



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus

Omalla kielellä alkuun

– omakielisten orientaatiojaksojen pilotointi Uudenmaan
TE-toimiston uusille kotoutuja-asiakkaille

Töihin Suomeen -hanke

Katri Lahtinen • Taneli Kuusiholma



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

Sisältö

1. Johdanto	3
2. Maahanmuuttajat Suomessa ja Uudellamaalla	4
3. Kotoutumispalvelut työhallinnossa	5
3.1 Lainsäädäntö	5
3.2 Uudenmaan TE-toimiston alkuvaiheen maahanmuuttajien palvelumalli	6
4. Töihin Suomeen -hankkeen tausta	7
4.1 Hankkeen lähtökohdat	7
4.2 Töissä Suomessa -hankekokonaisuus	7
4.3 Töihin Suomeen -hanke	8
5. Omakielinen orientaatiojakso	9
5.1 Orientaatiojakson synty	9
5.2 Orientaatiojaksojen sisällöt	10
5.2.1 Perusryhmät	10
5.2.2 Nopean työllistymisen orientaatiojakso	12
5.3 Orientaatiojaksojen ulkomaiset mallit	13
5.4 Asiakaskriteerit ja palveluprosessi	14
6. Orientaatiojakson arviointi	16
6.1 Arviointiprosessi	16
6.2 Arviointimenetelmät	17
6.2.1 Asiakasraati	17
6.2.2 Loppupalautekysely	17
6.2.3 Yhteiskuntatiedon alku- ja lopputesti	17
6.2.4 Jatkopolkujen seuranta ja verokiryhmien muodostaminen	18
6.2.5 Palvelutuottajien itsearviointi ja työpajat	18
6.2.6 TE-toimiston asiantuntijakysely	18
6.2.7 Kotoutumiskouluttajan haastattelut	19
7. Orientaatiojaksojen arviointitulokset	20
7.1 Asiakasohjaus orientaatiojaksoille	20
7.2 Orientaatiojaksojen perusryhmien arviointi	22
7.2.1 Opiskelijoiden tarpeet ja odotukset orientaatiojaksolle	22
7.2.2 Opiskelijoiden kokemukset orientaatiojaksoilta	23
7.2.3 Orientaatiojakson vaikutukset	28
7.3 Nopeasti työllistyvien orientaatiojakson arviointi	32
7.3.1 Opiskelijoiden tarpeet ja odotukset orientaatiojaksolle	32
7.3.2 Opiskelijoiden kokemukset orientaatiojaksoilta	33
7.3.3 Orientaatiojakson vaikutukset	36
7.4 Palvelutuottajien kokemukset orientaatiojaksoista	39
7.4.1 Perusryhmien palveluntuottajan kokemukset	39
7.4.2 Nopean työllistymisen orientaatiojaksojen palveluntuottajien kokemukset	41
7.5 TE-toimiston asiantuntijoiden näkemykset orientaatiojaksosta	42
8. Orientaatiojaksojen kehittäminen	43
8.1 Muutokset orientaatiojaksojen sisällöissä pilotointikaudella	43
8.2 Orientaatiojakson juurruttaminen	44
9. Johtopäätökset ja suositukset	45
Lähteet	48

1. Johdanto

Tämä on Euroopan sosiaalirahaston rahoittaman Töihin Suomeen -hankkeen raportti vuosina 2016-2018 pilotoituista alkuvaiheen maahanmuuttajien omakielisistä orientaatiojaksoista. Orientaatiojakso on noin kuukauden kestävä koulutus, jossa käsitellään opiskelijan omalla kielellä laajasti aiheita suomalaisesta yhteiskunnasta ja työelämästä opiskelumahdollisuuksiin. Orientaatiojaksoille osallistui 629 Uudenmaan TE-toimiston uutta kotoutuja-asiakasta.

Orientaatiojaksojen pilotoiminen on osa alkuvaiheen kotoutumispalveluiden kehittämisyrittämiä Suomessa. Pilotin toteutuminen ajoittui vuoden 2015 suurten turvapaikanhakijamäärien jälkimaininkeihin. Koulutuksen osallistujista suuri osa oli kansainvälistä suojelua saaneita. Tämän ryhmän tarpeet ja Suomen turvapaikkapolitiikan vaikutukset vaikuttivat osaltaan palvelun toteutukseen.

Orientaatiojaksojen pilotoinnin kaksi keskeistä teemaa olivat asiakaskeskeisyys sekä verkostomainen toteutus. Asiakaskeskeisyys toteutui koulutuksen tiiviillä seurannalla erityisesti järjestämällä asiakasraateja. Koulutusta kehitettiin jatkuvasti kertyneen palautteen perusteella. Orientaatiojaksoja toteutettiin verkostomaisesti yhdistäen julkisen, yksityisen sekä kolmannen sektorin toimijoita. Opiskelijoille tarjottiin asiantuntemusta ja palveluita laajasti ja tarpeen mukaisesti. Yhteistyöverkoston ytimen muodostivat Töissä Suomessa -hankkeen viranomaisia, järjestöjä ja elinkeinoelämää edustavat kumppanit.

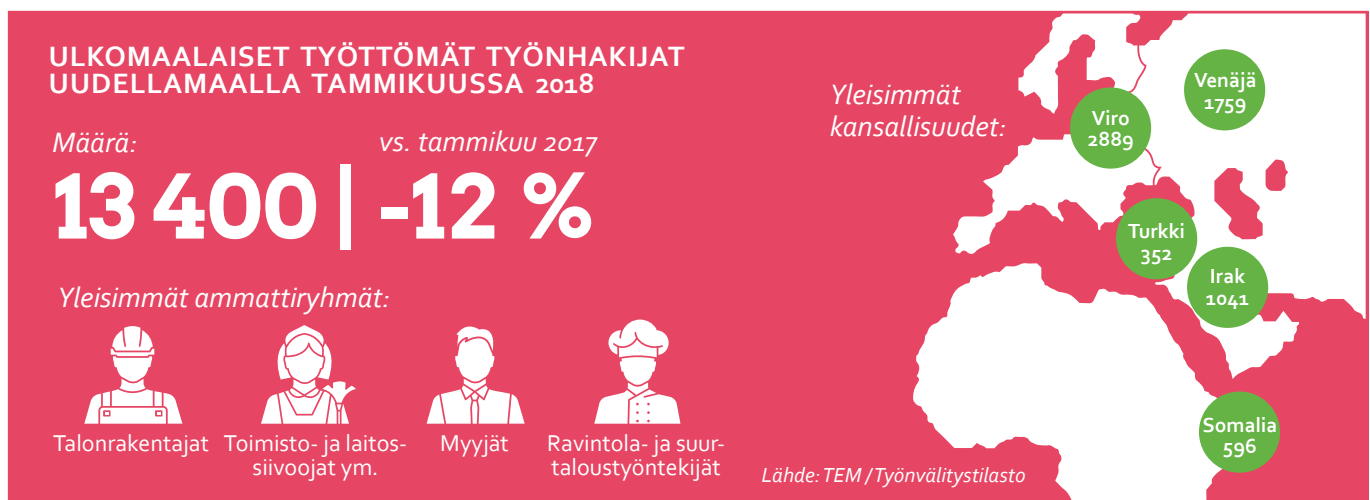
Raportti alkaa keskeisten tilastojen läpikäynnillä maahanmuuttajista ja katsauksella kotoutumispalveluiden järjestämistapaan työhallinnossa. Hankkeen taustaa valaistaan

sen lähtökohdilla sekä Töissä Suomessa - ja Töihin Suomeen -hankkeiden esittelyllä. Tämän jälkeen pureudutaan pilotoituun orientaatiojaksoon, kerrotaan koulutuksen arviointimenetelmistä ja tuloksista sekä koulutuksen kehittämisestä pilotin aikana. Lopuksi esitellään pilotin johtopäätökset ja suositukset tulevaisuudelle.

Pilotin onnistumisen edellytyksenä oli toimiva yhteistyö kumppaneiden kanssa. Kiitokset hyvästä yhteistyöstä suuntaa erityisesti palveluntuottajille, Uudenmaan TE-toimistolle, Töissä Suomessa -hankekumppaneille, Kotona Suomessa -toimenpidekokonaisuudelle sekä Uudenmaan ELY-keskuksen maahanmuuttotiimille.

–Töihin Suomeen -hankkeen työntekijät

2. Maahanmuuttajat Suomessa ja Uudellamaalla



3. Kotoutumispalvelut työhallinnossa

3.1 Lainsäädäntö

Julkisia kotoutumispalveluita ohjaa laki kotoutumisen edistämisestä, joka astui voimaan 1.9.2011. Lain tavoitteena on, että maahanmuuttajat saavat perustietoa suomalaisesta yhteiskunnasta ja työelämästä sekä kotoutumista edistävästä palveluista. Kotoutumispalveluilla tavoitellaan kokonaisuutta, joka käynnistyy alkukartoituksella. Maahanmuuttajalle tarjottujen palveluiden perustana on yksilöllinen palvelutarve. Kotoutumislakia sovelletaan kaikkiin Suomessa pysyväisluonteisesti asuviin uusiin maahanmuuttajiin yleensä enintään kolmen vuoden ajan. Laki pyrkii tukemaan maahanmuuttajien työllistymisen lisäksi perheiden edellytyksiä kotoutua Suomeen. ¹

Maahanmuuttajalle tarjottujen palveluiden perustana on yksilöllinen palvelutarve.

Kotoutumista edistävästä julkisista palveluista vastaavat kunta ja TE-toimisto. Kunta vastaa niiden maahanmuuttajien palveluista, jotka eivät ole työttömiä työnhakijoita. Lain määrittelemät kotoutumista edistävät toimenpiteet voidaan jakaa²:

- perustiedon antamiseen kotoutujan oikeuksista ja velvollisuuksista sekä palvelujärjestelmästä
- ohjaukseen ja neuvontaan kotoutumista edistävästä toimenpiteistä, palveluista ja työelämästä
- alkukartoitukseen, jossa arvioidaan kotoutujan valmiudet ja tarpeet
- kotoutumissuunnitelmaan, joka on yksilöllinen suunnitelma toimenpiteistä, joilla kotoutuja saa riittävän kielitaidon ja muita taitoja
- kotoutumiskoulutukseen, jossa opitaan kielitaitoa sekä joka edistää työelämään ja jatkokoulutukseen pääsyä sekä yhteiskunnallisia, kulttuurisia ja elämänhallintaan liittyviä valmiuksia
- omaehtoiseen opintoihin, joissa opitaan kielitaitoa
- muihin palveluihin.

Kotouttamispolitiikan painopisteet määritellään hallituskausittain valtion kotouttamisohjelmalla. Juha Sipilän hallituskauden kotouttamisohjelma on voimassa vuosina 2016-2019. Sen painopisteitä ovat maahanmuuttajien oman kulttuurin vahvuuksien hyödyntäminen, kotoutumisen tehostaminen, yhteistoiminnan lisääminen kan-

sainvälistä suojelua saavien vastaanotossa sekä avoin keskustelukuluttuuri maahanmuuttopolitiikasta.³

Sipilän hallitus kaavailee muutoksia lakiin kotoutumisen edistämisestä maakunta- sekä kasvupalvelu-uudistuksen yhteydessä. Keskeisiä muutoksia olisivat valtion vastuiden siirtoa maakunnille kotoutumista edistävästä toimenpiteistä sekä laajempi mahdollisuus tuottaa toimenpiteitä ostopalveluina.

3.2 Uudenmaan TE-toimiston alkuvaiheen maahanmuuttajien palvelumalli

Kotoutumislakia on sovellettu monella tapaa. Uudenmaan TE-toimiston palvelumalli alkuvaiheen maahanmuuttajille noudattaa pääosin toimiston kaikille asiakkaille tarjoamaa palveluprosessia. Alkuvaiheen maahanmuuttajille tarjotaan erityisesti kotoutumislaissa määriteltyjä toimenpiteitä. Eräille kieliryhmille on luotu erityisiä palveluprosesseja vuoden 2015 verraten suuren turvapaikanhakijamäärän aiheuttaman asiakasmäärien kasvun vuoksi.

Uudenmaan TE-toimiston palvelumalli käynnistyy maahanmuuttajan ilmoittauduttua työttömäksi työnhakijaksi. Maahanmuuttajalle tehdään ensin alkukartoitus ja sen perusteella palvelutarpeen arviointi. Palvelutarpeen mukaan maahanmuuttaja ohjataan yhdelle kolmesta palvelulinjasta. Palvelulinjat ovat työnvälitys- ja yrityspalvelut (palvelulinja 1), osaamisen kehittämisen palvelut (palvelulinja 2) sekä tuetun työllistymisen palvelut (palvelulinja 3).

Työnvälitys- ja yrityspalvelut -palvelulinjan asiakkaat omaavat riittävän kielitaidon, ammattitaidon ja kokemuksen hakeutuakseen suoraan avoimille työmarkkinoille. Osaamisen kehittämispalvelut -palvelulinjan asiakkaat

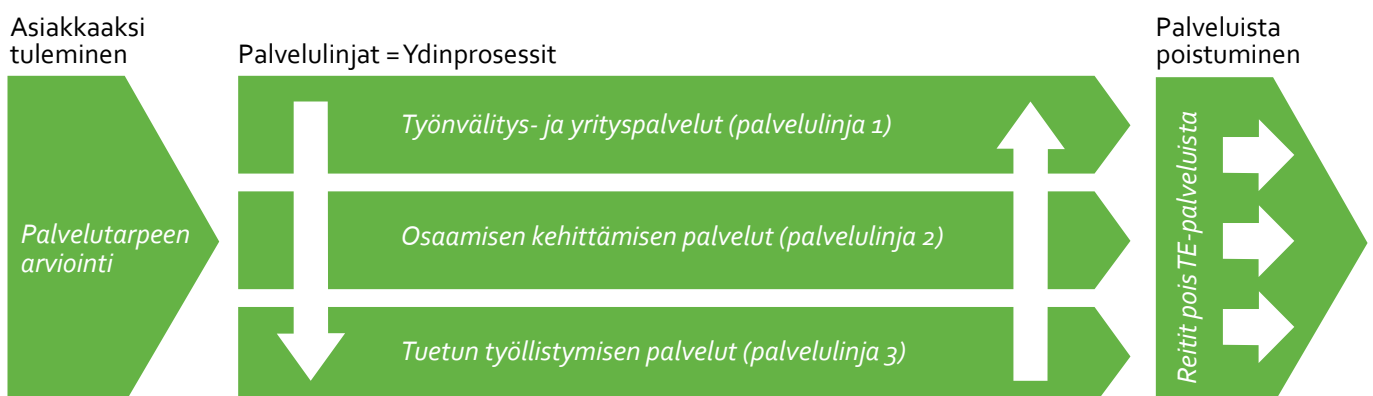
tarvitsevat työllistyäkseen ammatillisen osaamisen lisäämistä tai tukea tavoitteiden ja vaihtoehtojen selvittämisessä sekä kotoutumisessa. Tuetun työllistymisen palvelut -palvelulinjan asiakkaat tarvitsevat työllistyäkseen yksilöllistä tukea tai moniammatillista palvelua. Palvelulinjoilla ensisijaisesti tarjottavat palvelut perustuvat asiakkaan palvelutarpeelle.⁵

Uudenmaan TE-toimiston palvelumallissa suurin osa alkuvaiheen maahanmuuttajista palvelaan osaamisen kehittämispalveluissa. Maahanmuuttajalle tehdään kotoutumislain mukainen alkukartoitus, jonka osana tehdään kielitaidon lähtötason arviointi. Alkukartoituksen perusteella laaditaan maahanmuuttajan ensimmäinen kotoutumissuunnitelma. Kotoutumissuunnitelmassa sovitaan niistä toimenpiteistä, joilla asiakas saa riittävän kielitaidon ja muita tarvittavia taitoja. Useimmille asiakkaille tämä tarkoittaa työhallinnon kotoutumiskoulutukseen tai muuhun koulutukseen ohjaamista.

Vuoden 2015 turvapaikanhakijamäärien kasvun jälkeen aloitettiin vuonna 2016 Uudenmaan TE-toimistossa uudenlainen palvelumalli suurimpien kieliryhmien (arabia, dari, farsi, sorani, somali) palvelemiseksi. Palvelu perustuu ryhmämuotoisiin omakielisiin alkuinfoihin ja samassa yhteydessä tehtäviin alkukartoituksiin ja kotoutumissuunnitelmiin.

Uudellamaalla on runsas palvelutarjonta alkuvaiheen maahanmuuttajille. Palvelutarjonta on kasvanut erityisesti vuoden 2015 tapahtumien jälkeen. Orientaatiojakso sijoittuu palvelupolun alkuun ennen muita mahdollisia palveluita. Orientaatiojaksoilta opiskelijat jatkavat polkuansa pääosin kotoutumiskoulutuksiin tai omaehtoisiin koulutuksiin, kuten luku- ja kirjoitustaidon koulutuksiin, vapaan sivistystyön kielikoulutuksiin sekä peruskouluun. ●

KUVIO 1. TE-toimiston ydinprosessit⁴





4. Töihin Suomeen -hankkeen tausta

4.1 Hankkeen lähtökohdat

Orientaatiojaksoja pilotoi Uudenmaan ELY-keskuksessa Euroopan sosiaalirahaston rahoittama Töihin Suomeen -hanke. Töihin Suomeen kuului kansallisen Kotona Suomessa -toimenpidekokonaisuuden ensimmäiseen pilotti-hankehakuun, josta rahoitettiin uudenlaisia alkuvaiheen palvelukokonaisuuksia kehitettäviä yhteistyöhankkeita. Töihin Suomeen -hanketta toteutettiin kumppanuudessa Töissä Suomessa -hankkeen kanssa, joka koostui keskeisistä pääkaupunkiseudun kotoutumista edistävästä viranomaisista, järjestöistä ja liike-elämän toimijoista.

Toimenpidekokonaisuuden käynnistämisen taustana oli maahanmuuton profiilin muuttuminen. Suomeen muuttamaan enenevässä määrin perhesiteen, opiskelun ja työnteon vuoksi. Kotoutumislain uudistaminen vuonna 2011 heijasteli tätä muutosta.⁶ Alkuvaiheen palveluiden ei nähty tavoittavan kaikkia maahanmuuttajia, mikä vaikutti kotoutumislain toteutumiseen.⁷

Toimenpidekokonaisuuden tavoitteisiin vaikuttivat mm. ALPO (2007–2013) ja Osallisena Suomessa -kehittämissankkeista (2011–2013) kertyneet kokemukset. Alkuvaiheen maahanmuuttajien palveluissa nähtiin ongelmakohdiksi esimerkiksi toimijoiden välinen yhteistyön vähyyys, maahanmuuttajien siirtymät palveluihin ja töihin, maahanmuuttajien osallistaminen, palveluiden saatavuus, alkuvaiheen koulutus sekä asiakasohjaus palveluihin.

Kotoutumisen edistämisen parissa tehtävää yhteistyötä haluttiin kehittää viranomaisten lisäksi esimerkiksi järjestösektorin ja liike-elämän välillä tehtävän yhteistyön osalta niin, että toimijoiden tehtävät selkeytyvät ja resurssit

tulevat paremmin hyödynnetyiksi.^{8,9,10} Alkuvaiheen palveluiden välisissä ja työelämään suuntaavissa siirtymissä nähtiin vahvistamisen tarvetta niin, että jokaiselle alkuvaiheen maahanmuuttajalle löytyisi tarkoituksenmukainen oma kotoutumispolku.¹¹

Maahanmuuttajien osallistaminen palveluiden suunnitteluun koettiin tärkeäksi. Tämä liittyi työhallinnon laajempaan pyrkimykseen kuulla asiakkaita palveluiden asiakaskeskeisyyden vahvistamiseksi. Maahanmuuttajien kokemuksen hyödyntäminen johtaisi tehokkaampiin palveluihin.^{12,13} Palveluiden tulisi olla kaikkien aikuisten maahanmuuttajien saatavilla maahantulon syystä ja elämäntilanteesta riippumatta.¹⁴

Aiempien kokemusten perusteella alkuvaiheen tueksi tulisi kehittää kaikille yhteinen ensivaiheen yhteiskuntaja kielikoulutusta sisältävä moduuli. Moduulin tulisi olla joustava järjestämisaikojen ja -paikkojen suhteen sekä tukea jatkopolun löytymisessä.^{15,16} Asiakasohjauksessa tulisi varmistaa eheiden palveluketjujen syntyminen. Toimijoiden tulisi myös tietää vastuunsa ja tehtävänsä kotoutumisen alkuvaiheessa. Lisäksi alkuvaiheen palveluihin ohjaamiselle tulisi luoda palvelumalli.^{17,18}

4.2 Töissä Suomessa -hankekokonaisuus

Töihin Suomeen -hanke muodosti Töissä Suomessa -hankkeen kanssa hankekokonaisuuden. Hankekokonaisuuden koordinoijana toimi Helsingin kaupunki ja osatoteuttajia olivat Vantaan kaupunki yhteistyössä Vantaan venäläisen klubin kanssa, Espoon kaupunki yhteistyössä Sino-Talent Finlandin kanssa, Helsingin seudun kauppakamari, Suo-

men ammattiliittojen keskusjärjestö SAK sekä monikulttuurijärjestöjen yhteistyöverkosto Moniheli ry.

Hankekokonaisuuden tarkoituksena oli luoda viranomaisten, järjestöjen ja työnantajien muodostama verkosto, joka kehittää ja tuottaa alkuvaiheen kotoutumispalveluita kaikille maahanmuuttajille. Hankekokonaisuuden keskeisiä tavoitteita olivat maahanmuuttajien työllistymisen tukeminen kysyntälähtöisesti, järjestöjen kotoutumista edistävän toiminnan tiiviimpi yhdistäminen viranomaisten ja työnantajien työhön sekä omakielisten palvelujen tarjoaminen.

Hankekokonaisuudessa kokeiltuja toimenpiteitä olivat esimerkiksi eri kohderyhmille suunnatut mentorointiohjelmat, työnhakumessut ja työnvälitys, temaattisten omakielisten infotilaisuuksien järjestäminen, työnantajien ja työntekijöiden neuvonta sekä omakieliset orientaatiojaksot.

Hankekokonaisuuden päätavoite oli alkuvaiheen maahanmuuttajille suunnatun matalan kynnyksen palvelupisteen, International House Helsingin perustaminen. International House Helsingissä on mahdollista hoitaa alkuvaiheen viranomais- ja lupa-asioita yhden katon alla. Tavoitteena on lisätä tulevaisuudessa palveluvalikoimaan myös laajemmin julkisia, yksityisiä ja kolmannen sektorin kotoutumis- ja asettautumispalveluita.

4.3 Töihin Suomeen -hanke

Töihin Suomeen -hankkeen päätavoitteet olivat omakielisten orientaatiojaksojen pilotointi työhallinnon alkuvaiheen kotoutuja-asiakkaille sekä alkuvaiheen maahanmuuttajien kotoutumispalveluiden kehittäminen yhteistyössä Töissä Suomessa -hankekumppanien kanssa.

Omakielisten orientaatiojaksojen kehittäminen käynnistyi keväällä 2016. Kehittämistyö tapahtui yhteistyössä asiantuntijaverkoston ja maahanmuuttajien kanssa. Palvelu kilpailutettiin ja ensimmäiset orientaatiojaksot käynnistyivät loppuvuodesta. Hankekauden aikana kokeiltiin palvelua neljällä eri kielellä Uudellamaalla asuville uusille kotoutuja-asiakkaille. Orientaatiojaksoilla tehtiin monipuolista seuranta ja maahanmuuttajien osallistamista palvelun kehittämistyöhön esimerkiksi asiakasraatien avulla.

Hankekokonaisuudessa tapahtunut alkuvaiheen maahanmuuttajien kotoutumispalveluiden kehittäminen keskittyi työhallinnon asiantuntijapalveluiden tarjoamiseen, tietopalveluun, yhteistyöhön asiakasohjauksessa ja tiedottamisessa sekä arviointiyhteistyöhön. Töihin Suomeen -hanke tuki kumppanien palveluiden kehittämistä kehittäväällä arvioinnilla. Hankekokonaisuudessa laadittiin arviointeja työnhakutapahtumista, infotilaisuuksista, neuvontapalveluista ja yhteispalvelupisteestä käyttäen aineistoina työhallinnon tilastoja, haastatteluja sekä asiakaskyselyjä. ●



5. Omakielinen orientaatiojakso

5.1 Orientaatiojakson synty

Hankkeen tavoitteeksi oli asetettu uudenlaisen kotoutumisen alkuvaiheen 4–5 viikon mittaisen orientaatiojakson kehittäminen, tuotteistaminen ja kilpailuttaminen. Orientaatiojaksojen suunnittelu aloitettiin alkuvuodesta 2016 ja suunnittelun pohjana oli *Töihin Suomeen* -hankesuunnitelma sekä työ- ja elinkeinoministeriön Kotona Suomessa *Hyvä alku* -pilottien hakumateriaalit. Jakson suunnittelussa hyödynnettiin Osallisena Suomessa, ALPO sekä MATTO -hankkeiden tuloksia ja suosituksia. Lisäksi orientaatiojaksojen suunnittelussa otettiin huomioon OPH:n lisäykset kotoutumiskoulutuksen opetussuunnitelmaan. Myös myöhemmin kuvattavia Norjan ja Ruotsin palvelumalleja hyödynnettiin palvelun suunnittelussa.

Orientaatiojaksojen ideoinnissa ja sisällön suunnittelussa hyödynnettiin monipuolisesti eri sidosryhmien osaamista ja kokemuksia. Valmisteluvaiheessa kuultiin myös kotoutumiskoulutuksen puitesopimustoimittajia sekä TE-toimiston maahanmuuttaja-asiakkaita. Orientaatiojakson suunnittelu toteutettiin yhteistyössä Uudenmaan TE-toimiston ja ELY-keskuksen kanssa. TE-toimiston kotouttamisen asiantuntijoista koottiin työryhmä, joka pohti TE-toimiston tarpeita orientaatiojaksojen kohderyhmiksi ja sisällöiksi. Näiden tapaamisten pohjalta alkoi muodostua jako erilaisiin kohderyhmiin, jonka pohjalta lopulta kehitettiin kolme eri orientaatiojaksotyyppiä: omakielinen perusryhmä, erityistä tukea tarvitsevien ryhmä sekä englanninkielinen nopean työllistymisen ryhmä.

Suunnitteluvaiheessa orientaatiojakson sisällöksi muotoutui tietopainotteinen ruohonjuuritason informaatio

Tavoitteena oli antaa yksilölle valmiuksia siihen, että hän itse voi ja haluaa olla aktiivinen omassa kotoutumisprosessissaan.

mahdollisimman toiminnallisella tavalla toteutettuna. Toiminnallisuutta toteutettaisiin tutustumiskäynneillä eri paikkoihin sekä kartuttamalla kielitaitoa toiminnallisesti. Tavoitteena oli antaa yksilölle valmiuksia siihen, että hän itse voi ja haluaa olla aktiivinen omassa kotoutumisprosessissaan. Orientaatiojaksojen sisällön ja opetuksen toivottiin olevan mahdollisimman yksilöllistä. Ajatuksena oli, että orientaatiojaksoihin sisällytettäisiin HOPSien laatiminen sekä opetuksen eriyttäminen. Työelämään ja työllistymiseen liittyen toivottiin työnantajien esittäytymistä. Järjestösektorin osallistamisen kautta toiveissa oli integroida asiakkaita esimerkiksi harrastusryhmiin.

Orientaatiojakso kilpailutettiin touko-kesäkuussa 2016 ja hankintapäätökset tehtiin kesä-heinäkuun vaihteessa. Kilpailutuksessa haettiin palveluntuottajia erityistä tukea tarvitsevien orientaatiojaksolle sekä perusryhmälle ja nopean työllistymisen ryhmälle suunnatuille orientaatiojaksoille. Palveluntuottajien toivottiin tarjoavan orientaatiojaksoja arabian, somalin, farsin/darin, soranin ja venäjän kielillä sekä nopean työllistymisen ryhmiä englanniksi.

Kilpailutuksessa omakielisten vertaisohjaajien vaatimukseen oli kirjattu, että tämän tulee puhua orientaatiojakson toteutuksen kieltä äidinkielenään tai sen tasoisesti. Vertaisohjaajalla tuli olla korkeakoulututkinto sekä vähintään kaksi vuotta työkokemusta maahanmuuttajien kokonaisvaltaista kotoutumista edistävästä työtehtävistä tai kokonaisvaltaista kotoutumista edistävästä järjestötoiminnasta. Lisäksi vertaisohjaajalta vaadittiin kokemusta ryhmämuotoisten tilaisuuksien pitämisestä ja sujuvaa suomen kielen taitoa.

Nopean työllistymisen ryhmissä työelämä- ja yhteiskuntatiedon ja rekrytoinnin asiantuntijalta vaadittiin erinomainen englannin kielen ja sujuva suomen kielen taito. Lisäksi asiantuntijalla tuli olla kattava ja ajantasainen tuntemus Uudenmaan alueen työmarkkinoista ja koulutusjärjestelmästä, kokemusta työnantajayhteistyöstä tai rekrytoinneista maahanmuuttaja-asiakkaiden kohdalla ja vähintään kolme vuotta kokemusta aikuisten maahanmuuttajien ohjauksesta tai valmentamisesta työelämään ja opintoihin.

Kaikkien asiakassegmenttien osalta palveluntuottajan tuli tarjota omakielisten vertais- ja työelämäohjaajien lisäksi pätevä s2-opettaja sekä orientaatiojaksojen vastuhenkilö, joka oli vastuussa kokonaisuuden organisoinnista.

Omakielisen orientaatiojakson tavoitteena oli nopeuttaa ja tehostaa kotoutuja-asiakkaiden kotoutumista ja työllistymistä.

Tarjouksia saatiin yhteensä viisi ja palveluntuottajiksi valittiin perusryhmän osalta Amiedu ja nopean työllistymisen ryhmän osalta Valmennuskeskus Public ja Spring House. Erityistä tukea tarvitsevien osa-alueeseen ei tullut yhtään tarjousta, mikä hankintayksikön sekä palveluntuottajien käsityksen mukaan johtuu luultavasti liian tiukoista omakielisten ohjaajien vaatimuksista kilpailutusvaiheessa. Palveluntuottajilla oli vaikeuksia löytää pätevyysvaatimukset täyttävää henkilöstöä voidakseen tarjota palvelua sekä perusryhmälle että erityistä tukea tarvitsevien ryhmälle.



Vaikka orientaatiojakson kilpailutuksessa pyrittiin mahdollistamaan järjestöjen osallistuminen tarjouskilpailuun, järjestösektorilta ei tullut tarjouksia. Syitä tähän olivat arvioiden mukaan muun muassa kilpailutus- ja talousosaamisen puute, liian suuret hankintavolyymit sekä referenssien puute. Hankkeessa toteutetun selvityksen mukaan järjestöiltä hankintoja tehneet tahot olivat rajanneet tarkoituksellisesti hankintojen kokoa pienhankinnoiksi. Järjestöjen mahdollisuuksia osallistua kilpailutuksiin tulisi edelleen selvittää ja kokeilla pienemmillä kokonaisuuksilla.

5.2 Orientaatiojaksojen sisällöt

5.2.1 Perusryhmät

Omakielisen orientaatiojakson tavoitteena oli nopeuttaa ja tehostaa kotoutuja-asiakkaiden kotoutumista ja työllistymistä ja antaa heille valmiuksia yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä toimimiseen tarjoamalla heille kotoutumisen ja työllistymisen kannalta olennaista yhteiskuntatietoa, eväitä omatoimiseen kotoutumisen edistämiseen ja omatoimiseen suomen kielen opiskeluun.

Lisäksi orientaatiojakson asiakkaiden tuli saada ohjausta kotoutumiseen.

Jakson tavoitteena oli, että asiakkaalla on koulutuksen päätyttyä vahva ymmärrys suomalaisen yhteiskunnan toimijaverkostosta sekä tieto siitä, mitä kotoutumiseen ja arkielämään liittyviä palveluja ja mahdollisuuksia hänelle on tarjolla ja mistä hän saa omakielistä sekä muuta neuvontaa ja ohjausta eri tarpeisiinsa. Lisäksi orientaatiojakson käyneet asiakkaat ovat päässeet alkuun suomen kielen opiskelussa ja tietävät, miten voivat omatoimisesti edistää kielen oppimistaan. Orientaatiojakson tavoitteena oli kirkastaa asiakkaan kuvaa itsestään toimijana, ei vain toimenpiteiden kohteena.

Palvelun sisältöä tuli räätälöidä tarpeiden mukaan ja sisällössä tuli huomioida asiakkaiden aiempi koulutustausta ja osaaminen. Opetus tuli antaa asiakkaan omalla kielellä ja sisällöt esittää ymmärrettävässä muodossa konkreettisia esimerkkejä käyttäen. Orientaatiojakson sisällön suunnittelussa ja asioiden esittämistavassa tuli huomioida kulttuuri- ja yhteiskuntasidonnaiset seikat.

Orientaatiojakson aikana vierailtiin koulutuksen teemoihin liittyvissä paikoissa (esimerkiksi työpaikoilla, oppilaitoksissa, virastoissa, kirjastossa, järjestöissä ja harrastuspaikoissa). Mahdollisuuksien mukaan orientaatiojaksolle kutsuttiin vierailemaan maahanmuuttajataustaisia henkilöitä, jotka itse ovat jonkin koulutuksen aiheeseen liittyvän asian substanssiosaajia ja jotka voivat toimia myönteisenä esimerkkinä kotoutumisesta.

Jos opiskelijalla oli todistus ulkomaisen korkeakoulututkinnon suorittamisesta, voitiin orientaatiojaksoon sisällyttää perusryhmän sekä nopean työllistymisen ryhmän osalta tutkinnon tunnustamisprosessin aloittaminen, mikäli se nähtiin perusteltuna opiskelijan työllistymisen tai jatko-opintojen vuoksi. Lisäksi perusryhmän ja nopean työllistymisen ryhmän orientaatiojaksoon voitiin sisällyttää työelämäsertifikaattien, esim. hygieniaosaamistodistuksen, tulityökortin, anniskelupassin tai trukkiportin hankkiminen, mikäli niiden arvioitiin edistävän asiakkaan työllistymistä. Tutkinnon tunnustamisesta ja työelämäsertifikaateista tuli sopia erikseen jokaisen asiakkaan kohdalla TE-toimiston kanssa etukäteen.

Orientaatiojaksoilla tuli antaa tietoa muun muassa seuraavista aihealueista ryhmän tarpeiden mukaan räätälöitynä ja painotettuna:

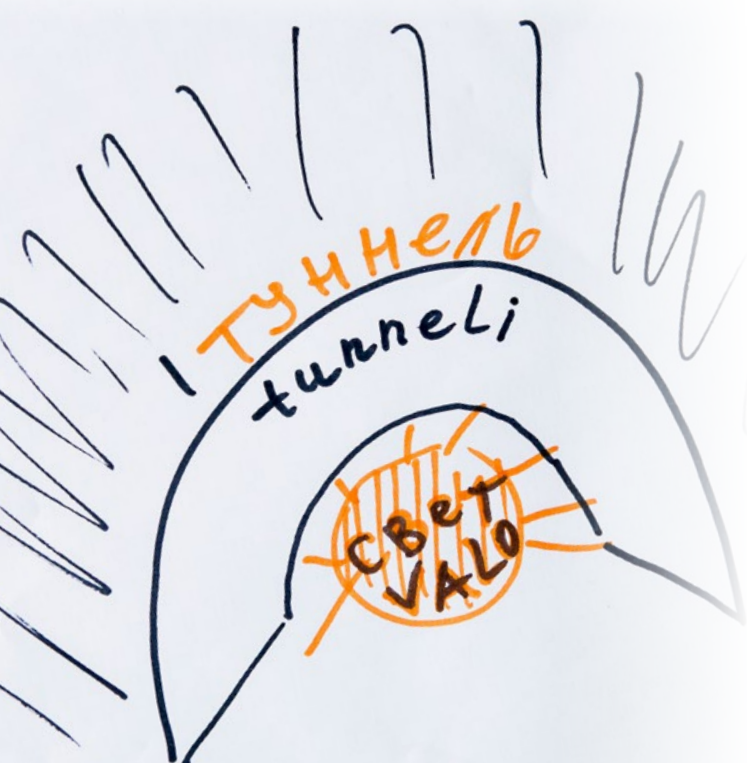
Palvelun sisältöä tuli räätälöidä tarpeiden mukaan ja sisällössä tuli huomioida asiakkaiden aiempi koulutustausta ja osaaminen.

- kotouttaminen ja kotoutumisaika
- suomalainen tapakulttuuri ja arkielämä
- suomalaisen yhteiskunnan palvelut ja asukkaan velvollisuudet ja oikeudet, verotuksen liittyminen yhteiskunnan palveluihin
- viranomaisten toiminta ja salassapitovelvollisuus
- lainsäädäntö koskien yhdenvertaisuutta ja naisten ja lasten asemaa sekä sukupuolten tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta työelämässä
- Suomen koulutusjärjestelmä ja erilaiset koulutuspolut
- työmarkkinoiden rakenne ja vaatimukset
- suomen tai ruotsin kielen osaamisen vaatimukset työelämässä, muun kielitaidon hyödyntäminen työelämässä
- yrittäjyyden vaatimukset ja yrittäjyyteen liittyvät palvelut
- työlainsäädäntö
- työnhaku ja suomalainen työkuulttuuri
- työntekijän ja työnantajan oikeudet ja velvollisuudet sekä mahdolliset ristiriitatilanteet ja niiden ratkaiseminen työpaikoilla
- oman talouden suunnittelu
- terveydenhuolto
- perhe-elämä, lasten päivähoito, koulutus ja kasvatus, ristiriitatilanteet perheessä
- suomen kielen itseopiskelumahdollisuudet
- järjestö- ja vapaaehtoistoiminta ja niihin osallistuminen
- tiedonhakuväylät
- poliisi- ja oikeusasiat
- rasismi ja sen kohtaaminen
- asumiseen liittyvät asiat
- harrastaminen

5.2.2 Nopean työllistymisen orientaatiojakso

Nopean työllistymisen orientaatiojakson tavoitteena oli asiakkaiden työllistyminen avoimille työmarkkinoille sekä kotoutumisen edistäminen ja suomen kielen alkeiden oppiminen. Tavoitteena oli, että asiakkailla olisi jakson lopuksi selkeä kuva kotoutumisensa edistämiseen liittyvistä palveluista, omista oikeuksistaan ja omatoimisen kotoutumisen edistämisen keinoista ja mahdollisuuksista. Opetuksessa tuli painottaa asiakkaiden omien oivallusten syntymistä ja hyödyntää asiakkaiden omaa toimijuutta, voimavaroja ja kokemuspohjaa. Orientaatiojakson sisällön suunnittelussa ja asioiden esittämistavassa tuli huomioida kulttuuri- ja yhteiskuntasidonnaiset seikat. Orientaatiojakson käyneellä asiakkaalla tuli olla käsitys siitä, miten hän voi edistää kotoutumistaan myös työssä ollessaan.

Palveluntuottaja pyrki edistämään asiakkaiden työllistymistä vahvojen työelämä- ja yritys yhteyksien ja -kontaktientien kautta. Orientaatiojakson asiakkaille esiteltiin ryhmän tarpeiden mukaan sähköiset työnhakusivustot ja heidän kanssaan laadittiin työnhaun asiakirjat sekä harjoiteltiin käytännön harjoituksin työhaastattelua ja omaa osaamisesta kertomista sekä videohakemuksen tekoa. Lisäksi palveluntuottajan tuli tehdä yhteistyötä järjestösektorin kanssa.



Nopean työllistymisen orientaatiojakson tavoitteena oli asiakkaiden työllistyminen avoimille työmarkkinoille sekä kotoutumisen edistäminen ja suomen kielen alkeiden oppiminen.

Mikäli suora työllistyminen ei ollut mahdollista, palveluntuottajan tehtävänä oli suunnitella asiakkaan kanssa, miten asiakas voi täydentää osaamistaan niin, että se vastaa työmarkkinoiden tarpeisiin. Palveluntuottajan tuli tarvittaessa ohjata asiakas yhteistyössä TE-toimiston kanssa oikeaan paikkaan osaamisen kartoittamiseksi.

Asiakkaalle annettiin ryhmän tarpeet huomioiden työllistymiseen ja kotoutumiseen liittyvää tietoa suomalaisesta yhteiskunnasta. Painopisteenä oli työmarkkinoihin, työelämään ja työllistymiseen liittyvät asiat, kuten:

- työmarkkinoiden rakenne (mm. työvoimapula-alat)
- suomalainen työkuulttuuri
- suomen tai ruotsin kielen osaamisen vaatimukset työelämässä, muun kielitaidon hyödyntäminen työelämässä
- työmarkkinoiden vaatimukset (esim. säännellyt ammatit, tutkintojen tunnustamiseen liittyvät prosessit, alat joilla vaaditaan työelämäsertifikaatteja kuten hygienia-passia)
- työlainsäädäntö (työsopimusasiat, irtisanomisajat, koeajan käsite jne.)
- tasa-arvo ja yhdenvertaisuus työpaikoilla
- työntekijän ja työnantajan oikeudet ja velvollisuudet sekä mahdolliset ristiriitatilanteet ja niiden ratkaiseminen työpaikoilla (esim. työsuojelu)
- ammattiliittojen ja työttömyyskassojen jäsenyys
- yrittäjyys
- verotus
- työnhaku

Edellä mainitun lisäksi orientaatiojakson tuli sisältää ryhmän tarpeiden mukaan painotettuna yhteiskuntatietoutta sekä tietoa viranomaisten ja järjestöjen tarjoamista palveluista.

Orientaatiojaksolla opetettiin myös suomen kielen alkeita. Opiskelijoita ohjattiin ja motivoitiin omatoimiseen suomen kielen opiskeluun, järjestöjen tarjoamien suomen kielen aktivointimahdollisuuksien käyttöön sekä hyödyntämään kaikkia muitakin ympäristönsä tarjoamia mahdollisuuksia omaehtoiseen kielennoppimiseen työttömyyden aikana sekä työn ohessa.

Orientaatiojakson aikana vierailtiin koulutuksen teemoihin liittyvissä paikoissa ja mahdollisuuksien mukaan orientaatiojaksolle kutsuttiin vierailemaan henkilöitä, jotka itse ovat jonkin koulutuksen aiheeseen liittyvän asian substanssiosaajia.

5.3 Orientaatiojaksojen ulkomaiset mallit

Töihin Suomeen -hanke toteutti kesällä ja syksyllä 2016 kaksi benchmarking-matkaa, jotka suuntautuivat Malmöön ja Osloon. Kaupungeissa tutustuttiin palveluihin, jotka olivat saman tyyppisiä hankkeen suunnitteleman orientaatiojakson kanssa. Alla on kuvattu lyhyesti Norjan ja Ruotsin malleja omakielisille yhteiskuntaorientaatiokursseille.

Norja – The Introduction Program

- Introduction Program vastaa pitkälti suomalaista kotoutumiskoulutusta.
- Norjassa kunta, johon maahanmuuttaja asettuu, on velvollinen järjestämään tälle kielen ja yhteiskuntaopin opintoja kolmen kuukauden kuluessa kuntaan asettautumisesta.
- Vasta maahan saapuneilla 18–55-vuotiailla pakolaisilla, heidän perheenjäsenillään tai perheenyhdistämisen kautta tulleilla Norjan tai Pohjoismaan kansalaisen perheenjäsenillä on velvollisuus käydä ilmaiseksi 600 tuntia opetusta.
- ETA- ja EFTA-alueen ulkopuolelta tulevilla, työlupansa omaavilla henkilöillä on velvollisuus käydä 300 tuntia opetusta omakustanteisesti.
- Opetustunnit on suoritettava kolmen vuoden aikana.
- Omakielinen yhteiskuntaopetus annetaan kotoutumisen aikaisessa vaiheessa. Omakielisyydellä pyritään varmistamaan, että tiedon ymmärtäminen ei ole riippuvaista asiakkaan norjan kielen taidosta.
- Opetus sisältää norjan kielen opintoja, yhteiskuntatietoutta sekä toimenpiteitä työmarkkinoille tai koulutukseen hakeutumiseen.
- Yhteiskuntatiedouden osuus (50 tuntia) annetaan omakielisesti tai kielellä, jota asiakas ymmärtää hyvin.
- Omakielisen yhteiskuntaopetuksen tavoitteena on vahvistaa maahanmuuttajien mahdollisuutta työelämään siirtymiseen ja yhteiskunnan toimintaan osallistumiseen sekä taloudelliseen autonomiaan.
- Omakielisen opetuksen aikana asiakkaat keskustelvat ja oppivat ilmaisemaan näkemyksensä Norjan yhteiskunnan perusarvoista, demokratiasta, tasa-arvosta ja ihmisoikeuksista.
- Yhteiskuntaopetuksen sisällöt ovat:
 - 1) uusi maahanmuuttaja Norjassa, 2) historia, maantieto ja elämäntapa, 3) lapset ja perhe, 4) terveys, 5) koulutus ja oppiminen, 6) työelämä ja 7) demokratia ja hyvinvointivaltio.
- Opetuksessa käytettävät materiaalit ovat saatavilla yli 20 kielellä ja opetusohjelma löytyy internetistä <http://www.samfunnskunnskap.no/?lang=en>.
- Opetuksessa hyödynnetään videoyhteyksiä niillä alueilla, joilla ei ole tarpeeksi ko. kieliryhmän asiakkaita.
- Opetus päättyy pakollisiin testeihin, joissa mitataan kielitaidon lisäksi yhteiskuntatietoutta.
- Yhteiskuntaopetuksen vertaisohjaajia koulutetaan valtakunnallisesti ja ohjaajien osaamisen kehittämiseen panostetaan.



Ruotsi – Malmön malli

- Ruotsissa kunnalla on vastuu kotoutumiskoulutuksen järjestämisestä ja rahoittamisesta.
- Malmön kaupungin maahanmuuttajapalvelut tarjoavat neuvonnan lisäksi ruotsin kielen (Svenska för invandrare) ja yhteiskuntaorientaation kursseja. Yhteiskuntaorientaatiokurssien mallit vaihtelevat kunnasta riippuen.
- Malmössä kaupunki tuottaa noin puolet kurseista itse ja ostaa toisen puolen yksityisiltä palveluntuottajilta
- Malmössä yhteiskuntaorientaatiokurssit toteutetaan asiakkaan äidinkielellä tai muulla hänen ymmärtämällään kielellä. Kurseja järjestetään myös tulkattuina.
- Koulutus on jaettu neljään moduuliin ja koko ohjelma sisältää yhteensä enintään 80 tuntia opetusta.
- Kohderyhmänä ovat kaikki vasta maahan tulleet maahanmuuttajat (myös EU-kansalaiset).
- Yhteiskuntaorientaatiokursseilla käydään läpi muun muassa ruotsalaisen yhteiskunnan ja demokratian toimintaa sekä henkilöiden oikeuksia ja velvollisuuksia.
- Muita aiheita ovat: Ruotsiin saapuminen ja siellä asuminen, itsensä elättäminen ja kehittäminen, yksilön oikeudet ja velvollisuudet, perheen perustaminen ja perhe-elämä Ruotsissa, uskonnon harjoittaminen, vaikuttaminen, sairastuminen ja vanheneminen sekä paikallistietous.
- Opetusohjelma on suuntaa antava ja kurseja pyritään räätälöimään osallistujien toiveiden mukaisesti. Aiheet pidetään mahdollisimman konkreettisina ja dialogilla on suuri merkitys opetuksessa.
- Terveys on keskeinen osa yhteiskuntaorientaatiokurssin sisältöä. Tämä perustuu ajatukselle terveydestä perusihmisoikeutena sekä havainnolle siitä, että maahanmuuttajan terveys heikkenee heti maahanmuuton jälkeen.
- Skånessa terveys- ja yhteiskuntaneuvojien antamaa koulutusta tarjotaan kaikille maahanmuuttajille useilla eri kielillä ensimmäisen Ruotsissa asuinvuoden aikana. Siihen osallistuminen sisältyy pakolaisille tehtäviin suunnitelmiin.
- Terveysneuvojilta edellytetään mm. pedagogisia opintoja, kokemusta opetustyöstä, järjestöistä ja ruotsalaisen yhteiskunnan tuntemusta sekä kontakti alkuperäismaahan.
- Neuvojat saavat tehtävänsä koulutuksen ja heidän osaamisensa ylläpito on jatkuva prosessi.

Asiakasohjausprosessi käynnistyi asiakkaan alkuhaastattelun ja ensimmäisen työllistymis- tai kotoutumissuunnitelman teon yhteydessä.

5.4 Asiakskriteerit ja palveluprosessi

Edellytyksenä orientaatiojaksolle osallistumiselle oli, että asiakas

- oli asunut Suomessa lyhyen aikaa,
- ei ollut käynyt muita kotoutumiskoulutuksia,
- tarvitsi tietoutta suomalaisesta yhteiskunnasta, ohjausta kotoutumiseen, työllistymiseen ja jatkokoulutukseen liittyen,
- ei osannut suomea tai suomen kielen taito oli hyvin heikko.



Lisäksi nopean työllistymisen orientaatiojaksolle osallistuvalla asiakkaalla tuli olla

- vahva englanninkielen suullinen ja kirjallinen taito sekä
- edellytykset työllistyä nopeasti (koulutus tai työkokemus)

Asiakasohjausprosessin tavoitteena oli nopea palvelun aloittaminen ja viiveiden välttäminen. Asiakasohjausprosessi käynnistyi asiakkaan alkuhaastattelun ja ensimmäisen työllistymis- tai kotoutumissuunnitelman teon yhteydessä. TE-toimiston vastuuasiantuntija määritteli palvelutarpeen yhteistyössä asiakkaan kanssa. Vastuuasiantuntija ohjasi asiakkaan palveluun ja luovutti hänelle omakielisen kutsun ja oheismateriaalin. Asiakkaalle varattiin paikka suoraan orientaatiojaksolle, jolloin hän sai välittömästi tiedon osallistumisestaan palveluun. Orientaatiojakson jälkeen asiakas haki itsenäisesti töitä (nopean työllistymisen jaksot) tai hänet ohjattiin jatkopalveluihin huomioiden palveluntuottajan opiskelija-arviointi, asiakkaan omat tavoitteet sekä TE-toimiston arviointi. Alla

olevassa service blueprint -kuvassa on esitetty nopean työllistymisen orientaatiojakson asiakaspolku sekä kuhunkin vaiheeseen liittyvät taustaprosessit. •



KUVIO 2. Nopean työllistymisen orientaatiojakson service blueprint

ASIAKKAAN AKTIVITEETIT								Työllistyminen
Ilmoittautuminen TE-toimiston asiakkaaksi	Tapaaminen TE-asiantuntijan kanssa	Saapuminen koulutukseen	Opetukseen osallistuminen	Opetuksen lopetus	Itsenäinen työnhaku	Osallistuminen pienryhmä-ohjaukseen	Itsenäinen työnhaku	
ASIAKKAAN KOKEMUS								Ohjaus muihin työllistymistä edistäviin palveluihin
Tarve löytää työpaikka ja saada toimeentuloa	Tarve saada tietoa vaihtoehdoista ja palveluista	Odotukset kurssin sisällöstä ja työpaikan löytymisestä	Tiedon kasvaminen Suomesta ja suomalaisesta työelämästä	Odotusten täytyminen? Realiteettien hyväksyminen? Suunnitelmien muutos?	Yksinäistä ja haastavaa? Tarve kannustukselle	Kannustusta, valmennusta ja vertaistukea	Motivaatio ja jaksaminen työnhakuun kasvanut	
PALVELUKANAVAT								
<i>Kasvokkain</i>	3. maan kansalaiset, EU-kansalaiset (ilman verkkopankkitunnuksia)	TE-asiantuntija kartoittaa asiakkaan palvelutarpeen ja liittää palveluun	Läsnäolo-opetus 5 pvä/wko, 4 viikkoa	Oppitunnit, vierailut, kieli, työelämä- ja yhteiskuntatietous, vertaistuki, ohjaus		Valmennus pienryhmissä		
<i>Paperi</i>	Ilmoittautumislomake	Asiakas saa kirjallisen kutsun (velvoittavuus)		Erilaiset kurssimateriaalit	Yksilöllinen viestintä asiakkaalle ja työtarjoukset (TE-asiantuntija)	Erilaiset materiaalit	Yksilöllinen viestintä asiakkaalle ja työtarjoukset	
<i>Internet</i>	Mobiilitunnistautuminen tai sirullinen henkilökortti (verkkopankkitunnukset)	TE-toimiston ja palveluntuottajan nettisivuilla on tietoa palvelusta		Erilaiset kurssimateriaalit	Asiointi Oma asiointi -sivulla	Erilaiset materiaalit	Asiointi Oma asiointi -sivulla	
<i>Puhelin/ sposti</i>		1. linjan asiakkaalle tieto palvelusta puhelimitse tai sähköpostitse (kutsu)			Työtarjoukset ja yhteydenpito TE-asiantuntijaan		Työtarjoukset ja yhteydenpito TE-asiantuntijaan	
TAUSTAPROSESSIT								
<i>TE-toimiston kurssiyksikkö</i>		Kurssin täyttymisen seuranta	Kurssin täydentäminen ensimmäisen viikon aikana	Välipalautteet (tutkintojen tunnistamiset, sertifikaatit)	URA-lausunnot, ilmoitus vastuuasiantuntijoille			
<i>TE-asiantuntija</i>	Oma asiantuntija asiakkaaksi ilmoittautumisen yhteydessä	Asiakkaan liittämisen palveluun Koulutusportissa	Selvityspyynnöt asiakkaalle, jotka eivät ole saapuneet jaksolle, maksulausunnot	Sertifikaattien ja tutkintojen tunnistaminen/rinnastamisen hyväksymiset	Maksulausunto			
<i>ELY-keskus / hanke</i>	Palvelun kilpailuttaminen	Kurssin täyttymisen seuranta, mahdolliset lisäykset URA:sta		Seuranta- ja arviointitoimenpiteet	Seuranta- ja arviointitoimenpiteet	Seuranta, kehittämissyhteistyö palveluntuottajien kanssa		
<i>Palveluntuottaja</i>	Käytännön asioista sopiminen, sisällön suunnittelu		Palveluun saapumatta jättäneiden kartoitus, aloitusilmoitukset Koulutusporttiin	Opetus, yhteydenpito kurssiyksikköön	Arvit, jatkosuositukset ja lopetusilmoitukset Koulutusporttiin	Kehittämispalaverit ja työpajat hankkeen kanssa	Asiakkaiden tukeminen yksilöllisesti, sisältöjen suunnittelu	

6. Orientaatiojakson arviointi

6.1 Arviointiprosessi

Hankkeen arviointi- ja kehittämistyö kulkivat käsi kädessä. Arvioinnin avulla pystyttiin tekemään tarvittavia muutoksia orientaatiojakson sisältöön ja toteutukseen. Orientaatiojakson kehittäminen ja arviointi olivat kehämäinen prosessi, jossa jatkuvasti kerätyn tiedon avulla tehtiin muutoksia palveluun.¹⁹ Töihin Suomeen -hankkeen arviointityö käynnistyi hankkeen alussa huhtikuussa 2016 ja arviointiprosessi jatkui hankkeen loppuun, kesään 2018 asti. Hankkeen tavoitteiden ja toimenpiteiden pohjalta muodostettiin arviointiprosessin aluksi seuraavat arviointikysymykset:

Toiminnan relevanssi

- Vastaako orientaatiojakso kotoutujien tarpeisiin?
- Mikä rooli orientaatiojaksolla on palvelujärjestelmässä?

Toimeenpanon tarkoituksenmukaisuus

- Miten orientaatiojakso palvelee työhallintoa ja sidosryhmiä?
- Miten kotoutujat ohjautuvat jaksolle ja miten ohjaaminen toimii?
- Mitä lisäarvoa omakielisyydestä on kotoutujalle?
- Mitä kokemuksia kotoutujilla on jaksolta?
- Mitä kokemuksia kouluttajilla on jaksolta?

Toiminnan vaikutukset

- Minkälaisia vaikutuksia orientaatiojaksolla on kotoutujien palveluihin ohjautumiseen ja työllistymiseen?
- Saavutetaanko orientaatiojaksolla kustannussäästöjä?

Asiakasraati on osallistava laadullinen menetelmä, jonka tarkoituksena on asiakkaan tai käyttäjän näkemysten kuuleminen ja huomioonottaminen toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä.

Arviointiprosessi toteutettiin puolen vuoden sykleissä. Kunkin lukukauden aikana toteutettiin asiakasraateja ja loppukyselyitä, jotka raportoitiin lukukauden päätteeksi. Opiskelijoiden jatkopolkujen seuranta toteutettiin sitä mukaa kun tietoa oli saatavilla. Yksittäiset arviointitoimenpiteet, kuten TE-toimiston asiantuntijoille suunnattu sähköinen kysely ja kotoutumiskoulutusten opettajien haastattelut, raportoitiin erikseen. Arviointi perustui eri menetelmien triangulaatioon. Määrällisten ja laadullisten menetelmien sekä eri toimijoiden näkökulmien yhdistämisellä voidaan saavuttaa moniulotteisesta ilmiöstä luotettavampi kuva.



6. Orientaatiojakson arviointi

miita antamaan palautetta palvelusta. Arabian-, darin- ja venäjänkielisissä asiakasraadeissa hyödynnettiin tulkkia.

6.2.2 Loppupalautekysely

Jokaisen orientaatiojakson päätteeksi toteutettiin loppupalautekysely, joka pohjautui työvoimapolitiittisissa toimenpiteissä käytettyyn Opal-kyselyyn. Kyselyä muokattiin orientaatiojakson tarkoituksiin sopivaksi ja lomakkeen kysymykset käsittelivät taustakysymysten lisäksi orientaatiojakson tiloja ja ilmapiiriä, toteutusta ja sisältöä sekä hyötyjä ja jatkosuunnitelmia. Kysely käännettiin kaikille orientaatiojaksoilla käytettäville kielille. Opiskelijat täyttivät loppupalautteen orientaatiojakson viimeisenä päivänä joko sähköisesti (englanninkieliset ryhmät) tai paperilomakkeen muodossa (perusryhmät). Kysely oli räätälöity niin, että englanninkielisille nopean työllistymisen ryhmille osoitettu kysely erosi sisällöltään aavistuksen perusryhmille osoitetusta kyselystä. Pääosin loppukyselyjen sisältö oli kuitenkin sama.

Orientaatiojakson loppukyselylomake tehtiin kotoutumiskoulutuksissa käytössä olevan Opal-lomakkeen pohjalle. Opal-lomakkeessa on ainoastaan muutama kysymys, joka liittyy erityisesti kotoutumiskoulutukseen. Töihin Suomeen -hanke valmisteli yhteistyössä ELY-keskuksen kotoutumiskoulutusten hankkijoiden kanssa esityksen lomakkeen uudistamiseksi. Uusi Opal-lomake on tarkoitus ottaa käyttöön kotoutumiskoulutuksissa kesällä 2018.

6.2 Arviointimenetelmät

6.2.1 Asiakasraati

Asiakasraati on osallistava laadullinen menetelmä, jonka tarkoituksena on asiakkaan tai käyttäjän näkemysten kuuleminen ja huomioonottaminen toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä. Töihin Suomeen -hankkeessa toteutettiin syksyn 2016 ja syksyn 2017 välisenä aikana asiakasraateja yhteensä yhdeksällä orientaatiojaksolla. Asiakasraadeissa kerättiin orientaatiojaksoille osallistuvien opiskelijoiden kokemukseen perustuvaa tietoa.

Kukin raati kokoontui yhteensä kolme kertaa. Asiakasraati koottiin orientaatiojakson ensimmäisen koulutuspäivän aluksi, jonka lisäksi asiakasraati järjestettiin orientaatiojakson puolivälissä sekä viimeisenä koulutuspäivänä. Ensimmäisessä kokoontumisessa asiakasraati järjestäytyi ja raati käsitteli sen hetkisiä tarpeita omalla kotoutumispolulla. Toisessa kokoontumisessa orientaatiojakson puolivälissä käytiin läpi koulutuksen käytännön asioita, järjestelyitä ja yleisiä kokemuksia. Orientaatiojakson viimeisenä päivänä pidetyssä kolmannessa asiakasraadissa käsiteltiin koulutuksesta koettua hyötyä ja opiskelijoiden jatkopolkuja. Kukin asiakasraati kesti 1–2 tuntia. Asiakasraadin osallistujat olivat vapaaehtoisia, jotka olivat val-

6.2.3 Yhteiskuntatiedon alku- ja lopputesti

Kevästä 2017 lähtien Töihin Suomeen -hankkeen orientaatiojaksoilla oli käytössä alku- ja lopputestit, jotka opiskelijat täyttivät orientaatiojakson ensimmäisenä ja viimeisenä päivänä. Testit olivat monivalintakysymyksiä, joiden avulla testattiin opiskelijoiden tietoutta suomalaisesta yhteiskunnasta ennen ja jälkeen orientaatiojakson. Kysymykset olivat samat sekä alku- että lopputestissä. Testit kehitettiin Kotona Suomessa -toimenpidekonnaisuuden toimesta ja ne olivat käytössä kaikissa hankkeissa, joissa kehitettiin maahanmuuttajien alkuvaiheen yhteiskuntaorientaation malleja. Näin saatiin vertailukelpoista tietoa muutoksista eri tavoin toteutettujen orientaatiopalvelujen osallistujien tietämyksessä.

Alku- ja lopputestit oli käännetty kaikille orientaatiojaksoilla käytetyille kielille. Jokaisen kysymyksen tai väittämän vastausvaihtoehdossa oli myös vaihtoehto "en tiedä". Oli tärkeää, että opiskelijoita ohjattiin vastaamaan rehellisesti "en tiedä", mikäli he eivät tieneet vastaustensa sijaan, että he olisivat arvuutelleet oikeaa vastausta. Alkutestin tuloksia ei ohjeistuksen mukaan tarkistettu

ryhmässä, kun taas lopputestin tulokset oli syytä tarkistaa sen jälkeen, kun testipaperit oli kerätty pois. Töihin Suomeen -hankkeessa toteutettujen alku- ja lopputestien tuloksia hyödynnettiin Kotona Suomessa -kokonaisuudessa omakielisten orientaatiojaksojen hyötyjen esille tuomisessa.

6.2.4 Jatkokolujen seuranta ja verrokkiryhmien muodostaminen

Orientaatiojaksoille osallistuneiden asiakkaiden jatkokolua seurattiin työhallinnon Ura-asiakasrekisterin avulla. TE-toimisto ylläpitää Ura-asiakasrekisterissä asiakkuustietoja ja päivittää asiakkaiden tilanteessa tapahtuneet muutokset sekä työnhaun voimassaolon. Orientaatiojaksoille osallistuneiden asiakkaiden osalta seurattiin työllistykö asiakas, siirtykö hän opiskelemaan ja minkä tyyppiin opintoihin, siirtykö asiakas muihin työvoimapalveluihin, jäikö asiakas työttömäksi tai siirtykö hän työvoiman ulkopuolelle tai umpeutuiko hänen työnhakunsa.

Orientaatiojaksoille osallistuneiden jatkokolua vertailtiin toiseen asiakasryhmään, joka oli ominaisuuksiltaan muutoin samanlainen sillä erotuksella, etteivät he osallistuneet orientaatiojaksoille. Vertailemalla orientaatiojakson käyneitä muihin uusiin asiakkaisiin voitiin arvioida asiakkaiden jatkokolujen mahdollisia eroavaisuuksia. Verrokkiryhmään poimittiin asiakkaat vuonna 2017 ensimmäisen kotoutumissuunnitelman saaneista uusista asiakkaista kieliryhmittäin (arabia, englanti, venäjä, dari ja farsi). Englanninkieliseltä verrokkiryhmältä tarkistettiin erikseen jakson asiakasohjauskriteerien täyttyminen työllistymistuloksien vertailukelpoisuuden vuoksi.

Orientaatiojaksoille osallistuneiden ja verrokkiryhmän jatkokolua seurattiin kolme kuukautta palvelun päättymisen jälkeen. Kolmen kuukauden seuranta-aika on vakiintunut työhallinnon palveluiden vaikuttavuuden tarkasteluaika. Verrokkiryhmän osalta kolmen kuukauden seuranta-aika käynnistyi, kun oli kulunut keskimäärin kolme kuukautta ensimmäisen kotoutumissuunnitelman laatimisesta. Verrokkiryhmän osalta kolmen kuukauden viive seuranta-ajan alkamiseen on verrattavissa orientaatiojaksolle osallistuneiden asiakasprosessiin kuluvaan aikaan.

Itsearviossa palveluntuottajat käsittelivät orientaatiojaksojen toteuttamista, onnistumista, tavoitteiden toteutumista sekä mahdollisia kehittämissuhteita.

6.2.5 Palveluntuottajien itsearviointi ja työpajat

Töihin Suomeen -hanke toteutti koko toimintansa ajan tiivistä yhteistyötä palveluntuottajien kanssa. Hanke toteutti kaikkien kolmen palveluntuottajan kanssa säännöllisiä kehittämispalavereja 1–2 kertaa lukukaudessa. Kehittämispalavereissa käsiteltiin tarpeista riippuen muun muassa orientaatiojaksojen käytännönasioihin liittyviä seikkoja, hankkeen toteuttaman tiedonkeruun asiakaspalautteita sekä opettajien kokemuksia. Palveluntuottajat tuottivat myös itsearvioinnin syksyn 2016 ja kevään 2017 orientaatiojaksojen toteutuksesta. Itsearviointi sisälsi lyhyen kyselyn sekä vapaamuotoisesti laaditun tiiviin raportin. Itsearviossa palveluntuottajat käsittelivät orientaatiojaksojen toteuttamista, onnistumista, tavoitteiden toteutumista sekä mahdollisia kehittämissuhteita.

Palveluntuottajien itsearvioinnit toteutettiin lukukausien syksy 2016 ja kevät 2017 jälkeen. Syksyn 2017 päätteeksi toteutettiin

kaksi palveluntuottajien työpajaa. Joulukuussa 2017 toteutettu työpaja suunnattiin arabian-, darin/farsin- sekä venäjänkielisiä orientaatiojaksoja toteuttaneille henkilöille. Työpajassa käsiteltiin orientaatiojaksojen kilpailutuksen palvelukuvauksen sisältöjä. Tarkoituksena oli määrittellä, mitkä sisällöt koettiin kaikista keskeisimmiksi orientaatiojakson opiskelijoille ja mitä asioita orientaatiojaksoilla tulisi ainakin käsitellä. Tammikuussa 2018 toteutettiin saman sisältöinen työpaja englanninkielisten orientaatiojaksojen palveluntuottajille. Kumpaankin työpajaan osallistuivat palveluntuottajien vastuhenkilöt, orientaatiojaksojen opettajat ja s2-opettajat. Lisäksi ELY-keskuksen hankkija oli mukana molemmissa työpajoissa. Työpajojen tuloksia hyödynnettiin uusien palvelukuvausten luomisessa.

6.2.6 TE-toimiston asiantuntijakysely

Keväällä 2017 hanke toteutti kyselyn, joka osoitettiin kaikille Uudenmaan TE-toimistojen kotoutumisasiantuntijoille. Kyselyn avulla selvitettiin TE-asiantuntijoiden kokemuksia orientaatiojaksolle ohjaamisesta sekä asiantuntijoiden näkemyksiä orientaatiojakson tarkoituksenmukaisuudesta osana TE-toimistojen kotoutuja-asiakkaille suunnattuja palveluja. Kyselyn avulla haluttiin kerätä myös niiden asiantuntijoiden näkemyksiä, jotka eivät ole ohjanneet asiakkaitaan orientaatiojaksoille. Kysely lähetettiin 120 asiantuntijalle, psykologille ja esimiehelle ja

siihen vastasi 28 henkilöä, jotka olivat kaikki asiantuntijoita. Kysymykset käsittelivät palvelun käyttökelpoisuutta, ohjausta, sisältöä ja toteutusta.

6.2.7 Kotoutumiskouluttajien haastattelut

Kaikista orientaatiojaksoista on ohjautunut opiskelijoita kotoutumiskoulutukseen. Töihin Suomeen -hanke halusi selvittää, erottuvatko orientaatiojaksolla omakielistä yhteiskuntatietoutta ja ohjausta saaneet opiskelijat muista kotoutumiskoulutuksen opiskelijoista. Hanke toteutti marraskuun 2017 ja helmikuun 2018 välisenä aikana neljä haastattelua kotoutumiskoulutuksen opettajille, joiden ryhmissä oli orientaatiojaksojen käyneitä opiske-

lijoita. Haastateltavia oli kaikkiaan kahdeksan ja heidän joukossaan oli sekä s2-opettajia että työelämäopettajia. Opettajien haastattelujen avulla haluttiin selvittää, miten omakielisen orientaatiojakson käyneet opiskelijat ovat edistyneet kotoutumiskoulutuksessa ja ovatko opettajat havainneet eroja orientaatiojakson suorittaneiden ja muiden opiskelijoiden välillä. Nämä erot saattoivat liittyä esimerkiksi suomen kielen oppimiseen, yhteiskuntatietouteen tai tulevaisuuden suunnitelmiin. Lisäksi haastattelujen avulla pyrittiin selvittämään, miten opiskelijat ovat mahdollisesti kommentoineet orientaatiojaksoa ja sen merkitystä kotoutumiskoulutuksen aikana. ●



7. Orientaatiojaksojen arviointitulokset

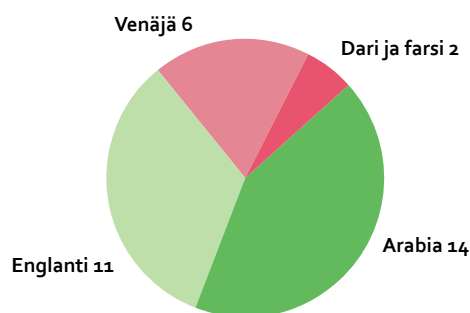
7.1 Asiakasohjaus orientaatiojaksoille

Asiakkaiden ohjaamisesta orientaatiojaksoille vastasi Uudenmaan TE-toimisto. Toimiston asiantuntijoita koulutettiin hankkeen toimesta orientaatiojaksoista ja muista työhallinnon alkuvaiheen maahanmuuttajien palveluista. Asiantuntijoille viestittiin seminaarien, työpajojen, etäkoulutuksien, ohjeistuksien, intranetin sekä sähköpostin välityksellä.

Asiakasohjaus jaksoille oli pilotointiaikana lokakuusta 2016 toukokuuhun 2018 aktiivista ja onnistunutta. Hankkeen työntekijät tekivät jaksoille asiakasrekisteristä täydentävää asiakaspoimintaa, joka väheni palvelun tunnettuuden kasvaessa. Jaksojen asiakasohjauksen omavaraisuus kasvoi syksyllä 2016 alkaneiden ryhmien 50 prosentista yli 83 prosenttiin asiakaspaikoista kevääseen 2018 mennessä.

Palvelun pilotointiaikana huhtikuuhun 2018 mennessä alkoi yhteensä 33 orientaatiojaksoa. Orientaatiojaksojen ryhmäkoko oli 20 opiskelijaa. Yhteensä jaksoilla aloitti 629 opiskelijaa. Kohderyhmään kuuluvasta asiakasvirrasta Uudellamaalla orientaatiojaksoille ohjautui noin viidesosa.

KUVIO 3. Huhtikuuhun 2018 mennessä alkaneet orientaatiojaksot



Orientaatiojaksojen perusryhmiin ohjatut asiakkaat olivat nuorehkoja, useimmiten 25–34-vuotiaita aikuisia. Perusryhmiin ohjattiin yhtäläisesti niin naisia kuin miehiä. Koulutustasoltaan perusryhmien osallistujat olivat vaihtelevia; niin perus- kuin korkea-asteen koulutuksen suorittaneita oli noin 40 %. Orientaatiojaksoille ohjatut olivat hieman vanhempia ja koulutetumpia kuin verrokkinsa. Tämä selittyy nuorimpien asiakkaiden ohjautumisella suoraan aikuisten perusopetukseen. Vaikka asiakasohjauskriteerinä oli lyhyt maassaoloaika, turvapaikkaprosessin läpikäyneet opiskelijat olivat olleet Suomessa jopa yli kaksi vuotta.

Orientaatiojaksojen perusryhmiin osallistui asiakkaita ympäri maailman. Arabiankielisissä ryhmissä kolme suurinta kansallisuutta olivat Irak (67 %), Syyria (17 %) ja Marokko (3 %). Arabiankielisten osallistujien kansallisuuksissa painottuvat erityisesti ne, jolle on myönnetty

paljon oleskelulupia kansainvälisen suojelun perusteella. Venäjänkielisissä ryhmissä suurimmat kansallisuudet olivat Venäjä (61 %), Ukraina (17 %) ja Viro (9 %). Venäjän ohella venäjänkieliset osallistujat olivat kotoisin monista eri Itä-Euroopan ja Keski-Aasian maista. Darin- ja farsinkielisissä ryhmissä suurimmat kansallisuudet olivat Afganistan (56 %), Iran (35 %) ja Saksa (3 %). Myös darin- ja farsinkielisissä ryhmissä painottuivat ne, joille on myönnetty paljon oleskelulupia kansainvälisen suojelun perusteella.

TAULUKKO 1. Perusryhmien osallistujien (N=285) ja verrokkien (N=1190) sukupuoli, ikäluokat sekä koulutusaste

SUKUPUOLI	Orientaatio	Verrokki
Mies	54,0 %	53,6 %
Nainen	46,0 %	46,4 %
IKÄLUOKAT	Orientaatio	Verrokki
< 25 v.	13,4 %	23,4 %
25–34 v.	44,6 %	44,6 %
35–44 v.	24,9 %	21,1 %
45–54 v.	14,0 %	7,3 %
> 54 v.	3,2 %	3,7 %
KOULUTUSASTE	Orientaatio	Verrokki
Perus	38,8 %	46,9 %
Keski	21,8 %	22,5 %
Korkea	39,4 %	30,6 %

Englanninkielisissä osallistujissa oli monia kansallisuuksia ja vain Intia erottui suurimpana kansallisuutena.

Englanninkielisille nopean työllistymisen orientaatiojaksoille ohjatut asiakkaat olivat myös nuorehkoja. Suurin ikäluokka oli 25–34 -vuotiaat. Naisia ja miehiä jaksoille ohjattiin lähes yhtä paljon. Jaksoille ohjattiin pitkälle koulutettuja henkilöitä; lähes 80 % osallistujista oli suorittanut korkea-asteen tutkinnon. Jaksoille ohjatut asiakkaat olivat pääosin palvelulinja 2:n asiakkaita ja heillä oli runsaasti työkokemusta; enemmistöllä ohjatuista oli yli viisi vuotta työkokemusta hakemaltaan alalta. Verrokkiryhmään nähden jaksoille ohjatut olivat hieman vanhempia, koulutetumpia ja enemmän työkokemusta omaavia. Englanninkielisissä nopean työllistymisen ryhmissä suurimmat kansallisuudet olivat Intia (16 %), Nigeria (5 %) ja Yhdysvallat (5 %). Englanninkielisissä osallistujissa oli monia kansallisuuksia ja vain Intia erottui suurimpana kansallisuutena.

TAULUKKO 2. Englanninkielisten nopean työllistymisen ryhmien osallistujien (N=121) ja verrokkien (N=374) sukupuoli, ikäluokat, koulutusaste, palvelulinja sekä työkokemus

SUKUPUOLI	Orientaatio	Verrokki
Mies	47,1 %	46,8 %
Nainen	52,9 %	53,2 %
IKÄLUOKAT	Orientaatio	Verrokki
< 25 v.	5,0 %	16,7 %
25–34 v.	62,8 %	60,5 %
35–44 v.	23,1 %	17,2 %
45–54 v.	8,3 %	4,3 %
> 54 v.	0,8 %	1,3 %
KOULUTUSASTE	Orientaatio	Verrokki
Perus	8,0 %	14,0 %
Keski	12,5 %	23,1 %
Korkea	79,5 %	63,0 %
PALVELULINJA	Orientaatio	Verrokki
Palvelulinja 1	22,3 %	27,4 %
Palvelulinja 2	74,4 %	71,0 %
Palvelulinja 3	3,3 %	1,6 %
TYÖKOKEMUS	Orientaatio	Verrokki
< 1 v.	13,0 %	30,0 %
1–5 v.	29,6 %	29,6 %
> 5 v.	57,4 %	40,4 %

7.2 Orientaatiojaksojen perusryhmien arviointi

7.2.1 Opiskelijoiden tarpeet ja odotukset orientaatiojaksolle

Orientaatiojaksojen opiskelijoiden odotuksia ja tarpeita kartoitettiin asiakasraatien ensimmäisissä tapaamisissa. Odotukset koulutusta kohtaan koskivat pääasiassa kielen oppimista sekä kulttuuriin ja yhteiskuntaan tutustumista, ja ne vastasivat pääosin orientaatiojakson sisältöä. Moni opiskelija koki orientaatiojakson olevan ensimmäinen askel kohti työllistymistä, vaikka ymmärrettiin, että työllistyminen ei olisi aivan lähiaikoina ajankohtaista.

Ensimmäisessä asiakasraadissa käsiteltiin pitkälti opiskelijoiden sen hetkisiä tarpeita heidän kotoutumispolullaan. Tarpeiden kartoitus toteutettiin antamalla opiskelijoille mahdollisuus kirjoittaa mieleen nousevia kysymyksiä muistilapuille. Laput käytiin yhdessä läpi ja ne ryhmiteltiin aihealu-eittain. Osallistujia rohkaistiin kirjoittamaan ylös niin monta kysymystä kuin heille tuli mieleen. Tehtävän tarkoituksena ei ollut vastata opiskelijoiden kysymyksiin vaan kartoittaa niitä aiheita ja kysymyksiä, joita orientaatiojakson aikana oli syytä käydä omakielisen vertaisohjaajan kanssa läpi.

Tarpeiden osalta eri kieliryhmien välillä oli eroja. Eroja oli huomattavissa myös yksittäisten ryhmien välillä. Arabian- ja darinkielisten ryhmien opiskelijoiden ohjaaminen miettimään omia tarpeitaan oli osittain haastavaa. Koska ensimmäinen asiakasraati pidettiin orientaatiojakson ensimmäisen päivän aluksi, opiskelijat eivät olleet orientoituneet itse koulutuksen käytännön asioihin ja heidän

mielessään pyörivät kysymykset liittyivät pitkälti orientaatiojakson käytännönjärjestelyihin. Opiskelijoilla oli vaikeuksia sanoittaa omia tietotarpeitaan sekä asioita, joita he toivoivat orientaatiojaksolta saavan. Toisaalta opiskelijat toivat esille, että vasta maahan tulleet ei välttämättä tunnista, mitä kaikkea hänen tulisi tietää suomalaisesta yhteiskunnasta ja että orientaatiojakson tehtävänä olisi antaa tarvittava tieto opiskelijalle. Suuri osa perusasioista voi olla sellaisia, joita Suomessa vasta vähän aikaa asunut henkilö ei itse tunnista.

Tarpeiden kartoittamisessa oli huomioitavaa, että orientaatiojakson opiskelijat olivat käytännössä asuneet Suomessa hyvin eripituisia aikoja, mikä vaikutti opiskelijoiden mielessä olleisiin kysymyksiin. Kysymykset vaihtelivat myös ryhmien välillä hyvin paljon, vaikka jokaisessa ryhmässä oli vasta maahan muuttaneita ja Suomessa jo pidempään (1–2 vuotta) asuneita.

Tarpeet ryhmiteltiin eri kategorioihin kuten työelämä, opiskelu, kieli ja palvelut. Alla olevaan kuvaan on kerätty tyypillisiä kysymyksiä, joita opiskelijoilla oli mielessään orientaatiojakson ensimmäisenä päivänä. Arabian- ja darinkielisissä ryhmissä pohdittiin enimmäkseen kielen opiskeluun ja viranomaisasiointiin liittyviä kysymyksiä. Myös työelämään liittyvät kysymykset tulivat esille. Kansainvälisen suojelun perusteella oleskeluluvan saaneiden tausta näkyi kysymyksissä niin, että opiskelijat olivat kiinnostuneita tietämään, miten suomalaiset suhtautuvat heihin, miksi Suomi on ottanut turvapaikanhakijoita sekä miten he voisivat lisätä suomalaisten luottamusta maahanmuuttajiin. Venäjänkieli-

Työelämä

Onko minulla mahdollisuus saada töitä samalta alalta kuin kotimaassa?
Jos työpaikkaan on monta hakijaa, kuka työpaikan saa?
Kumpi on tärkeämpi töitä hakiessa: kielitaito vai työkokemus?
Mikä on hyvä ammatti Suomessa?
Miten löytää kunnon työ kun on ollut johtotehtävissä kotimaassa?

Opiskelu

Jos haluaa mennä lukioon, kauan pitäisi käydä peruskoulua ja miten kauan se kestää?
Milloin voin hakea ammattikouluun?
Mistä saa tietää, onko tutkintoni pätevä Suomessa?
Pitääkö minun opiskella uusi ammatti kotoutuakseni Suomeen?
Mikä on yliopiston ja amkn:n ero?

Kieli

Mistä saan tietoa suomenkielenkurseista?
Kuinka kauan sujuvan kielitaidon oppiminen kestää?
Mikä on paras keino oppia suomea?
Miksi suomen kieli on niin vaikea ja mistä se on peräisin?

Arkielämä ja kotoutuminen

Miten pääsen lääkärin vastaanotolle?
Miten saan päiväkotipaikan lapselle?
Miten saan matkalipun?
Kuinka laskut maksetaan?
Miten saada suomalaiset luottamaan maahanmuuttajiin?
Miten voin kotoutua nopeasti?
Mitkä ovat oikeuteni ja velvollisuuteni Suomessa?

Viranomaisasiointi

Mitä palveluja minulla on oikeus käyttää?
Miksi viranomaisasiointi on niin hankalaa?
Miksi Kelalla ei ole omaa tulkkia?
Kuinka kauan kestää saada pysyvä oleskelulupa Suomessa?
Mikä on nopein tapa saada Suomen kansalaisuus?

Yhteiskunta

Miten tasa-arvo ilmenee Suomessa?
Mikä on paras tapa integroida suomalaisen yhteiskuntaan?
Mitä on suomalainen kulttuuri?
Mitä Suomi odottaa meiltä?
Miksi Suomi on valmis ottamaan riskin ottaessaan vastaan turvapaikanhakijoita?
Miksi Suomessa maksetaan veroja?

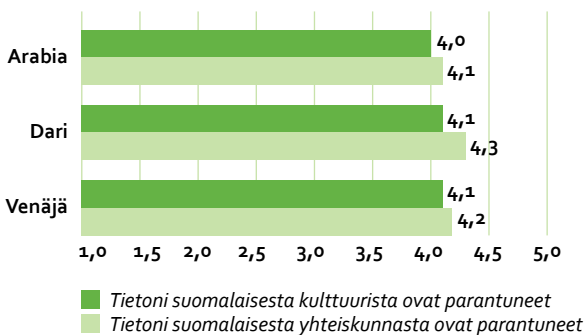
sissä ryhmissä mietittiin enemmän työelämään, työllistymiseen sekä opiskeluun liittyviä asioita. Myös terveyspalveluja sekä harrastuksia ja vapaa-aikaa koskevat kysymykset korostuivat venäjänkielissä ryhmissä.

7.2.2 Opiskelijoiden kokemukset orientaatiojaksolta

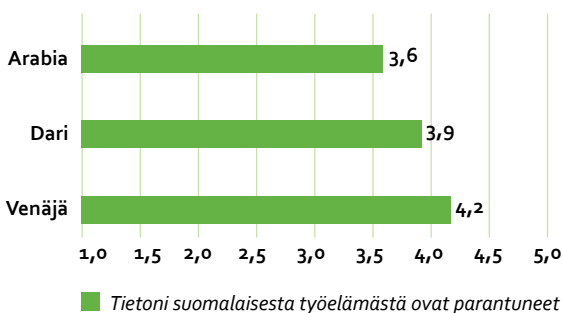
Orientaatiojaksot koostuivat viidestä komponentista: omakielisyys, yhteiskuntatietous, ohjaus, omatoimisen kotoutumisen edistäminen ja suomen kieli. Opiskelijoiden kokemukset orientaatiojaksolta on tässä jaoteltu näiden viiden osa-alueen mukaisesti.

Orientaatiojakson tavoitteena oli antaa vasta Suomeen muuttaneelle henkilölle perustietoa suomalaisesta yhteiskunnasta ja kulttuurista. Sekä loppukyselyn että asiakasraatien palautteiden perusteella opiskelijat pääsääntöisesti kokivat, että heidän tietämyksensä suomalaisesta yhteiskunnasta ja kulttuurista kasvoivat orientaatiojakson aikana. Erityisesti venäjän- ja darinkieliset opiskelijat arvioivat tietämyksensä kasvaneen koskien yhteiskunnan rakenteita ja kulttuuria. Loppupalautekyselyssä opiskelijoita pyydettiin arvioimaan heidän näkemyksiä ja kokemuksia orientaatiojaksolta erilaisin väittämien. Kyselyn asteikkona oli 1 = täysin eri mieltä – 5 = täysin samaa mieltä. Lisäksi vastausvaihtoehtona oli "en osaa sanoa". En osaa sanoa -vastauksia ei ole huomioitu arvioissa.

KUVIO 4. Opiskelijoiden arviot yhteiskunta- ja kulttuuri-tietämyksen kasvamisesta orientaatiojakson aikana



KUVIO 5. Opiskelijoiden arviot suomalaisen työelämä-tietämyksen kasvamisesta orientaatiojakson aikana



"Kun [TE-toimistossa] sanottiin, että pitää mennä kurssille, suhtauduin skeptisesti, mutta olen myönteisesti yllättänyt. Olen saanut paljon tietoa kulttuurista. On ollut mielenkiintoista nähdä, että samassa paikassa on paljon ihmisiä samassa tilanteessa."

(venäjänkielisen orientaatiojakson opiskelija)

"Oli mielenkiintoista kuulla [opettajalta], että Suomessa väkivalta on kielletty. Vaikka joku haastaa riitaa, niin kannattaa siirtyä pois, ei tarvitse tapella. Kerrottiin lasten oikeuksista, että kurittaminen on kielletty ja että naisilla on samat oikeudet kuin miehillä. Ne olivat mielenkiintoisia asioita koska tulemme kaukaa."

(darinkielisen orientaatiojakson opiskelija)

Orientaatiojaksolla käsiteltiin suomalaisen yhteiskunnan palveluita. Arabiankielisten opiskelijoiden keskuudessa esiin nousivat vaikeudet viranomaisasioinnin suhteen. Esimerkiksi Kelan hakemuslomakkeiden täyttäminen ja päätöskirjeiden tulkinta olivat sellaisia asioita, joissa opiskelijat ilmaisivat tarvitsevansa paljon tukea. Moni opiskelija ilmaisi, että pelkkä palveluista kertominen koulutuksessa ei riitä. Opastus eri viranomaisten, erityisesti Kelan, lomakkeiden täyttämiseksi oli asiakkaiden mukaan kaikkein oleellisin asia, joka heidän tulee omassa tilanteessaan oppia ja jonka tulisi olla prioriteetti myös orientaatiojaksolla. Kelan tuet olivat opiskelijoiden mukaan tärkeitä kaikille orientaatiojakson osallistujille ja erityisesti sähköinen asiointi tuotti monille arabiankielille opiskelijalle hankaluuksia. Koska orientaatiojaksolla ei perehdytty viranomaisten lomakkeiden täyttämiseen yksityiskohtaisesti, moni koki orientaatiojakson sisällön tältä osin puutteelliseksi.

“Olisin toivonut tietoa siitä, mitä tarvitsen heti. Miten esimerkiksi haetaan tukia sähköisesti. Olisi hyvä, jos harjoiteltaisiin koneella, miten haetaan kuukausittain tarvittavia tukia eikä vaan suullisesti mainittaisi niitä.”

(arabiankielisen orientaatiojakson opiskelija)

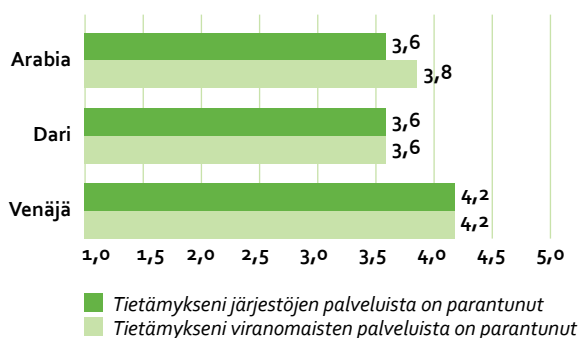
“Opettajan pitäisi neuvoa, miten täytetään netissä jokin lomake, ettei esimerkiksi vaimon tarvitsisi aina käyttää omaa miestään vaan voisi olla itsenäinen. Opettajan pitäisi myös neuvoa, miten ymmärretään Kelan tai muiden virastojen päätöksiä.”

(arabiankielisen orientaatiojakson opiskelija)

“Emme tiedä, miten Kelan sivuilla asioidaan.”

(darinkielisen orientaatiojakson opiskelija)

KUVIO 6. Opiskelijoiden arviot tietämyksen kasvamisesta palveluiden osalta



“Äidinkielellä järjestetty orientaatiokoulutus on erittäin hyödyllinen. Jakso on lyhyt, mutta on saatu paljon tietoa, jotta pääsee elämässä eteenpäin, kiinnostumaan työelämään ja sopeutumaan.”

– venäjänkielisen orientaatiojakson opiskelija

Orientaatiojaksojen opettajat olivat omakielisiä vertaisohjaajia. Omakielisyyden tavoitteena oli antaa vastaamaan muuttaneille tärkeimmät tiedot sekä mahdollistaa keskustelu heidän omalla äidinkielellään. Tällä tavoin pyrittiin varmistamaan, että hiljattain maahan muuttaneet omaksuisivat perustiedot Suomesta ja että he saisivat varmasti oikeata tietoa. Maahanmuuttajayhteisöjen keskuudessa saattaa kiertää väärää informaatiota, mikä voi johtaa väärinkäsitysten ja ongelmien syntymiseen. Omakielisyys oli lähes kaikkien vastaajien mielestä erittäin tärkeä osa orientaatiojaksoa ja sen hyödyllisyys tuli esille myös asiakaspalautteissa. Loppukyselyn vastaajista 81 prosenttia oli osittain tai täysin samaa mieltä, että oli hyödyllistä saada tietoa omalla kielellä.

“Äidinkielellä järjestetty orientaatiokoulutus on erittäin hyödyllinen. Jakso on lyhyt, mutta on saatu paljon tietoa, jotta pääsee elämässä eteenpäin, kiinnostumaan työelämään ja sopeutumaan.”

(venäjänkielisen orientaatiojakson opiskelija)

“Koska koulutus oli lyhyt, niin oli hyvin tärkeää saada tieto omalla kielellä. Jatkossa, kun tieto annetaan suomeksi, pystyn omaksuma sen paremmin, kun on jo tietoa pohjalla.”

(venäjänkielisen orientaatiojakson opiskelija)

“On hyvä idea, että opettaja puhuu arabiaa, koska tieto siirtyy meille äidinkielellä suoraan. Lisäksi se asia miten siitä kerrotaan, ero on tulkaukseen huomattava. Se [tulkkaus] kestää eikä asia välttämättä edes välity.”

(arabiankielisen orientaatiojakson opiskelija)

“Kulttuuriero tulee huomioiduksi, kun kerrotaan arabi arabille. Opettaja kertoo omista kokemuksista.”

(arabiankielisen orientaatiojakson opiskelija)

Omakielisen ohjauksen merkitys nousi esille kaikissa kieli-ryhmissä ja ohjaukseen oltiin pääsääntöisesti erittäin tyytyväisiä. Ohjaus muodostuikin palautteiden perusteella orientaatiojaksojen merkittävimäksi anniksi sekä perusryhmissä että nopean työllistymisen ryhmässä. Henkilökohtaiset ohjaustapaamiset antoivat kullekin opiskelijalle mahdollisuuden keskustella juuri hänen omasta tilanteesta ja tulevaisuudensuunnitelmista. Opiskelijalla oli ohjaustilanteessa mahdollisuus kysyä sellaisia kysymyksiä, jotka koskivat juuri heidän omaa tilannettaan ja joita he eivät halunneet ryhmässä tuoda esille. Jopa 98 prosenttia loppupalautteen vastaajista, jotka tiesivät mitä he haluavat tehdä orientaatiojakson jälkeen, oli sitä mieltä, että orientaatiojakson opettaja auttoi heitä löytämään sen. Toki on huo-

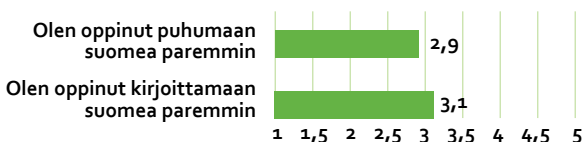
mioitavaa, että suurin osa orientaatiojakson opiskelijoista jatkaa joka tapauksessa kotoutumiskoulutukseen, mutta ohjauskeskusteluissa on joidenkin opiskelijoiden kanssa keskusteltu myös pidemmän aikavälin suunnitelmista.

”Kiitos, että koulutus on järjestetty dariksi. Hyödyimme kaikkein eniten henkilökohtaisista suunnitelmista. Oli erittäin hyvä. Kaikki saivat jonkin henkilökohtaisen tavoitteen ja päämäärän. Oli tärkeää, että oli maahanmuuttajataustainen opettaja.”
(darinkielisen orientaatiojakson opiskelija)

Positiivisesta asiakaspalautteesta huolimatta omakielisten ohjaajien mukaan ohjauksen määrä ei ollut riittävä ja ohjaukselle olisi ollut suurempi tarve. Usein ohjaustilanteesta suurin osa meni opiskelijan taustan ja tilanteen selvittämiseen ja monet opiskelijat halusivat kertoa ohjaajille heitä painavista asioista ja henkilökohtaisista ongelmista. Henkilökohtaiselle ohjaukselle havaittiin olevan suurempi tarve kuin mitä orientaatiojaksolla oli mahdollista antaa. Myös opiskelijat toivat esiin tarpeen lisäohjaukselle.

Kielen opetus jakoi opiskelijoiden mielipiteitä. Kielen opetuksen haasteena oli, että orientaatiojaksoille osallistui kielitaidoltaan hyvin eritasoisia opiskelijoita. Vaikka orientaatiojakson opiskelijat ovat lähtökohtaisesti juuri maahan muuttaneita henkilöitä, kaikilla jaksoilla oli myös pidempään maassa olleita opiskelijoita, joiden kielitaito oli jo kehittynyt. Toisaalta joidenkin arabian- ja darinkielisille orientaatiojaksoille osallistuvien henkilöiden luku- ja kirjoitustaidoissa oli puutteita, jolloin myös kielenopiskelu oli vaikeaa. Arabiankielisissä asiakasraadeissa tuli esiin toive siitä, että myös kielenopetuksessa olisi hyvä käyttää viranomaisten hakulomakkeita. Kokonaisuudessaan kielen opiskelu sai loppukyselyssä muihin orientaatiojaksojen sisältöihin verrattuna huonommat arviot (kuvio 7).

KUVIO 7. *Opiskelijoiden arviot oman kielitaitonsa kehittymisestä orientaatiojakson aikana*



Osalle suomen kielen oppiminen oli tärkein tavoite ja heidän toiveena oli saada kieliopetusta enemmän kuin mitä orientaatiojaksoon sisältyi. Erityisesti venäjänkielisten orientaatiojaksojen opiskelijat olivat tyytyväisiä kielenopiskeluun ja osa heistä koki kielitaitonsa kehittyneen reip-

paasti jo viiden viikon aikana. Lähes kaikki perusryhmien opiskelijoista jatkavat kotoutumiskoulutukseen ja tämä oli joidenkin opiskelijoiden mielestä peruste sille, miksi kielenopetusta ei orientaatiojaksolla tarvittaisi lainkaan.

”Suomen kielen opetus pitäisi olla hitaammassa tahdissa. Suurin osa meistä on perheellisiä, emmekä voi keskittyä täysin kielen opiskeluun. [Opettaja] veti välillä liian nopeasti.”
(darinkielisen orientaatiojakson opiskelija)

Kielen opetuksen haasteena oli, että orientaatiojaksoille osallistui kielitaidoltaan hyvin eritasoisia opiskelijoita.



“Olen ollut 1,5 vuotta Suomessa ja haluan oppia kieltä. Meitä on kursilla liian eritasoisia.”
(darinkielisen orientaatiojakson opiskelija)

Orientaatiojakson tarkoituksena oli tukea omatoimista kotoutumista antamalla opiskelijoille tietoa, miten suomen kieltä voi opiskella omaehtoisesti. Omatoimista kotoutumista on pyritty edistämään tekemällä vierailuja eri paikkoihin kuten museoihin ja kirjastoihin. Lisäksi orientaatiojaksoilla tutustuttiin mahdollisuuksien mukaan kansalaisjärjestöjen toimintaan. Suhtautuminen orientaatiojaksolla toteutettuihin vierailuihin vaihteli. Heille, joilla on vaikeuksia tai arkuutta liikkua itsenäisesti, retket ja vierailut olivat tärkeä osa orientaatiojaksoa. Toisaalta heille, jotka ovat asuneet Suomessa pidempään tai jotka osaavat liikkua sekä hakea tietoa itsenäisesti, vierailut eivät ole näyttäneet yhtä tärkeitä.

“On annettu vaihtoehtoja, miten opiskella suomea, kuten nettisivut ja miten haetaan erilaisiin koulutuksiin kotoutumiskoulutukseen pääsyn odotusajalla. Toivomme kuitenkin, ettei meitä jätetä oman onnemme nojaan. Netistä voi opiskella kieltä, mutta luokassa opiskelu on tavoitteellisempaa.”
(darinkielisen orientaatiojakson opiskelija)

Osa opiskelijoista toi esiin hankaluuksia, joita orientaatiojaksoon osallistuminen päivittäin toi heidän arkielämänsä ja muiden juoksevien asioiden hoitoon. Orientaatiojaksojen ryhmät koottiin pääkaupunkiseudulta sekä lähikunnista, jolloin joidenkin opiskelijoiden päivittäinen matkaan käyttämä aika oli pitkä erityisesti, jos lasten päivähoitopaikat olivat eri suunnassa kuin koti tai opetuspaikka. Ryhmien kokoaminen paikallisesti on kuitenkin nykyisillä TE-toimiston asiakasvirroilla mahdollista. Päivän pituudesta esitettiin eriäviä mielipiteitä:

“Ihmisillä on paljon juoksevia asioita hoidettavana ja kurssin takia ne pitää hoitaa kiireessä.”
(arabiankielisen orientaatiojakson opiskelija)

“Tunteja on päivässä liian vähän, matkustaminen kestää liikaa vain kolmen tunnin tähden. On liikaa oppilaita, voisi olla 4–5 vähemmän.”
(darinkielisen orientaatiojakson opiskelija)

“Olisi hyvä, jos tunteja olisi vain aamupäivällä. Minulla menee paljon aikaa matkustamiseen. En tiedä miksi päivät ovat eripituisia.”
(darinkielisen orientaatiojakson opiskelija)



Eri kieliryhmien välillä on melko huomattavia eroja kokemusten ja tyytyväisyyden välillä. Erityisesti venäjänkieliset opiskelijat ilmaisivat tyytyväisyytensä selkeästi. Sen sijaan arabiankielisten jaksojen opiskelijat olivat pääsääntöisesti kriittisempiä. Tämä saattoi ainakin osittain johtua siitä, että osa arabiankielistä opiskelijoista oli oleskellut Suomessa jo kohtuullisen pitkään ennen turvapaikan saamista ja TE-toimiston asiakkuutta. Lisäksi oleskelulupien viipyminen ja negatiivisten oleskelulupapäätösten osuuden kasvaminen sekä perheenyhdistämiseen liittyvät haasteet toivat lisästressiä arabiankielisille opiskelijoille, mikä näkyi myös levottomuutena opetustilanteissa. Osa pari vuotta Suomessa asuneista henkilöistä koki tietävänsä Suomesta jo melko paljon ja he kokivat, että heidät oli ohjattu orientaatiojaksolle virheellisesti.



Omatoimista kotoutumista on pyritty edistämään tekemällä vierailuja eri paikkoihin kuten museoihin ja kirjastoihin.

“TE-toimiston olisi pitänyt valikoida ihmiset koulutukseen paremmin. Opiskelijat ovat hyvin eritasoisia: osa on ollut Suomessa pidempään ja osa vastatulleita. Olisi pitänyt laittaa eri ryhmään maassaoloajan mukaan, sillä heillä on erilaiset tarpeet. TE-toimisto on laittanut opiskelijat orientaatiojaksolle vain täyttääkseen paikat, ei sen takia, että asiakkaat oppisivat jotain heille hyödyllistä. Olen ollut jo pitkään Suomessa ja sain niitä tietoja, joita jo tiedän.”
(arabiankielisen orientaatiojakson opiskelija)

Arabiankielisillä jaksoilla ryhmän tunnelma oli sekä orientaatiojakson vertaisohjaajan mukaan että opiskelijoiden omien kommenttien perusteella usein levoton. Monella

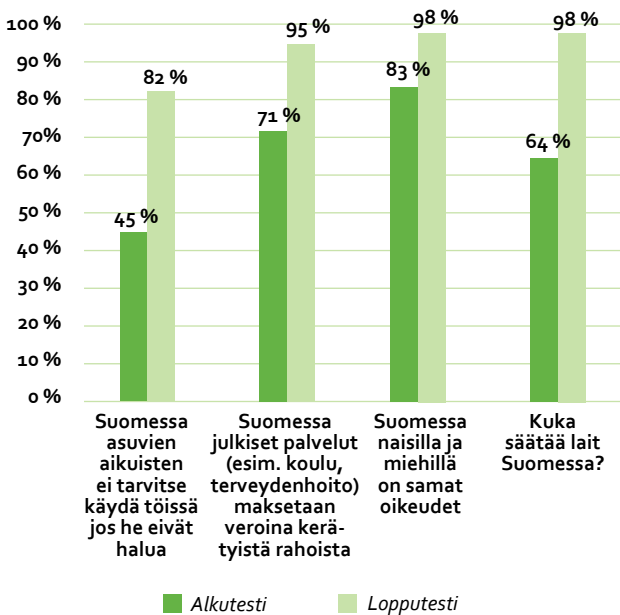
opiskelijalla oli vaikeuksia keskittyä jakson sisältöön, mikä häiritsi koko ryhmän työskentelyä. Rauhattomuus voi johtua opiskelijoiden turvapaikkataustasta sekä siitä, että opiskelijat ovat pitkälti nuoria miehiä. Darinkielisessä asiakasraadissa nousi esiin joidenkin henkilöiden vaikeudet pysyä opetuksessa mukana. Heillä oli vaikeuksia ymmärtää opetuksen sisältöjä, vaikka sisältö käsiteltiin omalla äidinkielellä. Sekä arabian- että darinkieliselle orientaatiojaksolle oli ohjautunut vähintään sekundäärisesti luku- ja kirjoitustaidottomia henkilöitä. Heille suomen kielen opetus oli erittäin haastavaa.

7.2.3 Orientaatiojakson vaikutukset

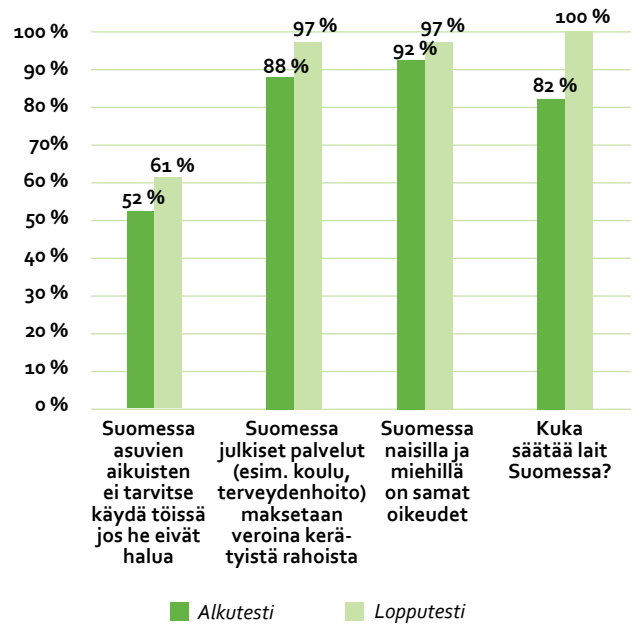
Yhteiskuntatietämyksen lisääntyminen

Töihin Suomeen –hankkeen orientaatiojaksoilla oli käytössä alku- ja lopputestit, jotka mittasivat opiskelijoiden tietoutta Suomen yhteiskunnasta. Alkutesti tehtiin jakson ensimmäisenä päivänä ja lopputesti jakson viimeisenä päivänä. Alla olevissa kuvissa on esitetty esimerkinomaisesti neljän kysymyksen osalta kunkin kieliryhmän tiedon kehittymistä orientaatiojakson aikana. Jokaisessa kieliryhmässä oikeiden vastausten osuus on selvästi kasva-

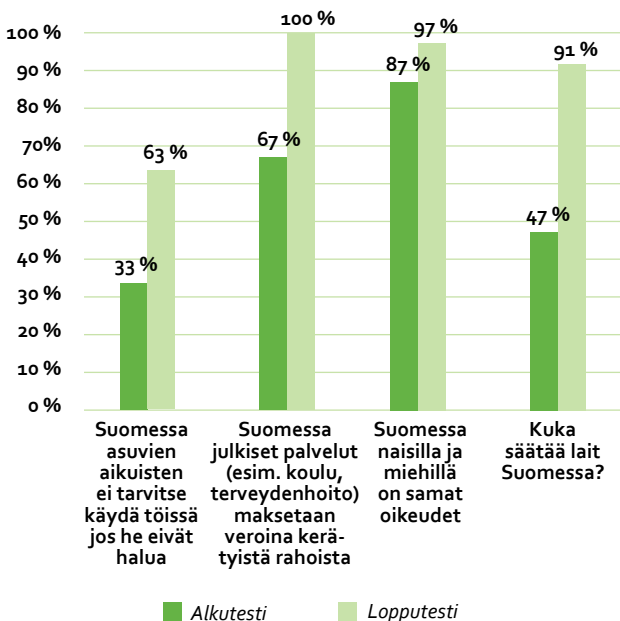
KUVIO 8. Oikeiden vastausten osuus arabiankielisten orientaatiojaksojen alku- ja lopputesteissä



KUVIO 10. Oikeiden vastausten osuus venäjänkielisten orientaatiojaksojen alku- ja lopputesteissä



KUVIO 9. Oikeiden vastausten osuus darin- ja farsinkielisten orientaatiojaksojen alku- ja lopputesteissä



nut kaikkien kysymysten osalta orientaatiojakson aikana. Venäjänkielisissä ryhmissä tietämyksen lähtötaso oli parempi kuin kahdessa muussa kieliryhmässä.

Opiskelijoiden omat näkemykset orientaatiojakson vaikutuksista

Asiakasraadeissa opiskelijat toivat esille, että orientaatiojaksolla pystyi kokoamaan hajanaisen tiedon Suomesta ja että orientaatiojakso selkiytti opiskelijoilla jo olevaa pirstaleista tai virheellistä tietoa. Opiskelijoiden mukaan elämä helpottui, kun ymmärrys suomalaisesta yhteiskunnasta ja kulttuurista lisääntyi, mikä antaa lisämotivaatiota asettautua ja sopeutua Suomeen. Erityisesti venäjänkielillä orientaatiojaksoilla henkilökohtaisen ohjauksen mahdollistama tulevaisuudensuunnitelmien ja ammatillisten tavoitteiden selkiytyminen koettiin merkittäväksi asiaksi.

**“Ennenkin on saatu tietoa, mutta epäjärjestyksessä.
Täällä tiedon on voinut strukturoida mielessä.”**
(venäjänkielisen orientaatiojakson opiskelija)

**“Koulutus on minulle hyvä ja olen saanut paljon tietoa.
Oli tietoa jo aikaisemmin, mutta hajanaista ja osa tie-
doista oli väärin. Nyt saa varmistettua tietoa.”**
(venäjänkielisen orientaatiojakson opiskelija)

**“Kun tulin Suomeen, lähdin nollassa kilometristä.
En tiennyt, että tämä maa on oikeusvaltio ja
kunnioittaa kansalaisen oikeuksia. En huomannut sitä,
en esimerkiksi välittänyt liikennevaloista. Mutta
pikkuhiljaa heräsin unesta ja minusta tuntuu, että olen
löytännyt oikean tien. [Opettajan] kanssa tapaamisessa
hän kertoi, miten voin suunnata omia kykyjä
ja taitoja tässä maassa.”**
(darinkielisen orientaatiojakson opiskelija)

**“Minä olen saanut hyödyllisiä asioita elämäni
suunnitteluun, esimerkiksi miten seitsemän vuoden
päästä voin olla hyödyllinen Suomelle.”**
(darinkielisen orientaatiojakson opiskelija)

**“[Orientaatiojakso] yllätti positiivisesti ja sain tietoa,
jota en ole ennen tiennyt kahden vuoden asumisen
aikana. En aiemmin tiennyt koulutuspolkujen
vaihtoehtoista, mutta nyt tiedän mitä kautta
hakeudun eteenpäin.”**
(darinkielisen orientaatiojakson opiskelija)

**“Kaikki opittu on ollut hyvää, ollaan “transitioajassa”
kun ei tiedetä Suomesta juuri mitään. Kaikki, mitä on
kerrottu, voidaan käyttää hyväksi omassa elämässä.”**
(venäjänkielisen orientaatiojakson opiskelija)

**“[Orientaatiojakso] yllätti
positiivisesti. En aiemmin
tiennyt koulutuspolkujen
vaihtoehtoista, mutta nyt
tiedän mitä kautta hakeu-
dun eteenpäin.”**

– darinkielisen orientaatiojakson opiskelija



Lisäksi orientaatiojaksolla saatu vertaistuki ja uudet ystävyysuhteet olivat asiakkaiden mukaan tärkeä osa palvelua ja lisäsivät elämänlaatua. Kokemusten vaihto muiden opiskelijoiden kanssa koettiin tärkeäksi. Erityisesti venäjänkielisisissä asiakasraadeissa nousi esiin se, miten tärkeää opiskelijoille oli päästä pois kotoa ja he arvostivat uusia kontakteja samasta kieliryhmästä ja kulttuuritaustasta.

**“Muutto merkitsi valtavaa stressiä, kun elämä
muuttui täysin. Ei ole ystäviä eikä sukulaisia täällä,
ainoastaan mies, mutta hänelläkään ei ole ketään.
On ollut rankkaa ja stressi on ollut pitkäkestoinen.
Sitten pääsin orientaatiojaksolle ja täällä selitetään
asioita. Esteet ovat olleet lähinnä psykologisia eikä
kielellisiä ja ne alkavat vähitellen murtua.
Elämä alkaa helpottua ja ongelmat pienenevät.
Saa uutta motivaatiota kehittyä ja sopeutua.”**
(venäjänkielisen orientaatiojakson opiskelija)

**“Kurssi on tärkeä, koska nyt kolmen kuukauden
[Suomessa asumisen] jälkeen pystyn lähtemään kuvun
alta keittiö, kauppa, lapsi -kolmiosta. Olen tavannut
ihmisiä, saanut lisätietoa ja koulutus on avartanut
tietoisuutta. Olin jo kolmen kuukauden jälkeen
stressaantunut. Täällä olen ollut yhteydessä ihmisiin
ja olen tyytyväinen.”**
(venäjänkielisen orientaatiojakson opiskelija)

**“Silloin kun tulemme maahan, olemme “lasin takana”
ja katselemme maata. Näemme kaiken, muttemme
pysty ilmaisemaan itseämme. Viiden viikon aikana olen
saanut lisätietoa ja ymmärtänyt, millä tavalla voin
tutustua maahan.”**
(venäjänkielisen orientaatiojakson opiskelija)

Arabiankielisten orientaatiojaksojen palautteiden mukaan naiset kokivat omakielisen orientaatiojakson hyödylliseksi ja orientaatiojakso koettiin eräänlaisena "voimaantumisen" keinona. Naiset antoivat pääosin selvästi positiivisemmat arviot orientaatiojaksosta kuin miehet. Naiset kokivat miehiä voimakkaammin, että orientaatiojaksossa käsiteltiin heidän elämäntilanteessa tärkeitä asioita. Lisäksi naiset kokivat hyötynensä orientaatiojaksoista miehiä keskimäärin enemmän. Erityisesti orientaatiojaksolla tehty suunnitelma selkiytti naisten elämäntilannetta ja tulevaisuuden suunnitelmia. Naiset myös arvioivat miehiä enemmän, että orientaatiojakso oli sekä lisännyt heidän haluaan opiskella lisää että lisännyt opiskelutaitoja.

"Hyvä ja hyödyllinen kurssi, koska kaikki asiat ovat uusia. Itsetunto on vahvistunut koulutuksen aikana. Oli epävarma olo, kun muutin uuteen maahan, mutta kurssin aikana itseluottamus on parantunut."
(arabiankielisen orientaatiojakson naisopiskelija)



Kotoutumiskouluttajien näkemykset jakson vaikutuksista

Orientaatiojakson vaikutuksia pyrittiin selvittämään haastatteleamalla sellaisten kotoutumiskoulutusryhmien opettajia, jotka opettavat orientaatiojakson suorittaneita henkilöitä. Haastatteluilla haluttiin selvittää, erottuivatko orientaatiojakson käyneet opiskelijat muista kotoutumiskoulutuksen opiskelijoista esimerkiksi yhteiskuntatietoisuudessaan tai suomen kielen taidoltaan. Haastattelujen

Arabiankielisten orientaatiojaksojen palautteiden mukaan naiset kokivat omakielisen orientaatiojakson hyödylliseksi ja orientaatiojakso koettiin eräänlaisena "voimaantumisen" keinona.

perusteella orientaatiojaksojen käyneet opiskelijat eivät olleet tuoneet esille, että he olivat käyneet orientaatiojakson. Haastatellut opettajat eivät olleet myöskään havainneet suurta eroa orientaatiojaksolle osallistuneiden ja muiden opiskelijoiden välillä. Orientaatiojakson käyneitä opiskelijoita kuvailtiin tosin pääasiassa hyvin motivoituneiksi, mutta johtopäätösten tekeminen hyvin pienestä otannasta on haastavaa. On huomioitava, että haastatellut opettajat olivat opettaneet orientaatiojakson käyneitä henkilöitä vasta vähän aikaa eivätkä he kokeneet tuntevansa näitä opiskelijoita vielä erityisen hyvin. Toisaalta orientaatiojaksoilla opettavat omakieliset ohjaaja ja suomen kielen opettaja, jotka opettavat myös kotoutumiskoulutuksessa olevia, totesivat huomanneensa selkeästi, että orientaatiojaksoille osallistuneet henkilöt omaavat selkeästi paremmat tiedot Suomesta kuin kotoutumiskoulutuksen opiskelijat, jotka eivät olleet osallistuneet orientaatiojaksolle.

Jatkopolut

Jaksoille osallistuneiden jatkopolut olivat melko samantaisia kuin verrokkinsa. Yli puolet orientaatiojaksoille osallistujista aloitti kotoutumiskoulutuksen alle kolme kuukautta palvelun päättämisen jälkeen. Muuhun kuin kotoutumiskoulutukseen osallistui reilu 7 prosenttia orientaatiojaksojen opiskelijoista, mikä oli lähes kolme kertaa vähemmän kuin verrokkiryhmässä. Ero selittyy nuorten asiakkaiden ohjautumisella aikuisten peruskoulutukseen orientaatiojakson sijaan.



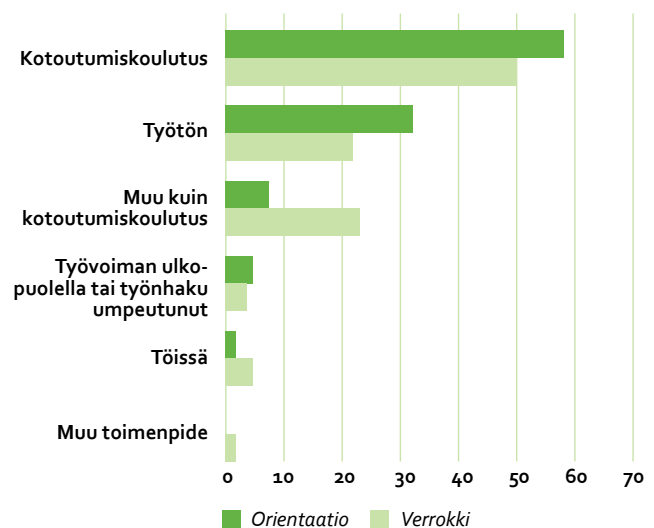
Työvoiman ulkopuolelle, töihin tai muihin TE-toimiston palveluihin jatkoi hyvin harva osallistuja.

Jaksoihin osallistuneista lähes kolmannes oli työttömänä, useimmissa tapauksissa odottamassa kotoutumiskoulutuksensa alkua. Työvoiman ulkopuolelle, töihin tai muihin TE-toimiston palveluihin jatkoi hyvin harva osallistuja.

Kielittäin tarkasteltuna opiskelijoiden jatkopolut nousivat pääosin samaa jakaumaa. Darin- ja farsinkielisessä sekä arabiankielisessä verokkiryhmissä korostuvat muu kuin kotoutumiskoulutus, eli käytännössä aikuisten perusopetukseen siirtyminen ryhmien alhaisen keski-ian vuoksi. Venäjänkielisillä jakson osallistuneilla korostuu pois työvoiman piiristä perhevapaille siirtyneet (9,1 %), ryhmän perhesyistä maahan tulleiden suuren osuuden vuoksi.

Opiskelijoiden jatkopolkujen valossa orientaatiojaksojen perusrhytmät toimivat pääosin työvoimahallinnon kotoutumiskoulutusten omakielisenä esimoduulina. Jakson alkuperäisistä tavoitteista työhallinnon ulkopuolisten omaehtoisten opintopolkujen, muiden palveluiden toteutuminen tai työllistyminen jäi vaatimattomalle tasolle TE-toimiston asiakasohjausmallin ja asiakkaiden heikon työllistymisvalmiuden vuoksi.

KUVIO 11. Perusrhytmien osallistujien ja verokkien jatkopolut 3 kuukautta palvelun jälkeen



7.3 Nopeasti työllistyvien orientaatiojakson arviointi

7.3.1 Opiskelijoiden tarpeet ja odotukset orientaatiojaksolle

Myös nopean työllistymisen orientaatiojaksojen opiskelijoiden odotuksia ja tarpeita kartoitettiin asiakasraatien ensimmäisissä tapaamisissa. Englanninkielisten nopean työllistymisen orientaatiojaksojen osallistujien tarpeet erosivat perusr ryhmien tarpeista siten, että kysymykset käsittelivät pääasiassa työllistymiseen, työnhakuun, työelämään ja opiskeluun liittyviä asioita. Vieressä on esitetty joitain asiakasraadeissa esiin nousseita kysymyksiä liittyen työelämään ja opiskeluun. Opiskelijat pohtivat erityisesti omia mahdollisuuksiaan löytää töitä ilman suomen kielen taitoa tai suomalaista tutkintoja. He halusivat tietää, minkälaisia ominaisuuksia suomalaiset työnantajat etsivät työnhakijoista ja mitkä ovat parhaimmat työnhakuväylät. Mahdollisuudet tunnistaa ja rinnastaa tutkintoja kiinnostivat myös opiskelijoita.

Opiskelijat pohtivat erityisesti omia mahdollisuuksiaan löytää töitä ilman suomen kielen taitoa tai suomalaista tutkintoja.

Opiskelu

Onko olemassa jatko-opintoja HR-alalle?
Mitä maisteriohjelmiä on tarjolla?
Mitä mahdollisuuksia minun on hyödyntää tutkintoani terveydenhuollosta kotimaastani?
Onko Helsingissä sairaanhoidon korkeakoulua?
Onko minun mahdollista vaihtaa alaa koulutus-alalta toiselle TE-toimiston avulla?
Mitä vaihtoehtoja minulle on opetusalan maisterintutkinnon suorittamiseen?
Mikä on ammattikoulu ja antaako se mahdollisuuksia työllistymiseen?
Miten ulkomaan kansalainen hakeutuu yliopisto-opintoihin?

Työnhaku

Miten saan työpaikan nopeasti?
Mitä mahdollisuuksia on löytää töitä ilman soveltuvaa työkokemusta?
Onko pakko ottaa TE-toimiston tarjoama työpaikka?
Miten kirjoitetaan CV Suomessa?
Onko hyväksyttävää ottaa yhteyttä työnantajaan, vaikka he eivät etsi työntekijöitä?
Onko totta, että suurinta osaa töistä ei tarjota ulkomaalaisille?
Miltä aloilta ulkomaalaisten on helpompi saada töitä?
Täytyykö työhaastatteluun mennä todistusten kanssa?

Työelämä

Kuinka joustavia työnantajat ovat etätöiden suhteen?
Mistä saisin apua esiintymistaitoihini?
Kuinka pitkä on keskimääräinen työsopimus?
Onko suomalaisessa työelämässä rasismia?
Kuinka perehdyttäminen uuteen työhön tapahtuu?
Kuinka suuri osuus ihmisistä on työttöminä tai osa-aikatoisissa?
Miten lomien määräytyvät?
Onko olemassa kursseja, jotka valmentavat töihin ammatillisesti?



Työllistymiseen ja työelämään liittyvien kysymysten lisäksi nopean työllistymisen orientaatiojaksojen opiskelijat halusivat tietää arkielämään liittyvistä aiheista kuten päivähoitosta ja lasten koulutusmahdollisuuksista, suomalaisista juhlista, HSL:n matkakortin hankkimisesta tai verotuksesta.

7.3.2 Opiskelijoiden kokemukset orientaatiojaksoilta

Suurin osa nopean työllistymisen orientaatiojaksojen osallistujista oli korkeakoulutettuja, jo työuraa tehneitä, itseohjautuvia ammattilaisia. Vaikka noin 80 prosenttia orientaatiojakson osallistujista oli korkeasti koulutettuja, opiskelijoiden taustat, alat ja lähtökohdat vaihtelivat suuresti. Jokaisessa ryhmässä oli opiskelijoita hyvin eri puolilta maailmaa, joten koulutus- ja urataustan lisäksi myös kulttuuritaustat vaihtelivat suuresti. Tämä asetti haasteita orientaatiojakson sisällölle ja räätälöinnille.

Asiakasraatiin osallistuneet opiskelijat tunnistivat suurimmiksi työllistymisen esteiksi suhteiden ja verkostojen puuttumisen.



Nopean työllistymisen orientaatiojakso sisälsi samat elementit kuin perusrühmien orientaatiojaksoissa: omakielisyys, yhteiskuntatietous, ohjaus, omatoimisen kohtoutumisen edistäminen ja suomen kieli. Näiden lisäksi työnhaku ja työelämä olivat suuressa roolissa nopean työllistymisen orientaatiojaksolla.

Nopean työllistymisen orientaatiojaksojen asiakasraadeissa opiskelijoiden palaute ja ajatukset liittyivät pääasiassa työllistymiseen. Kuten yllä todettiin, opiskelijoiden lähtökohdat ja taustat olivat hyvin erilaisia. Monet jo kohtuullisen pitkän työuran tehneet ammattilaiset kokivat, että vaikka he olivat saaneet orientaatiojaksolla hyviä vinkkejä työnhakuun, jakso ei antanut heille tarpeeksi uusia työkaluja työllistymiseen tai että työskentely orientaatiojaksoilla ei ollut tarpeeksi tehokasta.

Asiakasraatiin osallistuneet opiskelijat tunnistivat suurimmiksi työllistymisen esteiksi suhteiden ja verkostojen puuttumisen. Juuri maahan muuttaneilla ammattilaisilla ei luonnollisesti ole samanlaista ammatillista verkostoa kuin lähtömaassaan. Tämän vuoksi opiskelijat painottivat suorien työnantajakontaktien merkitystä myös orientaatiojaksolla. Piilotyömarkkinoiden merkitys on Suomessa korostunut, mikä myös puoltaa opiskelijoiden näkemystä työnantaja- ja rekrytointikontaktien tärkeydestä. Tähän liittyen opiskelijat toivoivat enemmän tutustumista potentiaaliin työnantajiin joko niin, että orientaatiojaksolla toteutettaisiin yritysvierailuja tai niin, että yritysten edustajat tulivat orientaatiojaksolle kertomaan, minkälaista taitoa he tarvitsevat. Suomalaiseen työ- ja yrityskulttuuriin tutustuminen nähtiin tärkeänä. Lisäksi opiskelijat toivoivat, että orientaatiojaksoilla vierailisi henkilöitä, jotka ovat työllistyneet englanninkielisille työmarkkinoille. Opiskelijat halusivat kuulla näiden henkilöiden tarinoita ja vinkkejä työllistymiseen.

Asiakasraatiin mukaan orientaatiojaksojen tuli olla tavoitteellisia ja jakson sisällön tuli olla hyvin organisoitunutta. Tavoitteellisuutta olisi voinut opiskelijoiden mielestä kohentaa antamalla kullekin opiskelijalle henkilökohtainen tavoite esimerkiksi työhakemusten tai suorien yhteydenottojen osalta. Opiskelijat toivat ilmi, että jos henkilökohtaiset ohjauskeskustelut toteutettaisiin heti palvelun aluksi, työelämäohjaaja ja opiskelija voisivat laatia jokaiselle opiskelijalle henkilökohtaisen tavoitteen jo orientaatiojakson työskentelylle. Henkilökohtaisten ohjauskeskustelujen toteutus heti orientaatiojakson

aluksi auttaisi opiskelijoiden mukaan työelämäohjaajia orientaatiojakson rätätöinnissä, kun työelämäohjaajalla olisi tiedossa opiskelijoiden yksilöllinen tilanne, taustat ja tavoitteet.

Vaikka orientaatiojaksojen organisointi ja sisällöt, erityisesti työn hakuun liittyvä sisältö sai jonkin verran kritiikkiä, työllistymisen tukemiseen oltiin loppukyselyn mukaan melko tyytyväisiä (kuvio 12). Arvio oli keskiarvo loppukyselyn kysymyksistä: ”tiedän millä aloilla on työllisyyspula Suomessa”, ”taitoni hakea töitä Suomessa ovat parantuneet orientaatiojaksolla” ja ”orientaatiojakso on lisännyt mahdollisuuksiani löytää sopiva työpaikka Suomessa”. Vastaajista 85 prosenttia oli lähes tai täysin samaa mieltä väittämästä ”taitoni hakea töitä Suomessa ovat parantuneet orientaatiojaksolla”.

Suomen kielen itseopiskelumahdollisuuksien korostaminen oli tärkeä osa englanninkielisen nopean työllistymisen orientaatiojaksoa, sillä nopean työllistymisen orientaatiojakson opiskelijat jatkavat pääosin muualle kuin kotoutumiskoulutukseen.

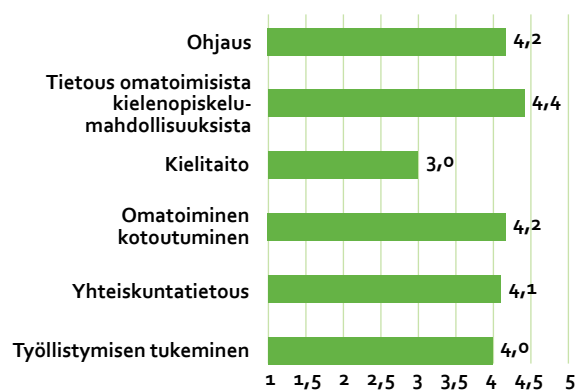
Tiedottaminen orientaatiojakson sisällöstä jäi osittain puutteelliseksi, jonka johdosta osalla opiskelijoista oli epärealistiset odotukset palvelun sisällöstä ja vaikutuksista. Koska orientaatiojakso oli nimetty nopean työllistymisen orientaatiojaksoksi, osa osallistujista oli siinä uskossa, että orientaatiojakso oli varma tai lähes varma väylä työllistymiseen ja että työllistyminen tapahtuisi jakson aikana tai pian sen jälkeen. Orientaatiojaksoilla tulisi huomioida jakson realististen tavoitteiden esittely opiskelijoille ja tämä tulisi myös huomioida jo ohjausvaiheessa. Opiskelijoille tulisi antaa realistinen käsitys siitä, että työllistyminen saattaa vaatia useita kuukausia ja että tilanne on sama myös suomalaisten keskuudessa. Epärealistiset odotukset voivat johtaa tyytymättömyyteen tai lisätä tyytymättömyyttä palvelua kohtaan, jolloin myös opiskelijan oma asenne op-

pimista ja palvelun sisältöä kohtaan huononee. Alhainen motivaatio puolestaan saattaa johtaa siihen, että palvelun hyöty jää pienemmäksi kuin mitä se voisi ”oikealla” asenteella olla. Väärät odotukset koskivat myös kielenopetusta. Osalla opiskelijoista oli käsitys, että orientaatiojaksolla opiskeltaisiin enemmän suomen kieltä ja he olivat pettyneitä kielen opetuksen vähäiseen määrään.

”Lupaus kurssin hyödyistä oli väärä. Lupaus oli, että saat töitä. Lupaus olisi pitänyt olla, että opit vähän lisää Suomesta. Odotukset olivat korkealla.”

”Koulutuksen sisältö ei ollut selvä. Luulin, että tämä olisi suomen kielen kurssi.”

KUVIO 12. Nopean työllistymisen orientaatiojakson opiskelijoiden arviot koulutuksen sisällöistä



Kielen opiskelu nopean työllistymisen orientaatiojaksoilla jakoi opiskelijan näkemyksiä. Myös kielen opiskelun kannalta opiskelijoiden erilaiset lähtökohdat ja osaamistasot toivat haasteita. Osa opiskelijoista oli saattanut jo aloittaa itsenäisen suomen kielen opiskelun. Opiskelijoiden maasaoloaika vaihteli suuresti, mikä myös osaltaan vaikutti kielitaitotasoon. Yleinen näkemys oli, että koska viiden viikon aikana suomen kielen oppitunteja on niin vähän, kielitaito ei ehdi siinä ajassa juurikaan kehittyä. Lisäksi tasoerojen vuoksi suomen kielen oppitunteja oli haastavaa rätätöidä niin, että kaikki hyötyisivät niistä yhtä lailla. Osa opiskelijoista turhautui, koska kielen opetus eteni heidän mielestään liian nopeasti tai koska he ovat jo opiskelleet alkeita muualla ja kielenopetus on heille toistoa.

Toisaalta joillakin opiskelijoilla oli hyvin vahva näkemys siitä, että he eivät tule työllistymään ilman suomen kielen taitoa. Heille kielenopetuksen määrä orientaatiojaksolla oli liian pieni ja he toivoivat lisää kieliopetusta. Joillakin

7. Orientaatiojaksojen arviointitulokset



aloilla suomen kielen taito onkin vaatimus tai vähintään työllistymistä selkeästi edistävä taito, ja osalla opiskelijoista motivaatio oppia suomea on suuri. Kielitaito sai loppukyselyssä kaikista huonoimman arvion (kuvio 12). Arvio on keskiarvo väittämien ”olen oppinut puhumaan suomea paremmin” ja ”olen oppinut kirjoittamaan suomea paremmin” arvioista. Sen sijaan opiskelijat olivat tyytyväisiä tietoon liittyen eri mahdollisuuksiin opiskella suomea itsenäisesti. Suomen kielen itseopiskelumahdollisuuksien korostaminen oli tärkeä osa englanninkielisen nopean työllistymisen orientaatiojaksoa, sillä nopean työllistymisen orientaatiojakson opiskelijat jatkavat pääosin muualle kuin kotoutumiskoulutukseen. Tällöin tieto suomen kielen omaehtoisen opiskelun mahdollisuuksista on oleellinen.

”Suomen kieli on ajanhukkaa. Opettaja haluaa opettaa liikaa liian lyhyessä ajassa. Ehdotettiin, että voisi jakaa ryhmän kielitason mukaan, mutta se ei käynyt opettajalle.”

”Aluksi kurssi oli hyvä, opimme paljon suomea. Juuri kun aloimme oppia hiukan kieltä, kielen opetus lakkasi. Me tarvitsemme suomea työllistyäksemme. Koulutuksen olisi pitänyt sisältää enemmän suomen kieltä.”

Yhteiskuntatietous osana orientaatiojakson sisältönä ei herättänyt kovin paljon keskustelua asiakasraadeissa. Opiskelijat kertoivat saaneensa tietoa suomalaisesta yhteiskunnasta, palveluista ja kulttuurista ja olivat tyytyväisiä annettuun tietoon. Luonnollisesti tarve yhteiskuntatietoudelle vaihteli suuresti riippuen siitä, mistä opiskelijat olivat kotoisin ja miten heidän lähtömaansa kulttuuri ja yhteiskunta erosivat Suomesta. Myös maasaoloaika sekä mahdollinen suomalainen puoliso vaikutti tarpeeseen saada yhteiskuntatietoutta orientaatiojaksolla. Nopean työllistymisen orientaatiojakson opiskelijoilla oli kyky hakea tietoa itsenäisesti, mutta suullisesti annettu tieto ja keskustelu on useimmille mielekkäämpää kuin omatoiminen tiedonhaku internetistä. Kuviossa 12 arvio yhteiskuntatietoudesta on keskiarvo väittämien ”tietämykseni suomalaisesta yhteiskunnasta on parantunut orientaatiojakson aikana”, ”tietämykseni suomalaisesta kulttuurista on parantunut orientaatiojakson aikana” ja ”tietämykseni suomalaisesta työelämästä on parantunut orientaatiojakson aikana” arvioista.

Loppukyselyn vastaajista 91 prosenttia oli sitä mieltä, että ohjaus oli joko täysin tai osittain vaikuttanut opiskelijan tulevaisuudensuunnitelmien muodostumiseen.

Omatoimisen kotoutumisen edistäminen oli yksi orientaation tavoitteista. Sen lisäksi, että opiskelijoita rohkaisti itsenäiseen ja omaehtoiseen kielen opiskeluun, omatoimista kotoutumista pyrittiin edistämään myös erilaisten vierailujen avulla. Lisäksi orientaatiojaksoilla pyrittiin antamaan tietoa kansalaisjärjestöjen palveluista ja toiminnasta. Pääosin nopean työllistymisen orientaatiojakson opiskelijat kokivat, että myös vierailujen tulisi edistää työllistymistä. Vierailut esimerkiksi museoon koettiin osittain tarpeettomaksi, sillä niissä pystyi opiskelijoiden mukaan käydä itsenäisesti. Orientaatiojaksolla käytetty aika haluttiin hyödyntää mahdollisimman tehokkaasti juuri työllistymisen näkökulmasta ja vierailujen toivottiin suuntautuvan nimenomaan yrityksiin. Toisaalta osa opiskelijoista nautti vierailuista paikkoihin, missä he eivät itse normaalisti tulisi käyneeksi. Loppukyselyssä



omatoimisen kotoutumisen arvio muodostuu väittämien "tietämykseni yhteiskunnan palveluista on parantunut orientaatiojakson aikana", "tietämykseni kansalaisjärjestöjen palveluista ja toiminnoista on parantunut orientaatiojakson aikana" ja "orientaatiojaksolla toteutetut vierailut ovat olleet hyödyllisiä" keskiarvosta.

Ohjaus oli nopean työllistymisen orientaatiojakson asiakasraatien perusteella opiskelijoille eniten lisäarvoa tuova elementti ja henkilökohtaiselle ohjaukselle oli ehdottomasti opiskelijoiden mielestä suuri tarve. Mahdollisuutta kysyä kysymyksiä omaa tilannetta koskien arvostettiin ja työelämäohjaajien vastaukset koettiin hyödyllisiksi. Lisäksi ohjauksella oli selvästi merkitystä opiskelijoiden suunnitelmiin. Loppukyselyn vastaajista 91 prosenttia oli sitä mieltä, että ohjaus oli joko täysin tai osittain vaikuttanut opiskelijan tulevaisuudensuunnitelmien muodostumiseen. Kuvion 12 arvio ohjauksesta on koostettu väittämien "orientaatiojaksolla tehty suunnitelma selkiytti omaa tilannettani ja urasuunnitelmiani" ja "olen saanut tarpeellisesti ohjausta ja palautetta opettajiltani" arvioiden keskiarvosta. Kuten yllä todettiin, ohjauskeskustelut toivottiin käytävän heti orientaatiojakson alussa tai mahdollisimman pian jakson alettua, jotta opiskelijoiden henkilökohtaiset tarpeet ja toiveet pystyttäisiin huomioimaan mahdollisimman hyvin jakson aikana.

Kaikkiaan englanninkielisen nopean työllistymisen orientaatiojakson pituus koettiin liian pitkäksi sen sisältöön nähden. Opiskelijat kokivat, että orientaatiojakson sisällön voisi tiivistää jopa kahteen viikkoon, jos kieliopetus jätettäisiin kokonaan pois. Lisäksi työskentelytavoiksi toivottiin lisää tiimityötä ja keskustelua. Asiakasraadien osal-

listujat olivat osittain pettyneitä siihen, että koulutuksessa työskennellään paljon yksin oman koneen ääressä. Sen sijaan molempien nopean työllistymisen orientaatiojakson palveluntuottajan työelämäohjaajat saivat kiitosta asiantuntemuksestaan, selkeistä ja perusteellisista vastauksista opiskelijoiden kysymyksiin sekä pyrkimyksistään auttaa opiskelijoita.

Kohtuullisen moni asiakasraatiin osallistunut opiskelija suhtautui pessimistisesti mahdollisuuksiinsa työllistyä englanninkielisille työmarkkinoille. Osa osallistujista totesi orientaatiojakson aikana, että jos he haluavat työskennellä omalla alalla esimerkiksi myynnin parissa tai asiakaspalvelussa, suomen kielen taito edistää työllistymismahdollisuuksia selvästi. Pessimismi saattoi osittain johtua epärealistisista odotuksista nopeasta työllistymisestä tai siitä, että työllistyminen englanninkielisille työmarkkinoille on luonnollisesti vaikeampaa kuin suomen kieltä taitaville. Työelämäohjaajan rooli oli merkittävä opiskelijoiden kannustamisessa koskien oman polun löytämistä ja uskon luomista. Orientaatiojaksojen työllistymistulokset kuitenkin osoittavat, että työllistyminen on mahdollista myös englannin kielen taidolla.

"Koulutus oli hyvin arvokas ja informatiivinen. Tiesin mitä halusin tehdä Suomessa ja [työelämäohjaaja] sai minut työskentelemään sitä kohti ja olemaan proaktiivinen. Kuuntelin ja toteutin koulutuksen neuvoja ja työllistyin. Opin, miten asiat toimivat Suomessa ja pystyin saamaan kontakteja omalle alalleni. [...] Pääsin eteenpäin uudessa maassa ilman, että luovuin henkilökohtaisista ja ammatillisista tavoitteistani."

7.3.3 Orientaatiojakson vaikutukset

Opiskelijoiden omat näkemykset orientaatiojakson vaikutuksista

Opiskelijoiden palautteessa orientaatiojaksolla saatu vertaistuki ja solmitut suhteet korostuivat. Jaksoilla on syntynyt hyvä yhteishenki ja asiakasraatien mukaan myös toisilta opiskelijoilta on saatu kannustusta ja tietoa erilaisista vaihtoehtoista. Yhteiskuntatietouden osalta nopean työllistymisen orientaatiojaksoilla ei ole havaittavissa tietojen paranemista yhtä selvästi kuin perusrhymissä, sillä lähtötaso oli selkeästi parempi kuin muissa kieliryhmissä.

Jatkopolut

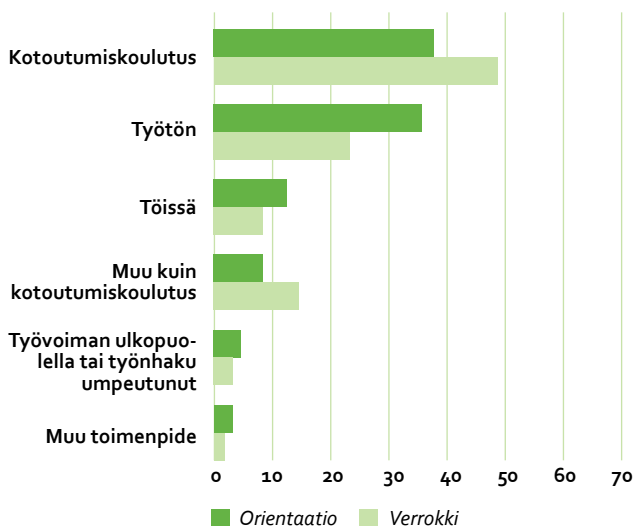
Englanninkielisille nopean työllistymisen orientaatiojaksoille osallistuneiden jatkopolut olivat melko saman-



kaltaisia kuin verrokkinsa. Reilu kolmasosa osallistujista aloitti kotoutumiskoulutuksen alle kolme kuukautta palvelun päättämisen jälkeen, mikä oli noin 12 prosenttiyksikköä vähemmän kuin verrokkiryhmässä. Muuhun kuin kotoutumiskoulutukseen osallistui reilu yhdeksän prosenttia osallistujista, mikä oli noin viisi prosenttiyksikköä verrokkia vähemmän.

Jaksoihin osallistuneista reilu kolmannes oli työttömänä, useimmissa tapauksissa hakemassa töitä tai odottamassa kotoutumiskoulutuksensa alkua. Työvoiman ulkopuolelle tai muihin työvoimapolitiisiin toimenpiteisiin jatkoi hyvin harva osallistuja.

KUVIO 13. Nopean työllistymisen ryhmien osallistujien ja verrokkien jatkopolut 3 kuukautta palvelun jälkeen



Opiskelijoiden jatkopolkujen valossa orientaatiojaksojen nopean työllistymisen ryhmät toimivat pääosin työvoimahallinnon kotoutumiskoulutusten omakielisenä esimoduulina. Jakson alkuperäisistä tavoitteista työhallinnon ulkopuolisten omaehtoisten opintopolkujen toteutuminen jäi vaatimattomalle tasolle.

Orientaatiojaksojen osallistujista oli töissä 11,7 %, noin 3 prosenttiyksikköä verrokkia enemmän. Työllistymisprosentit heittelivät voimakkaasti pilotointikauden aikana, kevään 2017 ryhmien (N=57) työllistymisprosentti oli 17,9 kun syksyn (N=45) oli 6,7.

Jaksojen osallistujien työllistymisprosenttiin eri vuodenaikoina vaikuttivat kotoutumiskoulutuksiin nopea ohjaaminen, jaksoille ohjattujen asiakkaiden taustat sekä palveluntuottaja. Työllistymistuloksia silmällä pitäen jatkossa tulisi keskittyä työnhakurauhan antamiseen opiskelijoille, asiakaskriteerien tarkentamiseen sekä palveluntuottajien selkeään ohjeistamiseen.

Jaksojen osallistujien työllistymisprosenttiin eri vuodenaikoina vaikuttivat kotoutumiskoulutuksiin nopea ohjaaminen, jaksoille ohjattujen asiakkaiden taustat sekä palvelun tuottaja.

Työllistymisten määrien lisäksi voidaan tarkastella niiden laatua. Orientaatiojaksojen työllistyneet sijoittuivat useimmiten tietotyöhön verrattuna verrokkiryhmän suoritaviin töihin sijoittuneisiin. Orientaatiojaksojen työllistyneistä noin 70 % työllistyi Ura-rekisteriin kirjattujen nimikkeiden mukaan tietotyöhön. Nimikkeiden perusteella suurimmat työllistäjät löytyivät tekniikan- ja kaupan-aloilta. Verrokkiryhmän työllistyneistä noin 26 % työllistyi tietotyöhön.

Taustamuuttujien vaikutus työllistymisen riskiin

Nopean työllistymisen orientaatiojakson vaikuttavuutta työllistymisen näkökulmasta voidaan tarkastella tarkemmin vakioimalla jaksolle osallistuneiden taustamuuttujia

kuten ikä, sukupuoli, työkokemus, koulutusaste sekä palvelulinja TE-toimistossa. Taustojen vakioimisella voidaan poistaa asiakkaiden palveluun valikoitumisen vaikutusta ja saada esille palvelun itsenäistä vaikutusta työllistymiseen. Asiakkaan työllistymismotivaatio on tärkeä työllistymiseen vaikuttava tekijä. Motivaatio oli keskeinen ohjauksiteeri palveluun ohjaamisessa. Vakioinnilla ei kuitenkaan voida poistaa motivaation vaikutusta.

Taulukossa 3 vertaillaan englanninkielisten asiakkaiden työllistymisriskiä orientaatiojaksolle osallistumisen ja muiden taustamuuttujien mukaan. Taulukossa huomioidaan eri muuttujien itsenäinen riski sekä riski, kun huomioidaan kaikki muuttujat samanaikaisesti. Tilastollisessa mallintamisessa on hyödynnetty logistista regressioanalyysiä, joka antaa tulokseksi muuttujien välisen suhteellisen riskin (odds ratio).

TAULUKKO 3. Englanninkielisten asiakkaiden suhteellinen työllistymisriski taustatekijöittäin ja yhteisvaikutus

	Ikävakioitu riski OR (CI)	Riski yhteisvaikutuksella OR (CI)
OSALLISTUMINEN ORIENT. JAKSOLLE		
Ei osallistunut	1	1
Osallistui	1,53 (0,78–3,04)	2,27 (0,95–5,37)
IKÄ KASVAA		
0,99 (0,95–1,04)		0,96 (0,90–1,02)
SUKUPUOLI		
Nainen	1	1
Mies	1,73 (0,93–3,27)	3,14 (1,28–7,67)*
TYÖKOKEMUS		
< 1 v.	1*	1
1–5 v.	8,47 (1,05–68,46)*	8,48 (0,94–77,01)
> 5 v.	14,36 (1,79–115,06)*	13,68 (1,49–125,68)*
KOULUTUSASTE		
Perus	1	1
Keski	1,47 (0,43–5,05)	0,63 (0,13–3,20)
Korkea	1,55 (0,51–4,67)	0,38 (0,09–1,72)
PALVELULINJA TE-TOIMISTOSSA		
Palvelulinja 1	1**	1
Palvelulinja 2	0,34 (0,18–0,66)***	0,33 (0,14–0,81)*
Palvelulinja 3	0	0

Tulokset logistisella regressiolla, odds ratio (OR) ja 95 % luottamusväli (CI) p-arvot: *p<0,05, **p<0,01, ***p<0,001

Orientaatiojakso näyttäytyy asiakkaiden työllistymisen kannalta vaikuttavana palveluna, kun huomioidaan asiakkaan taustamuuttujat.

Muuttujien itsenäistä vaikutusta tarkasteltaessa huomataan, että työllistymiseen itsenäisesti yhteydessä olevia tekijöitä ovat orientaatiojaksolle osallistuminen, mies-sukupuoli, pitkä työkokemus, koulutus sekä palvelulinja yhden asiakkuus. Tilastollisesti merkitseviä yhteyksiä ovat pitkä työkokemus ja palvelulinja yhden asiakkuus.

Muuttujien yhteisvaikutusta asiakkaan työllistymisen riskiin tarkasteltaessa yksittäisten muuttujien vaikutukset muuttuvat hieman. Orientaatiojaksolle osallistumisen vaikutus voimistui huomattavasti. Jaksolle osallistuneiden riski työllistyä on noin

2,27-kertainen verrattuna ei osallistuneisiin. Riskiluvun tilastollinen merkitsevyys on 0,064, tarkoittaen että on 6,4 % mahdollisuus havaitun eron aiheutumiseen sattuman tuloksena. Orientaatiojakso näyttäytyy asiakkaiden työllistymisen kannalta vaikuttavana palveluna, kun huomioidaan asiakkaan taustamuuttujat.

Muita työllistymiseen yhteydessä olevia muuttujia olivat miessukupuoli, pitkä työkokemus sekä palvelulinja yhden asiakkuus. Miesten suurempaan riskiin työllistyä voivat vaikuttaa työnantajien rekrytointipreferenssit sekä lastenhoitovastuun jakautuminen perheessä. Pitkän työkokemuksen voimakas yhteys työllistymisriskiin voidaan tulkita niin, että työnantajille maahanmuuttajaa rekrytoitaessa työkokemuksen merkitys oli tutkintoa huomattavasti suurempi. Palvelulinja yhden, eli työnvälityksen palvelulinjan asiakkaiden suuri riski työllistyä oli yhteydessä TE-toimiston onnistuneeseen asiakassegmentointiin. Toisaalta palvelu työllisti erinomaisesti asiakkaita osaamisen kehittämisen palvelulinjalta.

Koulutusasteen vaikutus työllistymiseen on epäselvä. Aineistossa on viitteitä siihen, että asiakkaat työllistyvät herkemmin niin sanottuihin sisääntuloammatteihin ja enemmän koulutusta saaneet tarvitsevat usein kielikoulutusta työllistyäkseen omalle alalleen. Asiakkaiden suhteellisesti vähäinen määrä aineistossa vaikuttaa negatiivisesti tilastollisesti vahvojen johtopäätöksien tekemiseen.

Kustannusvaikuttavuus

Englanninkielisten nopean työllistymisen orientaatiojaksojen kustannusvaikuttavuutta voidaan arvioida ryhmätasolla karkeasti laskemalla palvelun työhallinnon laskennalliset kulut jaksosta sekä laskennalliset säästöt, mikäli

työllistynyt opiskelija olisi muutoin jatkanut kotoutumiskoulutukseen.

Palvelun laskennallinen kulu pilotointiaikana oli 10 000 € ryhmää kohden, kun ryhmässä oli 20 opiskelijaa. Tämän lisäksi maksettiin palveluntuottajalle 2000 € tulosperusteista palkkiota työllistynyttä kohden. Palvelusta aiheutuva säästö olisi jokaista kotoutumiskoulutuksen väliin jättävää asiakasta kohden noin 10 000 € koulutuskustannuksina sekä 8 100 € työttömyysetuuksina. Näillä summilla orientaatiojaksolta tulisi työllistyä noin 0,84 henkeä yli verrokkiryhmän, jotta palvelu olisi työhallinnon näkökulmasta kustannusneutraali. Tämä oli vuonna 2017 noin 13 % jakson opiskelijoista. Laskelmassa ei huomioida työllistyneen asiakkaan verokertymiä, jotka olisivat julkisen talouden näkökulmasta tuottoa.

Kaikissa luennoissa ja ohjaustilanteissa keskustelulle oli varattu riittävästi aikaa niin, että opiskelijat saivat vastauksia heitä askarruttaviin kysymyksiin.

7.4 Palveluntuottajien kokemukset orientaatiojaksoista

7.4.1 Perusryhmien palveluntuottajan kokemukset

Arabian-, darin ja venäjänkielisten orientaatiojaksot tuotti koko hankkeen ajan yksi palveluntuottaja. Palveluntuottajan palautteen mukaan ensimmäisten toteutusten aikana (syksyllä 2016) toteutettu oppilaitoksen sisäinen kehitystyö sujuvoitti järjestelyjä jälkimmäisten toteutusten kohdalla. Palveluntuottajan mukaan vertaisohjaajat pystyivät huomioimaan ryhmien tiedontarpeet ja räätälöimään koulutuksen sisältöjä niiden mukaan. Orientaatiojaksojen vertaisohjaajat saivat perehdytyksen tehtävään ja lisäksi he saivat oppilaitoksessa kehitettyjä oppimateriaaleja. Vertaisohjaajat tekivät myös yhteistyötä ja vaihtoivat tietoja ja kokemuksia keskenään.

Vertaisohjaajat kävivät koulutuksen sisältöjä läpi opiskelijoiden kanssa jaksojen alussa ja keräsivät heidän kysymyksiään. Luento- ja ryhmäohjausten sisältöjä ja näkökulmia aiheisiin muokattiin opiskelijoiden toivomusten mukaan. Opiskelijat saivat luento- ja ohjaustilanteissa kirjallista materiaalia sekä tutustuivat erilaisiin tietolähteisiin ja palveluihin verkossa. Toimintatapa luento- ja ohjaustilanteissa on ollut vuorovaikutteinen ja opiskelijoita osallistamiseen kannustava. Kaikissa luennoissa ja ohjaustilanteissa keskustelulle oli varattu riittävästi aikaa niin, että opiskelijat saivat vastauksia heitä askarruttaviin kysymyksiin. Opiskelijoiden toivomuksesta käytiin läpi myös erilaisten lomakkeiden täyttämistä



ja sähköisen asioinnin käytäntöjä. Sisältöjen räätälöintiin vaikutti ryhmien opiskelijoiden koulutustaso, minkä lisäksi vaihtelua painotuksissa oli myös kieliryhmien välillä.

Eräs orientaatiojakson tärkeä tehtävä oli perusryhmi- en palveluntuottajan kokemuksen mukaan oikaista virheellisiä käsityksiä, joita oli ehtinyt syntyä vertaistiedon varassa toimittaessa. Jakson aikana saatu tieto valmisti opiskelijaa itsenäiseen ja aktiiviseen toimintaan uudessa kotimaassa. Opetus perustui pääosin sille, että kerättiin kysymyksiä opiskelijoilta ja opeteltiin itsenäistä tiedonhaku kysymysten kautta. Lisäksi orientaatiojaksoilla opeteltiin suhtautumaan kriittisesti tietoon ja lähteisiin.

Perusryhmien palveluntuottajan palautteen mukaan tulisi huomioida, että orientaatiojakso on prosessi. Vaikka moni kokisi jakson aluksi olevansa TE-toimiston pakottamana palvelussa, motivaatio oppimiseen ja koulutuksen sisältöihin löytyi usein orientaatiojakson aikana, kun huomattiin, että jaksosta oli hyötyä. Darinkielisen orientaatiojakson osalta huomautettiin, että asiat saattavat olla koulutetuil-

lekin osallistujilla niin vaikeita, että tarvitaan paljon ker- tausta. Opiskelijat saattoivat osata kysyä kysymyksiä tai kommentoida vasta orientaatiojakson loppupuolella. Myös koko kotoutumisprosessin avaaminen opiskelijoille oli palveluntuottajan näkemyksen mukaan ensisijaisen tärkeää.

Palveluntuottajan mukaan perusryhmien opiskelijat toivoivat perusteellisempaa tietoa sosiaali- ja terveyspalveluista. Arabiankielisillä orientaatiojaksoilla oleskelulupien jatko, perheiden yhdistäminen, kansalaisuuden haku ja myöntämisen ehdot koettiin myös tärkeiksi aiheiksi. Venäjänkielisissä ryhmissä sen sijaan työelämä tulisi palveluntuottajan mukaan pitää koko ajan pinnalla. Opiskelijoiden opiskelutaitojen kehittäminen oli myös seikka, johon tulisi kiinnittää huomiota. Palveluntuottajan mukaan opiskelijat saivat tarvittaessa lisäopastusta esimerkiksi tietotekniikan käytössä.

Suomen kielen osalta sisällöt rakennettiin ensimmäisiltä jaksoilta saatujen kokemusten ja palautteen pohjalta. Opiskelijoille kerrottiin jakson alussa tulkin välityksellä, että lyhyen koulutuksen aikana tutustutaan suomen kielen opiskeluun ja orientoidutaan siihen. Orientaatiojakson aikana opiskelijat tutustuivat myös verkko-materiaaleihin, joiden avulla he voivat itsenäisesti harjoitella ja kehittää kielitaitoaan. Paremmin suomea osaaville opiskelijoille annettiin yksilöllisiä oppimistehtäviä.

Eri jaksojen opiskelijoilla oli hieman toisistaan poikkeavia ohjauksen tarpeita, joista keskusteltiin säännöllisesti myös vastuukouluttajan kanssa. Jaksoilla hyödynnettiin vertaisohjaajien kulttuurituntemusta ja työskentelyä maahanmuuttajien kotoutumisen parissa. Lähtökohteisesti vertaisohjaajat kokivat, että henkilökohtaiselle ohjaukselle varattu aika oli liian lyhyt ja että opiskelijat tarvitsisivat ohjausta enemmän kuin orientaatiojakson aikana oli mahdollista antaa. Erityisesti arabiankieliset naiset halusivat avautua henkilökohtaisessa ohjauksessa. He halusivat myös tietää enemmän omista ja lasten oikeuksista. Ohjauksen osalta täytyi antaa aikaa taustojen ja menneisyyden läpikäyntiin ennen kuin voitiin puhua tulevaisuudesta. Arabiankieliset miehet puolestaan avautuivat traumaista ja keskittymiskyvyn puutteesta.

Vaikka orientaatiojaksojen ohjaajat ja opettajat pystyivät eriyttämään opetusta opiskelijoiden tarpeiden ja osaamisen mukaan, palveluntuottajan palautteen mukaan ryhmiä muodostettaessa olisi kuitenkin tärkeää huomioida opiskelijoiden koulutustaso ja maassaoloaika. Erityisesti kansainvälistä suojelua saaneilla maassaoloaika oli voinut venähtää ennen jakson aloittamista.



7.4.2 Nopean työllistymisen orientaatiojaksojen palveluntuottajien kokemukset

Palveluntuottajat olivat sitä mieltä, että nopean työllistymisen orientaatiojakson opiskelijoilla oli suuri motivaatio työllistyä. Myös nopean työllistymisen orientaatiojaksoja räätälöitiin vahvasti ryhmäkohtaisesti osallistujien toiveiden ja tarpeiden pohjalta. Esimerkiksi laadukkaiden työnhakuasiakirjoihin ja suomalaisen työnhaun ja työhaastattelujen harjoitteluun käytettiin runsaasti aikaa opiskelijoiden toiveiden mukaisesti. Lisäksi palveluntuottajat toteuttivat räätälöintiä yksilöllisillä tehtävillä.

Sisältöjen osalta palveluntuottajien kokemus oli, että sitä oli liikaa verrattuna palvelun keston. Nopean työllistymisen orientaatiojaksoilla työnhaku, työllistymisen edistäminen ja suomalainen työelämä ovat keskiössä, jolloin muille sisällöille (kieli, yhteiskuntatietous, ohjaus, vierailut) ei tuntunut jäävän tarpeeksi aikaa. Näkemykset palvelun sisällöstä orientaatiojakson pituuteen verrattuna olivat ristiriidassa opiskelijoiden kokemusten kanssa.

Sisällön osalta järjestyhteistyön rooli jäi aiottua pienemmäksi, sillä pääkaupunkiseudulla toimivista maahanmuuttajajärjestöistä ei juurikaan päästy paikalle esittelemään toimintaa. Yleisin syy tähän oli järjestöjen resurssipula. Myöskään tutkinnon tunnustamis- ja rinnastamisprosesseja ei juurikaan laitettu orientaatiojakson aikana vireille, vaikka se olisi ollut mahdollista. Tutkinnon rinnastaminen ei osoittautunut nopean työllistymisen esteeksi.

Eräs haaste kielen osalta oli joidenkin opiskelijoiden hyvin vahva näkemys siitä, että he eivät tule työllistymään ilman suomen kielen taitoa. Toisaalta osa opiskelijoista ei ollut kiinnostuneita kielen oppimisesta, sillä he eivät olleet asettautumassa Suomeen pysyvästi. Kokemusten perusteella palveluntuottajat olivat yhtä mieltä siitä, että kieliopetuksen osuutta tulisi orientaatiojaksolla kohdentaa työnhakusanastoon, kielen oppimisen orientoitumiseen sekä omatoimisen kielenopiskelun rohkaisuun.

Vertaistuki osoittautui nopean työllistymisen orientaatiojaksoilla tärkeäksi elementiksi ja sitä syntyi koulutusryhmissä luonnostaan opiskelijoiden saadessa tukea toisis-

taan koulutuksen aikana. Myös kouluttajat kannustivat opiskelijoita verkostoitumaan keskenään erilaisia ryhmätyömenetelmiä käyttäen sekä ryhmäviestintävälineillä.

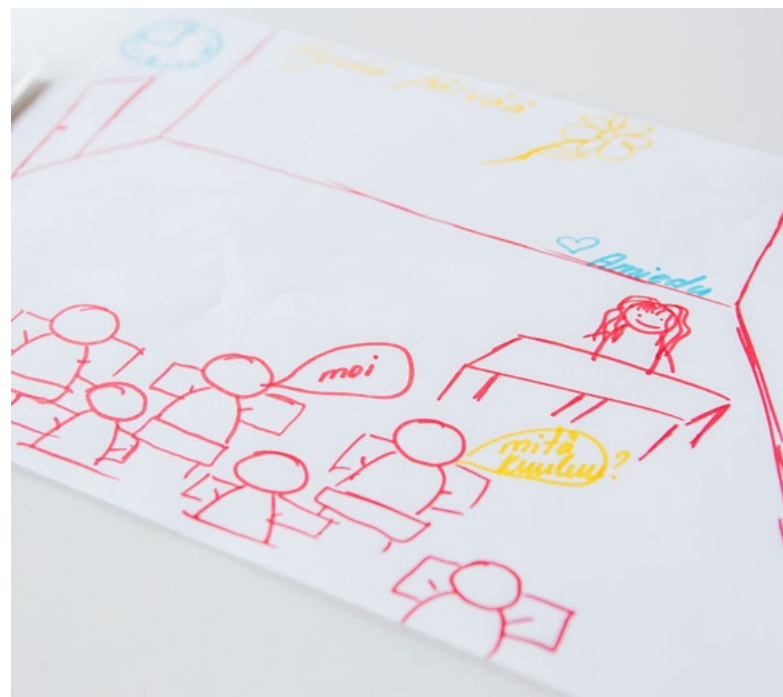
Vaikka asiakasohjaus kokonaisuudessaan koettiin kohtuullisen onnistuneeksi, nopean työllistymisen orientaatiojaksoille ohjattiin henkilöitä, joilla ei ollut edellytyksiä työllistyä nopeasti. Nämä olivat henkilöitä, joilla ei ollut juurikaan työkokemusta valmistumisen jälkeen tai joiden työllistymismahdollisuudet vaativat pidemmän polun ja suomen kielen taidon (esimerkiksi lääkärit ja opettajat).

Palveluntuottajien kokemusten mukaan työn saanti vaikuttaa suuresti motivaatioon asettautua Suomeen ja opetella suomea. Erityisesti jos henkilöllä ei ole lapsia, hän saattaa tehdä päätöksen vaihtaa maata kohtuullisen nopeasti, jos työtä ei löydy. Sen sijaan perheet, joissa on lapsia, haluavat usein jäädä Suomeen lasten koulutuksen takia. Heillä on myös suuri motivaatio oppia kieltä.

Palveluntuottajat kokivat, että asiakkaat ohjattiin liian nopeasti kotoutumiskoulutukseen ja että

ohjausta muualle kuin kotoutumiskoulutukseen tulisi kehittää. Palveluntuottajien mielestä TE-toimistolle tulisi viestiä selkeästi, ettei nopean työllistymisen ryhmään osallistuvia ole kiire poluttaa jakson jälkeen jatkopalveluihin vaan heille tulisi antaa aikaa työllistyä. Tähän kiinnitettiin huomiota keväällä 2018. Palveluntuottajien kans-

Palveluntuottajien mielestä TE-toimistolle tulisi viestiä selkeästi, ettei nopean työllistymisen ryhmään osallistuvia ole kiire poluttaa jakson jälkeen jatkopalveluihin vaan heille tulisi antaa aikaa työllistyä.



sa sovittiin, että Koulutusporttiin ja opiskelija-arvioihin kirjoitetaan selkeästi, hakeeko asiakas ensisijaisesti töitä vai haluaako hän osallistua kotoutumiskoulutukseen. TE-toimiston asiantuntijoita on ohjeistettu, että työtä hakeville asiakkaille tulisi antaa orientaatiojakson jälkeen kolmen kuukauden työnhakurauha, jonka aikana heitä ei ohjata jatkopalveluihin.

7.5 TE-toimiston asiantuntijoiden näkemykset orientaatiojaksosta

Töihin Suomeen –hanke toteutti toukokuussa 2017 asiantuntijoille suunnatun kyselyn koskien orientaatiojaksoja. Kyselyn tarkoituksen oli selvittää asiantuntijoiden näkemyksiä palvelun käyttökelpoisuudesta, sisällöistä ja hyödyistä sekä palveluun ohjauksesta. Kysely lähetettiin Uudenmaan TE-toimiston kotoutumisasiantuntijoille, psykologeille ja esimiehille. Vastauksia tuli 28 asiantuntijalta eri puolelta Uuttamaata.

Vastaajat arvioivat orientaatiojakson olevan tarpeellinen palvelu TE-toimiston palveluvalikoimassa.

Vastaajat arvioivat orientaatiojakson olevan tarpeellinen palvelu TE-toimiston palveluvalikoimassa. Palvelun tarpeellisuutta perusteltiin positiivisella asiakaspalautteella. Asiakkaat ovat kommentoineet palvelun olevan hyödyllinen vasta Suomeen tulleelle henkilölle ja palautteen mukaan asiakkaan on palvelun jälkeen helpompi päättää tulevaisuuden tavoitteista. Orientaatiojakso nähtiin myös hyvänä palveluna, jonne voi mennä ennen kotoutumiskoulutuksen alkua. Toisaalta orientaatiojakson katsottiin toimivan mahdollisesti paremmin vastaanottokeskusvaiheessa, ennen TE-toimiston asiakkuutta.

Vastaajat, jotka ovat ohjanneet asiakkaitaan palveluun, kokivat, että orientaatiojaksoille ilmoittaminen on pääosin mutkatonta. Vastaajat, jotka eivät ole ohjanneet asiakkaista jaksoille, antoivat keskimäärin negatiivisempia arvioita palveluun ilmoittamisen helppoudesta. Palveluun ohjanneet asiantuntijat kokivat myös, että he tietävät tarpeeksi sekä orientaatiojaksosta että asiakkaastaan kun he ilmoittavat asiakkaan orientaatiojaksolle. Asiantuntijat, jotka eivät ole ohjanneet asiakkaita orientaatiojak-

solle, arvioivat oman tietämyksensä huonommaksi. Tästä voidaan päätellä, että tietoisuus orientaatiojaksosta ei ole vielä levinnyt kaikille asiantuntijoille, ainakaan riittävästi.

Asiantuntijat arvioivat, että tärkeimpiä syitä ohjata asiakas palveluun ovat:

- perustiedon antaminen Suomesta, hänelle kuuluvista viranomaispalveluista sekä koulutus- ja työmahdollisuuksista
- asiakkaiden omatoimisen kotoutumisen edistäminen
- nopea palveluun pääsy, jotta asiakas ei passiroidu
- nopeampi polku työelämään

Asiantuntijat arvioivat, että asiakkaat hyötyvät vahvasti omakielisestä palvelusta, mutta toisaalta erään kommentin mukaan tiedot olisi saatavilla omakielisesti myös muita kanavia pitkin. Toisaalta avovastauksissa tuli ilmi myös se, että orientaatiojakso auttaa asiakkaita sisäistämään tiedon eri tavalla kuin jos he lukisivat tiedon itsenäisesti ja että orientaatiojakson käyneet asiakkaat ovat oivaltaneet ja sisäistäneet saamansa tiedon eri tavalla kuin, jos tieto olisi saatu esimerkiksi kirjallisena. Jatkopolkujen osalta kritisoitiin sitä, että kotoutumiskoulutuksen jälkeiset jatkosuositukset saattavat joskus olla asiakkaan nykyisessä tilanteessa (ennen noin vuoden mittaista kotoutumiskoulutusta) liian pitkälle meneviä.

Asiantuntijat arvioivat asiakkailta tulleen palautteen kaikkiaan positiiviseksi. Myös asiakkaiden tietämys viranomais- ja järjestöpalveluista koettiin parantuneen. Asiakkaiden työelämää ja työllistymistä koskevat arviot olivat kohtuullisen hyviä ja nopean työllistymisen ryhmän työllistymisen mahdollisuudet arviointiin kohtuullisen realistiseksi orientaatiojakson jälkeen. Heikoimmat arviot vastaajat antoivat koskien asiakkaiden mahdollisuuksia löytää uusia kotoutumista edistäviä palveluita.

Avovastauksista kävi ilmi, etteivät asiantuntijat välttämättä pysty seuraamaan asiakkaan tilannetta tarpeeksi hyvin orientaatiojakson jälkeen, jolloin jakson hyötyjen arvioiminen voi olla hankalaa. Asiakkaat kokivat, että he voivat itse päättää omista valinnoistaan, kun heillä on tietoa siitä, mihin valinnat perustuvat. Asiantuntijoiden mukaan orientaatiojakso oli helpottanut jatkotyötä TE-toimistossa. ●

8. Orientaatiojakson kehittäminen

8.1 Muutokset orientaatiojaksojen sisällöissä pilotointikaudella

Orientaatiojaksoja kehitettiin yhteistyössä palveluntuottajan kanssa asiakkailta saadun palautteen perusteella pilotointikauden aikana. Tavoitteena oli jatkuva kehä kerätyn asiakaspalautteen ja jakson kehittämisen välillä. Kehittämistyötä tehtiin säännöllisesti hankkeen, palveluntuottajan, Uudenmaan ELY-keskuksen kotoutumiskoulutuksen hankkijan sekä TE-toimiston koulutusyksikön vastuuvirkailijan keskinäisissä palaverissa, työpajoissa sekä etäyhteyksin. Jaksoilla tehtiin pilotointikauden aikana muutoksia liittyen asiakasohjausprosessiin, järjestämistapaan ja sisältöihin. Asiakasohjausprosessia tehostettiin ja kriteerejä tarkennettiin mm. kielitaitovaatimusten, maassaoloajan ja työllistymisedellytysten osalta. Jaksoon alun perin määritellyistä seurantapäivistä varsinaisen jakson jälkeen luovuttiin.

Suomen kielen opetuksen luonnetta muutettiin systemaattisen kielenalkeiden opettamisesta erilaisten perussanastojen kuten työnhakusanaston opettamiseen sekä omatoimisen kielenoppimisen mahdollisuuksista kertomiseen. Muutosta perustelivat toisaalta asiakkaiden ohjautuminen pääosin kielenopiskeluun keskittyviin jatko-opintoihin ja toisaalta jakson lyhyt kesto.

Jakson sisältöjä tarkennettiin ja sovittiin sisältöjen systemaattisesta räätälöinnistä kieliryhmittäin ja osallistujaprofileittain. Lisäksi sovittiin opiskelijoiden tietotarpeiden kartoituksesta henkilökohtaisten opintosuunnitelmien laatimisen yhteydessä. Jaksoille asetettiin vierailutavoitteeksi vähintään yksi vierailu viikossa. Tämän lisäksi järjestettiin jaksoille puhujavierailuja ajan säästämiseksi.

Jaksoja kehitettiin yhteistyössä palveluntuottajan kanssa asiakkailta saadun palautteen perusteella pilotointikauden aikana. Tavoitteena oli jatkuva kehä kerätyn asiakaspalautteen ja jakson kehittämisen välillä.

Perusrhmien vertaisohjaajien vaatimuksia tarkennettiin kilpailutuksessa asetetuista. Alkuperäisten kriteerien mukaisia henkilöitä on pääkaupunkiseudun työmarkkinoilla vähän ja se asetti rajoitteita jaksojen järjestämiselle. Vertaisohjaajilta edellytetään aikaisempaa enemmän työkokemusta, mutta vähemmän kotoutumista tukevasta toiminnasta. Vertaisohjaajilta vaaditaan myös vahvaa suomen kielen taitoa.

Nopean työllistymisen ryhmissä painotettiin enemmän työnhakusisältöjä yhteiskuntaorientaation sijaan lupavien työllistymistuloksien sekä osallistujien tiedonhaku- taitojen vuoksi. Ryhmien työhaun tukemiseksi kokeiltiin myös keväällä 2018 palvelun jälkeen kokoontuvia vapaaehtoisia ammattialakohtaisia työnhakuryhmiä. Tavoitteen

na oli tukea työnhaun motivaatiota ja työnhakua henkilökohtaisella valmennuksella ja vertaistuellalla. Tämän lisäksi sovittiin TE-toimiston kanssa työmarkkinoille suuntaavien asiakkaiden työnhaun rauhoittamisesta jatkopalveluihin ohjaamiselta.

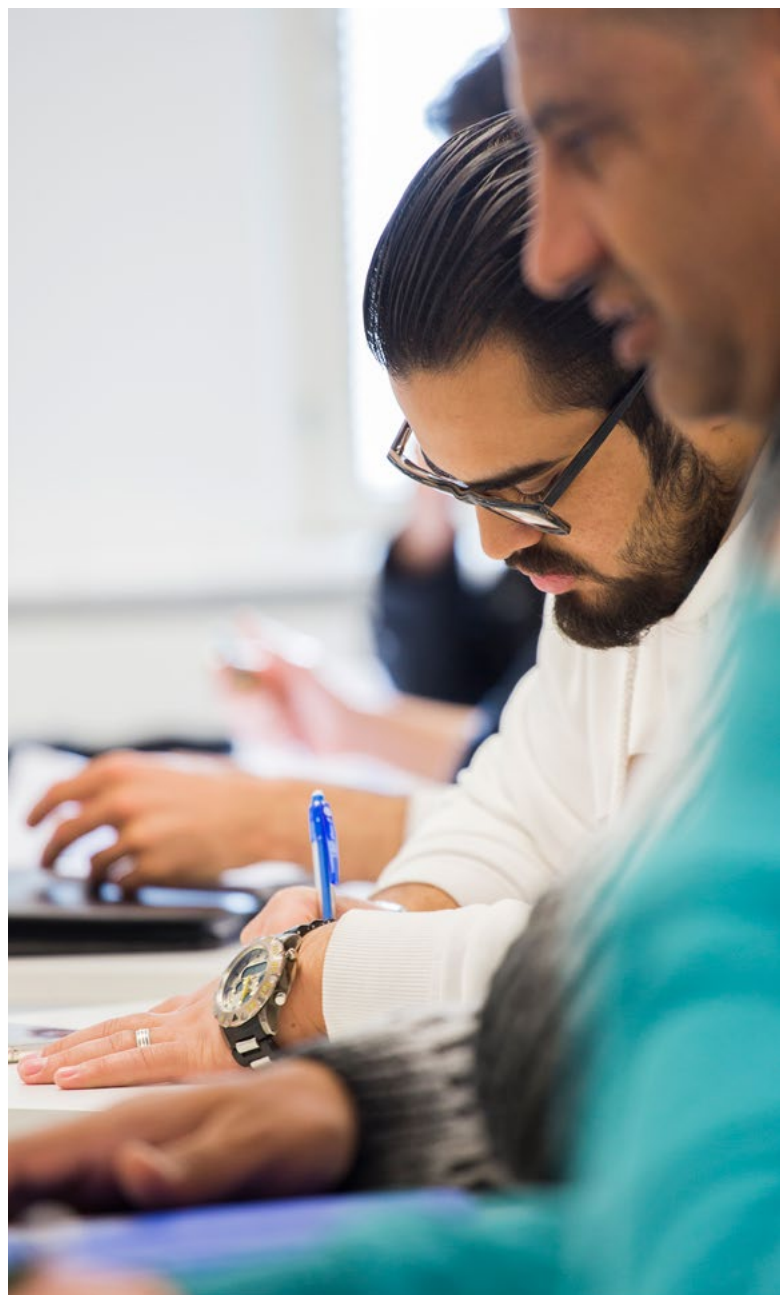
Palvelutuottajille pidettiin pilotoinnin loppuvaiheessa työpajat perusryhmien ja nopean työllistymisen ryhmien palvelutuottajille. Työpajojen tavoitteena oli yhdessä opettajien ja vastuuhenkilöiden kanssa pohtia jaksoilla hyviksi osoittautuneita ja asiakkaiden kiinnostusta herättäneitä sisältöjä ja kirjata ne ylös. Palveluntuottajien työpajojen sekä asiakasraadeissa kerättyjen tiedon tarpeiden pohjalta laadittiin päivitetty versio jaksojen sisällöistä palvelukuvaukseen.

8.2 Orientaatiojakson juurruttaminen

Orientaatiojaksojen pilotoinnin aikana saatujen kokemusten pohjalta sen sisältöjä hyödynnetään tulevaisuudessa kotoutumiskoulutuksissa Uudellamaalla. Perusryhmien osalta omakieliset sisällöt tullaan hyödyntämään osana kotoutumiskoulutuksen suurempaa kokonaisuutta. Erilistä omakielistä palvelua ei ole nähty tarkoituksenmukaiseksi jatkopolkujen samanlaisuuden takia ja tämän aiheuttaman ylimääräisen ohjaustyön vuoksi. Keväällä 2018 käynnissä olleessa pääkaupunkiseudun kotoutumiskoulutuksen kilpailutuksessa edellytettiin palveluntuottajien järjestävän omakielistä yhteiskuntaorientaatiota palvelun alkuvaiheessa valikoiduille kieliryhmille.

Nopean työllistymisen ryhmät jatkavat lupaavien työllistymistulosten pohjalta pilotoitun kaltaisella mallilla TE-toimiston palveluvalikoimassa. Nopean työllistymisen ryhmien juurruttamisen tueksi järjestettiin keväällä 2018 Uudenmaan TE-toimiston asiantuntijoille teemaseminaari kansainvälisten osaajien nopeasta työllistymisestä. Palvelun tuotteistamista kehitetään. Osana tuotteistamispyrkimyksiä palvelulle valittiin uudeksi englanninkieliseksi markkinointinimeksi "Fast path". ●

Orientaatiojaksojen pilotoinnin aikana saatujen kokemusten pohjalta sen sisältöjä hyödynnetään tulevaisuudessa kotoutumiskoulutuksissa Uudellamaalla.



9. Johtopäätökset ja suositukset

Toiminnan relevanssi

Orientaatiojakson rooli kotoutumisen palvelujärjestelmässä oli kahtalainen. Koska perusryhmien opiskelijat jatkoivat usein kotoutumiskoulutukseen, orientaatiojakso toimi eräänlaisena kotoutumiskoulutuksen esimoduulina, jossa perustietoa annettiin omalla kielellä. Toisaalta orientaatiojaksolla oli rooli kotoutumiskoulutuksen korvaajana. Osa nopean työllistymisen orientaatiojakson opiskelijoista työllistyi tai jatkoi omaehtoiseen koulutukseen, jolloin viiden viikon orientaatiojakso korvasi kotoutumiskoulutuksen.

Orientaatiojakso tarjosi alkuvaiheen kotoutujalle palvelua nopealla aikajänteellä ja ilman pitkiä odotusaikoja. Palvelun kesto alitti suurimmaksi osaksi kotoutumiskoulutuksen odotusajan keston. Näin orientaatiojakso toimi odotusajan palveluna ilman, että se vaikutti kotoutumisprosessin kokonaiskesto. Työhallinnon kannalta orientaatiojakso lisäsi palvelutarjontaa ja toimi mahdollisuutena tarjota asiakkaalle palvelua nopeasti.

Työhallinnon palvelut koostuvat perinteisesti työnhakijoiden inhimillisen pääoman kasvattamisesta esimerkiksi kielen opiskelun, työnhakuvalmiuksien kehittämisen tai ammattiosaamisen kehittämisen palveluilla. Orientaatiojakson keskittyminen opiskelijoiden kulttuurisen ja sosiaalisen pääoman kasvattamiseen näyttäisi tuoneen lisäarvoa erityisesti alkuvaiheen maahanmuuttajille. Tässä mielessä koulutus on tuonut uudenlaisen vaihtoehdon palveluvalikoimaan.

Hyvin erilaisista yhteiskunnista tulevat, usein kansainvälisen suojelun perusteella oleskeluluvan saaneet opiskelijat hyötyivät orientaatiojaksoista eniten. Arabian sekä

darin ja farsin kieliset orientaatiojaksot koostuivat pääosin turvapaikkaprosessin kautta oleskeluluvan saaneista opiskelijoista, jotka olivat asuneet Suomessa jo pariin vuotta odottaessaan oleskelulupapäätöstä ja ennen TE-toimiston asiakkuutta. On selvää, että yhteiskunta- ja kulttuuritietouden antaminen mahdollisimman aikaisessa vaiheessa on hyödyllistä, jotta maahanmuuttaja ymmärtää suomalaisen yhteiskunnan ja palvelujärjestelmän perusasiat. Tästä syystä on syytä pohtia, onko yhteiskuntatietouden opettaminen ja omakielisen orientoitumisen mahdollistaminen juuri työhallinnon tehtävä ja voisiko oleskeluluvan odotusaikaa hyödyntää tämän kaltaisen palvelun antamiseen.

Orientaatiojaksoja pilotoitiin Töihin Suomeen -hankkeessa luodun mallin muodossa ainoastaan Uudellamaalla. Jotta palvelua voitaisiin tarjota nopealla syklillä ilman pitkiä odotusaikoja, asiakasmäärien tulee olla tarpeeksi suuria. Tämä toteutui Uudellamaalla ainoastaan kolmessa kieliryhmässä: arabia, venäjä ja englantia. Muualla Suomessa työhallinnon toteuttamaa yhteiskuntaorientaatiota on järjestetty lähinnä tulkin välityksellä. Olisi tärkeää, että omakielisten vertaisohjaajien toteuttamaa yhteiskuntaorientaatiota olisi tarjolla valtakunnallisesti mahdollisimman monella kielellä riippumatta siitä, missä maahanmuuttaja asuu. Lyhyiden omakielisten palveluiden järjestäminen tuo kuitenkin ongelmia, sillä asiakasmäärät ovat muualla Suomessa merkittävästi pienempiä kuin Uudellamaalla. Tämä vaatisi uudenlaisia toteutustapoja ja etäyhteyksien hyödyntämistä. Jos omakielistä orientaatiota tarjotaan vain pienellä alueella ja vain muutamalle kieliryhmälle, palvelu voidaan nähdä eriarvoistavana, ellei se perustu erityiseen tarpeeseen.

SUOSITUS 1. Työhallinnon palvelujärjestelmässä tulee jatkossakin olla tarjolla lyhyt, nopeaan työllistymiseen tähtäävä ja perustietoa tarjoava palvelu uusille maahanmuuttajille, jotka eivät välttämättä halua osallistua kotoutumiskoulutukseen. Maahanmuuttaja-asiakkaiden palvelutarpeet ja työllistymismahdollisuudet pian maahan tulon jälkeen vaihtelevat suuresti. Kotoutumiskoulutus saattaa joissakin tapauksissa lukita henkilön vuoden mittaiseen palveluun ja näin ollen pitkittää asiakkaan työllistymistä, mikäli tällä on mahdollisuudet ja motivaatio työllistyä ilman suomen kielen taitoa. Näille asiakkaille lyhyt yhteiskuntaorientaatiota, suomalaisen työelämän ja työllistymisen perusasioita käsittelevä palvelu on hyvä vaihtoehto pitkälle kotoutumiskoulutukselle ja sitä tulisi olla saatavilla valtakunnallisesti.

SUOSITUS 2. Omakielistä yhteiskuntatietoutta tulee antaa mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Erityisesti kansainvälisen suojelun perusteella Suomesta oleskeluluvan saaneille henkilöille omakielisen tietouden saamisen merkitys on suuri. On selvää, että kun tieto saadaan omalla äidinkielellä tai asiakkaan ymmärtämällä kielellä, riski väärinkäsityksille pienenee. Vaikka kotoutumiskoulutukseen sisältyy myös yhteiskunta- ja kulttuuritietoutta, siellä nämä asiat käsitellään myöhäisessä vaiheessa suomeksi, jolloin riski väärinymmärrykselle on suuri. Pitkät turvapaikkaprosessit johtavat siihen, että työhallinnon tarjoamaa omakielistä yhteiskuntaorientaatiota tarjotaan pääasiassa suhteellisten pitkien maassaoiloaikojen jälkeen. Oleskeluluvan odotusaika tulisi voida hyödyntää entistä paremmin.

Palvelun toimeenpano

Orientaatiojakson kilpailutus oli aikaa vievä ja kohtuullisen raskas prosessi. Nykyinen hankintalaki mahdollistaa aiempaa laajemmat mahdollisuudet palvelujen suorahankinnalle. Orientaatiojakson kaltaisessa kokeilu- ja pilotointitoiminnassa suorahankinta tai kevennetty kilpailutus olisi ketterämpi keino testata uudenlaista palvelua. Kilpailutuksessa sovitut raamit palvelun toteutukselle estivät jotkut tarpeellisiksi havaitut kokeilut erilaisista toimintatavoista. Palvelua kehitettiin hankkeen aikana, mutta kilpailutus asetti esteitä vapaammille kokeiluille. Palveluun valikoitumisen satunnaistamisen mahdollistaminen olisi tärkeää nopean työllistymisen ryhmien vaikuttavuuden osoittamiseksi. Satunnaistamisella poistetaisiin palveluun valikoitumisen vaikutus.

Räätälöinnillä ja opetuksen eriyttämisellä oli suuri merkitys orientaatiojaksojen onnistumiselle asiakkaan näkökulmasta. Orientaatiojaksoja räätälöitiin kunkin ryhmän

toiveiden mukaan ja näin pystyttiin vastaamaan opiskelijoiden erilaisiin tarpeisiin, jotka vaihtelivat ryhmien välillä ja ryhmien sisällä suuresti. Vaikka kilpailutuksessa oli määritelty tietyt sisältöaiheet, mahdollisuus räätälöintiin säilytettiin. Hankkeen kokemuksen mukaan palvelun sisältö ei voi olla tiukasti rajattu ja liikkumavaraa räätälöinnin suhteen täytyy olla.

Orientaatiojaksoilla annettulla henkilökohtaisella ohjauksella oli merkittävä rooli sekä perusryhmissä että nopean työllistymisen ryhmissä.

Orientaatiojaksoilla annetulla henkilökohtaisella ohjauksella oli merkittävä rooli sekä perusryhmissä että nopean työllistymisen ryhmissä. Henkilökohtaisen ohjauksen avulla opiskelija hahmotti tulevaisuuden mahdollisuuksiaan ja toiveitaan sekä sai vastauksia sellaisiin kysymyksiin, joita hän ei halunnut käsitellä koko ryhmän läsnä ollessa. Orientaatiojaksolla saadun ohjauksen on voitu päätellä vähentäneen TE-toimiston asiantuntijoiden ohjaukseen ja neuvontaa käytettävää aikaa, kun palveluun ohjautuneet asiakkaat saivat ohjausta, neuvontaa ja monipuolista tietoa orientaatiojaksolla.

Sisällön suhteen verkostojen ja suhteiden rakentaminen oli nopean työllistymisen orientaatiojaksojen opiskelijoille selvästi tärkein asia. Tähän tarpeeseen orientaatiojakso ei täysin pystynyt vastaamaan. Yritysvierailut ja suorat kontaktit työelämään tulisi olla tämän tyyppisen palvelun tärkeä osa jatkossa. Hankkeen kokemuksen mukaan nopean työllistymisen orientaatiojaksoilla usko työllistymiseen ilman suomen kielen taitoa saattaa horjua. Motivaation ylläpitäminen on tärkeää nopeasti työmarkkinoille pyrkiville asiakkaille. Lisäksi asiakkaille tulee selvittää työnhaun realiteetit. Työllistyminen ei todennäköisesti tapahdu välittömästi eikä välttämättä edes heti jakson jälkeen vaan se on prosessi, joka ottaa aikaa.

Suomen kielen rooli orientaatiojaksolla oli hankkeen kokemuksen mukaan haastava. Viiden viikon mittainen palvelu oli liian lyhyt aika kielitaidon kehittymiseen. Perusryhmien opiskelijat jatkoivat kotoutumiskoulutukseen,

missä kielen opiskelu alkaa joka tapauksessa alkeista. Nopean työllistymisen ryhmissä oli puolestaan henkilöitä, jotka eivät halunneet opiskella suomea. Heidät, jotka haluavat oppia kieltä, ohjataan suomen kielen opintoihin. Orientaatiojaksojen pilottikokemuksen perusteella suomen kielen opiskelu orientaatiojaksolla ei ole tarpeellista.

Hankkeen kokemusten mukaan asiakkaiden kuuleminen kasvatti asiakasymmärrystä antamalla arvokasta tietoa asiakkaiden tarpeista ja toiveista. Asiakasraatien järjestäminen oli vaivaton ja edullinen tapa kasvattaa laadullista asiakasymmärrystä, mihin sähköiset kyselyt ja muu kvantitatiivinen tieto eivät pystyneet. Lisäksi asiakkaat olivat tyytyväisiä siihen, että heitä kuultiin. Palvelun kehittäminen oli merkittävässä roolissa hankkeessa ja kehittämis-yhteistyötä toteutettiin useiden tahojen kanssa.

SUOSITUS 3. Palvelun sisällön tulee olla räätälöitävissä ryhmän tarpeiden mukaan. Palvelulle ei tule antaa liian tiukkoja raameja, vaan sisältöä tulee voida räätälöidä opiskelijoiden toiveiden mukaisesti. Vertaisohjaajan tulee kerätä opiskelijoiden toiveita ja tavoitteita palvelun alkaessa ja suunnata sisältöä tarpeiden mukaisesti.

SUOSITUS 4. Kotoutumispalveluiden kehittämisessä ja seurannassa on hyvä hyödyntää asiakasymmärrystä kasvattavia osallistavia tiedonkeruutapoja. Palvelun laadukkaan toimeenpanon ja asiakastarpeeseen perustuvan kehittämistyön edellytyksenä on tieto asiakkaiden tarpeista ja kokemuksista. Laadukkaat ja tarpeeseen perustuvat palvelut ovat vaikuttavia palveluita.

Toiminnan tulokset

Orientaatiojaksot lisäsivät perusryhmien osalta huomattavasti yhteiskuntatietoutta, mikä voidaan tässä vaiheessa kotoutumispolkua katsoa olevan omakielisen palvelun ansiota. Erityisesti kansainvälistä suojelua saaneiden naisten kokemukset palvelusta olivat positiivisia ja antoivat heille asiakaspalautteen mukaan itseluottamusta.

Nopean työllistymisen jakson työllistymistulokset olivat rohkaisevia. Työllistymistuloksiin vaikutti palveluun ohjautuneiden opiskelijoiden tausta. Koulutukseen osallistuneiden asiakkaiden riski työllistyä oli 2,27 kertainen ei-osallistuneisiin verrattuna taustamuuttajat huomioiden. Nopean työllistymisen orientaatiojakson asiakkaille, jotka ilmoittavat työllistymisen olevan heidän ensisijainen tavoite, tulisi antaa työnhakurauha. Työnhaku vaatii aikaa ja jos asiakas ohjataan heti orientaatiojakson jälkeen kotoutumiskoulutukseen, työnhaku käytännössä keskeytyy pahimmillaan jopa vuodeksi. Uuteen palveluun

ohjaus tulisi tapahtua vasta sitten kun asiakas ei yrityksestä huolimatta työllisty.

Palveluun ohjauksella oli huomattava merkitys orientaatiojaksojen onnistumiselle. On ymmärrettävää, että tilanteessa, jossa TE-toimiston asiantuntijoilla oli paljon asiakkaita ja palvelujen kirjo oli laaja, palveluun ohjaus ei aina ollut asiakkaan kannalta onnistunut. Viestintä palvelun sisällöstä ja asiakaskriteereistä asiantuntijoille ja asiantuntijoilta asiakkaalle on oleellista, jotta palveluun ohjautuisi juuri ne asiakkaat, jotka siitä hyötyvät. Viestinnän ja tiedottamisen asiantuntijoihin päin tulee olla jatkuvaa ja toistuvaa jo vaihtuvan henkilöstönkin takia. Lisäksi orientaatiojakson alkaessa on syytä käydä jakson sisältö ja tavoitteet läpi, jotta asiakkailla on realistiset odotukset palvelulta.

Nopean työllistymisen jakson työllistymistulokset olivat rohkaisevia.

SUOSITUS 5. Viestinnällä on suuri merkitys asiakasohjauksen onnistumiselle. Hankkeen kokemuksen mukaan asiakkaille ei ollut täysin selvää, minkälaiseen palveluun heidät oli ohjattu ja mitä he pystyivät palvelulta odottamaan. Jatkuva viestintä asiantuntijoille oikeanlaisen ohjauksen varmistamiseksi on tärkeää. Myös selkeästi viestitty tieto asiantuntijoilta ja palveluntarjoajalta asiakkaille karsii epärealistisia odotuksia jakson sisällöistä ja vaikutuksista.

SUOSITUS 6. Nopean työllistymisen orientaatiojaksojen opiskelijoille tulee turvata työnhakurauha. Asiakkaita, jotka ovat ilmaisseet työllistymisen olevan heidän pääasiallinen tavoitteensa, ei tule ohjata välittömästi orientaatiojakson jälkeen kotoutumiskoulutukseen tai muihin palveluihin. Opiskelijan toiveet mahdollisesta työnhakurauhasta tai jatko-ohjauksesta tulee kirjata palveluntuottajien toimesta opiskelijan arviointiin, joka toimii tiedotusväylänä opiskelijan asiantuntijalle. ●

Lähteet

1. Kotoutumislain käsikirja (2018) Helsinki: työ- ja elinkeinoministeriö. www.kotouttaminen.fi. Viitattu 23.5.2018.
2. Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010. Annettu Helsingissä 1.9.2011.
3. Valtion kotouttamisohjelma 2016-2019 (2016) Helsinki: työ- ja elinkeinoministeriö.
4. TE-palvelujen asiakkuuslinjaukset (2013) Helsinki: työ- ja elinkeinoministeriö.
5. TE-palvelujen asiakkuuslinjaukset (2013) Helsinki: työ- ja elinkeinoministeriö.
6. Haavisto & Stenman (2015) Kotona Suomessa -hanke. Hakuinfo 18.3.2015. Power point -esitys.
7. Maahanmuuton ja kotouttamisen suunta 2011–2014 (2015) Sisäministeriön julkaisu 2/2015.
8. Osallisena Suomessa -hankkeen arviointiraportti (2013) Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu 29/2013, s. 104–106.
9. Valtioneuvoston periaatepäätös maahanmuuton tulevaisuus 2020 strategiasta (2013) Helsinki: sisäasiainministeriö, s. 18.
10. Ekholm, Elina (2015) Työtä yhteisön ja yhteiskunnan hyväksi – Maahanmuuttajajärjestöt palveluiden tuottajina s. 54. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu 53/2015.
11. Haavisto & Stenman (2015) Kotona Suomessa -hanke. Hakuinfo 18.3.2015. Power point -esitys.
12. ALPO-tukirakenteessa opittua. Suosituksia ja hyviä käytäntöjä maahanmuuton alkuvaiheen palveluihin (2014) Helsinki: työ- ja elinkeinoministeriö, s. 48–49.
13. Maahanmuuttajien työllistymisen esteet – kohti ennakoivaa ja vaikuttaa verkostotyötä (2011) Helsinki: sisäasiainministeriö, s. 63.
14. Osallisena Suomessa -hankkeen arviointiraportti (2013) Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu 29/2013, s. 101.
15. Osallisena Suomessa -hankkeen arviointiraportti (2013) Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu 29/2013, s. 101–104.
16. Kirje kotoutumiskoulutuksien uusien toteutusmallien käyttöönotosta (2016) Helsinki: työ- ja elinkeinoministeriö
17. Maahanmuuttajien työllistymisen esteet – kohti ennakoivaa ja vaikuttaa verkostotyötä (2011) Helsinki: sisäasiainministeriö, s. 62.
18. ALPO-tukirakenteessa opittua. Suosituksia ja hyviä käytäntöjä maahanmuuton alkuvaiheen palveluihin (2014) Helsinki: työ- ja elinkeinoministeriö, s. 47



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus

Valokuvat: Tomi Nuotsalo
Kuvitus: Mari Ahokoivu
Taitto: Ahjo Communications