ohjaustilanteissa. Ensikontaktin jälkeen asiakas saattoi ohjautua hankkeen palveluun, kuten valmennuksiin tai koulutuksiin, jolloin ohjausprosessi kuitenkin usein katkesi. Palveluun osallistumisen jälkeen asiakasta ei välttämättä enää tavoitettu ja hänen edistymistään oli haastava seurata. Usein vain niiden asiakkaiden ohjausprosessia oli mahdollista seurata ja arvioida, jotka olivat hakeutuneet uraohjaukseen. Kyseisillä asiakkailla oli selkeä oma ohjaaja, jonka yhteydenottoihin myös vastattiin.

## Osaamisbotti

Kuuden kuukauden mittainen yhteiskehittämishanke aloitettiin kesäkuussa 2018 yhdessä Ohjaamon ja Osaamisbotti Oy:n kanssa. Käyttäjämäärä jäi lopulta vähäiseksi

Teknisessä toteutuksessa oli haasteita ja käyttöönotto osoittautui vaikeaksi joillekin asiakkaille. Suurimmat haasteet liittyivät kuitenkin hankkeen sisäisen toiminnan ja Osaamisbotin yhteensovittamiseen.

Osaamisbotin itsessään oletettiin houkuttelevan käyttäjiä mukaan, mutta näin ei käynyt. Hankkeen näkökulmasta katsottuna Osaamisbotti olisi pitänyt ymmärtää paremmin työnhakijan ja valmentajan väliseksi ohjauksen työkaluksi. Käyttötarkoitus olisi pitänyt tarkemmin määriteltä, koska mikään sovellus tai järjestelmä ei itsessään tuota hyötyä, ellei ymmärretä sen käyttötarkoituksia ja potentiaalia.

Hankkeen tarjoamaan yksilöohjaukseen ei kuitenkaan vielä tuossa vaiheessa osallistunut sellaista määrää asiakkaita, että Osaamisbottia olisi päästy kunnolla testaamaan ohjauksen ja yhteydenpidon välineenä.

Suurin opetus tässä kokeilussa oli se, että on tiedettävä mihin kohtaan asiakasprosessia erilaiset järjestelmät sopivat, eli mikä on niiden tarkoitus ja miten ne sopivat yhteen muiden hankkeen palveluiden kanssa. Myös odotukset olivat osittain epärealistiset eikä käyttöön sitouduttu tarpeeksi hyvin.



## Työmarkkinatori

Lapin yliopiston hanketoimijat ovat osallistuneet myös valtakunnallisen Työmarkkinatorin käytännön kehittämiseen, joka alkoi hankkeen käynnistymisen kanssa samoihin aikoihin. Lay on tuonut Työmarkkinatorin kehittämiseen korkeakoulutoimijan näkökulmaa sekä hanketyössä esille nousseita asioita työhausta, työnhakijoiden osaamisesta ja työnhakijoiden ja työpaikkojen kohtaamisesta sekä kv-taustaisten osaajien näkökulmaa.

Lay on osallistunut Työmarkkinatorin kehittämiseen alkuvaiheessa pidetyssä työpajassa Rovaniemellä, palveluntuottajille pidetyissä Skype-tapaamisissa sekä sähköisellä alustalla, jossa on voinut osallistua keskusteluun ja kommentoida Työmarkkinatoriin liittyviä asioita. Lisäksi Lay ja muut hanketoimijat ovat voineet kokeilla työnhakijaprofiilin rakentamista torille ja antaa siitä palautetta kehittäjälle.

Hankkeen käynnistyessä todettiin hanketoimijoiden kesken, että valtakunnallinen Työmarkkinatori on se alusta, jolla hankkeen aikana ja sen jälkeen tullaan toimimaan. Hankkeessa ei nähty tarkoituksenmukaiseksi lähteä rakentamaan erillistä tai rinnakkaista verkkopohjaista alustaa työnhakijoiden ja työpaikkojen kohtaamiseen, sillä Työmarkkinatorin idea oli koota työnhakuun liittyvät eri kanavat ja alustat ja tarjota työllisyyttä edistävien ja tukevien palvelujen järjestäjille mahdollisuus liittyä alustalle. Työmarkkinatori ei kuitenkaan ole kehittynyt hankkeen useamman toimintavuoden aikana oletetulla tavalla, vaan kehittämistyö on edelleen kesken ja Työmarkkinatorin toiminta on vielä varsin kankeaa ja esimerkiksi palveluntarjoajat alkavat vasta liittyä alustalle. Erityisesti työnhakijaprofiilin luominen alustalle on ollut ainakin yliopistotoimijan näkökulmasta pettymys, sillä korkeakoulutaustaisen työnhakijan osaamista on ollut vaikeaa ja työlästä sanoittaa alustalle, minkä takia omia työnhakija-asiakkaitakaan ei ole voinut aktiivisesti ohjata rakentamaan profiilejaan Työmarkkinatorille. Alustasta ei ole myöskään kehitetty niin innovatiivista ja helppokäyttöistä kuin miten sitä alkuvaiheessa esiteltiin eri toimijoille pidetyissä tilaisuuksissa. Alusta kuitenkin kehittyy koko ajan, minkä takia on ollut tärkeää, että Työmarkkinatorin kehittämisessä ollaan oltu aktiivisesti mukana ja kehittämiseen on tuotu ruohonjuuritasoista tietoa ja kokemusta sekä näkökulmaa alueellisista erityispiirteistä.



#### 4. Työllisyyttä edistävien palvelusäiltöjen kehittäminen

##### Äkkilähtö töihin -valmennus

Äkkilähtö töihin -valmennusta alettiin kehittää uuden tyyppisenä kevytyrittäjyysvalmennuksena. Ideana oli löytää valmentajan avustuksella mahdollisimman nopeasti jokin työkeikka, joka laskutetaan kevytyrittäjänä. Vähitellen idea lähti kuitenkin kehittymään. Miksi rajoittaa ansaintatapa kevytyrittäjyyteen? Mitä merkitystä sillä lopulta on, missä muodossa työ tehdään?

Lopulta tuloksena oli henkilökohtainen valmennus, johon on varattuna aikaa viisi tuntia asiakasta kohti. Tavoitteena oli löytää mikä tahansa työkeikka mahdollisimman nopeasti, saada sen kautta ”jalkaa oven väliin” ja päästä näyttämään omaa osaamista työn tekemisen kautta.

Äkkilähdöstä saatiin paljon oppia lyhytkestoisen työn etsintään painottuvan valmennuksen toteutuksesta. Lyhyt kesto aktivoi ja kannustaa ripeään toimintaan, herättää ajattelemaan uudella tavalla työnhausta ja omasta tilanteesta, sekä toimii hyvänä testinä sille, onko työnhakija valmis vastaanottamaan työtä nopealla aikataululla.

Valmennuksen kehittämisessä korostui siinä toimineen valmentajan rooli. Valmennus ei ole valmis siinä vaiheessa, kun esite on valmis ja asiakkaita alkaa ohjautumaan mukaan. Sen sijaan sen kehittäminen on jatkuva prosessi, jonka keskiössä ovat valmentaja, hankkeen henkilökunta ja asiakkaat yhdessä.

Äkkilähtö töihin -valmennus osoitti myös, miten tärkeässä asemassa markkinointi on asiakkaiden ohjautuvuuden kannalta. Valmennuksen sisältö ja toteutus tulee olla laadukasta, mutta myös mielikuvat ratkaisevat. Ei ole yhdentekevää, millä nimellä valmennusta kutsutaan tai miten siitä kerrotaan potentiaalisille asiakkaille. Ajatus siitä, että työnhakijalle tulee vain kertoa selkeästi listattuna valmennuksen hyödyt, on vanhanaikainen.

##### K50- Valmennus

Yli 50- vuotiaat oli hankkeen kohderyhmää jaheitä tavoittaaksemme järjestimme heille kaksi kertaa oman valmennuksen. Valmennus koostui kaikille yhteisistä päivistä sekä ns. vapaaehtoisista päivistä joista asiakas sai itse koota mieleisensä paketin. Kokosimme valmennukseen eri toimijoiden järjestämiä valmennuksia kuten CV-paja, oman osaamisen tunnistamisen päivä, yrityskierros, Omalla osaamisella töihin –valmennus, uraohjausta, infoa yrittäjyydestä, lyhytkoulutus mahdollisuuksia, digitaitojen kehittämistä yms. K50-valmennukseen osallistujille järjestettiin molemmilla kerroilla on työnohjausryhmä ja heillä oli myös



mahdollisuus osallistua äkkilähtö töihin –valmennukseen. Palaute valmennuksesta oli pääosin hyvä ja rakentavaa, eritoten osallistujat kokivat positiiviseksi sen, että valmennuksessa oli huomioitu heidän ikänsä ja se oli rakennettu sen mukaan. Valmennus oli hyvä osoitus siitä, että koko toimijaverkosta hyödyntämällä saatiin todella monipuolinen ja kattava kokonaisuus aikaan.

## TIITUS

Lapin koulutuskeskus REDUlla on käytössä Tiitus-rekrysovellus vuoden 2020 kesään, joka on alunperin tarkoitettu REDUn opiskelijoille ja alueen yrityksille. Tiituksessa on sisäänrakennettu äly, joka auttaa työnhakijaa ja työnantajaa kohtaamaan. Se löytää annettujen tietojen perusteella “matchit”. Työnhakijan osalta annetut tiedot ovat koulutus, työkokemus ja osaaminen, työnantajan osalta taas tehtävässä vaaditut osaamiset. Sovellus oli hankkeen loppuajankäytössä. Asiakkaille oli näin ollen tarjolla helppokäyttöinen mobiilisovellus, joka on käyttäjilleen ilmainen.

Tiitus on mahdollisuus, jota hankkeen aikana ei systemaattisesti otettu käyttöön ja näin ollen sen toimivuudesta ei vielä ole käyttökokemuksia. Osassa pidetyistä koulutuksista osallistujille kerrottiin Tiituksesta ja annettiin mahdollisuus sen käyttöön, mutta osallistujien profiilien teko jäi osallistujan itsensä vastuulle eikä ole tarkistettu kuinka moni profiilin lopulta teki. Maaliskuun 2020 lopussa asiakkaille laitettiin sähköpostilla tietoa Tiituksesta, jonne työnhakijat voivat halutessaan luoda profiilinsa ja parantaa mahdollisuuksiaan kohdata tulevan työnantajansa kanssa. Työnantajat ovat olleet erityisen kiinnostuneita Tiituksesta ja REDUn verkostoon on kirjautunut 165 yritystä maaliskuun 2020 puolivälin mennessä. Avoimia työpaikkoja samaan ajankohtaan siellä on 72.

REDU arvioi kesällä 2020 Tiituksen hyödyt opiskelijoiden työllistymisessä ja arvioi jatkaako se Tiituksen käyttöä. Tähän saakka myös Monimuotoiset-hankkeen asiakkaat voivat profiilia hyödyntää. Jos käyttö todetaan hyödylliseksi, voisivat alueen toimijat (oppilaitokset, kaupunki, Ohjaamo, Osaamo, TE-palvelut) yhdessä arvioida olisiko järkevää muodostaa koko Rovaniemen alueen yhteinen Tiitus.



## Lyhytkoulutukset

Olemme järjestäneet ammatillisia täsmäkoulutuksia yhteistyössä Lapin koulutuskeskus REDUn kanssa yritysten ammatillisiin osaamisiin peilaten. Koulutuksia järjestettiin mm. tekstiilialalle, siivousalalle sekä matkailualalle suuntautuville. Tavoitteena koulutuksilla oli tehokkaasti kouluttaa alan perusasiat, jolloin sekä osallistuja, että yritys pystyivät arvioimaan henkilön motivaatiota ja sopiiko kyseinen työpaikka henkilölle. Moni pääsi koulutuksen jälkeen suoraan töihin.

Ammatillisissa lyhytkoulutuksissa ei ollut ammattitaitovaatimuksia. Koulutuksiin otimme mukaan kaikki kiinnostuneet, emme tehneet alkukarsintaa. Katsoimme osallistujan oman motivaation riittäväksi osallistumisvaatimukseksi. Koulutusten sisältö suunniteltiin alan työvoimatarpeesta lähtien ja tavoitteena oli saada osallistujat koulutusten avulla houkuteltua alalle ja saamaan alalla vaadittavaa täsmäosaamista. Koulutusten jälkeen osallistujat voivat halutessaan hakeutua oppisopimuksella töihin, opiskella alaa tutkinto-opiskelijana tai mennä pelkästään töihin ja suunnitella jatko-opinnot halutessaan myöhemmin.

Osallistujaryhmän kokoamisessa huomasimme jokaisen koulutuksen osalta haasteita kohderyhmästä riippumatta. TE-palvelut markkinoi mahdollisuutta osallistua koulutuksiin, mutta silti osallistujamäärät pysyttelivät pieninä. Useita ryhmiä jouduimme myös perumaan osallistujamäärän jäädessä alle 8 henkilön.

Koulutuksiin osallistuvat henkilöt olivat aidosta vapaaehtoisuudesta johtuen motivoituneita työllistymään pikaisesti ja siksi osallistuivat, vaikka eivät saaneet osallistumisesta rahallista korvausta. Osallistujat pitivät lyhytkoulutuksia hyvänä keinona nopeasti työllistyä ja yritykset taas kokivat koulutukset työelämälähtöisiksi, yrittäjien tarpeiden kuulemisena.

Lisäksi järjestimme lyhytkoulutuksia aiheista, jotka nousivat esille tulevaisuuden osaajaprofiileista, kuten työelämän digikoulutuksia ja koulutusta yrittäjyydestä yrittäjäksi aikoville. Näihin osallistujia tuli myös räätälöimästämmme K50-koulutusryhmästä, mutta myös muita koulutuksista kiinnostuneita otettiin ryhmiin mukaan. Koulutuksista saimme hyvää palautetta osallistujilta ja he kokivat ne tarpeelliseksi.

Järjestimme myös alakohtaisia infoja, mm. rakennusalan infon, jonka tavoitteena oli houkutella alasta kiinnostuneita henkilöitä joko alan töihin tai hakeutumaan alan oppilaitoksiin tutkinto-opiskelijoiksi. Alan yritykset olivat mukana esittelemässä omia avoimia työpaikkojansa. Haasteena vapaaehtoisissa infotilaisuuksissa oli vähäinen osallistujamäärä. Maaliskuulle 2020 suunnitelluissa toimissa koronavirus aiheutti joidenkin tilaisuuksien perumisen (mm. BRP:n kauden tulevien työpaikkojen infotilaisuus, johon oli tulossa useampia opiskelijaryhmiä).



Jatkossa ammatillisia lyhytkoulutuksia suositellaan oppilaitosten järjestävän yhteistyössä TE-palveluiden, Ohjaamon, Osaamon sekä yritysten työntekijöiden rekrytoinnin yhteydessä. Myös aloille, joilla on työntekijäpula suositellaan järjestettävän jatkossakin alalle tutustumiskoulutuksia. Näissä koulutuksissa olisi hyvä olla yhdistettynä teoriaopetus oppilaitoksissa ja käytännöntyö yrityksissä aidoissa työtehtävissä. Koulutusten jälkeen osallistujista osa valikoituu yrityksiin töihin oppisopimuksella tai hakeutuu oppilaitokseen opiskelijaksi.

Kv taustaisten työnhakijoiden profilointi

Kv taustaiset on monimuotoinen ryhmä -yksilöllisempi tarkastelu, moninaisuuden ymmärtäminen sekä palvelutarjonnan kehittäminen tarpeen

Hankkeen yksi asiakasryhmä oli kv taustaiset, korkeakoulutetut työnhakijat. Käsite "kv taustaiset" on suhteellisen hämäinen, laaja ja yksiulotteinen. Tämä aiheutti palveluiden kohdentamisen ongelmia hankkeen alkutaipaleella. Korkeakoulutetut oli yksi selkeämpi rajaava tekijä, ja hankkeen toimenpiteistä esimerkiksi Academic Career Skills -verkkovalmennusta oli siten helpompi kohdentaa. Havaitsimme, että puhuttaessa kv taustaisista työnhakijoista, puhuttiin esimerkiksi maahanmuuttajista, työ- tai koulutusperäisistä maahantulijoista tai muusta syystä alueella olevista kv taustaisista henkilöistä. Havaitsimme myös, että työllistymisen palveluiden tarjonta kohdentui tämän kategorisoinnin perusteella. Tämä "kv-taustaistaminen" aiheuttaa ongelmia monella tasolla niin palvelua tarjoaville organisaatioille sekä asiakkaille itselleen. Tämä näkökulma jättää huomioimatta kv taustaisten työnhakijoiden hyvin erilaiset taustat, kokemukset, osaamiset, motivaatiot ja tarpeet. Myös kv taustaiset asiakkaat itse eivät välttämättä ymmärrä asemoitumistaan palveluverkossa ja/tai -ketjussa "kv-ryhmittely" kautta.

Kv-taustaisten asiakkaiden tavoittaminen hankkeen aikana oli haasteellista. TE-keskukselta saadun tiedon mukaan oli kv taustaisia asiakkaita Rovaniemen alueella n 250, joista vain 50 työttömän työnhakijan statuksella. Heistä korkeakoulutettuja vajaa kolmannes eikä kaikilla heistäkään suomen ja/tai englannin kielen taitoa. Korkeakoulutettujen kv taustaisten työnhakija-asiakkaiden tavoittaminen oli siis ongelmallista. TE-toimistosta ohjattujen asiakkaiden lisäksi kv.taustaisia pyrittiin tavoittamaan eri hankkeiden, kotouttamiskoulutusten, rekrytointitapahtumien, Moninetin, TE-palveluiden tapahtumasivun sekä sosiaalisen median ja esimerkiksi Arktisten maahanmuuttajien verkoston kautta, mutta tulokset eivät ole olleet kovinkaan hyviä. Jotta kv taustaisten osaajien potentiaalia voisi parhaiten hyödyntää alueella, olisi palveluiden saavutettavuuteen kiinnitettävä huomiota. Edelleen kv taustaisten asiakkaiden profiilit ovat



monimuotoisia, ja siten yksi palvelu/valmennus ei sovellu kaikille. Koimme tarpeeksi ymmärtää, missä on keskitetty tieto asiakkaiden tilanteista ja tarpeista, jotta oikeat ihmiset saavat tiedon oikeista, heille sopivista palveluista. Monimuotoiset työmarkkinat ja monimuotoiset asiakasryhmät edellyttävät monimuotoisia palvelupolkuja ja vahvaa ymmärrystä asiakkaiden tarpeista ja tilanteista. Palvelujen pirstaleisuus ja toimijoiden laaja joukko tuo omat haasteensa oikeiden palvelujen löytämisessä.

Hankkeen toimenpiteiden (mm. rekrytointimessut, verkkovalmennus, yksilöllinen ohjaus, työnhakukahvilat) aikana tehtyjen havaintojen perusteella laadimme kv taustaisten työnhakijoiden karkean profiloinnin tukemaan palveluiden kohdentamisen ja kehittämisen tarpeita ja ylipäätään lisäämään kv työnhakija-asiakkaiden kanssa työskentelevien ymmärrystä monimuotoisesta asiakasryhmästä. Kehitimme kokemusperäisesti kolme profiilia kuvaamaan kv taustaisia työnhakijoita. Pääfokus profiilien laatimisessa oli profiiliin *työnhakemisen valmiudessa*. Profiilit ovat: 1) "Ready to go!", 2) "Bubbling under" ja 3) "First things first". Havaitsemiamme yhteisiä tekijöitä kaikille profiileille oli tarve ymmärtää oma polku työllistymispalveluiden viidakossa, halu olla Suomessa/Lapissa, tiedon puute mahdollisuuksista, palvelutarjonnasta ja liikkeelle lähtemisestä sekä kulttuurinen ja kielellinen potentiaali alueen yritysten ja elinkeinon kehittämiseen sekä innovaatioiden luomiseen. Seuraavaksi kutakin profiili on kuvattu lyhyesti.

Ready to go -profiilin mukainen henkilön lähtötilanne on suhteellisen hyvä, hänen toimintakykynsä on hyvä ja hänellä on verkostoja käytettävissään. Hän tarvitsee ikään kuin muutaman viimeisen työnnön kohti työllistymistä. Profiilin työllistymisen edellytykset ovat hyvät: osaaminen ja koulutus ovat kunnossa, kielitaito kattaa englannin ja ehkä auttavasti myös suomen kieltä. Henkilöt ovat myös aktiivisia, motivoituneita, yrittäjähenkisiä ja siten helposti työllistettävä ryhmä. Heille tarpeellista on tarjota konkreettisia kohtaamisen ja verkostoitumisen paikkoja, osata ohjata häntä palvelurakenteessa oikein vahvistaakseen mahdollisuuksia, tarjota suomen kielen taidon kehittämisen mahdollisuuksia sekä lisätä ymmärrystä suomalaisesta työ kulttuurista ja hänen roolistaan siinä.

Bubbling under -profiilin mukainen toimija tarvitsee fokuksia, ohjeita sekä ohjausta. Hänen käyttäytymisessä voi näkyä turhautumista ja hänen odotuksensa nopean työllistymisen suhteen voivat olla epärealistisia. Henkilöt tarvitsevat koulutuksen osalta täydentämistä, koulutus voi olla kesken, suomalainen pätevyys puuttuu tai on tarve siirtyä seuraavalle koulutuksen asteelle. Heillä ei ole useinkaan suomen eikä englannin kielen taitoa, eivätkä he tunnista omaa osaamistaan eikä omaa työnhakijan/-tekijän roolia suomalaisessa kontekstissa. Heillä on kuitenkin halu työllistyä ja vahvistaa omaa toimeentuloaan. He myös omaavat kulttuurisen potentiaalın yrityksille ja innovaatioille. Tämä ryhmä tunnistettiin alueella suurimmaksi ryhmäksi. Ryhmän tarpeita on oman osaamisen tunnistaminen sekä oman, realistisen tilanteen



tunnistaminen, myös alueen työmarkkinoilta. He tarvitsevat tietoa jatko- ja täydennyskoulutuksen mahdollisuuksista sekä suomalaisesta työkultuurista ja omasta roolistaan siinä. Edelleen kielitaidon (suomi ja englanti) kehittämisen mahdollisuudet on tämän ryhmän tarpeina.

First things first -profiilin isoimmat tarpeet liittyvät työnhakemisen ja -tekemisen edellytysten vahvistamiseen. Ne eivät tällä ryhmällä lähtökohtaisesti ole kunnossa. Heillä on usein sosiaalisia, psyykkisiä ja emotionaalisia haasteita tai traumoja, näin ollen palvelun tarpeet ovat muualla kuin työllistämispalveluissa. Heidän oma aktiivisuutensa on usein vähäistä ja riski siinä, että päätyy väärän, "ei-kohdentuvan" palvelun loukkoon on olemassa. Tärkeä olisi tunnistaa kuka ohjaa ja mistä saa oikean avun.

Jatkossa työllistymisen palveluiden kehittämisessä olisi huomioitava kv taustaiset yksilöllisine tarpeineen ja osaamisineen, ja lähteä näistä lähtökohdista suunnittelemaan ja kehittämään palveluita. Lisäksi palveluntuottajien kv osaamisen syvyyttä olisi lisättävä, mm. kieli- ja kulttuuriosaamisen ja motivaatiotekijöiden ymmärryksen vahvistamisella sekä lisäämällä kokonaisvaltaista, moninaista ohjausosaamista ja -ymmärrystä kv asiakkaista työllistymisen ja ohjauksen polulla. Hankkeen ketteristä kokeiluista on saatu erinomaisia oppikokemuksia ja toiminnan malleja, ja niiden toivoisi jatkuvan esimerkiksi aikuisten Osaamo -toiminnan puitteissa. Tarpeena olisi tarjota paikka, jossa yhdellä kohtaamisella pääsee alkuun. Tässä "yhden luukun palvelussa" toimivien tulisi ymmärtää edellä kuvattua kv taustaisten työnhakijoiden monimuotoisuutta ja moninaisia palvelutarpeita sekä osata ohjata heitä oikeisiin, tarpeita vastaaviin palveluihin. Siten pitkäjänteinen, ekosysteemimäinen yhteistyö ja -kehittäminen olisi kv taustaisten osaajien palveluissa erityisen tervetullutta.