

Opinnäytetyö (YAMK)

Liiketalous, ICT ja bioalat

Ylempi AMK-tutkinto, Yrittäjyys ja liiketoimintaosaaminen

2014

Marja Kukkakorpi

AMMATILLISEN TYÖVOIMAKOULUTUKSEN VAIKUTTAVUUDEN EDISTÄMINEN

– Koulutuksesta valmistuvien palveluprosessin
kehittämiskohteet Satakunnan TE-toimistossa



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (YAMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Bioalat ja liiketalous | Ylempi AMK-tutkinto, Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutusohjelma

2014 | Sivumäärä 96 + 3 liitettä

Ohjaaja Eila Jylhä

Marja Kukkakorpi

AMMATILLISEN TYÖVOIMAKOULUTUKSEN VAIKUTTAVUUDEN EDISTÄMINEN – KOULUTUKSESTA VALMISTUVIEN PALVELUPROSESSIN KEHITTÄMISKOHTEET SATAKUNNAN TE-TOIMISTOSSA

Opinnäytetyössä tarkasteltiin työvoimakoulutuksen prosessia, erityisesti koulutuksen päättymisvaihetta ja koulutuksen suorittaneiden jatkopalvelua TE-toimistossa vaikuttavuuden edistämisen näkökulmasta. Tutkimuksen perusjoukkona olivat työvoimakoulutuksen suorittaneet ja sen jälkeen työnhakijaksi ilmoittautuneet henkilöt Satakunnan TE-toimistossa vuoden 2013 aikana. Tavoitteena oli selvittää kohderyhmän palveluprosessin kehittämiskohteita TE-toimistossa.

Työssä kerättiin sekä määrällistä että laadullista tutkimusaineistoa. Määrällisen tutkimuksen pääkohteena olivat TE-toimiston työnvälitystoimenpiteet kohderyhmässä. Tutkimusaineisto koottiin TE-toimiston asiakastietojärjestelmästä ja käsiteltiin SPSS-tilasto-ohjelmalla. Analysoinnissa käytettiin ristiintaulukoita ja Cramerin V –kerrointa. Laadullinen tutkimus koostui teemahaastatteluista, joissa selvitettiin koulutuksesta valmistuvien palvelukokemuksia ja -tarpeita. Teoriaosassa käsiteltiin vaikuttavuuden arviointia ja koulutusprosessin vaikuttavuuden osa-alueita aikaisempien tutkimusten pohjalta.

Tutkimuksen tuloksena löydettiin selkeitä kehittämiskohteita. Mikäli tavoitteena aidosti pidetään koulutuksen jälkeistä nopeaa työllistymistä, tulee TE-toimiston tiukentuvassa resurssitilanteessakin panostaa työnhakijaksi palaavien henkilökohtaiseen haastatteluun, palvelutarpeiden tunnistamiseen ja etenkin osaamisen dokumentoimiseen. Työnvälityksen ja jatkosuunnitelmien tukena on mahdollista hyödyntää koulutuksen järjestäjän laatimia palautteita, mutta palautteiden saatavuutta ja laatua on merkittävästi parannettava.

Ennen kaikkea TE-toimiston tulee panostaa nykyistä tavoitteellisemmin työvoimakoulutuksen suorittaneiden työnvälitykseen. Vaikka työnvälityksen tulisi olla TE-toimiston keskeisin palvelu työvoimakoulutuksen suorittaneille, havaittiin tutkimuksessa, että kohderyhmälle tehtyjen työnvälitystoimenpiteiden määrä oli melko alhainen ja osuvuus vaatimaton. Työtarjoustien määrän ja osuvuuden lisääminen on myös TE-toimistojen valtakunnallinen, ajankohtainen tavoite.

ASIASANAT:

Työvoimakoulutus, ammatillinen aikuiskoulutus, vaikuttavuus, työllistyminen, työnvälitys, palvelutarpeet.

MASTER'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Business, ICT and Life Sciences Unit | Master of Business Administration (MBA), Degree Programme in Entrepreneurship and Business Competence

2014 | Total number of pages 96 + 3 appendixes

Instructor Eila Jylhä

Marja Kukkakorpi

PROMOTING EFFECTIVENESS OF VOCATIONAL LABOUR MARKET TRAINING – DEVELOPMENT NEEDS OF PARTICIPANTS' SERVICE PROCESS AFTER TRAINING IN SATAKUNTA EMPLOYMENT AND ECONOMIC DEVELOPMENT OFFICE

The present master's thesis deals with the process of labour market training, especially its completion phase and the service process following the training. The perspective is in promoting the effectiveness. The population of this study was the jobseekers who had completed labour market training in 2013, in Satakunta Employment and Economic Development Office (TE Office). The main aim was to find out the development areas on the service process of the TE Office.

This study includes both quantitative and qualitative research data. The main focus of quantitative research was on the employment services of TE Office offered to the jobseekers who completed a labour market training. The research data was collected from TE Office's customer register and edited with SPSS Statistics software. The results were analyzed by using cross tabulations and Cramer's V –test. The qualitative research consists of theme interviews concerning the service experiences and needs among the target group. The theoretical section of this thesis handled effectiveness evaluation and the concept and meaning of effectiveness in labour market training process, based on the prior research.

The findings of this study show some clear targets for development. Provided that improving employability after labour market training is considered to be the real goal, the following actions are required by the TE Office: investing in participants' personal interviews, identifying their needs of services and especially documentation their qualifications. Making use of education providers' feedback is possible, but the quality and availability of feedbacks should be improved significantly.

Above all, the TE Office should optimize the employment service for the jobseekers who finished their labour market training. The study pointed out that the quantity and appropriateness of job offers directed to the target group is quite modest, when considering that employment service should be the primary service for them. Developing the quantity and appropriateness of job offers is also the country-wide goal of the TE Offices at the moment.

KEYWORDS:

Labour market training, vocational adult education, effectiveness, employment, employment service, recruitment, needs for services.

SISÄLTÖ

KÄYTETYT LYHENTEET	7
1 JOHDANTO	8
1.1 Opinnäytetyön taustaa	8
1.2 Opinnäytetyön tavoitteet, rajaus ja tutkimusmenetelmät	10
1.3 Opinnäytetyön teoriatausta ja keskeiset käsitteet	11
1.4 TE-palvelu-uudistus ja Satakunnan TE-toimiston esittely	13
2 AMMATILLINEN TYÖVOIMAKOULUTUS JA NÄKÖKULMIA SEN VAIKUTTAVUUDEN ARVIOINTIIN	18
2.1 Ammatillisen työvoimakoulutuksen rakenne ja toteutustavat	19
2.2 Ammatillisen työvoimakoulutuksen tavoitteet	20
2.3 Näkökulmia ammatillisen työvoimakoulutuksen vaikuttavuuden arviointiin	21
2.3.1 Vaikuttavuuden arvioinnin epäselvä luonne	22
2.3.2 Brutto- ja nettovaikuttavuus	23
2.3.3 Mikro- ja makrotason vaikuttavuus	26
3 VAIKUTTAVUUDEN OSA-ALUEET AMMATILLISEN TYÖVOIMAKOULUTUKSEN PROSESSISSA	28
3.1 Koulutussuunnittelu ja koulutusten hankinta	29
3.2 Opiskelijavalinnat	31
3.2.1 Koulutustarve ja motivaatio	32
3.2.2 Koulutukseen osoittaminen	33
3.2.3 Mitä mitataan, miten kohdistetaan?	36
3.3 Koulutuksen laatu ja sen seuranta	39
3.4 Koulutuksen päättövaihe	42
4 KOULUTUKSESTA TYÖNHAKIJAKSI ILMOITTAUTUVIEN PALVELUPROSESSI TE-TOIMISTOSSA	45
4.1 Palvelutarpeen kartoitus ja jatkosuunnitelmasta sopiminen	46
4.2 Työtarjousten tekeminen ja hakijoiden esittely avoimiin työpaikkoihin	50
4.3 Koulutuksen jälkeinen seuranta	52
5 AINEISTONHANKINTA JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	55
5.1 Valitun tutkimusstrategian perustelu	55

5.2 Tilastollisen aineiston kerääminen ja käsittely	57
5.3 Teemahaastattelujen toteutus	59
6 TULOKSET	62
6.1 Kohderyhmän taustatietoja	62
6.2 TE-toimiston tekemät työtarjoukset ja esittelyt avoimiin työpaikkoihin	67
6.3 Koulutuksen päättäneiden CV-esittelyt	73
6.4 Koulutuksen järjestäjän tekemät ARVI-palautteet koulutuksen päättäneistä	74
6.5 Asiointikokemukset TE-toimistossa työvoimakoulutuksen päätyttyä	77
6.6 Työnhakutietojen päivittäminen työvoimakoulutuksen päätyttyä	80
6.7 Kokemukset työn tarjoamisesta työvoimakoulutuksen päätyttyä	81
6.8 Palvelutarpeet työvoimakoulutuksen päätyttyä	82
6.9 Tutkimuksen luotettavuuden arviointia	84
7 POHDINTA	87
LÄHTEET	97

LIITTEET

- Liite 1. Satakunnan TE-toimiston organisaatiokaavio.
 Liite 2. Cramerin V –testit.
 Liite 3. Haastattelupyyntö.

KUVIOT

Kuvio 1. Työvoimakoulutusprosessi ja siihen vaikuttavat osapuolet (Vainio ym. 2007, 35, mukaillen).	28
Kuvio 2. Työnhakijan palveluprosessin eteneminen työnvälityspalveluissa (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013c, 16, mukaillen).	46
Kuvio 3. Määrällisen ja laadullisen tutkimuksen yhdistäminen opinnäytetyössä.	56
Kuvio 4. Kohderyhmään kuuluvat ikäluokittain (N = 397).	63
Kuvio 5. Kohderyhmään kuuluvien asiointitoimisto (N = 397).	64
Kuvio 6. Kohderyhmään kuuluvien työllisyystilanne tarkasteluhetkellä, maaliskuussa 2014 (N = 397).	65
Kuvio 7. Kohderyhmään kuuluvat jaoteltuna koulutusaloittain (N = 397).	66

TAULUKOT

Taulukko 1. Ammatillisen työvoimakoulutuksen rakenne.	19
Taulukko 2. Ammatillisen työvoimakoulutuksen tavoitteet.	21
Taulukko 3. Koulutustarpeen arvioinnissa huomioon otettavat asiat.	32
Taulukko 4. Työtarjousten määrät kohderyhmässä.	67
Taulukko 5. Avoimeksi ilmoitettuihin työpaikkoihin tehtyjen esittelyjen määrät kohderyhmässä.	68
Taulukko 6. Työtarjouksen saaneiden tai avoimeen työpaikkaan esiteltyjen työllistymisen työtarjouksen tai esittelyn johdosta.	69
Taulukko 7. Työtarjouksen saaneet tai avoimeen työpaikkaan esitellyt henkilöt kohderyhmässä asiointitoimistoittain.	70
Taulukko 8. Työtarjouksen saaneet tai avoimeen työpaikkaan esitellyt henkilöt kohderyhmässä koulutusaloittain.	71
Taulukko 9. Työtarjouksen saaneet tai avoimeen työpaikkaan esitellyt henkilöt kohderyhmässä ikäluokittain.	72
Taulukko 10. CV-esittelyn voimassaolo kohderyhmän työnhakijana olevilla henkilöillä.	74
Taulukko 11. ARVI-palautteiden määrät koulutusaloittain.	75
Taulukko 12. ARVI-palautteiden määrät asiointitoimistoittain.	76
Taulukko 13. Työvoimakoulutuksen vaikuttavuus Satakunnan TE-toimistossa vuonna 2013.	94

KÄYTETYT LYHENTEET

ARVI	Henkilöarvioinnin kirjaamisen järjestelmä, jonka avulla työvoimakoulutuksen kouluttaja antaa TE-toimistolle sähköisesti henkilökohtaisen arvion opiskelijasta koulutuksen päättövaiheessa. Arvio voi koskea esimerkiksi henkilön työnhakuvalmiuksia, ammatillista osaamista tai työnhakuun liittyviä jatko-suunnitelmia. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013b, 28.)
CV-netti	TE-hallinnon nettisivustolla toimiva tietokanta, johon työnhakija voi tehdä itsestään esittelyn työnantajille ja josta työnantajat vastaavasti voivat palveluun rekisteröitymällä etsiä rekrytointitarpeisiinsa sopivia ehdokkaita (TE-palveluiden www-sivut 2013).
ELY-keskus	Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus.
OPAL	TE-hallinnon tietokantapohjainen työvoimakoulutuksen opiskelijapalautteen hallinnoinnin ja raportoinnin atk-sovellus (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013b, 2).
TEM	Työ- ja elinkeinoministeriö.
TE-palvelut	Työ- ja elinkeinopalvelut eli TE-toimiston palvelut.
TE-toimisto	Työ- ja elinkeinotoimisto.
URA-tietojärjestelmä	Työ- ja elinkeinohallinnon asiakaspalvelun henkilöasiakasrekisteri (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013a).

1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan ammatillisen työvoimakoulutuksen prosessia vaikuttavuuden edistämisen näkökulmasta. Tutkimuskohteena ovat erityisesti koulutuksen päättymisvaihe ja koulutuksesta valmistuvien palveluprosessin nykytila sekä kehittämiskohteet Satakunnan TE-toimistossa. Opinnäytetyön tekijä työskentelee työvoimakoulutuksen asiantuntijana Satakunnan TE-toimistossa, joka on työn toimeksiantaja.

1.1 Opinnäytetyön taustaa

Ammatillisen työvoimakoulutuksen keinoin pystytään parhaimmillaan vaikuttamaan tehokkaasti työvoiman osaamiseen, työnhakijoiden työllistymiseen sekä työmarkkinoiden toimivuuteen. Lisäksi työvoimakoulutuksena järjestettävä yrittäjyyskoulutus tukee osaltaan alkavaa yritystoimintaa, ja työnantajien kanssa yhteistyössä järjestettävä työvoimakoulutus eli yhteishankintakoulutus tarjoaa keinon tukea yritysten osaamista ja kilpailukykyä. Ammatillisen työvoimakoulutuksen kokonaisprosessi koostuu useista vaiheista, jotka kaikki vaikuttavat siihen, millaisia tuloksia koulutuksella on mahdollista saavuttaa. Prosessi alkaa koulutushankintojen suunnittelusta ja päättyy koulutuksesta valmistuvien työllistymiseen tai työnhakijaksi ilmoittautumiseen. Työnhakijaksi ilmoittautuvien kohdalla on tärkeää varmistaa palveluprosessin jatkuminen TE-toimistossa. Tavoitteena on koulutukseen osallistuneiden mahdollisimman nopea työllistyminen, joka on myös tärkein koulutuksen vaikuttavuuden seurantakohde TE-hallinnossa.

Ammatillisen työvoimakoulutuksen rahoittaminen on yhteiskunnalle huomattava investointi. Esimerkiksi Satakunnan TE-toimiston alueella ammatillisen työvoimakoulutuksen hankintaan kohdistettiin vuonna 2013 lähes kymmenen miljoonaa euroa. Paitsi että koulutus on useimmiten kannattava investointi yksilölle, saadaan myös yhteiskunnan rahalliselle panostukselle vastinetta, mikäli työ-

voimakoulutuksesta valmistuvat sijoittuvat työhön ja työnantajat saavat osaavaa työvoimaa (Työministeriö 2006, 86).

Osana ammatillisen työvoimakoulutuksen vaikuttavuutta koulutuksesta valmistuvien jälkihoito on jo aiemmin 2000-luvulla todettu tärkeäksi kehittämiskohteeksi TE-toimistoissa (Myllylä & Pukkio 2007; Työministeriö 2006; Vainio, Mäkelä, Mikkola & Tienhara 2007). Koska työvoimakoulutuksen tavoitteena on työllistyminen, kytkeytyy ammatillisen työvoimakoulutuksen prosessi kiinteästi työnvälitystoiminnan kokonaisuuteen. Koulutus ei saisi jäädä itsenäiseksi, erilliseksi prosessiksi, vaan sen tulisi olla selkeä osa työnvälitystä ja asiakkaan työllistymissuunnitelmaa. Pääsääntönä tulee olla, että koulutuksesta valmistuneille tehdään aktiivisesti työtarjoja TE-toimistosta ja työnvälitystä tai muita palveluja jatketaan niin kauan, että ratkaisu löytyy. (Myllylä & Pukkio 2007, 31, 52.)

Vuoden 2013 alussa TE-hallinnossa käynnistyi laajamittainen TE-palvelu-uudistus, joka etenee vaiheittain vuoteen 2015 asti. Uudistettujen TE-palvelujen lähtökohtina ovat asiakaslähtöisyys, palvelujen yhdenvertainen saatavuus, verkko- ja sähköisten palvelujen lisääntyvät mahdollisuudet sekä yhteiskunnallinen tuottavuus ja vaikuttavuus. (TE-palvelu-uudistus 2012 – 2015.) Uudistuksen yhteydessä TE-toimistoissa pyritään vahvistamaan yrityspalveluita. Samalla tavoitteena on vähentää merkittävästi työnhakija-asiakkaiden henkilökohtaista, kasvokkain tapahtuvaa asiointia ohjaamalla yhä suurempi osa asiointista erilaisiin verkko- ja puhelinpalveluihin. Myös TE-toimistojen toimipaikkoja on karsittu ja yhdistetty isommiksi kokonaisuuksiksi. Valtion tuottavuusohjelman seurauksena TE-toimistojen henkilöresurssit vähenevät jatkuvasti, ja haasteena on jäljelle jäävien työpanoksen mahdollisimman tehokas kohdentaminen.

TE-palvelu-uudistuksen yhteydessä ammatillisesta työvoimakoulutuksesta valmistuvien jälkihoidon tarkastelu nousee entistä ajankohtaisemmaksi. Kun henkilökohtaista asiointia TE-toimistoissa pyritään resurssien supistuessa jatkuvasti vähentämään, huolehditaanko ammatillisesta työvoimakoulutuksesta valmistuvien palvelutarpeiden kartoittamisesta ja työnvälityksestä riittävästi, vai onko uhkana palveluprosessin katkeaminen ja työttömyyden pitkittyminen niiden kou-

lutuksesta valmistuvien kohdalla, jotka eivät onnistu työllistymään omatoimisesti suoraan koulutuksesta?

1.2 Opinnäytetyön tavoitteet, rajaus ja tutkimusmenetelmät

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää ammatillisesta työvoimakoulutuksesta valmistuvien palveluprosessin nykytilaa ja kehittämiskohteita koulutuksen vaikuttavuuden edistämisen näkökulmasta Satakunnan TE-toimistossa. Tavoitteena on varmistaa, että koulutuksesta valmistuvien palveluprosessit eivät katkeaa, vaan heidän palvelutarpeensa ja työnhakutietojensa ajantasaisuus tarkistetaan koulutuksen päätyttyä TE-toimistossa ja heille tehdään aktiivisesti osuvia työtarjoja tai tarjotaan muuta työllistymistä edistävää palvelua. Laajempaan tavoitteena on ammatillisen työvoimakoulutuksen vaikuttavuuden turvaaminen ja edistäminen organisaation merkittävässä muutostilanteessa, jossa henkilöresursseja on järjestetty uudelleen eivätkä yhtenäiset toimintatavat vielä ole täysin vakiintuneet.

Opinnäytetyön tutkimusaineistolla haetaan vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

- Missä määrin ja kuinka osuvia työtarjoja ammatillisesta työvoimakoulutuksesta työnhakijaksi ilmoittautuville tehdään?
- Millaista palvelua ammatillisesta työvoimakoulutuksesta työnhakijaksi ilmoittautuvat kokevat tarvitsevänsä ja saavansa TE-toimistosta?
- Miten kattavasti ammatillisesta työvoimakoulutuksesta työnhakijaksi ilmoittautuvien työnhakutiedot päivitetään?

Lisäksi tarkastellaan ARVI-palautteiden ja CV-nettiin tehtyjen esittelyjen (kts. käytetyt lyhenteet) määriä kohderyhmässä, koska näiden sisältämää informaatiota on mahdollista hyödyntää TE-toimiston työnvälityksessä.

Tutkimuksen perusjoukkona ovat ammatillisen työvoimakoulutuksen suorittaneet henkilöt, jotka ovat koulutuksen päätyttyä ilmoittautuneet työnhakijaksi Satakunnan TE-toimistossa vuoden 2013 aikana. Koulutusten suhteen on tehty joitakin rajoituksia, jotka on kuvattu ja perusteltu luvussa 5 (alaluku 5.2).

Vastauksia tutkimuskysymyksiin on etsitty sekä määrällisin että laadullisin menetelmin. Tutkimuksen kvantitatiivinen osa on toteutettu poimimalla TE-toimiston URA-tietojärjestelmästä kohderyhmään kuuluville henkilöille tehdyt työtarjoukset ja henkilöiden esittelyt avoimiin työpaikkoihin, ARVI-palautteet sekä CV-esittelyt, joiden määriä on vertailtu muun muassa koulutusalojen ja Satakunnan TE-toimiston eri toimipaikkojen kesken. Aineiston käsittelyyn ja analysointiin on käytetty SPSS-tilasto-ohjelmaa. Kohderyhmään kuuluvien palvelutarpeita ja palvelukokemuksia on tutkittu teemahaastatteluin. Tutkimuksen tarkempi toteutus on kuvattu kokonaisuudessaan luvussa 5.

1.3 Opinnäytetyön teoriatausta ja keskeiset käsitteet

Opinnäytetyön teoriataustana ovat aikaisemmat tutkimukset, jotka liittyvät työvoimakoulutuksen vaikuttavuuden arviointiin ja vaikuttavuuden edistämiseen (muun muassa Hämäläinen & Tuomala 2006; Myllylä & Pukkio 2007; Työministeriö 2006; Vainio ym. 2007). Luvussa 2 esitellään ammatillisen työvoimakoulutuksen rakenne, toteutustavat ja tavoitteet sekä luodaan katsaus vaikuttavuusarvioinnin erilaisiin näkökulmiin. Luvussa 3 tarkastellaan työvoimakoulutuksen kokonaisprosessia koulutussuunnittelusta koulutuksen päättövaiheeseen. Opiskelijavalintojen kohdentamista on käsitelty luvussa 3 melko laajasti, koska sen on todettu olevan vaikuttavuuden kannalta erityisen kriittinen vaihe. Luvussa 4 tarkastellaan työvoimakoulutuksesta valmistuvien palveluprosessin keskeisiä vaiheita TE-toimistossa.

Empiirisen tutkimuksen teoreettinen viitekehys rakentuu aikaisemmasta tutkimustiedosta, joka liittyy nimenomaan työvoimakoulutuksen päättövaiheeseen ja koulutuksesta valmistuvien jatkopalveluihin TE-toimistossa. Näkökulmana on koulutuksen vaikuttavuuden edistäminen ja ensisijaisesti TE-toimiston rooli koulutusprosessin päättö- ja nivelvaiheessa. Opinnäytetyön keskeisimmät käsitteet ovat työvoimakoulutus, vaikuttavuus, koulutustarve, palvelutarve, työllistymissuunnitelma, työnvälitys ja työtarjous.

Työvoimakoulutus on TE-hallinnon rahoittamaa, pääosin ammatillista koulutusta, joka on opiskelijalle maksutonta. Työvoimakoulutuksen ensisijaisena kohderyhmänä ovat työttömät ja työttömyysuhan alaiset aikuiset, joiden oppivelvollisuus on suoritettu. Keskeisimpänä tavoitteena on parantaa työikäisten ammattitaitoa ja työllistymismahdollisuuksia sekä edistää ammattitaitoisen työvoiman saatavuutta. Lisäksi tavoitteena on lisätä kohderyhmän valmiuksia toimia yrittäjänä ja edistää uuden yritystoiminnan syntymistä. (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 28.12.2012/916; Työ- ja elinkeinoministeriön www-sivut 2013.)

Vaikuttavuuden käsitettä on määritelty monin tavoin eri yhteyksissä, lisäksi eri tieteen- ja hallinnonaloilla on omat erityiset merkityksensä vaikuttavuuden käsitteelle. Vaikuttavuuden lähikäsitteitä ovat tuloksellisuus, tehokkuus, laatu ja taloudellisuus. (Heinonen 1998, 110.) Koulutuksen vaikuttavuudessa on kyse siitä, miten hyvin koulutuksella onnistutaan toteuttamaan koulutuspoliittisia tavoitteita ja väestön toiveita. Suomessa aikuiskoulutuksen keskeiset tavoitteet liittyvät paitsi työvoiman saatavuuden ja osaamisen turvaamiseen, myös aikuisväestön koulutus- ja sivistysmahdollisuuksista huolehtimiseen sekä yhteiskunnan eheyden ja tasa-arvon vahvistamiseen. (Silvennoinen 2011, 84.) Vaikuttavuuden arvioinnissa tutkitaan, miten hyvin toiminnalla on saavutettu tavoitteena olevat tulokset (Anttila 2007, 53).

Koulutuksen vaikuttavuutta arvioitaessa on tärkeää ottaa huomioon vaikutukset sekä yksilö- eli mikrotasolla että koko yhteiskunnan tasolla eli makrotasolla (Silvennoinen 2011, 84). Viime kädessä se, miten ja mistä lähtökohdista koulutuksen vaikuttavuutta kulloinkin määritellään, on arvosidonnaista ja suhteessa vallitsevaan poliittishallinnolliseen kulttuuriin. Tästä näkökulmasta vaikuttavuus on sopimuksen tapainen, periaatteessakin diskurssiin paikantuva ilmiö. (Heinonen 1998, 110.) Tässä työssä ammatillisen työvoimakoulutuksen vaikuttavuudella tarkoitetaan ensisijaisesti koulutuksen jälkeistä työllistymistä.

Koulutustarve voi olla ihmisen itsensä kokema (subjektiivinen koulutustarve) tai ulkopuolisen arvioima (objektiivinen koulutustarve). Työelämässä koulutustarve määritellään yleensä henkilön nykyisen ja vaadittavan osaamistason väli-

seksi erotukseksi. (Kokkila 2003, 26 - 27.) Koulutustarve voi siis tarkoittaa yhtäältä tehtävän edellyttämää osaamista ja toisaalta yksilön kokemaa osaamistarvetta, joka voidaan hankkia koulutuksen kautta (Myllylä & Pukkio 2007, 80). Ammatillisen työvoimakoulutuksen opiskelijavalinnoissa koulutustarpeen arvioinnilla on keskeinen rooli. Henkilön koulutustarvetta arvioidaan ensisijaisesti suhteessa hänen työllistymismahdollisuuksiinsa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013e, 48 - 49.)

Palvelutarve tässä työssä tarkoittaa TE-toimistossa työnhakijana olevan henkilön palvelutarvetta, jota arvioidaan ensisijaisesti työllistymisen edistämisen näkökulmasta: millaista palvelua työnhakija tarvitsee työllistyäkseen tai työllistymismahdollisuuksiensa parantamiseksi? Palvelutarve määrittelee työnhakijalle tarjottavan palvelun (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013e, 6).

Työllistymissuunnitelmalla tarkoitetaan työ- ja elinkeinoviranomaisen yhdessä työnhakijan kanssa laatimaa suunnitelmaa, jossa sovitaan työnhausta ja sen tavoitteista sekä työnhakijan palvelutarpeen mukaisista työvoima- ja yrityspalveluista ja muista työllistymistä edistäväistä palveluista (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 28.12.2012/916).

Työnvälitys on TE-toimiston keskeisin palvelu työnhakijoille ja työnantajille (Työ- ja elinkeinoministeriön www-sivut 2013). **Työtarjous** on henkilökohtaista, TE-toimiston asiantuntijan harkintaan perustuvaa työnvälityspalvelua työnhakijalle. Työnvälitystä on lisäksi ehdokkaiden haku ja **esittely** avoimeksi ilmoitettuihin työpaikkoihin työnantajan toimeksiannon mukaisesti. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013e, 21, 24.)

1.4 TE-palvelu-uudistus ja Satakunnan TE-toimiston esittely

Uudistuneet TE-palvelut on määritelty 1.1.2013 voimaan tulleessa uudessa laissa julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta. Julkisena työvoima- ja yrityspalveluna tarjotaan työnvälityspalveluita, tieto- ja neuvontapalveluita, osaamisen kehittämisspalveluita sekä yritystoiminnan käynnistämiseen ja kehittämiseen liittyviä palveluita. (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 28.12.2012/916.)

Vuoden 2013 alusta alkaen TE-palvelujen tarjonnasta vastaavat 15 alueellista TE-toimistoa toimipaikkoineen (Työ- ja elinkeinoministeriön www-sivut 2013).

TE-palvelu-uudistuksen yhtenä keskeisenä lähtökohtana on asiakaslähtöisyyden parantaminen ja palvelujen monikanavaisuuden lisääminen. TE-toimiston valtakunnallisesti uudistettu, yhdenmukainen palvelumalli perustuu kolmeen palvelulinjaan, jotka ovat:

- Työnvälitys- ja yrityspalvelut: Asiakkaana ovat työnhakijat, joiden ammattitaito ja osaaminen tarjoavat edellytykset sijoittua suoraan työhön avoimille työmarkkinoille, sekä työnantajat, joilla on henkilöstön rekrytointiin, kehittämiseen, vähentämiseen tai yritystoiminnan käynnistämiseen liittyviä palvelutarpeita.
- Osaamisen kehittämisspalvelut: Asiakkaana ovat työnhakijat tai muut henkilöasiakkaat, joiden työllistyminen edellyttää ammatillisen osaamisen lisäämistä tai tukea tavoitteiden ja vaihtoehtojen selvittämiseen.
- Tuetun työllistymisen palvelut: Asiakkaana ovat työnhakijat, jotka tarvitsevat keskimääräistä enemmän yksilöllistä tukea tai moniammatillista palvelua työllistykseen avoimille työmarkkinoille. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013e, 6 - 7).

Palvelulinjoittain eriytyvän mallin tavoitteena on varmistaa asiakkaan mahdollisimman nopea ohjautuminen yksilöllisten tarpeidensa mukaisiin palveluihin. Verkko- ja puhelinpalveluiden laajentaminen liittyy kiinteästi TE-palvelu-uudistukseen. Käyntiasioinnin sijaan tavoitteena on ohjata asiakas verkko- ja puhelinpalveluihin aina, kun se on mahdollista – kuitenkin siten, että palveluohjaus ja palveluprosessit toimivat tehokkaasti. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013c, 3.) Asiointia TE-toimistoissa pyritään vähentämään esimerkiksi luopumalla monien aikaisemmin henkilökohtaista käyntiä vaatineiden dokumenttien esittämisestä.

Yksi keskeisimmistä tavoitteista TE-hallinnossa on tällä hetkellä työnhakija-asiakkaille tehtävien työtarjousten määrän ja osuvuuden lisääminen. TEM on korostanut, että TE-toimistojen tulee varmistaa työtarjousten osuvuus huolehtimalla asiakkaiden ajantasaisista ja kattavista URA-tiedoista sekä seuraamalla aktiivisesti työtarjousten tuloksia. TEM:n linjausten mukaan työnhakija-asiakkaan palvelutarvetta tulee arvioida työllistymisen näkökulmasta säännölli-

sesti koko asiakkuuden ajan ja yhteydenpitoa asiakkaisiin on tiivistettävä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013d, 2 - 4.) TE-palvelu-uudistus etenee vaiheittain, ulottuen vuoteen 2015 asti. Strategisena periaatteena on muun muassa rakenteiden ja toimintatapojen jatkuva uudistaminen, olennaiseen keskittyminen ja siinä tehokkaasti toimiminen. Tavoitteena on tasapainottaa palveluiden järjestämisessä asiakaslähtöisyys, kustannustehokkuus ja yhteiskunnallinen vaikuttavuus. (TE-palvelu-uudistus 2012 – 2015, 6, 10, 16.)

Uudistuksen kirjatut ja julkilausutut tavoitteet ovat ymmärrettäviä ja perusteltuja, mutta käytännön toimeenpano TE-toimistoissa on osoittautunut haastavaksi. TEM:n linjaukset korostavat yhtäältä asiakaslähtöisyyttä, yksilöllisten palvelutarpeiden huomioimista ja yhteydenpidon tiivistämistä palveluprosessien tulokellisuuden varmistamiseksi – toisaalta virkailijaresurssien vähentyessä on pyrittävä henkilökohtaisten asiakaskontaktien minimoimiseen. Työtarjojen lisääminen ja niiden osuvuuden varmistaminen on keskeinen tavoite, mutta asiakkaiden henkilökohtaiseen haastattelemiseen on TE-toimistoissa yhä vähemmän mahdollisuuksia, minkä seurauksena työnhakijoiden osaamisen, työtoiveiden tai mahdollisten rajoitteiden havaitseminen ja huomioiminen työtarjoissa ja muissa palveluissa on epävarmaa.

Rutiiniasioiden siirtäminen verkkopalveluilla hoidettavaksi on TE-toimiston henkilöresurssien vähentyessä myös perusteltua, koska hyvin toimiessaan verkkoasiointi antaa virkailijoille mahdollisuuden kohdistaa työaikaansa enemmän niihin asiakasryhmiin, jotka tarvitsevat yksilöllisempää palvelua. Ongelmaksi on kuitenkin koettu joidenkin jo käyttöön otettujen verkkopalveluiden häiriöt ja ajansäästön kyseenalaisuus virkailijatyössä. Osa asiakkaista ja henkilöstöstä on myös kokenut systemaattisen verkkoasiointiin velvoittamisen painostavana. TE-palvelu-uudistus onkin alkuvaiheessaan herättänyt kritiikkiä paitsi asiakkaissa, myös henkilöstössä. (Kansan Uutiset Verkkolehti 2013, MTV Uutiset 2013, RadioCity 2013, Turkulainen 2013, YLE Uutiset 2013.)

Satakunnan TE-toimiston esittely

Satakunnan TE-toimisto aloitti toimintansa 1.1.2013, jolloin neljä Satakunnan alueella aiemmin itsenäisenä toiminutta TE-toimistoa (Kaakkois-Satakunnan, Pohjois-Satakunnan, Porin ja Rauman TE-toimistot) yhdistettiin. Samalla vähennettiin toimipaikkojen määrää. Nykyisellä Satakunnan TE-toimistolla on neljä toimipaikkaa, jotka sijaitsevat Porissa, Raumalla, Harjavallassa ja Kankaanpäässä. Porin ja Rauman toimipaikoissa tarjotaan myös Työvoiman palvelukeskuksen palveluita. Lisäksi alkavien yrittäjien palveluita tarjotaan Yrityspalvelu Enterissä Porissa.

Satakunnan TE-toimiston organisaatorakenne (Liite 1) noudattelee TE-palvelu-uudistuksen mukaista kolmen palvelulinjan mallia. Palvelulinjojen vastuualueet ja tehtävät määräytyvät TEM:n linjausten mukaisesti. Kutakin kolmea palvelulinjaa johtaa palvelujohtaja. Palvelulinjojen sisäisillä ryhmillä on joko palveluesimies tai asiantuntija-vastuuhenkilö, jonka tehtävänä on oman vastuualueensa toiminnan kehittäminen ja koordinointi. Viime kädessä TE-toimiston johtaja vastaa toiminnan tuloksellisuudesta sekä toimistolle asetettujen tulostavoitteiden saavuttamisesta. (Satakunnan TE-toimisto 2013.)

Satakunnan TE-toimiston toimintamenoilla palkatun henkilöstön määrä syksyllä 2013 oli 131 henkilöä. Vuoden 2012 alusta virkailijamäärä Satakunnassa on vähentynyt 21:llä. (Henkilöstötilastoja 2007 - 2013.) Virkailijamäärät jakautuvat kolmelle palvelulinjalle melko tasaisesti. Työvoimakoulutuksesta vastaavat virkailijat (kuusi asiantuntijaa ja yksi assistentti) on Satakunnassa sijoitettu työnvälitys- ja yrityspalvelut -palvelulinjalle, jonka sisällä he muodostavat oman ryhmänsä. Satakunnan TE-toimiston työjärjestyksen mukaan työvoimakoulutusryhmän tehtävänä on vastata koko toimiston työvoimakoulutuspalvelujen suunnittelusta, toteutuksesta ja vaikuttavuuden varmistamisesta (Satakunnan TE-toimisto 2013).

Satakunnan TE-toimiston alueella oli vuoden 2013 lopulla työttömiä työnhakijoita lähes 13 600, joista naisia vajaat 5900 ja miehiä lähes 7700. Työttömien osuus työvoimasta oli 13 prosenttia. Alle 25-vuotiaiden osuus työttömistä työn-

hakijoista oli noin 13 prosenttia ja yli 50-vuotiaiden osuus noin 40 prosenttia. Sekä työttömien että lomautettujen määrä on lisääntynyt vuoden 2012 joulukuusta. Avoimia työpaikkoja Satakunnan TE-toimistossa oli 1300 joulukuussa 2013. Avoimet työpaikat vähenivät vuoden takaisesta suhteellisesti eniten teollisuuden alalla sekä tieteellisessä, teknisessä ja taiteellisessa työssä. Suhteellisesti suurimmat työpaikkojen lisäykset tapahtuivat terveydenhuolto- ja sosiaalialalla. (Satakunnan työllisyyskatsaus 12/2013.)

2 AMMATILLINEN TYÖVOIMAKOULUTUS JA NÄKÖKULMIA SEN VAIKUTTAVUUDEN ARVIOINTIIN

Työvoimakoulutus on osa aikuiskoulutuksen kokonaisuutta ja elinikäisen oppimisen ideologiaa, jolla parannetaan aikuisten ammattitaitoa ja työmarkkinoiden toimivuutta. Elinikäisellä oppimisella (lifelong learning) tarkoitetaan uuden oppimista yksilön koko elämänsä ajan. Sen perusteena ovat yhteiskunnan nopeat muutokset, joihin lukeutuu myös työelämän muutos. Elinikäinen oppiminen on yksilöiden, organisaatioiden ja yhteiskunnan väline sopeutua muutoksiin: se lisää kilpailukykyä ja kasvattaa yksilön henkistä pääomaa, helpottaa työttömien paluuta työmarkkinoille ja voi tarjota keinon syrjäytymistä vastaan. (Kokkila 2003, 11, 18 - 19.) Muuttuvassa toimintaympäristössä elinikäisen oppimisen merkitys korostuu läpi työuran. Talouden rakenteiden jatkuvasti muuttuessa ja työikäisen väestön määrän vähentyessä on yhä tärkeämpää huolehtia siitä, että työvoiman kysyntä ja tarjonta kohtaavat työmarkkinoilla. Pahin uhkakuva on tilanne, jossa vallitsee samanaikaisesti korkea rakenteellinen työttömyys ja pula osaavasta työvoimasta. Aikuiskoulutuksella on keskeinen merkitys työvoiman kysynnän ja tarjonnan kohtaamisessa. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2010, 5, 19.)

Työvoimakoulutuksen toteutusta ja hankintaa säätelevät laki ja asetus julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta, laki ja asetus julkisista hankinnoista sekä TEM:n ohjeet näiden lakien soveltamisesta. Työvoimakoulutuksena voidaan järjestää paitsi ammatillisia valmiuksia antavaa koulutusta, myös kotoutumisen edistämiseksi tarkoitettua koulutusta. Kotoutumiskoulutuksen tarkoituksena on antaa aikuisille maahanmuuttajille riittävät kielelliset, yhteiskunnalliset, kulttuuriset ja elämänhallintaan liittyvät valmiudet, joiden avulla he kykenevät esimerkiksi haakeutumaan jatko-opintoihin. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013e, 45 - 46). Valtaosa työvoimakoulutuksesta on ammatillista työvoimakoulutusta, jonka selkeänä tavoitteena on koulutukseen valittujen työllistyminen koulutuksen jälkeen sekä osaavan työvoiman saatavuuden turvaaminen.

2.1 Ammatillisen työvoimakoulutuksen rakenne ja toteutustavat

Ammatillisen työvoimakoulutuksen vaihtoehdot (Taulukko 1) taipuvat erilaisiin tarpeisiin ammatillisista perusopinnoista aina korkeakouluopintoihin (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013e, 46).

Taulukko 1. Ammatillisen työvoimakoulutuksen rakenne.

Ammatillinen työvoimakoulutus
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tutkintotavoitteinen ammatillinen koulutus ▪ Jatko- ja täydennyskoulutus ▪ Yhteishankintakoulutus ▪ Lyhytkestoinen lupatyypinen koulutus ▪ Yrittäjäkoulutus ▪ Korkeakouluopintojen loppuun saattaminen ja muuntokoulutus ▪ Perusopetuksen täydentäminen

Suuri osa ammatillisesta työvoimakoulutuksesta on tutkintotavoitteista koulutusta, jossa opiskelija suorittaa jonkin alan perus-, ammatti- tai erikoisammattitutkinnon. Lisäksi järjestetään jatko- ja täydennyskoulutusta ammatillisten valmiuksien lisäämiseksi sekä yrittäjäkoulutusta työnhakijoille, joilla on kiinnostusta ja valmiuksia oman yrityksen perustamiseen. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013e, 45.) Lupatyypiset koulutukset, esimerkiksi elintarvikealalla vaadittava hygieniapassi tai kuljetusalalla vaarallisten aineiden kuljettamiseen oikeuttava ADR-kortti, toteutetaan pääsääntöisesti osana laajempia ammatillisia koulutuskokonaisuuksia (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012a, 9).

Ammatillisena työvoimakoulutuksena on mahdollista tarjota myös aikuisten perusopetusta silloin, kun perusopetuksen puuttuminen on selkeänä esteenä ammatillisen koulutuksen suorittamiselle, sekä korkeakoulututkintoon johtavia opintoja keskeytyneiden opintojen loppuun saattamiseksi (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013e, 45 - 46). Lisäksi ammatillista työvoimakoulutusta on mahdollista toteuttaa ja hankkia määrätyn työnantajan palvelukseen tuleville tai palveluksessa jo oleville työntekijöille siten, että työnantaja osallistuu koulutuksen rahoittami-

seen yhdessä TE-viranomaisen kanssa. Tällöin puhutaan yhteishankintakoulutuksesta, jolla pyritään vastaamaan tietyn yrityksen tarpeisiin esimerkiksi uuden työvoiman hankinnassa tai olemassa olevan työvoiman osaamisen kehittämisessä. Yhteishankintakoulutuksella voidaan myös pyrkiä ehkäisemään määrätyn yrityksen henkilöstön työttömäksi jäämistä rakennemuutostilanteissa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013e, 55 - 58; Myllylä & Pukkio 2007, 5).

Työvoimakoulutuksen hankinnasta vastaavat ELY-keskukset yhdessä TE-toimistojen kanssa. Koulutusta on mahdollista hankkia ja toteuttaa erilaisilla sopimusmenettelyillä erilaisten tarpeiden mukaan. Yksittäiset koulutusohjelmat, jotka hankitaan tietyille kohderyhmälle, voidaan toteuttaa joko rintamakoulutuksena tai non stop –tyyppisenä koulutuksena. Rintamakoulutuksella tarkoitetaan koulutusta, jossa koko opiskelijaryhmä aloittaa ja päättää koulutuksen yhtäaikaaisesti ja noudattaa lähtökohtaisesti samaa opiskelusuunnitelmaa kuitenkin siten, että opetusohjelmaa tarkennetaan yksilöllisesti opiskelijan aikaisemman osaamisen mukaan. Non stop –koulutuksella tarkoitetaan tietyille ammattialalle kohdentuvaa koulutusta, johon opiskelijat valitaan joko yksitellen jatkuvalla haulla tai joustavasti ryhminä ennalta sovittuina ajankohtina. Non stop –koulutuksessa kukin opiskelija noudattaa henkilökohtaista opiskelusuunnitelmaansa ja suorittaa vain tietyt, koulutuksen tavoitteen saavuttamiseksi tarpeelliset opinnot. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012a, 8.)

Ammatillista työvoimakoulutusta on myös mahdollista yhdistää palkkatuetun työn kanssa erilliseksi palvelukokonaisuudeksi (TOPPIS-malli), jonka tavoitteena on alentaa työnantajan rekrytointikynnystä esimerkiksi pidempään työttömänä olleiden työnhakijoiden kohdalla. Lisäksi työttömälle työnhakijalle voidaan harkinnanvaraisesti hankkia yksittäinen opiskelijapaikka. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012a, 8 - 9.)

2.2 Ammatillisen työvoimakoulutuksen tavoitteet

Ammatillisen työvoimakoulutuksen ensisijaisena tavoitteena on edistää osallistujien työllistymistä tai työssä pysymistä varmistamalla työelämän vaatimusten

mukainen ammattitaito sekä turvata yrityksille osaavaa työvoimaa. Yrittäjyyskoulutuksella pyritään edistämään uuden yritystoiminnan ja uusien työpaikkojen syntymistä. (Myllylä & Pukkio 2007, 5.) Ammatillisen työvoimakoulutuksen tavoitteet on koottu taulukkoon 2 (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013e, 46).

Taulukko 2. Ammatillisen työvoimakoulutuksen tavoitteet.

Ammatillisen työvoimakoulutuksen tavoitteet
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Työmarkkinoiden toimivuuden parantaminen ja työvoiman saatavuuden turvaaminen ▪ Työllistyminen ▪ Työurien pidentyminen ▪ Työttömyyden ja sen pitkittymisen ennaltaehkäisy ▪ Työelämän vaatimusten mukaisen ammattitaidon ja osaamisen varmistaminen ▪ Tutkintojen suorittaminen ja osaamisen sertifiointi ▪ Yrittäjyyden edistäminen

Koulutukseen osallistuvalla voi olla koulutuksen suhteen myös muita henkilökohtaisia tavoitteita kuin edellä mainitut, mutta pääsääntöisesti koulutus saa positiivisia merkityksiä nimenomaan silloin, kun se konkretisoituu työnä tai työllistymismahdollisuutena (Silvennoinen 2007, 117). TE-toimistolle ensisijainen tavoite on ammatilliseen työvoimakoulutukseen osallistuneiden työllistyminen niin työmarkkinoiden toimivuuden edistämisen kuin koulutuksen vaikuttavuuden näkökulmasta.

2.3 Näkökulmia ammatillisen työvoimakoulutuksen vaikuttavuuden arviointiin

Koulutuksen vaikuttavuudella tarkoitetaan useimmiten koulutuksen tavoitteiden ja funktioiden täyttymistä. Vaikuttavuuden arvioinnissa siis tutkitaan, miten hyvin tavoitteena olevat tulokset on saavutettu. (Anttila 2007, 53; Raivola, Valtonen & Vuorensyrjä 2000, 12.) Koulutuksen vaikuttavuustarkastelussa keskeinen käsite on relevanssi, joka on tarkoituksenmukaisuutta, käyttöön sopivuutta ja mielekkyyttä: miten hyvin koulutus vastaa toisaalta yhteiskunnan, toisaalta yksilöiden odotuksiin ja tarpeisiin. Tähänkin näkökulmaan liittyy kuitenkin ajatus erilaisista

arvolähtökohdista: kenelle koulutuksen tulee olla tarkoituksenmukaista, ketä sen tulee palvella ja miksi. Koulutuksen vaikuttavuuden voidaan kuitenkin määrittellä olevan yksilön ja yhteisön oppimisen tuotosten avulla syntyvää yksilöllistä, organisatorista ja yhteiskunnallista relevanssia. (Raivola ym. 2000, 17.)

2.3.1 Vaikuttavuuden arvioinnin epäselvä luonne

Vaikuttavuuden lähikäsitteitä ovat tuloksellisuus, tehokkuus, laatu ja taloudellisuus (Heinonen, 1998, 110). Opetushallitus määrittelee koulutuksen olevan vaikuttavaa silloin, kun sen tuottamat valmiudet edistävät laadullisesti ja määrällisesti yksilön henkistä kasvua sekä yhteiskunnan, kulttuurin ja työelämän kehitystä. Tehokasta koulutus on silloin, kun koulutus- ja opetusjärjestelmän toimivuus, ajoitus ja joustavuus ovat mahdollisimman tarkoituksenmukaiset ja laatu hyvää. Taloudellisuuden edellytyksenä on, että koulutusresurssit on kohdistettu tavoitteiden kannalta optimaalisesti ja resurssien määrä on tarkoituksenmukainen suhteessa tuotettujen koulutuspalvelujen määrään ja palvelutuotannon organisointiin. Vaikuttavuus, tehokkuus ja taloudellisuus muodostavat yhdessä koulutuksen tuloksellisuuden. Yksinkertaistaen vaikuttavuus kuvaa sitä, että tehdään oikeita asioita, tehokkuus puolestaan sitä, että asiat tehdään oikein. Yhteiskunnan tarpeiden ja koulutuksen tavoitteiden laadullinen vaikuttavuus ilmenee ennen kaikkea siinä, miten hyvin asetetut tavoitteet vastaavat nyky-yhteiskunnan tarpeita. (Opetushallitus 1998, 19 - 21, 37.)

Vaikuttavuutta voidaan arvioida eri tavoin, esimerkiksi kokeellisesti. Yksinkertaisimmillaan kokeellisessa arvioinnissa käytetään tutkimusasetelmaa, jossa koeryhmälle tuotetaan jokin interventio, esimerkiksi koulutus, johon kontrolliryhmä ei osallistu. Vertailu suoritetaan koeryhmän ja kontrolliryhmän välillä koulutuksen jälkeen. Vaikuttavuutta voidaan tarkastella myös laadullisesti, jolloin tarkastelu kohdistuu sekä prosessiin että sen tuottamiin tuloksiin. (Anttila 2007, 53 - 54; Robson 2001, 87 - 89.)

Vaikuttavuuden arvioinnissa on pidetty ongelmallisena sitä, että arviointi on erittäin aikaa vievää ja kohdistuu usein helpoimmin mitattaviin asioihin (Opetushal-

litus 1998, 37). Vaikutusten arvioinnille onkin tyypillistä niiden epäselvä luonne. Interventiot ja palvelut ovat usein monitahoisia asioita, jotka ovat tekemisissä vaikeiden ja vaikeasti käsiteltävien ongelmien kanssa. Ihmiset itse ovat monimutkaisia. Lisäksi asiayhteydet, joihin palvelut liitetään, vaihtelevat laajasti, millä voi olla vaikutusta tuloksiin. (Robson 2001, 87.)

Ammatillisen työvoimakoulutuksen ensisijaisena tavoitteena on koulutukseen osallistuneiden työllistyminen, minkä vuoksi sen vaikuttavuutta tarkastellaan pääasiassa työllistymistavoitteen saavuttamisen näkökulmasta. Työvoimakoulutuksen, samoin kuin muiden työvoimapalveluiden, vaikuttavuudesta ja vaikuttavuuden arvioinnista on julkaistu useita artikkeleita ja tutkimuksia. 2000-luvulla aihetta ovat Suomessa tutkineet muun muassa Simo Aho, Juha Tuomala ja Kari Hämäläinen. Lisäksi työministeriö on 2000-luvulla teettänyt työvoimakoulutuksen prosessien toimivuudesta useampia arviointihankkeita (Myllylä & Pukkio 2007; Työministeriö 2006; Vainio ym. 2007). Ammatillisen työvoimakoulutuksen vaikuttavuutta voidaan tarkastella mikro- ja makrotasolla, brutto- ja nettovaikuttavuuden näkökulmasta. Näitä käsitellään seuraavissa alaluvuissa.

2.3.2 Brutto- ja nettovaikuttavuus

TE-toimiston palveluprosessin ydintehtävänä on varmistaa työnhakijoiden työnhakujaksojen lyheneminen ja avointen työpaikkojen täyttyminen laadukkaasti. Heinonen ym. (2004, 139) toteavat, että palveluita voidaan pitää onnistuneena, mikäli niiden avulla autetaan työnhakijoita työllistymään ja yritykset saavat osaavaa työvoimaa. TE-hallinto seuraa palveluille asetettujen määrällisten ja kustannustavoitteiden saavuttamista. Yksinkertaisin tapa arvioida palvelun tuloksia on sijoittumisseuranta, jossa seurataan työttömien osuutta esimerkiksi kolme, kuusi tai 12 kuukautta toimenpiteen päättymisen jälkeen. Tällöin on kyse brutto- eli kokonaisvaikutusten seurannasta. (Heinonen ym. 2004, 139 - 140.)

Työvoimakoulutuksen tuloksellisuuden keskeinen seurantaindikaattori on työttömien osuus koulutuksen suorittaneista kolme kuukautta koulutuksen päättymisen jälkeen. Esimerkiksi Satakunnan TE-toimiston vuoden 2014 ammatillista

työvoimakoulutusta koskevana tavoitteena on, että kolme kuukautta koulutuksen päättymisen jälkeen työttömänä on enintään 33 prosenttia koulutuksen suorittaneista (Toiminnallinen tulossopimus vuodelle 2014).

Sijoittumisseurantaa käytetään siis TE-hallinnossa yksinkertaisena tapana tarkastella työvoimakoulutuksen vaikuttavuutta. Tällaisen seurannan lisäksi voidaan arvioida myös työvoimakoulutuksen nettovaikuttavuutta, jossa otetaan huomioon niin sanotut vuototekijät. Työmarkkinavuoto (deadweight effect, deadweight loss) kertoo, kuinka moni palveluun osallistunut olisi työllistynyt tai päättänyt työttömyytensä ilman palveluun osallistumistakin. (Heinonen ym. 2004,145; Myllylä & Pukkio 2007, 19; Tuomala 2002, 9.)

Nettovaikuttavuutta koskeviin tutkimuksiin liittyy joitakin hankaluuksia. Nettovaikuttavuutta koskevassa tutkimuksessa koulutuksen vaikuttavuutta selvitetään esimerkiksi koeasetelman avulla, jossa koulutukseen osallistujat valitaan satunnaisesti potentiaalisesta kohderyhmästä. Tilannetta, jossa yksilön työmarkkinauran kannalta kenties ratkaisevaan toimenpiteeseen osallistuminen perustuisi arvontaan, on kuitenkin pidetty kansalaisten yhdenvertaisuuden kannalta ongelmallisena. Jälkikäteen tehdyt parivertailuun perustuvat vaikuttavuustutkimukset taas eivät kykene huomioimaan riittävästi valikoitumisongelmaa, esimerkiksi motivaatiotekijää. Lisäksi työvoimakoulutukseen osallistuminen riippuu TE-viranomaisen päätöksistä. Näin ollen jälkikäteen tehdyn parivertailun vaikuttavuustulos ei ole yhtä luotettava kuin satunnaistetussa asetelmassa. (Heinonen ym. 2004, 149 - 151; Hämäläinen & Tuomala 2006, 1; Myllylä & Pukkio 2007, 19 - 20; Tuomala 2002, 14.)

Tuomala (2002, 12 - 13) esittää, että luotettavin tapa tutkia työvoimakoulutuksen nettovaikutusta työttömän työllistymiseen olisi satunnaistettu koejärjestely, jossa mahdollisimman identtiset työttömät (iän, sukupuolen ynnä muiden ominaisuuksien suhteen) jaetaan satunnaisesti koeryhmään ja vertailuryhmään. Koeryhmä osallistuu työvoimakoulutukseen, vertailuryhmän henkilöt sen sijaan eivät osallistu. Koulutuksen jälkeen verrataan näiden alun perin mahdollisimman identtisten koe- ja vertailuryhmän henkilöiden työmarkkina-asemia toisiinsa. Satunnaistettujen koeasetelmien toteuttamista on kuitenkin pidetty paitsi

hankalana ja kalliina, myös eettisesti kyseenalaisena, minkä vuoksi työvoimakoulutuksen nettovaikuttavuutta onkin useimmiten tutkittu yksinkertaisemmalla asetelmalla. Yksinkertaisemmassa asetelmassa verrataan koulutukseen osallistuneiden työllistymistä kontrolliryhmän henkilöihin, jotka eivät ole osallistuneet koulutukseen, mutta periaatteessa olisivat täyttäneet koulutukseen osallistumisen vaatimukset. (Tuomala 2002, 12 - 13.)

Työvoimakoulutuksen vaikuttavuusarviointia on kritisoitu siitä, että koulutuksen nettovaikuttavuutta ei ole kyetty tutkimaan riittävän luotettavasti. Koulutuksen jälkeen työllistyneiden määrä eli pelkkä bruttovaikuttavuus ei kerro koulutuksen vaikuttavuudesta riittävästi, koska on mahdollista, että työllistyminen olisi voinut tapahtua ilman koulutustakin. (Aho 2001, 45.) Myös kansainvälisessä tutkimuksessa osallistujien osuudet eri työmarkkinatiloissa palvelun päätyttyä on todettu riittämättömiksi mittareiksi arvioida palvelun todellisia vaikutuksia (Hämäläinen 2005, 172).

Toisaalta on esitetty, että tutkimus, jossa verrataan koulutukseen osallistuneiden työllistymistä henkilöihin, jotka eivät ole osallistuneet koulutukseen, väheksyy osaamisen merkitystä työsaannissa. Suureen osaan avoimista työpaikoista vaaditaan jokin todistettava pätevyys, esimerkiksi tutkinto, jonka puuttuessa hyväkään tausta ei riitä työllistymiseen. (Vainio ym. 2007, 60.) Esimerkiksi terveydenhuollon ammattilaisilta vaaditaan virallinen, koulutuksella hankittu pätevyys. Kun vaikkapa teollisuuden alalta työttömäksi jäänyt henkilö uudelleenkoulutautuu työvoimakoulutuksessa lähihoitajaksi ja työllistyy vakituiseen työhön, voidaanko koulutusta pitää vaikuttavana? Bruttovaikuttavuuden näkökulmasta kyllä – nettovaikuttavuuden näkökulmasta sama henkilö olisi periaatteessa saattanut työllistyä johonkin toiseen työhön ilman koulutustakin. Mikäli koulutuksen vaikuttavuustarkastelun keskeisenä käsitteenä kuitenkin pidetään relevanssia eli sitä, miten tarkoituksenmukaisesti koulutus vastaa yhteiskunnan ja yksilöiden odotuksiin ja tarpeisiin, voisiko hyväksi vaikuttavuudeksi riittää se, että koulutuksesta työllistytään ja alat, joilla on työvoimapulaa, saavat osaavaa työvoimaa?

2.3.3 Mikro- ja makrotason vaikuttavuus

Ammatillisen työvoimakoulutuksen ensisijaisena mikrotason tavoitteena on parantaa yksilön ammattitaitoa ja työmarkkinavalmiuksia siten, että työllistymiskynnys ylittyy. Muita mikrotason tavoitteita ovat ammatillisen liikkuvuuden edistäminen sekä työsuhteessa olevalla esimerkiksi työttömyysuhan vähentäminen ja vakaa työura. Mikrotason bruttovaikutusten selvittäminen on melko yksinkertaista, kuten edellä on kuvattu. Sen sijaan nettovaikutusten määrittämisen hankaluutena on erottaa työmarkkinavuodot ja varsinaisen koulutuksen vaikutus työllistymiseen. (Heinonen ym. 2004, 139, 144, 147.)

Kokonaistalouden tasolla (makrotaso) ammatillinen työvoimakoulutus pyrkii edistämään työmarkkinoiden toimivuutta ja työvoiman liikkuvuutta sekä varautumaan työvoimavarojen määrän ja rakenteen muutoksiin. Työvoimakoulutuksen makrovaikutusten arvioinnissa pyritään huomioimaan työmarkkinavuotojen lisäksi myös erilaisia sivuvaikutuksia, esimerkiksi syrjäyttämisaikutusta (displacement effect). Esimerkkinä syrjäyttämisaikutuksesta on tilanne, jossa koulutuksesta valmistunut syrjäyttää työstä heikommin koulutetun henkilön ja työllistyy tämän tilalle. Tällöin koulutus vaikuttaa yksilötason työllisyyteen, mutta ei aggregaattitasolla työttömyysasteeseen tai työttömien määrään. (Heinonen ym. 2004, 145 - 146; Silvennoinen 2011, 92.)

Työvoimakoulutuksen, samoin kuin muun harjoitetun työvoimapolitiikan, vaikuttavuuteen kohdistuvan kritiikin taustalla onkin usein kysymys siitä, pystyvätkö toimet sinänsä lisäämään uusia aitoja työpaikkoja. On esitetty, että vaikka yksittäinen ihminen voi koulutuksen avulla parantaa asemaansa työmarkkinoilla, tapahtuu se aina suhteessa toisiin työnhakijoihin, joiden asema samalla suhteellisesti heikkenee (Silvennoinen 2011, 99). Vaikuttavuustutkimuksissa on nostettu esille myös koulutuksen lukkiuttamisvaikutus (lock-in effect), jolla tarkoitetaan koulutusohjelmaan osallistuvien työnhakuaktiivisuuden vähentymistä koulutuksen aikana – koulutuksen nähdään ikään kuin lukitsevan osallistujat työmarkkinoiden ulkopuolelle, etäämmälle aktiivisesta työhausta koulutuksen ajaksi (Hämäläinen & Tuomala 2007, 11; Meager 2008, 13).

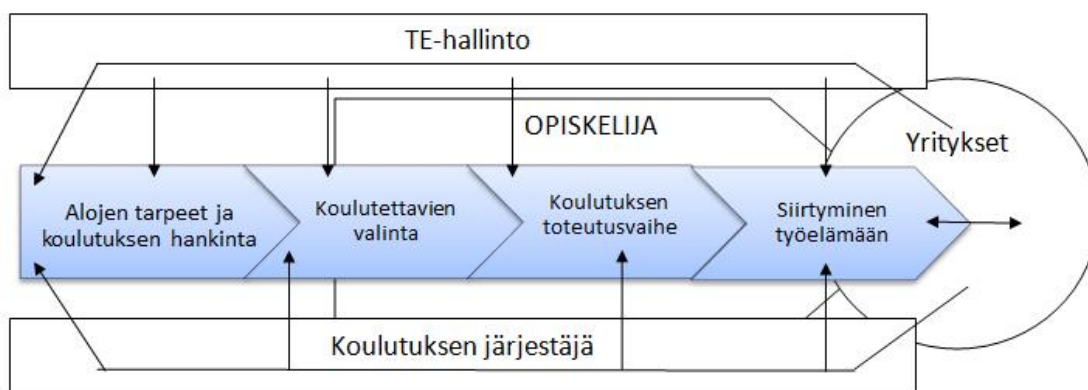
Tärkein peruste harjoitetun työvoimapolitiikan vaikuttavuusarvioinnille on se, että julkisia varoja halutaan käyttää mahdollisimman tehokkaasti. Sekä mikro- että makrotason nettovaikuttavuuden tutkimukseen liittyy kuitenkin vaikeus arvioida täysin kiistattomasti sitä, missä määrin saavutetut tavoitteet johtuvat nimenomaan osallistumisesta palveluun, esimerkiksi ammatilliseen työvoimakoulutukseen. Myllylä ja Pukkio (2007, 20) toteavatkin, että työvoimakoulutuksen vaikuttavuutta tulisi tarkastella laajemmin:

”Voisi esittää, että suomalaisessa ympäristössä työvoimakoulutus on onnistunut mikäli koulutetut työllistyvät, koulutus lisää työllistymisen todennäköisyyttä, henkinen pääoma ja ansiotaso kasvavat, kasvavat toimialat parantavat työvoimansa saatavuutta ja että valtion tuki suuntautuu väestöryhmille, jotka eivät kykenisi itse koulutusta hankkimaan. Viimesijassa tavoiteasettelun painotukset ovat arvovalintoja.”

Mahdollisen työvoimapulan uhatessa työvoimareserviin kuuluvien ammattitaidon ylläpitämisen tärkeys korostuu. Työvoimakoulutusta pystytään kohdistamaan melko nopeasti aloille, joilla havaitaan työvoimapulaa. (Aho 2008, 54.) Koulutuksen ansiosta tapahtuvalla osaamistason nousulla on voitu nähdä positiivisia vaikutuksia myös työn taloudelliseen tuottavuuteen sekä yksilöiden ansiotason nousuun (Myllylä & Pukkio 2007, 20). Ammatillinen työvoimakoulutus on osa ammatillisen aikuiskoulutuksen ja elinikäisen oppimisen kenttää, keino nostaa etenkin työttömien ja työttömyysuhan alaisten henkilöiden osaamista.

3 VAIKUTTAVUUDEN OSA-ALUEET AMMATILLISEN TYÖVOIMAKOULUTUKSEN PROSESSISSA

Kun ammatillisen työvoimakoulutuksen tavoitteena ja ensisijaisena vaikuttavuuden kriteerinä on koulutukseen osallistuneiden työllistyminen, tulee tarkastella koko koulutusprosessia alkaen koulutuksen suunnittelusta ja hankinnasta aina koulutuksen päättymisen jälkeiseen nivelvaiheeseen. Kuviossa 1 on kuvattu työvoimakoulutusprosessi ja siihen vaikuttavat osapuolet, joita ovat opiskelijan lisäksi TE-hallinto, koulutuksen järjestäjä sekä yritykset ja muut työnantajat.



Kuvio 1. Työvoimakoulutusprosessi ja siihen vaikuttavat osapuolet (Vainio ym. 2007, 35, mukaillen).

Työvoimakoulutusprosessin keskeisimpiä elementtejä ovat koulutussuunnittelu ja koulutuksen hankinta, opiskelijoiden valinta, koulutuksen toteutus (lähiopetus ja työssäoppiminen) sekä koulutuksen päättymisen jälkeinen nivelvaihe ja siirtyminen työelämään. Tavoitteena on mahdollisimman monen koulutukseen osallistuneen työllistyminen. Työttömäksi työnhakijaksi opiskelijat palaavat vain, mikäli koulutuksesta ei työllistytä suoraan. (Vainio ym. 2007, 35.)

Prosessin keskiössä on opiskelija. Työvoimakoulutuksen tulee ennen kaikkea olla opiskelijan prosessi, jota TE-hallinnon ja koulutusorganisaation prosessit tukevat. Työvoimakoulutuksen vaikuttavuus on kiinteässä yhteydessä siihen,

miten hyvin koulutusprosessi toimii kokonaisuutena ja millaisella panoksella prosessin eri osapuolet toimivat yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi. (Työministeriö 2006, 6, 10.)

3.1 Koulutussuunnittelu ja koulutusten hankinta

Tavoitteena on suunnata ammatillinen työvoimakoulutus aloille, joilla on työvoiman tarvetta. Työvoiman kysyntälähtöisessä tarkastelussa haetaan vastausta siihen, mitkä ovat työvoiman alueelliset tarpeet. Työvoiman tarjontalähtöisessä tarkastelussa verrataan TE-toimiston asiakaskunnan osaamista ja osaamistarpeita työvoiman kysyntään: miltä osin työnhakijan osaamista on täydennettävä, jotta se vastaisi työmarkkinoiden tarpeita? (Työministeriö 2006, 26.)

Ennakoinnilla tarkoitetaan tulevaisuuden tekemistä, varautumista tulevaisuuteen ja tulevaisuuden tarkkailua (Myllylä & Pukkio 2007, 79). Onnistuneen koulutussuunnittelun ja –hankinnan edellytyksenä on sekä kysyntä- että tarjontalähtöisten osaamistarpeiden ennakointi ja näiden tarpeiden yhdistäminen. Koulutuksen suunnittelun onkin todettu olevan koulutuksen kokonaisprosessin tärkein vaihe (Työministeriö 2006, 26). Kysyntälähtöistä koulutustarpeiden ennakointityötä tekevät sekä ELY-keskukset että TE-toimistot, jotka keräävät tarpeita alueensa työnantajilta ja yhteistyökumppaneilta. Työ- ja elinkeinoministeriö sekä opetus- ja kulttuuriministeriö tuottavat myös runsaasti tilastotietoa ennakointityön tueksi (Vainio ym. 2007, 37).

Vaikka työvoiman kysynnän tulee olla ohjenuorana työvoimakoulutushankinnoissa, on koulutushankintoja suunniteltaessa kyettävä ottamaan harkitusti kantaa myös siihen, kenelle koulutus kohdennetaan ja mitkä ovat sen konkreettiset tavoitteet. Tämä edellyttää, että TE-toimistossa koulutusesityksiä suunnittelevilla on näkemys potentiaalisesta koulutukseen hakijoiden joukosta. (Kauhanen, Lilja & Savaja 2006, 26; Työ- ja elinkeinoministeriö 2013e, 48.) Jotta työnhakijoiden koulutustarpeisiin kyetään reagoimaan mahdollisimman nopeasti, tulee niiden kartoittamisen alkaa jo siinä vaiheessa, kun henkilö ilmoittautuu asiakkaaksi TE-toimistoon. Osana palvelutarvearviota tulee tarkastella, tarvitseeko

työnhakija uutta osaamista työllistyäkseen. (Työministeriö 2006, 98.) Koulutustarpeiden kartoitus ja niiden systemaattinen kirjaaminen tukee samalla laadukasta ennakointia (Myllylä & Pukki 2007, 44; Työ- ja elinkeinoministeriö 2013e, 49). Opinnäytetyön tekijän kokemuksen mukaan työnhakijoiden koulutustarpeiden merkitseminen URA-tietojärjestelmään on kuitenkin edelleen puutteellista, mikä vaikeuttaa ja hidastaa osaltaan sekä koulutussuunnittelua että hankittujen koulutusten markkinointia.

Kun on tutkittu syitä joidenkin ammatillisten työvoimakoulutusten heikkoon vaikuttavuuteen, on nostettu esille muun muassa seuraavia seikkoja: TE-hallinnon henkilöstön vaihtuvat työtehtävät, uusien työntekijöiden liian vähäinen perehdyttäminen, resurssipula sekä se, että koulutusta suunnittelevat virkamiehet eivät tunne riittävästi kyseisten alojen yrityksiä, kouluttajia eivätkä koulutustarpeita (Vainio ym. 2007, 60). Koulutuksen suunnitteluvaiheessa onkin korostettu toimivan yhteistyön merkitystä paitsi TE-hallinnon ja yritysten välillä, myös TE-hallinnon ja kouluttajien välillä. Koulutusorganisaatiot ovat asiantuntijoita tutkintojen sisällöntuntemuksen, aikuiskasvatuksen ja koulutuksen henkilökohtaisen räätälöinnin alueella. Tätä asiantuntemusta tarvitaan etenkin koulutushankinnan tarjouspyyntöjen valmisteluvaiheessa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2010, 38; Työministeriö 2006, 30; Vainio ym. 2007, 62.)

Tarjouspyyntö on koulutushankinnan keskeisin elementti, jonka yhteydessä koulutus on kyettävä kuvaamaan riittävän yksiselitteisesti ja tarkasti. Koulutuksen tarjoajan on kuvauksen perusteella pystyttävä laatimaan jäsennelty tarjous, joka on yhteismitallinen ja vertailukelpoinen muiden tarjousten kanssa. Tarjouspyynnön yhteydessä on osattava kuvata tarkasti muun muassa koulutuksen kohderyhmä, sisältö ja kesto sekä koulutukseen sisältyvän työssäoppimisen laajuus. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012a.)

Useissa kansainvälisissäkin tutkimuksissa vaikuttavuudeltaan parhaiksi on todettu räätälöidyt täsmäkoulutukset, joilla on vahva kytkentä työelämään (Meager 2008, 13). Suomessa ammatillisen työvoimakoulutuksen yhtenä muotona on työnantajien kanssa yhteistyössä rahoitettava yhteishankintakoulutus, josta on saatu hyviä tuloksia (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012b). Yrityskontaktien yh-

teydessä TE-toimiston edustajien olisikin tärkeää tunnistaa tilanteet, joihin yhteishankintakoulutus voisi tarjota ratkaisun, ja markkinoida aktiivisesti yhteishankinnan mahdollisuutta (Myllylä & Pukkio 2007, 78).

Ammatillisen työvoimakoulutuksen kokonaisprosessissa koulutuksen suunnittelu ja hankinta ovat merkittävä vaihe koulutuksen vaikuttavuuden kannalta. Mitä osuvammin ja nopeammin TE-toimistot kykenevät ennakoimaan työnantajien ja työnhakijoiden koulutustarpeita ja sovittamaan nämä tarpeet yhteen, sitä parempiin tuloksiin ammatillisella työvoimakoulutuksella on mahdollista päästä. Koulutussuunnittelun ja –hankinnan onnistumiseksi avainasemassa ovat hyvät ja aktiiviset yhteistyösuhteet alueen keskeisiin toimijoihin (yritykset, koulutusorganisaatiot, toimialajärjestöt), työnhakija-asiakkaiden koulutustarpeiden systemaattinen arviointi ja kirjaaminen URA-tietojärjestelmään sekä eri lähteistä saatavilla olevan tiedon oikea-aikainen ja tehokas hyödyntäminen. (Myllylä & Pukkio 2007, 43 – 44.)

3.2 Opiskelijavalinnat

Työvoimakoulutukseen voidaan valita henkilö, joka on soveltuva koulutukseen ja sen tavoitteena olevaan ammattiin tai tehtävään ja jolla on TE-toimiston toteama koulutustarve. Lähtökohtana on myös, että koulutukseen valitun tulisi olla vähintään 20-vuotias, oppivelvollisuuden suorittanut henkilö. Lisäksi koulutukseen valittavan tulee täyttää mahdolliset koulutuksen hakuilmoituksessa kerrotut erityisvaatimukset. Työvoimakoulutuksen opiskelijavalinnasta päättää viime kädessä koulutuksen hankintasopimuksessa nimetty TE-toimisto. Mikäli kyseessä on korkeakoulutukseen johtava opiskelu, päättää opiskelijaksi ottamisesta kuitenkin yliopisto tai ammattikorkeakoulu. Tällöinkin lopullisen valintapäätöksen kuitenkin vahvistaa TE-toimisto ottaen huomioon korkeakoulun päätöksen opiskelijaksi ottamisesta. Käytännössä ammatillisen työvoimakoulutuksen opiskelijavalinnat suoritetaan yleensä yhteistyössä TE-toimiston, koulutuksen järjestäjän ja mahdollisen koulutushankkeeseen osallistuvan työnantajan kesken. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013e, 47 - 48, 50.)

Opiskelijavalinnoilla on todettu olevan keskeinen merkitys koulutuksen jälkeisiin työllistymistuloksiin (Myllylä & Pukkio 2007, 54). Seuraavissa alaluvuissa käsitellään opiskelijavalintojen kohdentamiseen vaikuttavia tekijöitä TE-toimistossa.

3.2.1 Koulutustarve ja motivaatio

Opiskelijavalintaan liittyy kiinteästi hakijan koulutustarpeen selvittäminen. Työnhakija-asiakkaan koulutustarpeen arviointi on osa palvelutarpeen arviointia ja palveluprosessia. Koulutustarvetta tarkastellaan työllistymisen näkökulmasta, suhteessa hakijan tosiasialliseen osaamiseen, joka on hankittu aikaisemmillä opinnoilla, työkokemuksella tai muulla kokemuksella. Taulukkoon 3 on koottu koulutustarpeen arvioinnin kannalta keskeisiä seikkoja. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013e, 49.)

Taulukko 3. Koulutustarpeen arvioinnissa huomioon otettavat asiat.

Koulutustarpeen arviointi
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hakijan työllistymismahdollisuudet olemassa olevalla osaamisella ▪ Koulutuksen vaikutus hakijan välittömään työllistymiseen tai työllistymismahdollisuuksien paranemiseen pidemmällä aikavälillä ▪ Uhkaako osaamisen puute pitkittää hakijan työttömyyttä ▪ Edistääkö koulutus hakijan työuran jatkumista ▪ Muut kyseeseen tulevat kouluttautumismuutokset tai työllistymissuunnitelmassa sovitut palvelut

Koulutustarpeen lisäksi arvioidaan hakijan soveltuvuutta ja motivaatiota koulutuksesta suoriutumiseen ja koulutuksen tavoiteammattissa toimimiseen (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013e, 49). Motivaatiota voidaan kutsua vireydeksi, joka ajaa yksilöä käyttäytymään tietyllä tavalla. Se viittaa ihmisen psyykkiseen tilaan, joka määrää, millä aktiivisuudella hän toimii ja mihin hänen mielenkiintonsa suuntautuu. (Ruohotie 1998, 37, 42.) Motivaatioon liittyvät tavoitteellisuus ja vapaaehtoisuus. Itsemääräämisoikeus on keskeinen motivaatiotekijä. (Viitala 2007, 158 - 159.)

Piia Silvennoinen on väitöskirjassaan (2007) tutkinut ikääntyvien pitkäaikaistyöttömien kokemuksia ohjaavaan työvoimakoulutukseen osallistumisesta. Ohjaavan koulutuksen tavoitteena on ollut lähinnä työnhakijoiden perusvalmiuksien kehittäminen sekä henkilöiden motivoiminen ja tukeminen uuden työn, ammatin tai koulutuksen valinnassa (Työministeriö 2006, 12). Vaikka ohjaava ja valmentava koulutus on sisällöltään ja tavoitteiltaan varsin erityyppistä kuin ammatillinen työvoimakoulutus eikä ohjaavaa koulutusta ole työvoimakoulutuksena järjestetty enää vuoden 2012 jälkeen, ovat Silvennoisen tutkimustulokset yleistettävissä myös ammatillisen työvoimakoulutuksen kentälle, mitä tulee työnhakijan motivaation merkitykseen, koulutukseen ohjaamiseen sekä opiskelijavalintoihin.

3.2.2 Koulutukseen osoittaminen

TE-toimisto voi osoittaa työnhakijan työvoimakoulutukseen tekemällä hänelle koulutustarjouksen, josta kieltäytyminen voi johtaa työttömyysetuuden menettämiseen määräajaksi (Työttömyysturvalaki 30.12.2002/2190). Niin koulutuksen koetun hyödyllisyyden kuin mitattavan vaikuttavuuden näkökulmasta nousee kuitenkin tärkeäksi nimenomaan se merkitys, jonka opiskelija itse antaa koulutukseen osallistumiselleen. Vastentahtoisesti koulutukseen osallistuvat eivät asenteensa vuoksi hyödy koulutuksesta niin paljon kuin voisivat. Onkin pohdinnan arvoista, missä määrin ja millaisissa tilanteissa koulutukseen osoittaminen on perusteltua. (Aho, Virjo, Tyni & Koponen 2005, 100.)

Silvennoisen (2007, 80) mukaan useimmat hänen väitöskirjaansa varten haastattelemistaan henkilöistä eivät lähtökohtaisesti kokeneet olevansa koulutuksen tarpeessa tai hyötyvänsä koulutukseen osallistumisesta, osa koki myös olevansa koulutuksessa vastoin omaa tahtoaan, TE-toimiston osoittamana. Motivoituminen koulutukseen edellyttää luottamusta siihen, että kouluttautumalla on mahdollista kiinnittyä uuteen ammattiin ja työllistyä (Järvinen & Vanttaja 2011, 206).

Silvennoinen toteaa, että tilanteessa, jossa koulutus ei muuta työttömän työmarkkinatilannetta oleellisesti, voidaan puhua koulutussaturaatiosta. Jokaisella

yksilöllä on oma subjektiivinen koulutussaturaationsa, johon vaikuttavat esimerkiksi yksilön ikä, sosioekonominen asema sekä etenkin omat aikaisemmat koulutuskokemukset ja sitä kautta avautuneet työllistymisen ja itsensä toteuttamisen mahdollisuudet. Subjektiivinen koulutussaturaatio toteutuu esimerkiksi silloin, kun yksilö ei koe koulutusta tärkeäksi eikä hyödylliseksi oman identiteettinsä ja elämänsä kannalta. Tällaisia subjektiivisen koulutussaturaation saavuttaneita on etenkin niiden joukossa, joille koulutus ei ole konkretisoitunut työmahdollisuuksiksi tai joiden osallistuminen koulutukseen ei ole ollut vapaaehtoinen, ensisijainen valinta keinona parantaa omaa työmarkkinakelpoisuutta. Tilanteessa, jossa yksilö on saavuttanut oman subjektiivisen koulutussaturaationsa, saavat uudet, ulkoapäin asetetut kouluttautumisen vaatimukset entistä kielteisempiä merkityksiä. (Silvennoinen 2007, 80 - 81.)

Silvennoisen haastattelemista henkilöistä kukaan ei pitkittyneestä työttömyydestään huolimatta kokenut ammattitaitoaan vanhentuneeksi, vaan olennainen osa heidän identiteettiään oli ”paljon kokemusta omaavan työntekijän” identiteetti, johon he kiinnittyivät vahvasti. Etenkin ikääntyvällä, aikaisemmin pitkän työuran tehneellä työttömällä ammattitaito on itsekunnioituksen tärkeimpiä tekijöitä. Yksilö voi tällöin kieltäytyä koulutusidentiteetistä, joka kyseenalaistaisi hänen vahvan ammattilaisen identiteettinsä, varsinkin, mikäli koulutukset eivät aiemmin ole auttaneet työllistymisessä. Tilanteesta tulee ristiriitainen, mikäli yhteiskunta alkaa pitää työtöntä koulutuksen tarpeessa olevana, mutta työtön ei itse koe tarvitsevansa koulutusta. Uudelleen koulutuksen korostaminen on tällöin suora viittaus siihen, ettei yksilö ole työmarkkinakelpoinen vanhalla koulutuksellaan ja ammattitaidollaan. (Silvennoinen 2007, 117 - 119.)

TE-palvelu-uudistuksen yhtenä lähtökohtana on korostettu asiakaslähtöisyyttä. Samanaikaisesti pyritään korkeaan työttömien aktivointiasteeseen. Aktivointia työttömien näkökulmasta väitöskirjassaan tutkinut Tuija Kotiranta (2007, 84) toteaa omaehtoisuuden oivaltamisen ja sen mahdollistamisen olevan yksi keskeisimmistä kysymyksistä aktivoinnissa: kyse on omaehtoisuuden tukemisesta. Varsin usein aktivoinnissa on Kotirannan mukaan kuitenkin kyse siitä, että ihmi-

nen tekee jotain käskettynä (esimerkiksi hakee koulutus- tai työpaikkaa), jolloin on toimittu ihmisen ohi ja yli. (Kotiranta 2008, 86, 113, 115.)

Kokemukset osoittavat, ettei opiskelu ilman omaa motivaatiota onnistu eikä johda toivottuihin tuloksiin. Monella työttömällä työnhakijalla on henkilökohtaisia syitä olla hakeutumatta koulutukseen tai työhön koulutuksen jälkeen. Yleisimmin syyt ovat taloudellisia tai terveydellisiä. Taloudellisia syitä voivat olla tilanteet, joissa koulutus ja sen johdosta työllistyminen eivät toisi hakijalle helpotusta tilanteeseen esimerkiksi velkaongelmien vuoksi. Terveydellisistä syistä yleisimpiä ovat mielenterveys- ja alkoholiongelmät sekä yleiseen elämänhallintaan liittyvät vaikeudet. Myös koulutuksen keskeytymisen taustalta löytyy usein terveydellisiä syitä. (Vainio ym. 2007, 43.)

Tärkeimpänä vaikuttavuuden osa-alueena ammatilliselta työvoimakoulutukselta vaaditaan korkeaa työllistävyttä. Tällöin opiskelijan oma motivaatio, halu ja tarve koulutukseen sekä edellytykset selviytyä koulutuksen tavoitteista ovat opiskelijavalinnoissa keskeisimpiä kriteereitä. Tilanteissa, joissa TE-toimisto päätyy osoittamaan työnhakijoita koulutukseen, tulisi aina tukeutua asiakkaan kanssa yhteisesti sovittuihin suunnitelmiin ja tavoitteisiin sekä säilyttää perusperiaate asiakkaan henkilökohtaisten tarpeiden huomioimisesta ja kunnioittamisesta. Muussa tapauksessa osoittamiskäytäntö herättää helposti negatiivisia tunteita ja romahduttaa työvoimakoulutuksen imagoa. (Työministeriö 2006, 37 - 38.)

Pääsääntöisesti hyvin hoidettua ja hyvin työllistymistuloksiin johtavaa työvoimakoulutusta rasittaa osittain edelleen ”pakkokoulutus”-kokemuksista levinnyt huono maine (Myllylä & Pukio 2007, 25; Järvinen & Vanttaja 2011, 201). Mielikuvat muuttuvat hitaasti, vaikka esimerkiksi vuonna 2012 työvoimakoulutuksessa opiskelleista 81 prosenttia antoi koulutukselle yleisarvosanan hyvä tai erinomainen (TE-palveluiden www-sivut 2013). Mikäli koulutushakijalta puuttuu aito motivaatio ja hän kokee osallistumisen pakon sanelemaksi, on hänen koulutukseen valitsemisessaan kyse lähinnä paitsi resurssien tuhlamisesta, myös eettisesti kyseenalaisesta hallinnoinnista (Järvinen & Vanttaja 2011, 208). Hyviin tuloksiin pääseminen on tällöin epätodennäköistä. Todennäköisemmin koulutus

keskeytyy, ja samalla saatetaan viedä koulutuspaikka sitä tarvitsevalta, motivoituneelta hakijalta. TE-toimistoissa painitaan kuitenkin erilaisten tavoitteiden ja säädösten ristitulesa. Tästä esimerkkinä työttömyysturvalakiin vuonna 2013 tehty muutos, jonka mukaan omaehtoisesti työvoimakoulutukseen hakenut työtön työnhakija ei voi perua koulutushakemustaan ilman uhkaa työttömyysturvan menettämisestä, vaan hakemuksesta tulee hakijaa sitova heti, kun työvoimaviranomainen on vastaanottanut sen (Työttömyysturvalaki 30.12.2002/1290).

Jotta ammatillisella työvoimakoulutuksella saavutettaisiin mahdollisimman korkea vaikuttavuus, tulee opiskelijavalinnan selkeänä tavoitteena olla oikeiden henkilöiden saaminen oikeaan koulutukseen, oikeaan aikaan. Opiskelijavalinnan tavoitteena ei täten myöskään voi olla esimerkiksi pelkästään opiskelijapaikkojen täyttäminen tai hankittujen opiskelijatyöpäivien kuluttaminen, vaan nimenomaan koulutukseen parhaiten soveltuvien ja motivoituneiden henkilöiden löytäminen. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013e, 48.)

3.2.3 Mitä mitataan, miten kohdistetaan?

Työvoimakoulutuksen vaikuttavuudessa on olennaisesti kyse opiskelijavalintojen kohdistamisesta: tietty interventio voi jonkun yksilön kohdalla olla vaikuttava, toisen kohdalla tulokseton. Etenkin ammatillisen työvoimakoulutuksen nettovai-
kuttavuuden näkökulmasta työvoimakoulutuksen tulisi kohdistua mahdollisimman tarkasti henkilöihin, joille nimenomaan koulutus tarjoaa työllistymisen kan-
nalta parhaan ratkaisun. Vaikuttavuuden näkökulmasta voidaan erottaa seuraavat kolme ryhmää:

- Koulutushakijat, joiden työmarkkinakelpoisuus on suhteellisen hyvä. Koulutus on tarpeeton siinä mielessä, että työllistyminen tapahtuisi todennäköisesti ilman koulutustakin.
- Koulutushakijat, joiden osaamisessa on jokin sellainen puute, jota koulutus on omiaan korjaamaan. Koulutus lisää aidosti osallistujan työllistymisedellytyksiä.
- Koulutushakijat, joiden työmarkkinakelpoisuus on siinä määrin puutteellinen, ettei koulutus riitä auttamaan työllistymiskynnyksen yli. (Aho 2001, 51; Aho 2008, 48.)

Mitä suurempi on viimeisen ryhmän osuus, sitä pienempi on työllistyneiden osuus koulutuksen jälkeen: tuloksena on heikko vaikuttavuus sekä brutto- että nettovaikuttavuuden näkökulmasta (Aho 2001, 51). Mikäli taas osallistujiksi valitaan hakijoita, joiden työllistymismahdollisuudet ovat hyvät ilman koulutustakin, on todennäköistä, että koulutushankkeessa päästään hyvään bruttovaikuttavuuteen, mutta nettovaikuttavuus laskee (Myllylä & Pukio 2007, 35 - 36). Tilannetta, jossa koulutuksen valitaan työllistymistavoitteisiin pääsemiseksi parhaat pyrkijät eikä välttämättä niitä, jotka koulutuksesta eniten hyötyisivät, nimitetään kerman kuorinnaksi (creaming). Nettovaikuttavuuden tarkastelussa tämä kohde-ryhmä muodostaa koulutukseen osallistujien joukossa niin sanotun kuolleen painon (deadweight). Kerman kuorinnan riski opiskelijavalinnoissa kasvaa, kun koulutuksen tuloksellisuutta mitataan sillä, kuinka moni osallistujista työllistyy koulutuksen jälkeen. (Aho 2008, 49; Meager 2008, 15.)

Käytännössä opiskelijavalintojen osuva kohdistaminen on vaikeaa. On haastavaa pyrkiä etukäteen arvioimaan luotettavasti, kuka lopulta hyötyy koulutuksesta ja kuka ei (Aho 2008, 56). Ammatilliseen työvoimakoulutukseen hakee paljon myös esimerkiksi ammatinvaihtajia, joiden kohdalla työllistymismahdollisuudet nykyiseen ammattiin saattavat olla olemassa, mutta joiden oma motivaatio ja toiveet ovat suuntautuneet uudelle alalle. Voidaanko koulutukseen osallistuminen torjua, jos asianomainen itse hakee aktiivisesti koulutukseen ja täyttää hakukriteerit, mutta häntä pidetään vaikuttavuuden kannalta liian hyvänä - tai päinvastoin? Tilanne on ongelmallinen myös kansalaisten yhdenvertaisen kohtelun kannalta. (Aho 2001, 52.)

Opinnäytetyön tekijän kokemuksen mukaan ammatillisen työvoimakoulutuksen opiskelijavalintoihin kohdistuu ristiriitaisia odotuksia. Ammatillisen työvoimakoulutuksen jälkeinen sijoittumisseuranta ohjaa työvoimakoulutuksen asiantuntijoita valitsemaan koulutukseen ne hakijat, joiden voidaan arvioida juuri koulutuksen avulla todennäköisimmin työllistyvän. Toisaalta TEM painottaa työvoimakoulutuksen kohdistamista tiettyihin ryhmiin, erityisesti nuoriin sekä pitkään työttömänä olleisiin. Hallitusohjelmaan on kirjattu tavoitteeksi lisätä erityisesti nuorten ja pitkäaikaistyöttömien osuutta koulutukseen ja muihin palveluihin siten, että työt-

tömien aktivointiaste ylittää 30 prosenttia. Nuorten yhteiskuntatakuun mukaisesti jokaiselle alle 25-vuotiaalle nuorelle ja alle 30-vuotiaalle vastavalmistuneelle tulee tarjota työ-, koulutus, työpaja- tms. ratkaisu viimeistään kolmen kuukauden kuluessa työttömäksi joutumisesta. (Valtioneuvosto 2011, 46 - 47.)

Aktivointiasteiden lisäksi TE-toimistojen tehokkuuden indikaattoreina seurataan pitkäaikaistyöttömien määriä ja työttömien virtalukuja yli kolmen kuukauden työttömyyteen. Esimerkiksi Vainio ym. (2007, 45) toteavatkin, että työvoimakoulutuksessa näyttää olevan mukana myös tavoite ehkäistä syrjäytymistä, mutta siellä, missä työvoimakoulutusta on käytetty tähän tavoitteeseen panostamisen keinona, ovat työllistymistulokset jääneet heikoiksi.

Työvoimakoulutuksen oikealla ajoituksella on myös todettu olevan merkitystä. On esitetty tutkimustuloksia, joiden mukaan työvoimakoulutuksen optimaalisin aloitusajankohta ei ole heti työttömyyden alkuvaiheessa, vaan vasta noin 4 – 6 kuukauden työttömyysjakson kohdalla. Työvoimakoulutuksen aloittaminen heti työttömyyden alkuvaiheessa saattaa aiheuttaa lukkiutumista koulutukseen, mikä vähentää työnhakua. Liian myöhään aloitettu koulutus taas ei välttämättä enää riitä nostamaan osallistujaa työllistymiskynnyksen yli. (Aho 2008, 48; Hämäläinen & Tuomala 2007, 11 – 12.) Joidenkin kansainvälisten tutkimustulosten mukaan näyttää myös siltä, että koulutusinterventiot saattavat tuottaa parempia tuloksia hieman vanhempien työttömien kohdalla verrattuna nuoriin (Martin 2000, 93; Meager 2008, 18 - 19).

Opiskelijavalinnoissa hakijoiden haastatteluun käytettävissä oleva aika on usein riittämätön, kun sitä suhteutetaan haastattelun tavoitteisiin ja merkitykseen. Haastattelussa tulisi kyetä selvittämään ja arvioimaan hakijan koulutustarvetta, motivaatiota ja soveltuvuutta koulutukseen ja alalle sekä koulutuksen vaikutusta hakijan työllistymiseen. Lisäksi haastattelutilanteen yhteydessä olisi hyvä kertoa hakijalle tarkemmin koulutuksen tavoitteista ja toteutuksesta sekä siitä, mitä opiskelu edellyttää opiskelijalta. (Työministeriö 2006, 40.)

Motivoituneiden ja alalle sopivien henkilöiden tunnistamiseksi työvoimakoulutuksissa on mahdollista käyttää myös kaksivaiheista valintamenettelyä, niin sa-

nottua suppilomallia, jossa otetaan sisään isompi määrä opiskelijoita kuin varsinaisessa koulutusohjelmassa on opiskelupaikkoja. Tällöin osa opiskelijoista karsiutuu pois lyhyehkön kartoitusjakson jälkeen muiden jatkaessa varsinaiseen ammatilliseen koulutusohjelmaan. Suppilomallia käytettäessä kehittämistä vaa- tivaksi elementiksi on kuitenkin todettu karsiutuneiden opiskelijoiden jatkosuun- nitelmien tukeminen. (Työministeriö 2006, 50 - 51, 91.)

3.3 Koulutuksen laatu ja sen seuranta

Ammatillisen työvoimakoulutuksen käynnistymisen jälkeen päävastuu opiskeli- joista on koulutuksen toteuttajalla. Koulutusvaihe on koulutuksen järjestäjän ja opiskelijan aktiivista yhteistoimintaa, jota TE-toimisto seuraa opiskelijapalaut- teen (OPAL) kautta. (Vainio ym. 2007, 35.) TE-toimiston tehtävänä on tarvitta- essa reagoida palautteen sisältöön, tasoon ja vastausprosenttiin.

OPAL on TE-hallinnon tietokantapohjainen atk-sovellus, jolla kerätään, hallin- noidaan ja raportoidaan työvoimakoulutuksen opiskelijapalautteita. Ammatilli- sesta työvoimakoulutuksesta kerätään päättöpalaute ja vähintään kolmen kuu- kauden mittaisista koulutuksista keston mukaan yksi tai useampi välipalautte. Välipalautteen avulla saadaan tietoa koulutuksen sujumisesta ja mahdollisista ongelmista, joiden ilmetessä voidaan ryhtyä ajoissa tarvittaviin korjaustoimenpi- teisiin. OPAL-palautteen ensisijaisena tarkoituksena on tuottaa informaatiota, joka edistää koulutuksen laatua. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013b, 2, 11 - 12, 16.)

OPAL-palautteessa opiskelijat arvioivat koulutusta kokonaisuutena sekä osa- alueittain numeerisesti asteikolla 1 - 5. Arvioitavia osa-alueita ovat koulutuksen oppimisympäristö, koulutuksen sisältö ja toteutus, ammattitaidon kehittyminen ja koulutuksessa opitun hyödyntäminen työelämässä sekä työssäoppimiseen liittyvät järjestelyt. (Opal-ohjeet 2013, 2.) Numeerisen arvion lisäksi OPAL- palautteen yhteydessä on mahdollista antaa sanallista palautetta. Ensisijaisesti opiskelijoita tietysti rohkaistaan ottamaan asioita esille suoraan vastuukoulutta- jan tai TE-toimiston kanssa heti, mikäli aihetta ilmenee.

Koulutuksen järjestäjä nimeää kuhunkin ammatilliseen työvoimakoulutukseen vastuukouluttajan, jonka kanssa TE-toimiston edustaja on yhteydessä koulutukseen liittyvissä keskeisissä käytännöissä, hallinnollisissa kysymyksissä sekä mahdollisissa ongelmatilanteissa. Koulutusorganisaatiossa vastuukouluttaja vastaa koulutuksen kokonaisvaltaisesta toteutuksesta ja koordinoinnista. (Työministeriö 2006, 78.) TE-toimiston koulutusyhdyshenkilönä toimii yleensä työvoimakoulutuksen asiantuntijavirkailija, jolla on keskeinen rooli opiskelijoilta saatavan suoran palautteen vastaanottajana ja käsittelijänä, koulutuksen laadun ja vaikuttavuuden seuraajana sekä tiedonvälittäjänä TE-hallinnon, koulutuksen järjestäjän, ELY-keskuksen ja mahdollisen työnantajatahon välillä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012a, 21.)

Aikuiskoulutuksen laatu viittaa ensisijaisesti koulutettavien tyytyväisyyteen ja kokemukseen koulutuksen hyvydestä. Tällöin laatu ymmärretään oppijan asenteena. Toisaalta laatu voidaan ymmärtää myös oppijan osaamista hyödyntävän välillisen kohteen, esimerkiksi työnantajan, asenteena. Opiskelijapalautteita tarkasteltaessa tulee muistaa, että koulutukseen osallistujan kokemus koulutuksen laadusta muodostuu useista tekijöistä, joista vain osa on relevantteja koulutuksen todellisen vaikuttavuuden kannalta. Jokaisen yksilön tavoitteet muodostavat uniikin kokonaisuuden, eivätkä yksilöiden tavoitteet välttämättä ole kaikilta osin samoja kuin koulutus- tai työ- ja elinkeinopolitiikan tavoitteet. Opiskelijapalautteissa esimerkiksi henkilökemiat, ryhmän yhteishenki ja se, miten hyvin koulutuksessa viihdytään, voivat jättää varjoonsa koulutuksen vaikuttavuuden kannalta merkittävämpiä asioita. (Nurmi & Kontiainen 2000, 31, 38.)

Työvoimakoulutuksen opiskelijapalautetta on kerätty sähköisellä OPAL-järjestelmällä vuodesta 2001 alkaen. Kun on tarkasteltu opiskelijapalautteiden tason kehittymistä ensimmäisen kymmenen vuoden seurantajaksolla vuodesta 2001 vuoteen 2011, on havaittu, että opiskelijoiden antama yleisarvosana koulutuksista on jatkuvasti parantunut. Etenkin kouluttajien ammattitaito ja vuoro-vaikutus opetustilanteissa ovat saaneet hyvät arviot opiskelijoilta (83 prosenttia on antanut arvosanan hyvä tai erinomainen). Suhteellisesti heikoimpia kohtia opiskelijapalautteiden perusteella ovat olleet opiskelijan yksilöllisten taustojen ja

osaamisen huomioiminen opetussuunnitelman laadinnassa, työssäoppimisen sisällöistä sopiminen sekä kouluttajalta saatu ohjaus ja tuki työssäoppimisen aikana. (Hällström 2012, 2, 4.)

Ammatillisessa työvoimakoulutuksessa olisi jatkossa entistä tärkeämpää luoda käytäntöjä, joilla varmistetaan lisäohjauksen ja -opetuksen saatavuus sitä tarvitseville siten, että koulutuksen keskeyttämiset vähenisivät ja mahdollisimman moni opiskelemaan valituista pystyisi saavuttamaan koulutukselle asetetut tavoitteet. Tähän vaikuttavat paitsi kouluttajaresurssit, myös TE-hallinnon osaaminen koulutuksen hankinnassa sekä TE-toimiston virkailijaresurssit: missä määrin työvoimakoulutuksen asiantuntijavirkailijat pystyvät panostamaan meillä olevien työvoimakoulutusten seurantaan ja yhteydenpitoon vastuukouluttajan kanssa.

TE-toimistojen henkilöresurssit ovat jatkuvasti vähenemässä. Esimerkiksi Satakunnan TE-toimiston alueella työvoimakoulutuksen virkailijaresursseja on vähennetty vuoden 2013 alusta alkaen. Käytännössä varsin suuri osa työvoimakoulutuksen asiantuntijavirkailijan työajasta kuluu välttämättömien hallinnollisten ja rutiininomaisten tehtävien hoitamiseen, vaikka koulutusten laadun ja vaikuttavuuden varmistaminen sekä oman asiantuntijuuden kehittäminen edellyttäisi mahdollisuutta syvällisempään yhteistyöhön vastuukouluttajien kanssa sekä vierailuja työssäoppimispaikoilla koulutusprosessin aikana. Tällaisilla työnantajäkäynnillä olisi myös tarkoituksenmukainen kytkentä työvoimakoulutusprosessiin. Käyntien yhteydessä olisi mahdollista paitsi keskustella opiskelijan työllistymismahdollisuuksista yritykseen, myös saada alakohtaista tietoa yrityksen osaamis- ja työvoimatarpeista ja markkinoida TE-toimiston palveluja, esimerkiksi yhteishankintakoulutusta. Työssäoppimisjaksot ovat osoittautuneet työllistymisen kannalta keskeisiksi ja kriittisiksi: useimmiten koulutettava työllistyy juuri työssäoppimispaikkaansa. (Myllylä & Pukkio 2007, 55, 57; Vainio ym. 2007, 57.) Joissain tapauksissa esimerkiksi TE-toimiston tarjoama palkkatuki voi olla ratkaiseva tekijä työsuhteen syntymiselle.

Työvoimakoulutusprosessi on ennen kaikkea opiskelijan henkilökohtainen prosessi. Sen onnistuminen edellyttää kuitenkin myös tukea sekä koulutusorganisaation ja TE-toimiston toimivaa yhteistyötä. (Työministeriö 2006, 98.)

3.4 Koulutuksen päättövaihe

Tavoitteena on, että mahdollisimman moni ammatillisen työvoimakoulutuksen päättävistä työllistyy koulutuksesta suoraan tai pienellä viiveellä. Koulutuksen päättövaiheessa on keskeistä varmistaa, että opiskelijat saavat riittävästi informaatiota työnhakunsa tueksi ja että tieto opiskelijoiden koulutuksen aikana syntyneistä jatkosuunnitelmista tai esiin nousseista palvelutarpeista kulkee myös koulutuksen järjestäjän ja TE-toimiston välillä.

Opiskelijoiden työnhakuvalmiuksien varmistamiseksi ammatillisen työvoimakoulutuksen hankintasopimukseen sisällytetään useimmiten työnhakuvalmennuksen järjestäminen osana koulutusta. Esimerkiksi Satakunnan TE-toimiston hankkimiin ammatillisiin työvoimakoulutuksiin sisällytetään pääsääntöisesti vähintään 20 oppitunnin laajuinen työnhakuvalmennus. Työnhakuvalmennuksen vähimmäisvaatimuksena on työnhaun perusvalmiuksien kehittäminen ja opiskelijoiden perehdyttäminen CV-netin käyttöön. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012a, 23.) Paitsi, että työnantajat voivat etsiä CV-netistä ehdokkaita rekryointitarpeisiinsa, täydentää hyvin laadittu CV-esittely työnhakijan URA-tietojärjestelmän työnhakuprofiilia, johon TE-toimiston työnvälitys perustuu. CV-esittelyssä työnhakijan on mahdollista tuoda esille erityistaitojaan, persoonallisuuttaan ja työtoiveitaan kattavammin kuin URA:n perusprofiilissa.

TE-toimiston koulutusyhdys henkilön tehtäviin kuuluu mahdollisuuksien mukaan osallistua koulutuksen päättövaiheeseen ja informoida opiskelijoita TE-toimiston palveluista (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012a, 21). TE-palvelu-uudistuksen yhteydessä, kun asioinnista yhä suurempi osa pyritään ohjaamaan verkkoon, TE-toimiston edustajan osallistuminen koulutuksen päättövaiheeseen korostuu. Käynnin yhteydessä on mahdollista motivoida opiskelijoita CV-esittelyn tekemi-

seen ja julkaisemiseen tuomalla esille konkreettisia esimerkkejä CV-nettiin tehtävän esittelyn lisäarvosta ja hyödyntämisestä TE-toimiston työnvälityksessä.

Samassa yhteydessä on entistä tärkeämpää korostaa opiskelijoille työnhakutojensa ajantasaisuudesta huolehtimista. TE-hallinnon uusimpana linjauksena on pyrkiä vähentämään erilaisten dokumenttien esittämisestä aiheutuvaa henkilökohtaista asiointia, jolloin esimerkiksi työvoimakoulutuksesta työnhakijaksi ilmoittautuvilta ei välttämättä edellytetä opiskelutodistuksen esittämistä. Lähtökohtana on ajatus asiakkaasta aktiivisena toimijana, jonka antamiin tietoihin luotetaan (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013c, 3). Työttömyysturvan vireille saamisen näkökulmasta menettely lisää joustavuutta, mutta miten tällöin varmistetaan koulutuksessa lisääntyneen osaamisen dokumentointi TE-toimiston URA-tietojärjestelmään, jonka ajantasaisuuteen koko TE-toimiston ydintehtävä eli työnvälitys perustuu? Jotta TE-toimisto onnistuisi perustehtävässään, on sen pystyttävä luotettavasti arvioimaan työnhakijan ammattitaitoa ja sopivuutta eri tehtäviin, eivätkä työnhakijan ilmoittamat tiedot aina kerro riittävästi hänen osaamisestaan (Elinkeinoelämän keskusliitto 2010, 23).

Työministeriön Oskarista Osaajaksi –hankkeessa, jossa kartoitettiin työvoimakoulutusprosessin kriittisiä pisteitä, havaittiin koulutuksen päättövaiheen selkeäksi kehittämiskohteeksi valmistuvien jatkopalvelua tukevan tiedon siirtäminen koulutuksesta TE-toimistoon. Yhtenä suosituksena oli, että opiskelijat laativat yhteistyössä kouluttajan kanssa jäsennellyn jatkosuunnitelman, jonka työstäminen ja konkretisointi jatkuu TE-toimiston ja asiakkaan yhteistyönä, mikäli työllistymistä ei ole näköpiirissä koulutuksen päättyessä. (Työministeriö 2006, 69 - 70.)

Tiedonsiirron edistämiseksi vuonna 2011 otettiin käyttöön henkilöarvioinnin kirjaamisen järjestelmä ARVI, jonka avulla työvoimakoulutuksen järjestäjä voi antaa TE-toimistolle sähköisesti henkilökohtaisen arvion opiskelijasta koulutuksen päättövaiheessa. Arvio voi koskea esimerkiksi työnhakuvalmiuksia, osaamista ja ammattitaitoa sekä työnhakuun liittyviä jatkosuunnitelmia. Sähköisestä arvioinnista sovitaan koulutuksen hankintasopimuksessa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013b, 28.) TE-toimistolle koulutuksesta valmistuvan työnvälityksen tai mui-

den palvelujen järjestämisen näkökulmasta keskeistä tietoa ovat ainakin seuraavat asiat:

- koulutuksessa suoritettu tutkinto tai tutkinnon osa
- koulutuksessa suoritettut lupakortit ja –passit
- työssäoppimisjaksot (missä suoritettu, yritykset) sekä arvio työssäoppimisen sujumisesta
- osaaminen koulutuksen päättyessä (millaisiin tehtäviin hakijan ammattitaito antaa valmiudet, mitkä ovat mahdolliset vahvuudet ja kehittämistarpeet, kyky itseensä työskenntelyyn kyseisissä tehtävissä)
- suoriutuminen koulutuksesta kokonaisuutena (lähiopetus, työssäoppiminen)
- jatkosuunnitelmat ja tiedossa olevat palvelutarpeet työllistymisen edistämiseksi, myös mahdolliset työllistymisen rajoitteet, jos sellaisia on ilmennyt koulutuksen aikana.

Riittävän laadukkaiden ARVI-palautteiden pohjalta olisi periaatteessa mahdollista päivittää koulutuksesta työnhakijaksi palaavien työnhakutiedot tapaamatta asiakasta henkilökohtaisesti. Käytännössä ARVI-järjestelmän käyttö ei kuitenkaan ole vakiintunut läheskään kaikissa ammatillisissa työvoimakoulutuksissa, eivätkä kaikki vastuukouluttajat panosta riittävästi arviointien sisältöön, jolloin niiden hyödynnettävyys on melko satunnaista. Toisaalta haasteena on myös se, missä määrin koulutuksesta valmistuvien jatkopalveluihin TE-toimistoissa resurssien niukentuessa ylipäätään jatkossa panostetaan. Ammatillinen työvoimakoulutus tulee kuitenkin mieltää kokonaisvaltaiseksi prosessiksi, jonka selkeänä tavoitteena on työllistyminen ja jonka kaikki vaiheet vaikuttavat toisiinsa joko tukien tai estäen tavoitteen saavuttamista (Työministeriö 2006, 98).

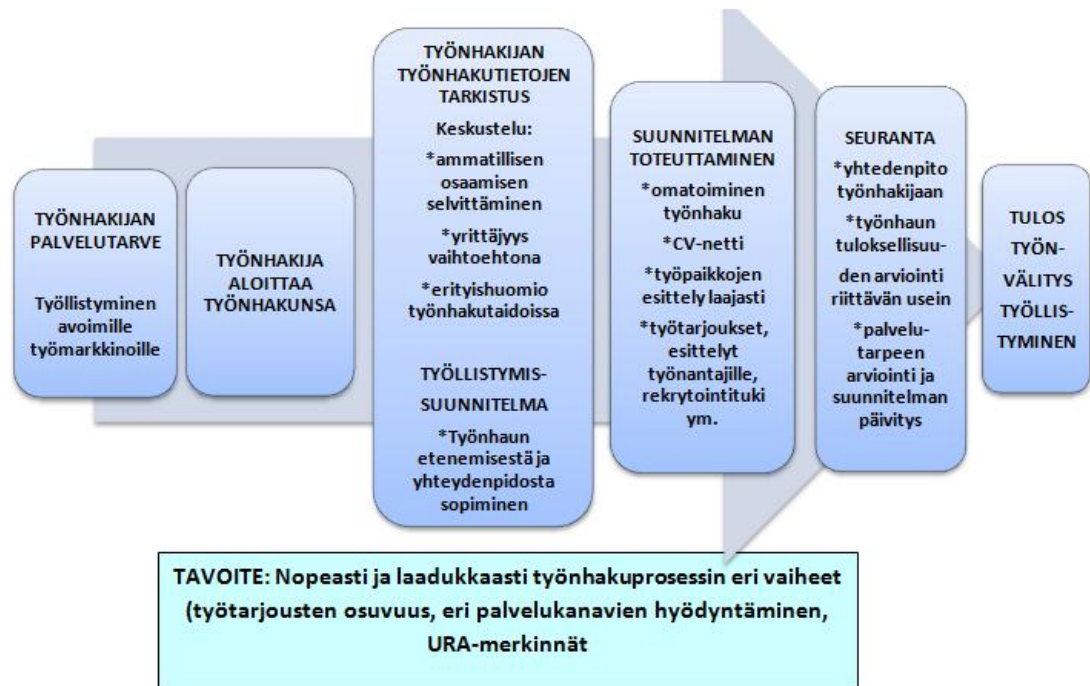
4 KOULUTUKSESTA TYÖNHAKIJAKSI ILMOITTAUTUVIEN PALVELUPROSESSI TE- TOIMISTOSSA

Työvoimakoulutuksen prosesseja, toimivuutta ja tuloksellisuutta tarkastelevissa julkaisuissa on jo aiemmin todettu, että työvoimakoulutusprosessin vaiheista keskeinen kehittämistä vaativa kohta TE-hallinnon toimintakentällä ovat koulutuksen jälkeiset toimenpiteet (Myllylä & Pukkio 2007, 31; Työministeriö 2006, 99; Vainio ym. 2007, 57). Koska tavoitteena on työllistyminen, kytkeytyy ammatillisen työvoimakoulutuksen prosessi kiinteästi työnvälitystoiminnan kokonaisuuteen (Myllylä & Pukkio 2007, 31).

TE-palvelujen asiakkuuslinjauksissa ammatillisesta työvoimakoulutuksesta valmistuvien palveluprosessiin otetaan kantaa melko yleisellä tasolla:

”Jos asiakas ei työllisty suoraan työvoimakoulutuksen tai omaehtoisen opiskelun päätyttyä, hänet ohjataan osaamisen kehittämisspalvelut –palvelulinjalta lähtökohdaisesti työnvälitys- ja yrityspalvelut –palvelulinjan asiakkaaksi. Samassa yhteydessä asiakkaalle voidaan tehdä myös työtarjouksia.” (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013c, 19.)

Työnvälitys- ja yrityspalvelut -palvelulinjalla asiakkaan omatoimisuus korostuu, ja verkko- ja puhelinpalveluilla on asiainnissa merkittävä rooli. Keskeiset palvelut työnhakijalle ovat työtarjousten tekeminen, omatoimisen työnhaun tukeminen sekä opastus ja neuvonta työnhaussa. Asiakkaan palveluprosessin tulisi edetä kyseisellä palvelulinjalla on kuvion 2 mukaisesti. Palveluprosessin keskeisiä vaiheita ovat ammatillisen osaamisen kartoittaminen ja riittävä dokumentointi URA-tietojärjestelmään työtarjousten osuvuuden varmistamiseksi, konkreettisen työllistymissuunnitelman laatiminen sekä työnhaun tuloksellisuuden ja työtarjosten osuvuuden seuranta. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013c, 10, 16 - 17.)



Kuvio 2. Työnhakijan palveluprosessin eteneminen työnvälityspalveluissa (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013c, 16, mukailten).

Lähtökohta, jonka mukaan ammatillisesta työvoimakoulutuksesta työnhakijaksi ilmoittautuvat ohjataan pääsääntöisesti työnvälityspalveluiden asiakkaaksi, on luonteva, koska koulutuksesta valmistuvalla on yleensä joko uusi ammatti tai vähintäänkin lisääntynyt ammattitaito, ja tavoitteena on mahdollisimman nopea työllistyminen avoimille työmarkkinoille. TE-palveluiden laajamittaisen uudistamisen yhteydessä keskeisempi kysymys onkin, miten tämä ohjautuminen käytännössä tapahtuu, ja millainen merkitys palveluprosessin toimivuudella tai toimimattomuudella on koulutuksesta valmistuvien työllistymiseen ja tätä kautta ammatillisen työvoimakoulutuksen vaikuttavuuteen.

4.1 Palvelutarpeen kartoitus ja jatkosuunnitelmasta sopiminen

TE-toimistojen uudistettua, palvelulinjoihin ja monikanavaisuuteen perustuvaa palvelumallia on näkyvästi perusteltu nimenomaan asiakaslähtöisyydellä. Lähtökohtana on, että kolmeen palvelulinjaan (työnvälitys- ja yrityspalvelut, osaami-

sen kehittämisen palvelut ja tuetun työllistymisen palvelut) eriytettyllä palvelumallilla varmistetaan henkilökohtaisen palvelutarpeen huomioiminen ja nopea ohjautuminen tarvittaviin palveluihin aikaisempaa paremmin. Kaikkien palvelulinjojen ydintavoitteena on edistää työnhakijoiden nopeaa työllistymistä ja työnantajien työvoiman saatavuutta, mutta palveluiden käyttö painottuu eri tavoin eri palvelulinjoilla. Työnhakijan palvelutarvetta on arvioitava ensisijaisesti työllistymisen näkökulmasta, ja palvelutarpeen tulee määrittyä asiakkaan ja TE-toimiston yhteistyönä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013c, 3 - 7.)

Palvelulinjojen painottumista on kuvattu tarkemmin opinnäytetyön johdannossa (alaluku 1.4), mutta tiivistäen voidaan sanoa, että keskeinen seikka palvelulinjan määrittämisessä on asiakkaan etäisyys työmarkkinoista sekä työllistymiseen tarvittavan tuen määrä ja laatu. Eri palvelulinjojen profiloinnista huolimatta TEM on korostanut, ettei TE-toimistojen tule tehdä sellaisia palvelujen tarjoamista tai käyttöä koskevia linjauksia, jotka perustuvat kategorisesti esimerkiksi asiakkaan työttömyyden keston, koska kategoriset linjaukset saattaisivat heikentää asiakkaan mahdollisuuksia saada oikea-aikaisesti palvelutarpeensa mukaisia palveluja (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013e, 6).

Mikäli ammatillisesta työvoimakoulutuksesta työnhakijaksi palaavien henkilökohtaista palvelutarvetta ja työllistymismahdollisuuksia ei esimerkiksi TE-toimiston resurssipulan tai työkäytäntöjen vuoksi kyetä aidosti arvioimaan eikä jatkosuunnitelmista sopimaan, on todennäköistä, että työnvälitys- ja yrityspalveluiden palvelulinjalle ohjataan kategorisesti sellaisiakin koulutuksesta valmistuvia, jotka tarvitsisivat tuetumpaa palvelua. Koska yhä suurempi osa työnhakijoiden asioinnista tapahtuu sähköisesti, saattaa ongelmien havaitseminen viivästyä, ellei työnhakija itse osaa tuoda aktiivisesti esille palvelutarpeitaan. Pahimmillaan seurauksena voi olla työttömyyden pitkittyminen.

Kun ammatillisen työvoimakoulutuksen prosesseja ja niiden toimivuutta on tarkasteltu aiemmin 2000-luvulla, on päädytty seuraaviin suosituksiin:

- TE-toimistoissa tulee luoda selkeä ja systemaattinen malli koulutuksesta valmistuvien jatkopalvelun varmistamiseksi.

- TE-toimistoissa tulee käydä koulutuksesta valmistuvan kanssa yhteinen arviointikeskustelu siitä, mitä jatko konkreettisesti yksilön kannalta koulutuksen päättymisen jälkeen tarkoittaa: työtä, työnhakua, lisäkoulutusta, työkyvyn arviointia tai mahdollisia tukipalveluja työllistymisen edistämiseksi.
- Sovitut asiat tulee kirjata toteuttamiskelpoiseksi suunnitelmaksi URA-tietojärjestelmään ja aikatauluttaa.
- Lisäksi tulee mallintaa koulutuksessa laadittujen jatkosuunnitelmien hyödyntämistä palvelutarpeen arvioinnissa ja varmentaa, että informaatio siirtyy asiakkaan URA-tietoihin. (Työministeriö 2006, 95, 99.)

Suosittelun sisällössä on itse asiassa pitkälti kyse laadukkaasta työllistymissuunnitelman laatimisesta ja työnhakija-asiakkaan URA-tietojen päivittämisestä. Työllistymissuunnitelman laatimisesta työnhakijan kanssa on säädetty myös laissa (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 28.12.2012/916):

”Suunnitelmassa sovitaan työhausta ja sen tavoitteista, työnhakijan palvelutarpeen mukaisista julkisista työvoima- ja yrityspalveluista ja muista työllistymistä edistävästä palveluista sekä asiantuntija-arvioinneista. Tarvittaessa suunnitelmassa sovitaan muista osaamista, työmarkkina- ja toimintakykyä parantavista palveluista tai työkyvyn tai terveydentilan selvittämiseen liittyvistä toiminnoista.”

TE-toimiston on siis lainsäädännön edellyttämällä tavalla yhteistyössä työnhakijan kanssa laadittava työllistymissuunnitelma, jossa sovitaan, millä tavoin työnhakija itse hakee työtä ja miten TE-toimisto tukee työnhakua. TEM:n linjauksissa TE-toimistoja on vielä erikseen ohjeistettu kiinnittämään huomiota työnhakusuunnitelmien laatuun, konkreettisuuteen ja toteuttamiskelpoisuuteen. Lisäksi on painotettu, että TE-toimistojen on seurattava työllistymissuunnitelman toteutumista, tiivistettävä yhteydenpitoa asiakkaisiin ja tarkistettava asiakkaan tilanne säännöllisesti. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013d, 3 - 4.)

Lainsäädäntö ja edellä mainitut TEM:n linjaukset työllistymissuunnitelmien laadusta ja seurannasta näyttävät tukevan hyvin ammatillisesta työvoimakoulutuksesta työnhakijaksi ilmoittautuvien jatkopalvelua TE-toimistoissa. Yksilöllistä palvelua edellyttävän käytännön toteutuksen on kuitenkin epäilty ontuvan resurssien puutteessa (Pehkonen 2009, 40 - 42). Myös tutkittaessa työllistymis-

suunnitelmia on niiden laadusta ja sisällöstä jo aikaisemmin 2000-luvulla tehty joitakin kriittisiä havaintoja (Aho ym. 2005, 12 - 14, 90).

Asiakkaan palvelutarvetta määrittävät paitsi koulutus- ja työhistoria, myös monimutkaiset psyykkiset, fyysiset ja sosiaaliset tekijät, joita voi olla vaikea havaita (Lahti & Lahikainen 2013, 59). Opinnäytetyön tekijän kokemuksen mukaan henkilökohtainen aikavaraus mahdollistaisi parhaiten työnhakijan palvelutarpeen arvioinnin ja työllistymissuunnitelmista keskustelun pitkäkestoisen palvelun, kuten työvoimakoulutuksen, päätyttyä. Monien ammatillisesta työvoimakoulutuksesta työnhakijaksi ilmoittautuvien kohdalla voisi riittää koulutuksen päätyttyä yksikin henkilökohtainen aikavaraus, jonka aikana dokumentoitaisiin koulutuksessa saavutettu osaaminen ja päivitetäisiin työnhakutiedot, varmistettaisiin työllistymisen ja omatoimisen työnhaun edellytykset, työnhaun tavoitteet ja palvelutarpeet sekä kirjattaisiin asiat työnhakutietoihin konkreettiseksi ja ajantasaiseksi suunnitelmaksi. Samassa yhteydessä tarkistettaisiin ja tarvittaessa muutettaisiin asiakkaan palvelulinja. Palvelulinjan määrittäminen perustuisi tällöin aidosti asiakkaan kokonaistilanteen arviointiin kategorisen palvelulinjamäärittelyn sijaan. Myös TEM:n ohjeistuksessa korostetaan palvelulinjan arvioinnin tärkeyttä erityisesti pidempikestoisen palvelun, esimerkiksi työvoimakoulutuksen tai palkkatuetun työn päättyessä (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013e, 7).

Edellä kuvatulla menettelyllä varmistettaisiin mahdollisuudet palveluprosessin jatkumiseen sekä osuvien työtarjousten tekemiseen ja kyettäisiin mitä todennäköisimmin ehkäisemään työttömyyden pitkittymistä koulutuksen päättymisen jälkeen. Kun edellytyksiä henkilökohtaiseen palveluun aikavarauksella on kuitenkin TE-toimistoissa yhä vähemmän, on mahdollista, että ammatillisesta työvoimakoulutuksesta työnhakijaksi ilmoittautuvat jäävät jatkossa pitkälti omatoimisen työnhaun ja sähköisen asioinnin varaan. Omatoimisimmat toki työllistyvät tällöinkin. Sitä vastoin ne, jotka voisivat työllistyä melko pienilläkin tukipalveluilla, saattavat jäädä vaille tarvitsemaansa palvelua.

4.2 Työtarjousten tekeminen ja hakijoiden esittely avoimiin työpaikkoihin

TE-toimiston ydintehtävä eli työnvälitys konkretisoituu työnhakijalle TE-toimiston tekeminä työtarjouksina, joiden määrän tuntuva lisääminen on ajankohtainen tavoite TE-hallinnossa. Työnvälitystä on myös ehdokkaiden haku ja esittely avoimeksi ilmoitettuihin työpaikkoihin työnantajan toimeksiannon mukaisesti. Laadukas ja osuva työtarjous tai esittely edellyttää TE-toimistolta paitsi asiakaslähtöistä palveluotetta ja työmarkkinoiden asiantuntijuutta, myös URA-merkintöjen ajantasaisuutta työnhakijoiden osaamisesta, tavoitteista ja tilanteesta. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013e, 21.)

Työnhakijoiden tietojen tulee olla sellaisella tasolla, että ne mahdollistavat osuvien työtarjousten tekemisen ja esittelyn avoimiin paikkoihin myös ilman, että työnvälitystä tekevä asiantuntija on henkilökohtaisesti keskustellut työnhakijan kanssa. TE-toimiston virkailijan on siis pelkkien URA-merkintöjen perusteella kyettävä arvioimaan, vastaavatko työnhakijan ammatillinen osaaminen, koulutus ja työkyky tarjottavan työtehtävän vaatimuksia ja työnantajan kanssa sovittuja kriteereitä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013d, 2 - 3; Työ- ja elinkeinoministeriö 2013e, 24 - 25.)

Työnvälitys on keskeinen osa ammatillisesta työvoimakoulutuksesta valmistuvien jatkopalvelua TE-toimistossa, jonka on jo aiemmin 2000-luvulla todettu vaativan kehittämistä ja lisäpanostusta. Esimerkiksi Vainio ym. (2007, 57) ovat esittäneet havainnon, etteivät TE-toimistot näytä osallistuvan riittävän aktiivisesti valmistumassa olevien opiskelijoiden työllistymisen tukemiseen. Myös Myllylä ja Pukkio (2007, 31) ovat korostaneet, että työvoimakoulutuksesta valmistuvien puutteellinen jälkihoito kytkeytyy nimenomaan työnvälitystoiminnan kokonaisuuteen. Myös koulutuksesta valmistuneiden hakijatietojen päivittäminen ja siinä havaitut puutteet on nostettu esille jo 2000-luvun puolivälissä:

”Tällä hetkellä opiskelijan on joissain tapauksissa itse toimittava aktiivisesti työvoimatoimistossa ja osattava pyytää päivitetyn tiedon rekisteröintiä URA-järjestelmään. Virkailijan perustehtäviin kuuluu asiakkaan tietojen ajantasaisina pitäminen ja aktiivinen rooli vuorovaikutustilanteessa päivitetyn osaamisen esille ottamisessa työnhakusuunnitelmia ja palvelutarvetta päivitettäessä.” (Työministeriö 2006, 70.)

TE-palvelu-uudistuksen myötä työnhakutietojen ylläpitäminen ja päivittäminen jää yhä enemmän työnhakijan omalle vastuulle, kun erilaisten dokumenttien esittämisestä aiheutuvia käyntejä TE-toimistoon pyritään vähentämään. Esimerkiksi Satakunnan TE-toimiston linjauksena on, ettei työvoimakoulutuksen päättäviltä enää pyydetä erikseen nähtäväksi todistusta suoritetusta koulutuksesta. Asiakkaiden omatoimisuuden lisäämisen tavoitteena on, että TE-toimiston asiantuntijavirkailijoiden työaika säästyisi rutiiniluonteisesta kirjautumisesta yksilölliseen asiakaspalveluun sitä eniten tarvitseville asiakkaille. TEM:n asiakkuuslinjausten (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013c, 18, 23) mukaisesti henkilökohtaista, aikavarauksella tapahtuvaa asiakaspalvelua tarvitsevia asiakkaita ovat ensisijaisesti tuetun työllistymisen sekä osaamisen kehittämisen palveluita tarvitsevat asiakkaat. Päävastuu työtarjouksista ja työnhakijoiden esittelystä avoimiin paikkoihin on työnvälitys- ja yrityspalvelut -palvelulinjalla (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013c, 16).

Työtarjousten määrän lisäämiseksi TE-toimistoille on asetettu tulostavoitteita, joilla mitataan työtarjouksesta täyttyneiden työpaikkojen osuuksia ja tehtyjen työtarjousten määrää. Samalla yrityspalveluihin pyritään panostamaan aiempaa enemmän. Onnistuneiden työtarjousten edellytyksenä on korostettu yritystuntemusta. Tulokselliseen työnvälitykseen, eli avointen työpaikkojen ja työnhakijoiden mahdollisimman nopeaan kohtaamiseen, on kuitenkin mahdollista päästä vain, mikäli yritystuntemuksen lisäksi TE-toimiston työnhakijarekisteristä löytyvät riittävät ja ajantasaiset tiedot ehdokashaun ja työtarjousten pohjaksi. Työtarjousten laatu kärsii väistämättä, mikäli työtarjouksia joudutaan tekemään puutteellisten tai jopa virheellisten työnhakijatietojen pohjalta. Tällöin hukataan niin TE-toimiston virkailijan, työnhakijan kuin työnantajanakin aikaa turhiin yhteydenottoihin ja asian selvittämiseen samalla kun avoimen työpaikan täyttäminen ja työnhakijan työllistyminen viivästyvät.

Avointen työpaikkojen ja työnhakijoiden kohtaamattomuudesta aiheutuvat kustannukset ovat huomattavat. On arvioitu, että avoimena olevien työpaikkojen täyttämisen nopeutuminen yhdelläkin päivällä lisäisi kansantalouden potentiaalista tuotantoa merkittävästi. (Pehkonen 2009, 40.) Yksilöityjen työtarjousten on to-

dettu parhaimmillaan tehostavan rekrytointiprosessia ja nopeuttavan avointen työpaikkojen täyttymistä. Osuvan ja laadukkaan työtarjouksen tekeminen on kuitenkin mahdollista vain tapauksissa, jossa työnhakijan ja työpaikan ominaisuudet vastaavat riittävästi toisiaan. (Räisänen 2013, 24 – 25.) Työtarjousten toimivuutta tutkinut Heikki Räisänen toteaa:

”Olisi olennaista tietää mitkä työnhakijoiden ryhmät ja tilanteet ovat niitä, joissa työtarjous on parhaimmillaan (Räisänen 2013, 25)”.

Ammatillisesta työvoimakoulutuksesta uuteen ammattiin valmistuneet tai muuten koulutustaan ja ammattitaitoaan täydentäneet työnhakijat ovat pääsääntöisesti juuri tätä ryhmää. Olennaista kuitenkin on, että TE-toimiston URA-tiedot mahdollistavat heidän osaamisensa ja avoimeksi ilmoitetun työpaikan vastavuuden arvioimisen.

4.3 Koulutuksen jälkeinen seuranta

Aktiivisen työn tarjoamisen lisäksi aikaisemmissa ammatillisen työvoimakoulutuksen toimivuutta ja tuottavuutta tarkastelevissa raporteissa on korostettu koulutuksesta työnhakijaksi ilmoittautuvien tilanteen aktiivista ohjausta ja seurantaa (Myllylä & Pukkio 2007, 52; Työministeriö 2006, 70). Seurannan tavoitteena on tarkistaa omatoimisen työnhaun tai muun sovitun toiminnan tilanne niiden opiskelijoiden osalta, jotka eivät ole työllistyneet. Suositusten mukaisesti TE-toimistojen olisi selkeästi sovittava siitä, kenen vastuulla koulutuksesta työnhakijaksi ilmoittautuvien jatko-ohjaus ja -seuranta on. (Työministeriö 2006, 69 – 70.)

Esimerkiksi OECD:n (Taloudellisen yhteistyön ja kehityksen järjestö) evaluaatiotutkimuksissa aktiivisella seurannalla on todettu olevan merkitystä työnhaun tuloksellisuudelle (Sihto 2013, 203). Seurannan tärkeyttä on korostettu myös TEM:n ohjeistuksissa, joiden mukaan työtarjousten osuvuutta ja tuloksia sekä työllistymissuunnitelmien toteutumista tulee seurata säännöllisesti. Myös asiakkaan palvelutarvetta tulee arvioida koko prosessin ajan. Palvelutarpeen uudelleenarviointi on tärkeää etenkin, mikäli havaitaan, etteivät työnhakijan omatoi-

minen työnhaku ja hänelle tehdyt työtarjoukset johda työllistymiseen. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013d, 3 – 4.)

Satakunnan TE-toimiston työjärjestyksen mukaisesti työvoimakoulutuksen asiantuntijoiden muodostama ryhmä vastaa koko toimiston työvoimakoulutuspalveluiden suunnittelusta, toteutuksesta ja vaikuttavuuden varmistamisesta. Tarkemmin ei kuitenkaan ole määritelty, mitä vaikuttavuuden varmistaminen kyseisen ryhmän työssä tarkoittaa. Satakunnan TE-toimiston eri toimipaikkojen välillä on ollut huomattavia eroja siinä, miten jatkopalveluja on toteutettu aiemmin. Toimistojen yhdistymisen myötä työvoimakoulutuksen asiantuntijavirkailijoiden edellytykset osallistua koulutuksesta valmistuvien jatkopalveluiden toteuttamiseen on käytännössä minimoitu vähentämällä ryhmästä henkilöresursseja. Työtarjousten ja työnvälityksen prosessien toimivuuden varmistaminen on työjärjestyksessä nimetty työnvälitys- ja yrityspalvelut –palvelulinjan muille ryhmille. (Satakunnan TE-toimisto 2013.)

Satakunnan TE-toimiston työjärjestys noudattelee TEM:n linjauksia kolmesta palvelulinjasta, joille asiakkaat tulee ohjata palvelutarpeidensa mukaisesti. Ammatillisesta työvoimakoulutuksesta valmistuvien jatkopalveluiden vastuista tai työnjaoista ei varsinaisessa työjärjestyksessä ole erikseen sovittu mitään. (Satakunnan TE-toimisto 2013.) Vuoden 2013 lopulla TEM on kuitenkin antanut tarkentavat asiakkuuslinjaukset, joissa todetaan seuraavaa:

”Jos työnhakija ei ole työllistynyt palvelun päätyttyä, niin asiakas palaa samalle palvelulinjalle josta hänet ohjattiin palveluun. Em. palvelulinjalla arvioidaan palvelun vaikutukset asiakkaan tilanteeseen ja palvelutarpeeseen. Jos asiakkaan palvelutarve on muuttunut siten, että hän hyötyy enemmän toisen palvelulinjan palveluotteesta, asiakas siirtyy toiselle palvelulinjalle.” (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013c, 24.)

Kyseinen linjaus ottaa kantaa nimenomaan tilanteeseen, jossa esimerkiksi ammatillisen työvoimakoulutuksen suorittanut henkilö ilmoittautuu työttömäksi työnhakijaksi. Linjauksen mukaan asiakas palaisi palvelutarpeen arviointia varten samalle palvelulinjalle, jolla asiakkuus oli ennen koulutusta. Kyseisellä palvelulinjalla varmistettaisiin asiakkaan työnhakutietojen ajantasaisuus ja arviointiin työllistymisen edellytykset sekä palvelutarpeet. Siirtyminen toiselle palvelulinjalle (pääsääntöisesti työnvälitys- ja yrityspalveluihin) tapahtuisi hallitusti,

kun palvelutarve koulutuksen päätyttyä olisi aidosti arvioitu ja työnhakutiedot päivitetty. Kartoituskäynnin jälkeen avoimille työmarkkinoille suuntaavien palveluprosessi jatkuisi työnvälitys- ja yrityspalvelut -palvelulinjalla, jolla on päävastuu työtarjousten tekemisestä ja niiden osuvuuden ja tulosten seurannasta.

Ammatillisen koulutuksen suorittaneita rekrytoidaan avoimiin työpaikkoihin ylivoimaisesti eniten (Elinkeinoelämän keskusliitto 2010, 9). Ammatillisesta työvoimakoulutuksesta valmistuvat ovat yleensä motivoituneita työllistymään ja TE-toimiston näkökulmasta työtarjousten otollista kohderyhmää. Työtarjousten (tai muun palvelun) osuvan kohdentamisen edellytyksenä on kuitenkin koulutuksen päättäneen asiakkaan työnhakutietojen tarkistus, palvelutarpeen arviointi sekä työllistymissuunnitelman laatiminen ja riittävä seuranta koulutuksen päätyttyä. Mikäli työvoimakoulutuksesta työnhakijaksi ilmoittautuva asiakas jää pelkästään omatoimisen työnhaun ja verkkopalveluiden varaan, voi palveluprosessiin koulutuksen päätyttyä jäädä tyhjiö, joka pahimmillaan saattaa pitkittää työttömyyttä. Tällöin ammatillisen työvoimakoulutuksen vaikuttavuus laskee, eikä koulutukseen kohdistetuille varoille saada parasta mahdollista vastinetta.

5 AINEISTONHANKINTA JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin on etsitty vastauksia sekä keräämällä tilastollista tietoa että teemahaastatteluilla. Tavoitteena on ollut selvittää ammatillisesta työvoimakoulutuksesta valmistuvien palveluprosessin nykytilaa ja kehittämiskohteita koulutuksen vaikuttavuuden edistämisen näkökulmasta Satakunnan TE-toimistossa. Keskeiset tutkimuskysymykset liittyvät koulutuksesta valmistuvien työnvälitykseen, palvelutarpeisiin ja palvelukokemuksiin.

5.1 Valitun tutkimusstrategian perustelu

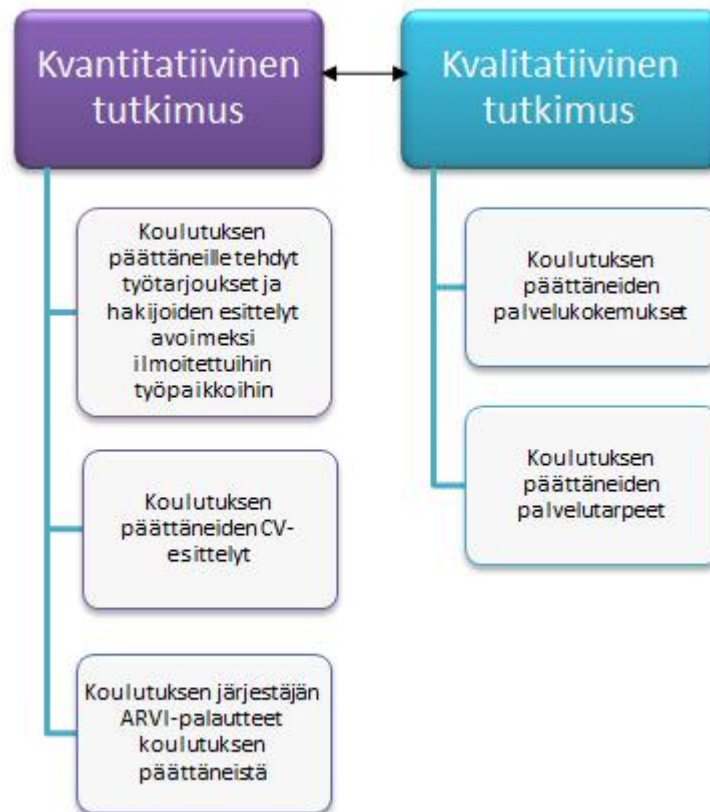
Kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimuksen yhdistämistä kutsutaan monistrategiseksi tutkimukseksi tai triangulaatioksi (Hirsjärvi & Hurme 2000, 28). Monimenetelmäisellä asettelulla tutkittavasta ilmiöstä on mahdollista saada syvällisempi näkemys. Ratkaisu voi olla perusteltu esimerkiksi tilanteessa, jossa yksi menetelmä jättää tiedonkeruuseen aukkoja, joita toisella menetelmällä voidaan täydentää. (Kananen 2011, 17, 125.) Kvantitatiivisten ja kvalitatiivisten menetelmien täydentävällä käytöllä tarkoitetaan sitä, että ne suunnitellaan jo alkujaan kattamaan tutkimuksessa eri alueita. Tällöin pystytään saamaan lisää erilaisia näkökohtia tutkittavasta ilmiöstä, mikä lisää myös tutkimuksen validiutta. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 32.) Osaan tutkittavaa ilmiötä voidaan käyttää esimerkiksi kyselytutkimusta ja osaan teemahaastattelua (Kananen 2011, 17).

Tässä opinnäytetyössä on haettu vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

- Missä määrin ja kuinka osuvia työtarjouksia ammatillisesta työvoimakoulutuksesta työnhakijaksi ilmoittautuville tehdään?
- Millaista palvelua ammatillisesta työvoimakoulutuksesta työnhakijaksi ilmoittautuvat kokevat tarvitsevänsä ja saavansa TE-toimistosta?
- Miten kattavasti ammatillisesta työvoimakoulutuksesta työnhakijaksi ilmoittautuvien työnhakutiedot päivitetään?

Lisäksi tarkastellaan ARVI-palautteiden ja CV-nettiin tehtyjen esittelyjen (kts. käytetyt lyhenteet) määriä kohderyhmässä, koska näiden sisältämää informaatiota on mahdollista hyödyntää TE-toimiston työnvälityksessä.

Opinnäytetyön tutkimusasetelma on kuvattu alla (kuvio 3).



Kuvio 3. Määrällisen ja laadullisen tutkimuksen yhdistäminen opinnäytetyössä.

Määrällinen tutkimus edellyttää teorioita tai malleja tutkittavasta ilmiöstä, eli ilmiö tunnetaan sitä selittävän teorian kautta (Kananen 2012, 31). Luvussa 4 on käsitelty asioita, joiden on aikaisempien tutkimusten perusteella todettu olevan keskeisiä ammatillisen työvoimakoulutuksen päättäneiden jälkipalveluissa. Tämän tiedon pohjalta kvantitatiivisen tutkimuksen kohteena ovat tässä opinnäytetyössä koulutuksen päättäneille tehtyjen työtarjousten määrät ja tulokset sekä CV-esittelyjen ja ARVI-palautteiden määrät, jotka on poimittu suoraan TE-toimiston URA-tietojärjestelmästä. Työtarjousten yhteydessä on tarkasteltu lisäksi, missä määrin koulutuksesta valmistuneita on esitelty työnantajille avoi-

meksi ilmoitettuihin työpaikkoihin. Näin on saatu kerätyksi täsmällistä, kattavaa tietoa, jonka perusteella voidaan löytää selkeitä kehittämiskohteita.

Koulutuksesta valmistuvien palvelutarpeita ja palvelukokemuksia on tutkittu teemahaastatteluin. Robsonin (2001, 199) mukaan haastattelu tarjoaa hyvän mahdollisuuden tavoittaa ihmisten käsitykset omista tarpeistaan sellaisina kuin he näkevät ne itse. Teemahaastattelu tuo tutkittavan äänen kuuluviin ja ottaa huomioon sen, että ihmisten tulkinnat asioista sekä heidän asioille antamansa merkitykset ovat keskeisiä (Hirsjärvi & Hurme 2000, 48).

Kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen tutkimus on tässä opinnäytetyössä suunniteltu jo alkujaan kattamaan eri alueita, jotka kuitenkin liittyvät kiinteästi toisiinsa ja tuovat esiin erilaisia näkökulmia tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä: ammatillisen työvoimakoulutuksen päättäneiden palveluprosessin nykytilasta ja kehittämiskohteista koulutuksen vaikuttavuuden edistämisen näkökulmasta. TE-toimiston URA-tietojärjestelmän käyttämiseksi opinnäytetyön tutkimusta varten on myönnetty Työ- ja elinkeinoministeriön tutkimuslupa.

5.2 Tilastollisen aineiston kerääminen ja käsittely

Tässä opinnäytetyössä tutkimuksen perusjoukon muodostavat ammatillisen työvoimakoulutuksen suorittaneet henkilöt, jotka ovat koulutuksen päätyttyä ilmoittautuneet työnhakijaksi Satakunnan TE-toimistossa vuoden 2013 aikana. Kyseisestä ryhmästä pyydettiin aluksi lista-ajo tietohallintopalveluyksiköstä, minkä jälkeen listaan tehtiin rajauksia. Rajausten jälkeen kriteerit täyttäviä henkilöitä löytyi 397.

Kohderyhmän ulkopuolelle rajattiin henkilöt, jotka ovat työllistyneet suoraan koulutuksesta eivätkä ole ilmoittautuneet työnhakijaksi, sekä koulutuksen keskeyttäneet henkilöt. Tutkimuksesta rajattiin lisäksi pois lyhytkestoiseen lupatyypin koulutukseen, yrittäjäkoulutukseen tai yhteishankintakoulutukseen osallistuneet henkilöt. Näihin koulutuksiin osallistuneiden sisällyttäminen kohderyhmään ei ollut relevanttia opinnäytetyön tavoitteiden kannalta, vaan päinvastoin olisi vääristänyt tuloksia. Lupatyypin koulutus (esimerkiksi työturvalli-

suuskoulutus tai ADR-koulutus) on yleensä kestoaltaan vain 1 – 5 koulutuspäivää eikä erityisesti vaikuta henkilön palveluprosessiin. Yrittäjäkoulutuksen kohderyhmänä ovat yritystoimintaa suunnittelevat tai yritystoiminnan hiljattain aloittaneet henkilöt, joiden palvelutarpeet kytkeytyvät ensisijaisesti yritystoiminnan aloittamisen tukemiseen. Yhteishankintakoulutukseen osallistuvat puolestaan ovat pääsääntöisesti joko yrityksessä jo työssä olevia tai yritykseen työhön tulevia henkilöitä. Lisäksi tutkimuksen ulkopuolelle rajattiin työvoimakoulutus, jonka ensisijaisena tavoitteena on kartoittaa osallistujan kykyjä ja motivaatiota siirtyä varsinaisiin ammatillisiin opintoihin.

Tässä opinnäytetyössä perusjoukosta (N = 397) on tehty kokonaistutkimus. Kokonaistutkimukseen tekemistä suositellaan otantatutkimuksen sijaan yleensä aina, jos yksiköiden lukumäärä on alle sata, mutta perustelluista syistä myös suuremmasta perusjoukosta. (Heikkilä 2008, 33.) Tällainen peruste voi olla esimerkiksi valmiin rekisterin olemassaolo, josta tiedot on mahdollista poimia suoraan (Vehkalahti 2008). Tämän tutkimuksen aineisto on kerätty TE-toimiston URA-tietojärjestelmästä.

Kriteerit täyttävistä henkilöistä koottiin ensin Excel-taulukoon taustamuuttujat, henkilöille tehdyt työtarjoukset, henkilön esittelyt suoraan työnantajalle avoimeksi ilmoitettuihin työpaikkoihin, työtarjousten ja esittelyjen tulokset (onko työtarjous tai esittely johtanut työllistymiseen) sekä löytyykö henkilön asiakastiedoista voimassaoleva CV-esittely ja kouluttajan tekemä ARVI-palautte. Aineisto muutettiin tämän jälkeen numeeriseen muotoon havaintoyksiköiksi ja siirrettiin SPSS-ohjelmaan (tilastotieteelliseen analyysiin suunniteltu ohjelmisto), jolla suoritettiin aineiston varsinainen käsittely ja analysointi.

SPSS-ohjelmalla aineistosta tuotettiin erilaisia suoria jakaumia ja ristiintaulukointeja. Koska kyseessä on kokonaistutkimus, ei työssä ole tarvittu tilastollisia merkitsevyydestejä otossattuman vaikutuksen arvioimiseksi. Sen sijaan ristiintaulukoinneissa on muuttujien välisten riippuvuuksien ja niiden voimakkuuden testaamiseen käytetty Cramerin V –kerrointa, jonka arvo voi vaihdella 0:n ja 1:n välillä. Riippuvuus on sitä voimakkaampaa, mitä lähempänä arvoa 1 ollaan, kun taas arvo 0 tarkoittaa riippumattomuutta. (Heikkilä 2008, 223.) Merkitsevyys

terminä tarkoittaa tutkimustulosten esittämisen yhteydessä nimenomaan tilastollista merkitsevyyttä, joka on todettu tilastollisin testein, erotuksena merkittävydestä, joka on kuhunkin ilmiöön liittyvä subjektiivinen asia (Metsämuuronen 2002, 37 – 38).

5.3 Teemahaastattelujen toteutus

Teemahaastattelun käsitteen muodostavat kaksi osaa: teema, joka tarkoittaa laajaa aihekokonaisuutta sekä haastattelu, joka tarkoittaa sanallisen vuorovaikutuksen avulla toteutettua haastattelijan ja haastateltavan välistä vuorovaikutustilannetta (Kananen 2012, 103). Koskinen, Alasuutari ja Peltonen (2005, 106) toteavat haastattelun täydentävän hyvin muita keinoja ja olevan usein lähes ainoa keino kerätä ihmisten asioille antamia merkityksiä ja tulkintoja.

Laadullisen tutkimuksen kohteena tässä opinnäytetyössä olivat ammatillisesta työvoimakoulutuksesta valmistuvien palvelutarpeet ja palvelukokemukset TE-toimistossa. Haastattelun teemoiksi valittiin seuraavat työvoimakoulutuksen päättymisen jälkeiseen tilanteeseen liittyvät aihepiirit:

- asiointikokemukset TE-toimistossa
- työnhakutietojen päivittäminen
- työn tarjoaminen TE-toimistosta
- henkilön kokemat palvelutarpeet.

Haastateltavat valittiin harkinnanvaraisesti edellisessä alaluvussa kuvatusta perusjoukosta. Tilastollisen otannan sijaan laadullinen tutkimus perustuu aina tarkoituksenmukaisesti poimituihin näytteisiin. Tavoitteena on valita tutkimusongelman kannalta mahdollisimman informatiivinen tutkimusaineisto. (Koskinen ym. 2005, 273.) Haastateltavaksi valitaan henkilöitä, joihin tutkittava ilmiö liittyy, joita ilmiö koskettaa siten, että havaintoyksiköt ovat tutkittavan ilmiön kannalta tyypillisiä (Kananen 2012, 100 - 101).

Tässä opinnäytetyössä haastateltiin yhteensä kymmentä henkilöä, Kaikki haastatteluun valitut olivat haastattelun hetkellä työttömänä työnhakijana. Työttö-

myyden kestot vaihtelivat puolesta vuodesta lähes vuoteen. Valinta oli harkittu: haastatteluilla haluttiin saada esiin nimenomaan sellaisten henkilöiden palvelukokemuksia ja –tarpeita, joiden työllistyminen koulutuksen jälkeen ei syystä tai toisesta ollut onnistunut. Haastatteluun valittiin sekä miehiä että naisia, erikäisiä ja eri koulutuksiin osallistuneita henkilöitä, joiden asiointitoimistot vaihtelivat. Haastatelluista neljä oli Porin toimipisteen asiakkaana, kolme Rauman, kaksi Harjavallan ja yksi Kankaanpään toimipisteen asiakkaana.

Haastattelut toteutettiin puhelinhaastatteluina kevään 2014 aikana. Puhelinhaastatteluun päädyttiin ajan ja matkakustannusten säästämiseksi. Puhelinhaastattelun heikkoutena voidaan pitää sen rajoitettua kestoa. Puolta tuntia pidetään yleensä puhelinhaastattelun maksimiskestona. Lisäksi haastattelusta puuttuvat keskustelun näkyvät vihjeet, jolloin voi olla vaikea esimerkiksi varmistua siitä, onko haastateltava ymmärtänyt kysymyksen tai miten intensiivisesti hän on mukana keskustelussa. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 64 – 65.)

Haastatteluun valituille henkilöille lähetettiin aluksi sähköpostitse haastattelu-pyyntö (Liite 3). Tämän jälkeen heille soitettiin erikseen ja sovittiin varsinaisen haastattelun ajankohdasta, minkä jälkeen lähetettiin haastattelurunko tutustumista varten. Haastattelujen keskimääräinen kesto oli 20 – 30 minuuttia. Haastattelut äänitettiin ja aineisto litteroitiin kunkin haastattelun jälkeen.

Kanasen (2012, 109) mukaan litteroinnissa voidaan erottaa seuraavat tasot tarkkuuden suhteen: sanatarkka litterointi, yleiskielinen litterointi sekä propositiotason litterointi. Tarkin taso huomioi puheen lisäksi eleet ja äänenpainot taukoineen; tällöin pyritään haastattelutilanteen ja vuorovaikutuksen mahdollisimman autenttiseen tallennukseen ja kuvaukseen. Yleiskielisessä litteroinnissa teksti muunnetaan kirjakielelle poistaen murre- ja puhekielen ilmaisut. Propositiotasolla kirjataan ylös ainoastaan sanoman tai havainnon ydinsisältö. Kanasen (2012, 109) mukaan usein riittää yleiskielinen tai propositiotason litterointi, joka huomioi lauseen ytimen tiivistetyssä muodossa (vrt. myös Koskinen ym. 2005, 318 – 321). Viime kädessä litteroinnin tarkkuus on tarkoituksenmukaisuuskysymys. Tässä opinnäytetyössä haastatteluaineiston litterointitasona käytettiin yleiskielistä litterointia, mikä koettiin riittäväksi, kun tavoitteena oli tuottaa tietoa

ja löytää aineistosta tutkimusongelman kannalta keskeiset piirteet, näkemykset ja tulkinnat.

Laadullisen aineiston sisältöanalyysin tarkoituksena on löytää aineiston ydinsisältö ja tuottaa siitä tiivistetty kuvaus (Kananen 2012, 117). Tässä opinnäytetyössä on käytetty teemoittelua. Aineistosta pyrittiin löytämään toistuvat, tutkimusongelman kannalta olennaiset asiat eli keskeiset teemat. Vaikka aineistosta etsittiin säännönmukaisuuksia, kiinnitettiin huomiota myös poikkeamiin, jotka toivat esille uusia näkökulmia.

6 TULOKSET

Tässä luvussa esitellään tulokset ensin tilastollisen ja sen jälkeen teemahaastattelujen tutkimusaineiston pohjalta.

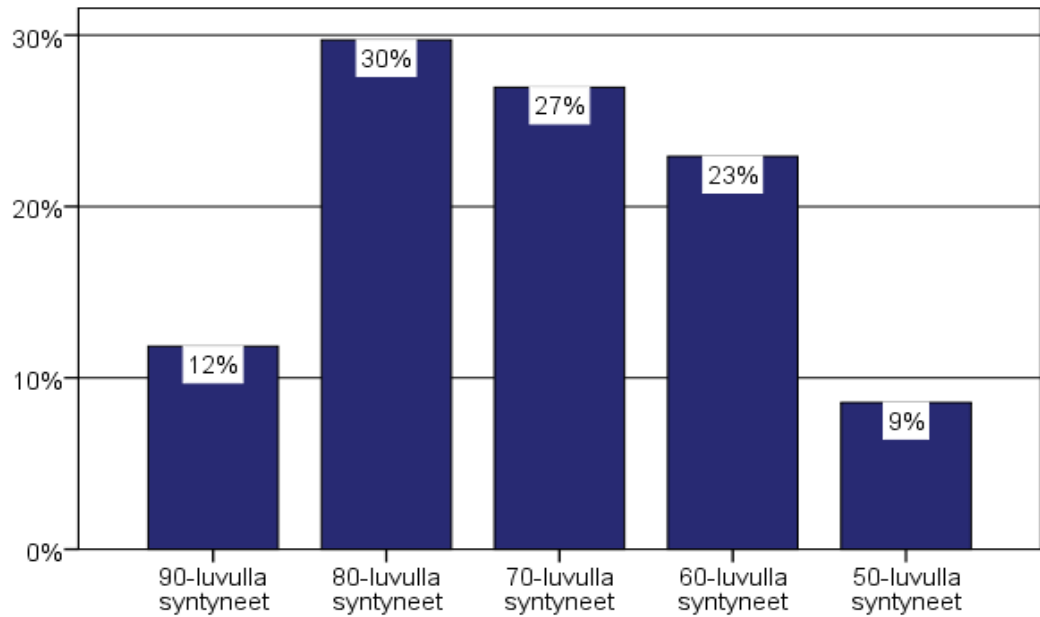
6.1 Kohderyhmän taustatietoja

Ammatillisen työvoimakoulutuksen suorittaneita henkilöitä, jotka ovat koulutuksen päätyttyä ilmoittautuneet työnhakijaksi Satakunnan TE-toimistossa vuoden 2013 aikana, oli yhteensä 397. Kohderyhmän rajaukset on kuvattu alaluvussa 5.2. Tuloksia on havainnollistettu taulukoin ja kuvioin. Prosenttilukujen desimaalit on pyöristetty, joten joissakin tuloksissa kokonaissumma saattaa olla yli tai alle 100 prosenttia pyöristyksistä johtuen.

Ikäluokat ja sukupuolijakauma

Kohderyhmään kuuluvista suurin osa, 30 prosenttia ($n = 118$) on 80-luvulla syntyneitä (kuvio 4). Lähes yhtä paljon on 70-luvulla syntyneitä, myös 60-luvulla syntyneiden osuus on suuri.

Ikäjakaumassa huomio kiinnittyy siihen, että 90-luvulla syntyneiden osuus on toiseksi pienin, 12 prosenttia ($n = 47$). Syynä nuorimman ikäluokan pieneen osuuteen on varmasti linjaus, jonka mukaan työvoimakoulutukseen valittavan tulisi olla 20 vuotta täyttänyt. Käytännössä koulutuksiin kuitenkin harkinnanvaraisesti hyväksytään myös alle 20-vuotiaita silloin, kun työvoimakoulutus nähdään parhaaksi ratkaisuksi tilanteeseen. Vähiten kohderyhmässä on 50-luvulla syntyneitä.

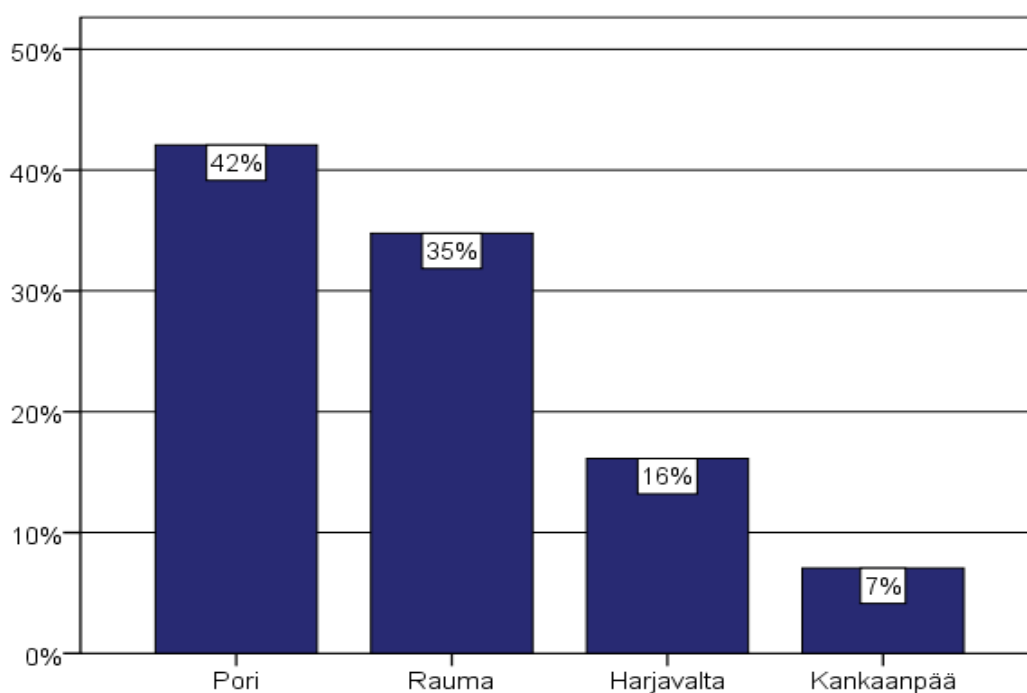


Kuvio 4. Kohderyhmään kuuluvat ikäluokittain (N = 397).

Miehiä kohderyhmästä oli 51 prosenttia (n = 202) ja naisia 49 prosenttia (n = 195).

Asiointitoimisto

Tutkimuksen kohderyhmän jakautuminen Satakunnan TE-toimiston eri toimipisteiden välillä käy ilmi kuviosta 5. Kohderyhmästä suurin osa, 42 prosenttia (n = 167) on Porin toimipisteen asiakkaita. Tulos on odotettu, koska Porin toimipiste on Satakunnan TE-toimiston suurin, ja enin osa työvoimakoulutuksesta on keskitetty Poriin.

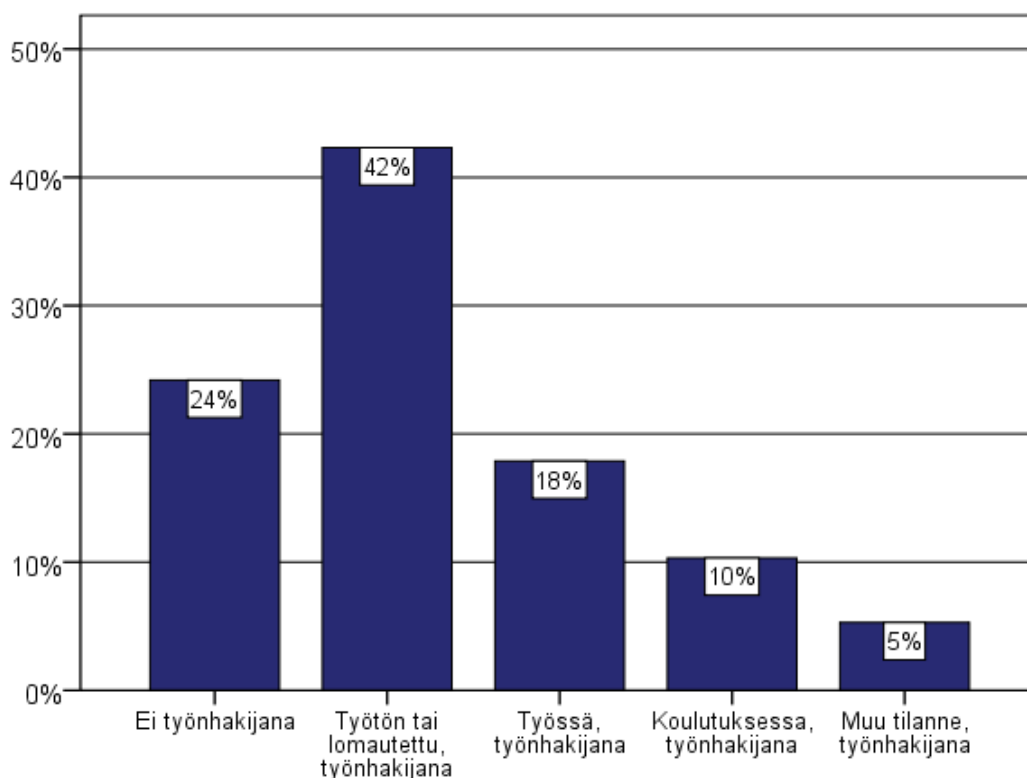


Kuvio 5. Kohderyhmään kuuluvien asiointitoimisto (N = 397).

Rauman toimipisteen osuus kohderyhmän asiakkaista on kuitenkin lähes yhtä suuri, 35 prosenttia (n = 138), Harjavallan ja Kankaanpään osuuksien ollessa selkeästi pienemmät.

Työllisyystilanne

Ammatillisen työvoimakoulutuksen suorittaneista henkilöitä, jotka ovat koulutuksen päätyttyä ilmoittautuneet työnhakijaksi Satakunnan TE-toimistossa vuoden 2013 aikana, oli tarkasteluhetkellä (maaliskuu 2014) työttömänä tai lomautettuna 42 prosenttia (n = 168). Yhteensä 76 prosenttia (n = 303) kohderyhmästä oli kuitenkin tarkasteluhetkellä edelleen työnhakijana Satakunnan TE-toimistossa (kuvio 6).



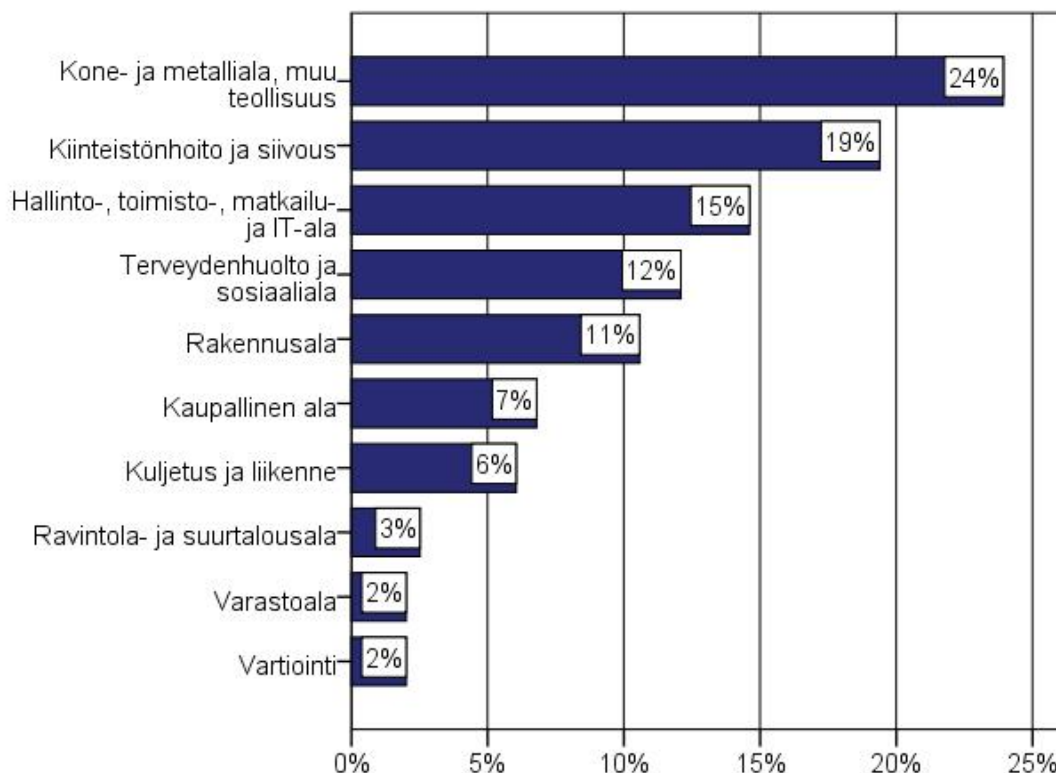
Kuvio 6. Kohderyhmään kuuluvien työllisyystilanne tarkasteluhetkellä, maaliskuussa 2014 (N = 397).

Kohderyhmästä 24 prosenttia ($n = 96$) ei ollut työnhakijana tarkasteluhetkellä, joten heidän voidaan olettaa työllistyneen kokoaikaisesti tai poistuneen työmarkkinoilta. Työllistyneiden mutta edelleen työnhakijana olevien osuus oli 18 prosenttia ($n = 71$). 10 prosenttia kohderyhmään kuuluvista ($n = 41$) oli aloittanut uuden koulutuksen joko omaehtoisena tai työvoimakoulutuksena. Loput 5 prosenttia ($n = 21$) olivat työnhakijana, mutta eivät työttömänä. Tähän ryhmään kuuluvat esimerkiksi jonkin muun työllisyyttä edistävän toimenpiteen aloittaneet.

Koulutusala

Kuviosta 7 käy ilmi, minkä ammattialan työvoimakoulutukseen kohderyhmään kuuluvat ovat osallistuneet. Suurimmalla osalla (24 prosenttia, $n = 95$) koulutus

liittyi kone- ja metalliteollisuuteen tai muuhun teollisuuteen. Tulos on odotettu, koska kone- ja metallialan koulutusvolyymit ovat Satakunnan TE-toimiston alueella suurimmat.



Kuvio 7. Kohderyhmään kuuluvat jaoteltuna koulutusaloittain (N = 397).

Seuraavaksi suurin koulutusala on kiinteistönhoito ja siivous: 19 prosenttia (n = 77). Alan koulutusta hankitaan runsaasti ja ala työllistää yleisesti ottaen erittäin hyvin. Huomio kiinnittyikin siihen, että peräti 77 henkilöä alan koulutuksen suorittaneista on ilmoittautunut työnhakijaksi koulutuksen jälkeen sen sijaan, että olisi työllistynyt suoraan koulutuksesta. Toisaalta alalla esiintyy runsaasti määräaikaista ja osa-aikaista työsuhteita, mikä selittää osaltaan työnhakijaksi ilmoittautuneiden suurta määrää.

Myös hallinto-, toimisto-, matkailu- ja IT-alan koulutukseen osallistuneiden ja sen jälkeen työnhakijaksi ilmoittautuneiden osuus on suuri (15 prosenttia, n = 58). Alan työttömiä työnhakijoita on Satakunnan alueella melko runsaasti, ja alan työvoimakoulutukset ovat suurelta osin olleet aikaisemmin hankittua tutkin-

toa tai työkokemusta täydentäviä. Neljänneksi eniten (12 prosenttia, n = 48) kohderyhmässä on terveydenhuolto- ja sosiaalialan koulutukseen osallistuneita. Alan työllistävyys on erittäin hyvä, mutta määräaikaisten työsuhteiden osuus on alalla yleisiä, mikä selittää työnhakijaksi ilmoittautuneiden suurehkoa määrää. Lähes yhtä suuri (11 prosenttia, n = 42) on rakennusalan koulutukseen osallistuneiden määrä. Vähiten kohderyhmässä on vartiointialan ja varastoalan koulutukseen osallistuneita.

6.2 TE-toimiston tekemät työtarjoukset ja esittelyt avoimiin työpaikkoihin

Tutkimuksessa havaittiin, että kohderyhmästä yhteensä 46 prosentille (n = 182) on tehty koulutuksen päättymisen jälkeen yksi tai useampi työtarjous tai heidät on esitelty yhteen tai useampaan avoimeksi ilmoitettuun työpaikkaan suoraan työnantajalle. Merkille pantavaa kuitenkin on, että 54 prosenttia (n = 215) kohderyhmästä ei ole saanut yhtään työtarjousta TE-toimistolta eikä heistä ole tehty yhtään esittelyä.

Taulukoissa 4 ja 5 on tarkasteltu erikseen työtarjousten ja avoimeen työpaikkaan tehtyjen esittelyjen määriä kohderyhmässä. Taulukosta 4 käy ilmi, että suurimmalle osalle kohderyhmään kuuluvista (63 prosenttia, n = 249) ei ole tehty yhtään työtarjousta koulutuksen päättymisen jälkeen. Henkilöitä, jotka ovat saaneet yhden tai useamman työtarjouksen, on 27 prosenttia kohderyhmästä (n = 148).

Taulukko 4. Työtarjousten määrät kohderyhmässä.

	Henkilö	%
Työtarjouksia tehty 0	249	63
Työtarjouksia tehty 1	92	23
Työtarjouksia tehty 2 - 3	45	11
Työtarjouksia tehty 4 - 5	10	3
Työtarjouksia tehty yli 5	1	0
Yhteensä	397	100

Työtarjouksia saaneiden joukossa yleisin työtarjousten määrä oli yksi. Enemmän kuin yhden työtarjouksen saaneita on koko kohderyhmästä vain 14 prosenttia (n = 56).

Taulukossa 5 on esitetty avoimeksi ilmoitettuihin työpaikkoihin tehtyjen esittelyjen määrät kohderyhmässä. Suurinta osaa kohderyhmän henkilöistä (83 prosenttia, n = 329) ei ole esitelty yhteenkään avoimeksi ilmoitettuun työpaikkaan. Vain 17 prosenttia (n = 68) on esitelty yhteen tai useampaan avoimeen työpaikkaan.

Taulukko 5. Avoimeksi ilmoitettuihin työpaikkoihin tehtyjen esittelyjen määrät kohderyhmässä.

	Henkilö	%
Esittelyjä tehty 0	329	83
Esittelyjä tehty 1	43	11
Esittelyjä tehty 2 - 3	16	4
Esittelyjä tehty 4 - 5	6	1
Esittelyjä tehty yli 5	3	1
Yhteensä	397	100

Sekä tehtyjen työtarjousten että työpaikkoihin esittelyjen määrät tuntuvat vähäisiltä, kun otetaan huomioon, että työvoimakoulutus pyritään suuntaamaan työllistävälle aloille, ja työnvälityksen tulisi olla keskeinen osa ammatillisesta työvoimakoulutuksesta valmistuvien jatkopalvelua TE-toimistossa.

Työtarjouksen saaneiden tai avoimeen työpaikkaan esiteltyjen työllistyminen

Taulukossa 6 on ristiintaulukoinnin avulla tarkasteltu, kuinka moni työtarjouksen saaneista tai avoimeen työpaikkaan esitellyistä henkilöistä on työllistynyt työtarjouksen tai esittelyn johdosta. Kuten aikaisemmin todettiin, kohderyhmästä yhteensä 46 prosenttia (n = 182) on saanut koulutuksen päättymisen jälkeen joko

yhden tai useamman työtarjoituksen tai heidät on esitelty yhteen tai useampaan avoimeksi ilmoitettuun työpaikkaan suoraan työnantajalle.

Taulukko 6. Työtarjoituksen saaneiden tai avoimeen työpaikkaan esiteltyjen työllistyminen työtarjoituksen tai esittelyn johdosta.

			Henkilöt, joille on tehty työtarjous tai esittely
Työtarjous tai esittely on johtanut työllistymiseen	Kyllä	Lkm	36
		%	20 %
	Ei	Lkm	146
		%	80 %
Yhteensä		Lkm	182
		%	100 %

Työtarjoituksen saaneista tai avoimeen työpaikkaan esitellyistä henkilöistä vain 20 prosenttia (n = 36) on työllistynyt työtarjoituksen tai esittelyn johdosta. Määrä tuntuu vaatimattomalta ja herättää pohtimaan tehtyjen työtarjousten ja esittelyjen osuvuutta.

Työtarjoukset ja esittelyt asiointitoimistoittain

Taulukossa 7 on ristiintaulukoimalla tarkasteltu työtarjoituksen saaneiden tai avoimeen työpaikkaan esiteltyjen henkilöiden määriä kohderyhmässä asiointitoimistoittain.

Työtarjoituksen saaneiden tai työpaikkaan esiteltyjen henkilöiden toimipaikkakohtaisissa osuuksissa voidaan nähdä eroja, joiden voimakkuutta ei kuitenkaan voida pitää tilastollisesti kovin merkitseväenä (Cramerin $V = 0,184$, Testi 1, Liite 2). Voidaan kuitenkin todeta, että työtarjoituksen saaneiden tai avoimeen työpaikkaan esiteltyjen henkilöiden osuudet toimipaikoittain ovat korkeimmat Harjavallassa ja Kankaanpäässä. Niistä kohderyhmään kuuluvista, joiden asiointitoimisto on Harjavalta, peräti 61 prosenttia on joko saanut työtarjoituksen tai on

esitelty avoimeen työpaikkaan. Kankaanpään toimipaikan kohdalla vastaava osuus on 57 prosenttia ja Rauman kohdalla 48 prosenttia.

Taulukko 7. Työtarjouksen saaneet tai avoimeen työpaikkaan esitellyt henkilöt kohderyhmässä asiointitoimistoittain.

			Työtarjouksia tai esittelyjä tehty		Yhteensä
			Kyllä	Ei	
Asiointitoimisto Pori	Lkm		61	106	167
	%		37 %	63 %	100 %
Rauma	Lkm		66	72	138
	%		48 %	52 %	100 %
Harjavalta	Lkm		39	25	64
	%		61 %	39 %	100 %
Kankaanpää	Lkm		16	12	28
	%		57 %	43 %	100 %
Yhteensä	Lkm		182	215	397
	%		46 %	54 %	100 %

Muihin toimipaikkoihin verrattuna työtarjouksia tai esittelyjä avoimiin työpaikkoihin on tehty suhteellisesti vähiten Porin toimipisteessä: kohderyhmään kuuluvista henkilöistä, joiden asiointitoimisto on Pori, vain 37 prosenttia on saanut työtarjouksen tai esitelty avoimeen työpaikkaan.

Työtarjoukset ja esitellyt koulutusaloittain

Työtarjouksen saaneiden tai avoimeen työpaikkaan esitellyjen henkilöiden määriä kohderyhmässä haluttiin vertailla myös koulutusaloittain. Koska varastoalan, ravintola- ja suurtalousalan sekä vartiointialan koulutuksiin osallistuneiden määrät kohderyhmässä olivat pieniä, yhdistettiin nämä koulutukset luokaksi ”muu”. Näin saatiin täyttymään Cramerin V -testin käytön kriteerit, joiden mukaan korkeintaan 20 prosenttia teoreettisista solufrekvensseistä saa olla alle 5 ja jokaisen teoreettisen solufrekvenssin on oltava suurempi kuin 1 (Tähtinen & Isoaho,

2001, 78). Työtarjouksen saaneiden tai avoimeen työpaikkaan esiteltyjen henkilöiden määrät koulutusaloittain on esitetty taulukossa 8.

Taulukko 8. Työtarjouksen saaneet tai avoimeen työpaikkaan esitellyt henkilöt kohderyhmässä koulutusaloittain.

			Työtarjouksia tai esittelyjä tehty		Yhteensä
			Kyllä	Ei	
Koulutusala	Terveystenhoito ja sosiaali-ala	Lkm %	20 42 %	28 58 %	48 100 %
	Hallinto-, toimisto-, matkailu- ja IT-ala	Lkm %	24 41 %	34 59 %	58 100 %
	Kaupallinen ala	Lkm %	12 44 %	15 56 %	27 100 %
	Kuljetus ja liikenne	Lkm %	10 42 %	14 58 %	24 100 %
	Rakennusala	Lkm %	17 40 %	25 60 %	42 100 %
	Kone- ja metalliala, muu teollisuus	Lkm %	42 44 %	53 56 %	95 100 %
	Kiinteistöhoito ja siivous	Lkm %	46 60 %	31 40 %	77 100 %
	Muu	Lkm %	11 42 %	15 58 %	26 100 %
	Yhteensä	Lkm %	182 46 %	215 54 %	397 100 %

Koulutusaloittaisessa tarkastelussa työtarjouksen saaneiden tai avoimeen työpaikkaan esiteltyjen määrät jakautuvat melko tasaisesti eikä erojen voimakkuus ole tilastollisesti merkitsevää (Cramerin $V = 0,139$, Testi 2, Liite 2). Suhteellisesti eniten työtarjouksia tai esittelyjä on tehty kiinteistöhoito ja siivous – alan työvoimakoulutukseen osallistuneille: 60 prosenttia alan koulutukseen osallistuneista on joko saanut työtarjouksen tai on esitelty avoimeksi ilmoitettuun työpaikkaan. Kiinteistöhoito ja siivous –alan avoimia työpaikkoja onkin ollut julkisessa haussa Satakunnan alueella runsaasti, kun taas esimerkiksi rakennusalan sekä hallinto-, toimisto-, matkailu- ja IT-alan paikkojen määrä on ollut

vähäisempi, mikä näkyy myös tehtyjen työtarjousten ja esittelyjen määrissä kyseisillä koulutusaloilla.

Työtarjoukset ja esittelyt ikäluokittain

Kun vertailtiin työtarjouksen saaneiden tai avoimeen työpaikkaan esiteltyjen määriä kohderyhmässä ikäluokittain, havaittiin, että työtarjouksen saaneiden tai avoimeen työpaikkaan esiteltyjen osuus oli suurin nuorimmassa ikäluokassa: 90-luvulla syntyneistä 55 prosenttia oli joko saanut työtarjouksen tai esitelty avoimeen työpaikkaan (taulukko 9).

Taulukko 9. Työtarjouksen saaneet tai avoimeen työpaikkaan esitellyt henkilöt kohderyhmässä ikäluokittain.

			Työtarjouksia tai esittelyjä tehty		Yhteensä
			Kyllä	Ei	
Ikäluokka	90-luvulla syntyneet	Lkm %	26 55 %	21 45 %	47 100 %
	80-luvulla syntyneet	Lkm %	49 42 %	69 58 %	118 100 %
	70-luvulla syntyneet	Lkm %	49 46 %	58 54 %	107 100 %
	60-luvulla syntyneet	Lkm %	47 52 %	44 48 %	91 100 %
	50-luvulla syntyneet	Lkm %	11 32 %	23 68 %	34 100 %
Yhteensä		Lkm %	182 46 %	215 54 %	397 100 %

Vastaava osuus oli pienin 50-luvulla syntyneiden ikäluokassa (32 prosenttia). Muiden ikäluokkien välillä osuudet jakautuvat melko tasaisesti. Ikäluokkien välisten erojen voimakkuutta ei voida pitää tilastollisesti merkitsevänä (Cramerin $V = 0,126$, Testi 3, Liite 2).

Yhteenvetona tarkasteltiin vielä TE-toimiston tekemän työtarjoituksen tai esittelyn johdosta työllistyneiden osuutta koko kohderyhmässä. Määrä jäi alhaiseksi: vain 9 prosenttia ($n = 36$) ammatillisen työvoimakoulutuksen suorittaneista henkilöistä, jotka ovat ilmoittautuneet työnhakijaksi vuoden 2013 aikana Satakunnan TE-toimistossa, oli työllistynyt TE-toimiston tekemän työtarjoituksen tai työpaikkaan esittelyn johdosta. Tulos näyttää tukevan aikaisempia tutkimuksia, joiden mukaan työvoimakoulutuksesta valmistuvien puutteellinen jälkihoito kytkeytyy nimenomaan työnvälitystoiminnan kokonaisuuteen.

6.3 Koulutuksen päättäneiden CV-esittelyt

Lähtökohtana on, että ammatillisen työvoimakoulutuksen jälkeen työnhakijaksi ilmoittautuneilla olisi voimassaoleva CV-esittely, koska työllistyminen avoimille työmarkkinoille on kyseisessä tilanteessa yleensä ensisijainen tavoite. CV-esittelyn sisältämä informaatio voi myös tuoda lisäarvoa osuvien työtarjousten ja esittelyjen tekemiseen TE-toimistossa.

Koko kohderyhmässä ($N = 397$) voimassaoleva CV-esittely löytyi tarkasteluhetkellä (maaliskuu 2014) vain 16 prosentilta ($n = 65$). Tulee kuitenkin huomioida, että osa kohderyhmään kuuluvista oli tarkasteluhetkellä jo poistunut työnhakijoiden joukosta.

Tutkimuksen kohderyhmästä oli edelleen työnhakijana TE-toimistossa tarkasteluhetkellä 76 prosenttia ($n = 303$). Tästä ryhmästä voimassaoleva CV-esittely löytyi 22 prosentilta ($n = 65$), eli huomattavan suurella osalla ei ollut voimassaolevaa CV-esittelyä (taulukko 10).

Taulukko 10. CV-esittelyn voimassaolo kohderyhmän työnhakijana olevilla henkilöillä.

			Työnhaku voimassa
CV-esittely voimassa	Kyllä	Lkm	65
		%	22 %
	Ei	Lkm	238
		%	78 %
Yhteensä		Lkm	303
		%	100 %

6.4 Koulutuksen järjestäjän tekemät ARVI-palautteet koulutuksen päättäneistä

Työvoimakoulutuksen järjestäjän TE-toimistolle antama palaute opiskelijan työnhakuvalmiuksista, osaamisesta ja työnhaun jatkosuunnitelmista on erityisen tärkeä tilanteissa, joissa opiskelija ei työllisty suoraan koulutuksesta. ARVI-palautteiden merkitys on käymässä yhä tärkeämmäksi tilanteessa, jossa TE-toimiston omat henkilöresurssit vähenevät. Lähtökohtana on, että koulutuksen järjestäjän tulee toimittaa TE-toimistoon ARVI-palaute kaikista ammatillisen työvoimakoulutuksen suorittaneista.

Kun tarkasteltiin ARVI-palautteiden määrää kohderyhmässä (N = 397), havaittiin kuitenkin, että ARVI-palaute oli tehty vain 57 prosentille (n = 228). Taulukossa 11 ARVI-palautteiden määriä on vertailtu koulutusaloittain ristiintaulukoinnin avulla. Jotta Cramerin V –testin käytön kriteerit täyttyisivät, on pienimmät koulutusluokat (varastoala, ravintola- ja suurtalousala sekä vartiointiala) jälleen yhdistetty luokaksi ”muu”.

Taulukko 11. ARVI-palautteiden määrät koulutusaloittain.

			ARVI-kuvaus tehty		Yhteensä
			Kyllä	Ei	
Koulutusala	Terveystenhoito ja sosiaaliala	Lkm %	11 23 %	37 77 %	48 100 %
	Hallinto-, toimisto-, matkailu- ja IT-ala	Lkm %	19 33 %	39 67 %	58 100 %
	Kaupallinen ala	Lkm %	26 96 %	1 4 %	27 100 %
	Kuljetus ja liikenne	Lkm %	23 96 %	1 4 %	24 100 %
	Rakennusala	Lkm %	18 43 %	24 57 %	42 100 %
	Kone- ja metalliala, muu teollisuus	Lkm %	8 8 %	87 92 %	95 100 %
	Kiinteistöhoito ja siivous	Lkm %	50 65 %	27 35 %	77 100 %
	Muu	Lkm %	14 54 %	12 46 %	26 100 %
	Yhteensä	Lkm %	169 43 %	228 57 %	397 100 %

ARVI-palautteiden määrissä havaittiin selkeitä eroja koulutusalojen välillä. Erojen voimakkuutta voidaan pitää myös tilastollisesti merkitseväenä (Cramerin $V = 0,577$, Testi 4, Liite 2). Vaikka taulukon soluarvoista kaksi on alle 5, testin kriteerit täyttyvät.

Satakunnan TE-toimiston alueella ARVI-palautteiden määrä oli selkeästi vähäisin kone- ja metallialan sekä muun teollisuusalan työvoimakoulutuksissa: ainoastaan 8 prosentille kyseisen koulutusalan suorittaneista ja työnhakijaksi ilmoittautuneista on annettu ARVI-palautteita. ARVI-palautteiden määrät olivat melko vähäiset myös terveydenhuolto- ja sosiaalialan koulutuksissa (23 prosenttia) sekä hallinto-, toimisto-, matkailu- ja IT-alan koulutuksissa (33 prosenttia). Katavimmin ARVI-palautteita oli annettu kaupallisen alan (96 prosenttia) sekä kuljetus- ja liikennealan (96 prosenttia) koulutuksiin osallistuneista. Myös kiinteistöhoito- ja siivousalan koulutuksissa ARVI-palautteiden määrää voidaan pitää melko hyvänä (65 prosenttia).

ARVI-palautteen puuttuminen suurelta osalta ammatillisen työvoimakoulutuksen suorittaneista ja työnhakijaksi ilmoittautuneista herättää huomiota, koska palautteen antaminen on sisällytetty ammatillisen työvoimakoulutuksen hankintasopimukseen. Asiaa ei kuitenkaan ole ilmaistu riittävän selkeästi koulutuksen järjestäjää velvoittavana, mikä selittänee puuttuvien ARVI-palautteiden suurta määrää. Toisaalta on todettava, ettei myöskään TE-toimiston käytännöksi näytä vakiintuneen ARVI-palautteiden systemaattinen pyytäminen koulutuksen järjestäjiltä - tosin palautteet tulisi toimittaa TE-toimiston käyttöön ilman erillistä pyytämistä. Taulukossa 12 on ristiintaulukoitu ARVI-palautteiden määrät asiointitoimistoittain.

Taulukko 12. ARVI-palautteiden määrät asiointitoimistoittain.

		ARVI-kuvaus tehty		Yhteensä
		Kyllä	Ei	
Asiointitoimisto Pori	Lkm	69	98	167
	%	41 %	59 %	100 %
Rauma	Lkm	64	74	138
	%	46 %	54 %	100 %
Harjavalta	Lkm	32	32	64
	%	50 %	50 %	100 %
Kankaanpää	Lkm	4	24	28
	%	14 %	86 %	100 %
Yhteensä	Lkm	169	228	397
	%	43 %	57 %	100 %

ARVI-palautteiden osuus toimipaikoittain tarkasteltuna oli suurin Harjavallassa ja pienin Kankaanpäässä. Erojen voimakkuutta Satakunnan TE-toimiston eri toimipaikkojen välillä ei kuitenkaan voida pitää tilastollisesti kovin merkitsevänä (Cramerin $V = 0,170$, Testi 5, Liite 2).

Seuraavissa alaluvuissa esitellään teemahaastattelujen keskeiset tulokset. Aineistosta on pyritty nostamaan esiin toistuvat, tutkimusongelman kannalta olen-

naiset asiat, mutta huomiota on kiinnitetty myös poikkeamiin. Haastateltavia henkilöitä oli yhteensä kymmenen.

6.5 Asiointikokemukset TE-toimistossa työvoimakoulutuksen päätyttyä

Ensimmäinen asiointikokemus: työnhakijaksi ilmoittautuminen

Lähes kaikki haastatelluista kertoivat ilmoittautuneensa työvoimakoulutuksen jälkeen työnhakijaksi asioimalla henkilökohtaisesti TE-toimiston aulatiskillä tai opastuksessa. Haastattelussa haluttiin kartoittaa erityisesti, mitä tämän ensimmäisen asiointikontaktin aikana TE-toimistossa tapahtui: tarjottiinko henkilölle mahdollisuutta henkilökohtaiseen ajanvaraukseen, miten työnhakutietojen päivittäminen tapahtui, keskusteltiin (ja miten) CV-esittelyn laatimisesta, mitä henkilön kanssa sovittiin työnhausta, TE-toimiston palveluista ja jatkoasioinnista TE-toimistoon.

Pääsääntöisesti työvoimakoulutuksen päättäneet oli työnhakijaksi ilmoittautumisen yhteydessä ohjattu keskustelemaan virkailijan kanssa rauhoitettuun asiakastilaan. Haastatelluista yhdelle oli varattu henkilökohtainen aika suoraan aulatiskiltä ilman erillistä pyyntöä, ja yksi haastatelluista kertoi, että häneen oli otettu jo koulutuksen loppuvaiheessa yhteyttä suoraan TE-toimistosta ja tarjottu henkilökohtaista aikaa tutulta virkailijalta, jolloin erillistä ilmoittautumiskäyntiä ei tarvittu lainkaan. Haastatellut, joille oli tarjottu henkilökohtaista aikavarausta, pitivät käytäntöä hyvänä ja kokivat palvelun yksilölliseksi. Myös ne haastatteluun osallistuneet, jotka oli ohjattu ilman henkilökohtaista aikavarausta entuudestaan tutulle virkailijalle, olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä asiointikokemuksensa, mikäli virkailijalla oli ollut riittävästi aikaa heille. Oven takana odottava asiakasjono, virkailijan kiire sekä vaihtuvat virkailijat olivat osalle haastatelluista toisaalta myös tuttu tilanne, eikä sen kummempaa välttämättä odotettu, joskaan asiointitilannetta ei myöskään pidetty hyvänä. Henkilökohtaisen ajan varaamista TE-toimiston virkailijalle koulutuksen jälkeen pidettiin hyvänä käytäntönä, kuitenkin sillä edellytyksellä, että aikavarausta ei tarvitse odotella pitkään, vaan sen tulisi

järjestyä lähes välittömästi koulutuksen päätyttyä. Tärkeimpänä pidettiin kuitenkin sitä, että asiointitilanteessa virkailijalla olisi riittävästi aikaa keskusteluun.

Vastaukset siihen, mitä ensimmäisellä koulutuksen jälkeisellä asiointikerralla TE-toimistossa konkreettisesti tapahtui, kiteytyvät hyvin seuraavassa:

"Esitettiin se todistus ja tehtiin ilmoitus liitolle. Tarkistettiin vähän niitä mun tietoja ja sovittiin että milloin otetaan yhteyttä seuraavaksi."

Vastaukset olivat sisällöltään samansuuntaiset useimmilla haastateltavilla ja heijastelevat osaltaan sitä, että työttömyysturva-asioiden hoitaminen on edelleen TE-toimistossa asioimisen keskeistä sisältöä paitsi asiakkaalle, myös virkailijoille. Työttömyysturva-asioiden vireille laittaminen on osa palvelutilannetta, mutta varsinaisessa keskiössä tulisi olla henkilön haastattelu koulutuksessa lisääntyneen osaamisen dokumentoimiseksi sekä henkilön työllistymisen ja omatoimisen työnhaun edellytysten arviointi.

Haastatelluilta kysyttiin myös, osallistuiko TE-toimiston edustaja työvoimakoulutuksen päättövaiheeseen. Vastausten perusteella voidaan todeta, ettei TE-toimiston edustajan osallistuminen työvoimakoulutusten päättövaiheeseen ole vakiintunut systemaattiseksi käytännöksi Satakunnan alueella. Toisaalta pari haastatelluista kertoi TE-toimiston edustajan vierailleen koulutuksessa useitakin kertoja, eli käytännöt vaihtelevat suuresti resurssien ja työtapojen mukaan. Päättövaiheeseen osallistumisen merkitys näkyy esimerkiksi siinä, miten hyvin työvoimakoulutuksesta valmistuvat tuntevat tarjolla olevia TE-toimiston palveluita, miten hyvin heitä on evästetty CV-esittelyn tekemiseen, työnhakutietojensa päivittämiseen ja eri työnhakukanavien käyttöön. Koulutuksen jälkeisen nivelvaiheen napakoittaiseksi TE-toimiston edustajan osallistuminen päättövaiheeseen olisi tärkeää, mutta henkilöresurssien vähentyminen vaikeuttaa käytännön systemaattista toteuttamista ainakin osassa toimipaikkoja. Toisaalta kyse on myös työskentelytavoista ja niiden uudelleenorganisoinnista.

Työllistymissuunnitelman laatiminen, sisältö ja seuranta

Kaikki haastatelluista eivät mieltäneet, että heidän kanssaan olisi henkilökohtaisen käynnin yhteydessä laadittu työllistymissuunnitelma, vaikka sellainen oli kirjattu henkilön tietoihin URA-tietojärjestelmään. Varsin yleisesti työllistymissuunnitelman sisällöksi oli kirjattu omatoiminen työnhaku, CV-esittelyn laatiminen sekä palkkatuen myöntämiseen liittyvät reunaehdot. Nämä ovatkin keskeistä työllistymissuunnitelman sisältöä useimpien koulutuksesta valmistuvien kohdalla. Jatkokoulutustarpeista oli keskusteltu lähinnä vain silloin, kun asiakas itse oli ottanut asian esille virkailijan kanssa. Kukaan haastatelluista ei tuonut esille, että hänen kanssaan olisi keskusteltu mistään muista työllistymistä edistävästä palveluista ensimmäisellä asiointikerralla.

Vaikka CV-esittelyn laatiminen oli sisällytetty useimpien haastateltujen työllistymissuunnitelmaan, kävi ilmi, että vain harva oli sisäistänyt CV-esittelyn merkityksen aidosti työnvälitystä tukevana ja heitä itseään hyödyttävänä asiana. Äärimmillään CV-esittelyn tekeminen koettiin TE-toimiston vaatimana muodollisuutena. Opinnäytetyön tekijän kokemuksen mukaan koulutuksesta valmistunut työnhakija yleensä motivoituu CV-esittelyn laatimiseen, kun hänelle konkreettisesti selvitetään, miten TE-toimiston työnvälitys toimii ja millaista lisäarvoa CV-esittely voi tuoda työnvälitykseen. Myös toisten asiakkaiden kertomukset CV-netin kautta saaduista työnantajien yhteydenotoista voivat motivoida esittelyn tekemiseen. Pelkkä CV-esittelyjen määrän kasvattaminen ei sinänsä palvele työnvälitystä, vaan hyödynnettävyys riippuu CV-esittelyjen laadusta. Haastateltujen kokemuksissa kuitenkin näkyvät myös TE-toimistolle asetettujen määrällisten tavoitteiden paineet.

Haastattelujen perusteella suorien työtarjousten tekeminen ensimmäisen asiointikontaktin yhteydessä työvoimakoulutuksen päätyttyä oli harvinaista. Useat haastatelluista kuitenkin mainitsivat virkailijan varmistaneen, että asiakas oli tietoinen siitä, mistä avoimet työpaikkailmoitukset löytyvät ja esitelleen paikka-
tarjontaa palvelutilanteessa. Omatoimisen, aktiivisen työnhaun merkitystä oli

painotettu kaikille haastatelluille. Useampi haastateltava painotti myös itse aktiivisuuttaan työnhakijana.

Haastateltujen kokemukset sovitusta jatkoasioinnista ensimmäisen asiointikontaktin jälkeen olivat hataria. Selkeitä palveluprosesseja ei haastateltujen kertomuksissa juurikaan ollut nähtävissä, vaan yhteydenotot olivat enimmäkseen rutiininomaisia tarkistuksia siitä, oliko henkilön tilanteessa tapahtunut muutoksia. Huomiota herätti myös se, että läheskään kaikkien kohdalla työllistymissuunnitelmaa ei ollut päivitetty ensimmäisen asiointikerran jälkeen, vaikka työttömyys oli jo lähtenyt pitkittymään. Esimerkkinä jatkokoulutusta suunnitteleva työnhakija, jonka työttömyys oli venynyt jo yli kahdeksan kuukauden pituiseksi: työllistymissuunnitelmassa ei ollut sovittu muusta jatkoseurannasta kuin yhteydenotosta jatkokoulutuksen hakutulosten selvitystä.

6.6 Työnhakutietojen päivittäminen työvoimakoulutuksen päätyttyä

Haastateltavia pyydettiin tutustumaan omiin työnhakutietoihinsa sähköisen asiointin kautta ennen haastattelua ja tarkistamaan tietojen ajantasaisuus ja oikeellisuus. Aivan kaikki eivät tätä olleet tehneet, mutta heidän kanssaan työnhakutietoja käytiin läpi haastattelun aikana. Haastateltavia pyydettiin arvioimaan, oliko heidän työnhakutietoihinsa kirjattu riittävät tiedot koulutuksessa hankitusta lisäpätevydestä ja osaamisesta. Varsin tyypillistä oli, että työnhakutietojen miellettiin olevan riittävästi päivitetty, mikäli tiedoista löytyi merkintä koulutukseen osallistumisesta.

"Kun kävin esittämässä todistuksen, niin kyllä se virkailija laittoi ylös, että olen tällaiseen koulutukseen osallistunut. Kyllä se merkintä löytyi sieltä."

Mikäli esimerkiksi kokonaan uuden tutkinnon suorittaneen henkilön osaamisen dokumentointi jää pelkän osallistumismerkinnän varaan, ei koulutuksella hankittu osaaminen nouse henkilön työnhakutiedoista esille siten kuin sen pitäisi. Tutkinto- ja ammattinimikkeiden päivittäminen oikeilla koodeillaan on vähimmäisedellytys sille, että työnhakija nousee esille oman alansa avoimiin työpaikkoihin tehtävissä ehdokashauissa. Lisäksi hakunimikkeiden (millaisia tehtäviä

henkilö kyseisellä koulutuksella hakee) päivittäminen on tärkeää. Työnhakuprofiilista on hyvä löytyä myös suoritettut ja voimassaolevat työelämän lupakortit ja pätevyudet. Lisäksi koulutukseen sisältyneet työssäoppimisjaksot suorituspaikkoineen voivat olla arvokasta tietoa.

Kun työnhakutietoja käytiin läpi haastateltujen kanssa, kävi ilmi, että suurimmalla osalla tiedot oli päivitetty joiltain osin puutteellisesti tai niissä oli selviä virheitä. Osa haastatelluista oli päivittänyt tietojaan itse virheellisesti. Esimerkiksi oikean tutkintomikkeen löytäminen voi olla asiakkaalle hankalaa. Asiakkaan voi myös olla vaikea hahmottaa, millaiset ja millä tavoin merkityt asiakastiedot parhaiten palvelevat TE-toimiston työnvälitystyötä. Eikö tämän toisaalta tulisikin olla ensisijaisesti TE-toimiston virkailijoiden tehtävä? Eriyisen hankalaa osaamisen dokumentointi on ammatillisissa jatko- ja täydennyskoulutuksissa, jotka eivät ole selkeästi tutkintoon tai tutkinnon osiin johtavia. Jatkossa työnhakijoita kuitenkin ohjataan yhä enemmän päivittämään työnhakutietojaan itse sähköisen asioinnin kautta. Samalla pyritään vähentämään erilaisten todistusten esittämistä TE-toimistossa.

6.7 Kokemukset työn tarjoamisesta työvoimakoulutuksen päätyttyä

Haastatelluista muutama oli saanut TE-toimistolta työtarjouksen koulutuksesta valmistumisensa jälkeen. Yhdelle haastatelluista työtarjous oli tehty välittömästi työnhakijaksi ilmoittautumisen yhteydessä koulutuksen päätyttyä, muille työtarjoukset olivat tulleet postissa jälkikäteen. Kun haastateltuja pyydettiin arvioimaan työtarjousten osuvuutta eli vastasivatko tehdyt työtarjoukset heidän ammattiaan ja osaamistaan, vastaukset jakaantuivat.

”Kyllä se työtarjous, se joka mulle lähetettiin, oli just tätä alaa, mutta ei niitä paikkoja ole sen jälkeen kauheasti näkynyt siellä teidän sivuillakaan.”

”Eivät ne lainkaan olleet tätä ammattia vastaavia paikkoja, enkä niihin ollut sen enempää sitten yhteydessä. Kai ne lähetettiin siksi, kun sattuiivat olemaan avoimena.”

Vastauksissa kiteytyy parikin työtarjousten tekemiseen liittyvää haastetta. Ensiksikin: TE-toimiston on mahdollista tehdä yksilöityjä työtarjouksia vain niistä

työpaikoista, jotka on ilmoitettu avoimeksi TE-toimistoon. Toiseksi: Ellei työnhakijan oman alan paikkoja ole avoimessa haussa, tulisi TE-toimiston tarjota henkilölle laajasti muita, sopivaksi arvioituja työpaikkoja. Tällöin on kuitenkin mahdollista, ettei työnhakija koe työtarjousta itselleen sopivana eikä lähde hakemaan tarjottua paikkaa. Toisaalta nämä asiat eivät selitä työtarjousten vähäisiä määriä työvoimakoulutuksesta valmistuneille, joiden tulisi olla työnvälityksen otollisinta kohderyhmää ja joiden koulutuksia suunniteltaessa on pyritty huomiomaan alueen työvoimatarpeita.

6.8 Palvelutarpeet työvoimakoulutuksen päätyttyä

Työvoimakoulutuksen jälkeisiin palvelutarpeisiin liittyen haastateltavilta kysyttiin muun muassa seuraavia asioita:

- Millaista palvelua koit tarvitsevasi TE-toimistolta koulutuksen päätyttyä? Saitko tarvitsemaasi palvelua?
- Kartoitettiinko palvelutarpeitasi mielestäsi riittävästi? Toitko itse aktiivisesti esille omia palvelutarpeitasi?
- Mikä palvelussa on kokemuksesi mukaan ollut hyvää? Missä on mielestäsi kehitettävää?

Haastatelluista valtaosa kertoi saaneensa tarvitsemaansa palvelua ja olevansa palveluun tyytyväinen. Keskusteluissa kävi kuitenkin ilmi, että TE-toimiston palveluja ei tunneta kovin hyvin, joten palvelutarpeiden nimeäminen tai sen arvioiminen, miten kattavasti tarpeita oli arvioitu, oli haastateltaville hankalaa. Hyväksi palveluksi koettiin esimerkiksi virkailijan ystävällinen käytös ja asioiden yleinen sujuvuus. Erityiskiitosta pari haastateltavaa antoi siitä, että TE-toimiston virkailija oli ensimmäisen asiointikerran jälkeen ollut henkilökohtaisesti asiakkaaseen puhelimitse yhteydessä ja ehdottanut tiettyä palvelua. Kokemus siitä, että virkailijalla on aikaa ja että palvelu on yksilöllistä, oli selvästi arvokas.

Osa haastatelluista oli osallistunut työvoimakoulutuksen jälkeen TE-toimistossa erilliseen ryhmämuotoiseen infoon, jossa oli vielä käyty läpi työnhakuun, CV-nettiin ja TE-toimiston sähköisiin sekä muihin palveluihin liittyviä asioita. Ryh-

mään osallistuminen koettiin hyvänä asiana, joka oli tuonut uutta tietoa ja uusia ajatuksia työnhakuun. Ammatillisiin työvoimakoulutuksiin sisältyy pääsääntöisesti erillinen työnhakuvalmennusjakso, jossa edellä mainittuja asioita käsitellään, mutta myös lyhytkestoisemmalla ryhmäinfolla saattaisi olla jonkinlaista lisäarvoa koulutuksesta valmistuvien työhaussa viimeistään siinä vaiheessa, mikäli työttömyys uhkaa pitkittyä.

Asia, joka herätti selkeää kritiikkiä ja johon nimetyt palvelutarpeet valtaosaltaan kiteytyivät, liittyi työnhakijoille tärkeimpään asiaan: työn saamiseen.

"Kyllä mä tosiaan olisin kaivannut sitä, että hekin olis olleet vähän mukana hakemassa niitä töitä ja vaikka tarjonneet mua työnantajille, että tällainen ammattilainen olisi työtä vailla. En ole kyllä mitään sellaista apua saanut, että sieltä olisi mitenkään oltu hankkimassa mulle mitään työpaikkaa."

"Mulle vaan sanottiin, että seuraavan kerran ota yhteyttä silloin ja silloin. Että ei sieltä pahemmin ole mitään kuulunut."

"Ei mua ainakaan ole mitenkään autettu hakemaan mitään töitä. Ainut oli, että he tarjos tosiaan sitä palkkatukea."

"Sitä omatoimista työnhakua käskettiin sitten vaan mahdollisimman paljon, ja sovittiin seuraava yhteydenottokäynti."

Vastauksista heijastuvat odotukset TE-toimiston roolista työn tarjoajana ja toisaalta myös työpaikkojen etsijänä sekä pettymys siihen, että omalla kohdalla työllistyminen ei ole toteutunut eikä TE-toimiston ole koettu tuoneen apua tilanteeseen. TEM:n linjausten mukaisesti suurin osa ammatillisen työvoimakoulutuksen käyneistä työnhakijoista ohjataan TE-toimistoissa työnvälityksen palvelulinjalle, jossa toisaalta korostuukin nimenomaan asiakkaan omatoimisuus ja aktiivisuus, mutta myös TE-toimistosta tehtävät työtarjoukset ja työnhakijoiden esittely avoimiin työpaikkoihin. Lisäksi asiakkaan palvelutarvetta tulisi arvioida säännöllisesti ja tarkastella valitun palvelulinjan osuvuutta viimeistään siitä vaiheesta, kun työttömyys uhkaa lähteä pitkittymään. Opinnäytetyön tekijän näkemys on, että työvoimakoulutuksen suorittaneista osa on työnvälityksen palvelulinjalle kategorisesti ohjautuneita, joiden todelliset palvelutarpeet edellyttäisivät tuetumpaa palvelua.

Teemahaastatteluilla saadut keskeiset tulokset vahvistavat opinnäytetyön tilastollisen tutkimuksen tuloksia. Yhdessä tulokset antavat selkeitä viitteitä työvoimakoulutuksesta valmistuvien palveluprosessin nykytilasta ja kehittämiskohteista Satakunnan TE-toimistossa.

6.9 Tutkimuksen luotettavuuden arviointia

Tutkimustoiminnassa opinnäytetyön yhtenä mittarina käytetään yleiskäsitteenä termiä luotettavuus, jolla mitataan myös työn laatua. Tieteen luotettavuuskäsitteet ovat reliabiliteetti (tutkimustulosten pysyvyys) sekä validiteetti (oikeiden asioiden tutkiminen). Luotettavuus on ennen kaikkea hyvään tutkimusprosessin vaiheiden ja tulosten dokumentaatioon perustuva näyttökysymys: dokumentaatiolla osoitetaan toteen se, mitä ja miten on toimittu. Tämä tarkoittaa kaikkien valintojen kirjaamista ylös ja perustelujen esittämistä tehdyille valinnoille. Tavoitteena on eräänlainen jäljitettävyyys, eli ulkopuolisen lukijan on mahdollista päättellä kirjoittajan raportoinnista valintojen oikeellisuus ja todistelun aukottomuus. (Kananen 2012, 161, 163 – 165.)

Tässä opinnäytetyössä on yhdistetty määrällistä ja laadullista tutkimusta. Hirsjärvi & Hurme (2000, 185) toteavat, että reliabiliuden ja validiuden käsitteet ovat peräisin nimenomaan kvantitatiivisesta tutkimuksesta ja perustuvat ajatukselle siitä, että tutkija voisi päästä käsiksi objektiiviseen todellisuuteen ja objektiiviseen totuuteen. Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on kuitenkin aina tutkijan avoin subjektiveetti ja sen myöntäminen, että tutkija on tutkimuksensa keskeinen tutkimusväline. Kvalitatiivisen tutkimuksen pääasiallinen luotettavuuden kriteeri onkin tutkija itse, jolloin luotettavuuden arviointi koskee koko tutkimusprosessia. (Eskola & Suoranta 2005, 210.)

Kvantitatiivisen tutkimuksen luotettavuuskysymyksenä reliabiliteetti tarkoittaa tutkimustulosten pysyvyyttä eli sitä, että mikäli tutkimus toistetaan, päädytään samoihin tuloksiin. Validiteetti puolestaan tarkoittaa sitä, että tutkitaan oikeita asioita. Validiteetin alalajeina voidaan erottaa vielä ulkoinen ja sisäinen validiteetti. Ulkoinen validiteetti mittaa tutkimustulosten yleistettävyyttä otantaan pe-

rustuvassa tutkimuksessa. (Kananen 2012, 167 – 168.) Tämän opinnäytetyön kvantitatiivinen tutkimus ei ole otantaan perustuva, vaan kokonaistutkimus, jolloin ulkoisen validiteetin ongelmaa ei ole.

Sisäinen validiteetti voidaan jakaa sisältö-, rakenne- ja kriteerivaliditeettiin. Sisältövaliditeetti tarkoittaa oikeiden mittareiden käyttöä, eli mittari mittaa juuri sitä asiaa, jota on tarkoitus tutkia. Rakennevaliditeetti mittaa sitä, kuinka hyvin tutkimuksen käsitteet on johdettu teorioista. Kriteerivaliditeetin käyttö edellyttää aikaisempien tutkimusten olemassaoloa, sillä se perustuu muiden tutkimusten käyttöön omien tutkimustulosten tukena. (Kananen 2012, 169 – 170.) Tämän opinnäytetyön kvantitatiivisessa tutkimuksessa on mitattu selkeitä ja täsmällisiä asioita (esimerkiksi työtarjousten määrä, CV-esittelyjen määrä), joita koskevat tiedot on poimittu suoraan TE-toimiston URA-tietojärjestelmästä. Mittaustilanne on tällöin ratkaisevasti erilainen kuin esimerkiksi käytettäessä mittausvälineenä kyselylomaketta, ja sisältövaliditeetin voidaan arvioida toteutuneen hyvin. Tutkimuksen tärkeimmät käsitteet perustuvat aikaisempiin teorioihin ja tutkimuksiin, jotka käsittelevät työvoimakoulutuksen kokonaisprosessia vaikuttavuuden näkökulmasta, mikä tukee myös rakenne- ja kriteerivaliditeetin toteutumista tutkimuksessa.

Opinnäytetyön kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa tarkastelun keskiössä on ennen kaikkea tutkijan toiminta, esimerkiksi kuinka luotettavaa tutkijan analyysi materiaalista on, onko kaikki käytettävissä oleva aineisto otettu huomioon ja tiedot litteroitu oikein. Raportoitujen tulosten tulee heijastaa tutkittavien ajatusmaailmaa niin pitkälle kuin mahdollista, eivätkä tulkinnat saa perustua satunnaisiin poimintoihin aineistosta. Samalla on kuitenkin muistettava, että haastattelujen tulos on aina seurausta haastattelijan ja haastateltavan yhteistoiminnasta, ja viime kädessä lukijalla on aina mahdollisuus joko hyväksyä tai riitauttaa tehdyt tulkinnat. (Eskola & Suoranta 2005, 215, 217; Hirsjärvi & Hurme 2000, 189.) Laadullisella tutkimuksella ei myöskään pyritä määrällisen tutkimuksen tavoin yleistyksiin, vaan tarkoituksena on ilmiön kuvaaminen ja ymmärtäminen (Kananen 2012, 29). Laadullisessakin tutkimuksessa vaatimus havaintojen toistettavuudesta sisältää kuitenkin periaatteen, jonka mukaan tutkijan tulee

antaa lukijalle riittävästi tietoa, jonka varassa tämä voi arvioida tutkimuksen toteutusta (Koskinen ym. 2005, 258). Tämän opinnäytetyön tutkimusten toteutus on pyritty kuvaamaan seikkaperäisesti luvussa 5.

Kvalitatiivisen tutkimuksen validiutta voidaan lisätä triangulaation keinoin, eli yhdistämällä laadullisia ja määrällisiä menetelmiä. Kun laadullisin menetelmin saatuja tuloksia verrataan määrällisen tutkimuksen tuloksiin ja saavutetaan tietty yksimielisyys, voidaan katsoa, että tutkijan antama käsitys tai tulkinta on saanut vahvistusta. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 189.) Tässä opinnäytetyössä kvantitatiivista ja kvalitatiivista tutkimusta on käytetty täydentämään toisiaan siten, että ne kattavat tutkimuksesta eri osa-alueita, jotka kuvaavat samaa ilmiötä eri näkökulmista. Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen tulokset tässä opinnäytetyössä tukevat toisiaan ja ovat samansisältöisiä.

7 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää ammatillisesta työvoimakoulutuksesta valmistuvien palveluprosessin nykytilaa ja kehittämiskohteita koulutuksen vaikuttavuuden edistämisen näkökulmasta Satakunnan TE-toimistossa. Työvoimakoulutuksesta työnhakijaksi palaavien palveluprosessien tarkastelu on noussut ajankohtaiseksi TE-toimistojen merkittävässä muutostilanteessa, jossa pyritään virkailijaresurssien supistuessa vähentämään henkilökohtaista, kasvokkain tapahtuvaa asiointia työnhakijoiden kanssa ja ohjaamaan yhä suurempi määrä asioinnista erilaisiin verkko- ja puhelinpalveluihin. Satakunnan TE-toimistossa työvoimakoulutuksen henkilöresursseja on myös vähennetty ja kohdistettu uudelleen, eivätkä yhtenäiset toimintatavat vielä ole täysin vakiintuneet.

Yhteenveto tutkimustuloksista

Työvoimakoulutuksen päättäneille kohdistettujen työnvälitystoimenpiteiden määrä osoittautui Satakunnan TE-toimistossa melko vähäiseksi, kun otetaan huomioon, että työvoimakoulutus pyritään suuntaamaan työllistävälle aloille, ja työnvälityksen tulisi olla TE-toimiston keskeisin palvelu ammatillisesta työvoimakoulutuksesta valmistuville työnhakijoille. Tutkimuksen kohderyhmään kuuluvista (N = 397) 17 prosenttia oli esitelty yhteen tai useampaan avoimeksi ilmoitettuun työpaikkaan. Työtarjouksen saaneiden osuus oli korkeampi, 27 prosenttia. Tehtyjen työtarjousten ja työpaikkoihin esittelyjen osuvuus jäi melko alhaiseksi. Työtarjouksen saaneista tai avoimeen työpaikkaan esitellyistä henkilöistä 20 prosenttia oli työllistynyt tehdyn työtarjouksen tai esittelyn johdosta. Merkille pantavaa oli se, että kohderyhmän henkilöistä 54 prosenttiin ei ollut tutkimusajankohtaan (maaliskuu 2014) mennessä kohdistunut yhtään TE-toimiston työnvälitystoimenpidettä eli työtarjousta tai esittelyä.

Tutkimuksessa kartoitettiin myös voimassaolevien CV-esittelyjen määrää niillä työvoimakoulutuksen päättäneillä, jotka olivat tarkasteluhetkellä maaliskuussa

2014 edelleen työnhakijana. Sen lisäksi, että CV-nettiin tehty esittely voi poikia työnhakijalle suoran yhteydenoton työnantajalta, voi laadukas CV-esittely tuoda lisäarvoa myös TE-toimiston työnvälitykseen ja lisätä työtarjousten ja esittelyjen osuvuutta. Tavoitteena on, että kaikilla ammatillisen työvoimakoulutuksen suorittaneilla työnhakijoilla olisi voimassa oleva esittely CV-netissä viimeistään koulutuksen päättyessä.

Tavoitteeseen nähden CV-esittelyjen määrä oli melko alhainen. Tutkimuksen kohderyhmään kuuluvista oli tarkasteluhetkellä edelleen työnhakijana 76 prosenttia, joista vain 22 prosentilta löytyi voimassaoleva CV-esittely. Teemahaastatteluissa nousi myös esille, että CV-esittelyn merkitys ja mahdollinen hyöty ei ollut täysin selkeää haastatelluille, vaan osa heistä koki CV-esittelyn tekemisen ensisijaisesti muodollisuutena, jota edellytettiin TE-toimistosta.

Työvoimakoulutuksen järjestäjän velvollisuutena on sisällyttää työvoimakoulutuksiin erillinen työnhakukoulutus ja perehdyttää opiskelijat CV-netin laatimiseen. Tämän lisäksi olisi tärkeää, että työvoimakoulutuksen asiantuntijavirkailijat osallistuisivat koulutuksen päättövaiheeseen ja motivoisivat koulutuksen päättäviä CV-esittelyn laadintaan kertomalla konkreettisia esimerkkejä siitä, miten CV-esittelyä voidaan hyödyntää työnvälityksessä. Teemahaastatteluissa tuli kuitenkin esille, ettei TE-toimiston edustajan osallistuminen koulutuksen päättövaiheeseen ole systemaattinen käytäntö Satakunnan alueella. Tähän vaikuttavat varmasti osaltaan paitsi vähentyneet virkailijaresurssit, myös vakiintuneet työkäytännöt ja erot toimintatavoissa toimipaikkojen ja virkailijoiden välillä.

Keskeinen havainto oli myös se, että työvoimakoulutuksen järjestäjät eivät laadi systemaattisesti ARVI-palautteita koulutuksen päättäneistä. ARVI-palautteita puuttui suurimmalta osalta, 57 prosentilta, kohderyhmään kuuluvista. Kun ARVI-palautteiden määriä tarkasteltiin koulutusaloittain, havaittiin selviä eroja. ARVI-kuvausten määrä oli selkeästi alhaisin kone- ja metallialan sekä muun teollisuusalan työvoimakoulutuksissa: palaute oli laadittu vain 8 prosentille kyseisen koulutusalan suorittaneista ja sen jälkeen työnhakijaksi ilmoittautuneista. Kattavimmin ARVI-palautteet oli annettu kaupallisen alan sekä kuljetus- ja liikennealan koulutuksiin osallistuneista (96 prosenttia).

ARVI-palautteen laatimisesta on sovittu ammatillisen työvoimakoulutuksen hankintasopimuksissa vuodesta 2011 alkaen, mutta käytäntö ei selvästikään ole vakiintunut. Myöskään TE-toimiston koulutusyhdyshenkilöt eivät systemaattisesti pyydä ja valvo ARVI-palautteiden saamista koulutuksen järjestäjiltä. Opiskelijamäärät koulutuksissa ovat korkeat ja vaihtuvuus runsasta. Esimerkiksi koulutuksesta suoraan työllistyneiden kohdalla palautteen saaminen ei välttämättä tunnu tarkoituksenmukaiseltakaan. Koska osa koulutuksesta suoraan työllistyneistäkin kuitenkin palaa työnhakijaksi, olisi suositeltavaa, että ARVI-palaute laadittaisiin kattavasti kaikista työvoimakoulutuksen päättäneistä.

Työvoimakoulutuksesta työnhakijaksi ilmoittautuneiden palvelukokemuksia ja palvelutarpeita kartoitettiin teemahaastatteluilla. Tulosten perusteella vaikuttaa siltä, että työvoimakoulutuksen jälkeen palveluprosessiin saattaa jäädä tyhjiö. Työväilytyksen palvelulinjan asiakkaaksi ohjautuu TE-toimistossa kategorisesti myös sellaisia asiakkaita, jotka saattaisivat tarvita tuetumpaa palvelua. Työllistymissuunnitelmassa yleisimmin sovitut jatkotoimet koulutuksen päätyttyä olivat henkilön omatoiminen työnhaku ja CV-esittelyn laatiminen. Lisäksi jatkosuunnitelman yhteydessä oli usein keskusteltu palkkatuen perusteista ja palkkatuen markkinoinnista työnhaussa. Kukaan haastatelluista ei tuonut esille, että hänen kanssaan olisi keskusteltu mistään muista työllistymistä edistävästä palveluista työnhakijaksi ilmoittautumisen yhteydessä koulutuksen päätyttyä. Joidenkin haastateltujen tilanteessa herätti huomiota se, että työllistymissuunnitelman sisältöä ei ollut päivitetty tai palvelulinjaa tarkistettu ensimmäisen asiointikerran jälkeen, vaikka työttömyys oli jo lähtenyt pitkittymään.

TEM on painottanut, että jokaisen työttömän työnhakijan tilannetta on tarkistettava ja palvelutarvetta arvioitava, kun työttömyys on jatkunut yhtäjaksoisesti kolme kuukautta. Mikäli omatoiminen työnhaku tai TE-toimiston työtarjoukset eivät ole johtaneet työllistymiseen, on TE-toimiston arvioitava asiakkaan tarvetta muihin työllistymistä edistäviin palveluihin. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013d, 4.) Saatujen tulosten perusteella on todettava, etteivät nämä linjaukset näytä toteutuvan työvoimakoulutuksesta työnhakijaksi ilmoittautuneiden kohdalla.

Haastattelujen yhteydessä tehty tärkeä havainto oli myös se, miten haastatellut arvioivat koulutuksessa hankitun osaamisensa dokumentointia TE-toimistossa. Suurin osa koki työnhakutietojensa olevan riittävästi päivitetty, kun tiedoista löytyi merkintä koulutukseen osallistumisesta. Suurimmalla osalla haastatelluista oli työnhakutietojen päivittämisessä kuitenkin selviä puutteita, jopa virheitä. Osa oli myös itse päivittänyt tietojaan virheellisesti. Haastatteluissa kävi ilmi, että työnhakijan voi olla hankala hahmottaa, mitkä tiedot koulutuksesta ovat työnvälityksen kannalta olennaisia ja miten ne tulisi merkitä työnhakutietoihin.

Jotta työvoimakoulutuksessa hankittu osaaminen saataisiin selkeästi ja kattavasti näkyviin työnhakijan asiakastietoihin ja edistämään työnvälitystä, kannattaisi TE-toimistoissa panostaa koulutuksesta työnhakijaksi ilmoittautuvien asiakkaiden haastatteluun sekä ARVI-palautteiden analysointiin. Työnhakutietojen ajantasaisuus ja oikeellisuus on osuvien työtarjousten ja työpaikkoihin esittelyjen edellytys. Uhkana on, että dokumentointi heikkenee entisestään, kun työnhakijoita ohjataan yhä enemmän päivittämään työnhakutietojaan itse sähköisen asioinnin kautta. Samalla pyritään vähentämään erilaisten todistusten esittämistä TE-toimistoissa.

Työvoimakoulutuksen jälkeen työnhakijaksi ilmoittautuneiden keskeisimmät palvelutarpeet liittyivät odotetusti työn saamiseen. Vaikka osalla haastatelluista työttömyys oli jo lähtenyt pitkittymään, oli työllistyminen avoimille työmarkkinoille edelleen vahvasti ensisijainen tavoite. TE-toimistolta odotettiin aktiivisempaa roolia paitsi työn tarjoamisessa, myös työpaikkojen etsimisessä. Työtarjousten lisääminen on tällä hetkellä TE-toimistoissa ajankohtainen tavoite, joka on nostettu näkyvästi esille myös TEM:n taholta. Työtarjouksia tulisi tehdä heti työttömyysjaksojen alussa sekä työttömyyden pitkittyessä säännöllisesti kaikille työnhakijoille, joilla on riittävät työmarkkinavalmiudet. Ammatillisen työvoimakoulutuksen suorittaneet ovat pääsääntöisesti juuri tätä ryhmää. Laadukkaiden ja osuvien työtarjousten tekemisen edellytyksenä myös TEM on kuitenkin painottanut kattavien ja ajantasaisten työnhakijatietojen merkitystä. Osuvilla työtarjouksilla on todettu voitavan lyhentää työnhakijoiden työttömyysjaksoja sekä no-

peuttaa työnantajien työvoiman saatavuutta. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013d, 2.)

Keskeiset kehittämissuhteet

Opinnäytetyön tutkimustulosten ja teoriataustan pohjalta esitetään seuraavia toimenpiteitä työvoimakoulutuksesta työnhakijaksi ilmoittautuvien palveluprosessin kehittämiseksi. Ehdotettujen toimenpiteiden tavoitteena on lisätä ammatillisen työvoimakoulutuksen vaikuttavuutta.

Panostetaan ARVI-palautteiden systemaattiseen saatavuuteen ja laatuun sekä palautteiden sisältämän informaation hyödyntämiseen TE-toimistossa. Vaikka ARVI-palautteiden laatimisesta on sovittu työvoimakoulutusten hankintasopimuksissa, ei palautteiden laatimista ole ilmaistu riittävän selvästi koulutuksen järjestäjää velvoittavana. Hankintasopimusten sisältöä tulisi tältä osin terävöittää. Lisäksi ARVI-palautteille tulisi laatia selkeät laatuksiteerit, joissa määriteltäisiin, mitä palautteiden tulee sisältää. Yleisluonteiset palautteet tyyliin: ”Päivittänyt osaamistaan täydennyskoulutuksessa ja suuntautuu työnhakuun omalta alaltaan”, ovat työnvälityksen näkökulmasta vailla informaatioarvoa.

ARVI-palautteiden tulisi myös olla TE-toimiston käytettävissä välittömästi työvoimakoulutuksen päättyessä. Nykytilanteessa palautteet saattavat tulla koulutuksen järjestäjältä melko pitkän ajan kuluttua, jolloin asiakas on jo asioinut TE-toimistossa. Tällöin ARVI-palautetta ei pystytä hyödyntämään parhaalla mahdollisella tavalla eli yhdistämällä palautteen analysointi henkilökohtaiseen haastatteluun ja jatkosuunnitelmista sopimiseen asiakkaan kanssa.

TE-toimiston työvoimakoulutuksen asiantuntijavirkailijoiden tulee tarkistaa, että ARVI-palautteet annetaan kaikista koulutuksen päättäneistä. Lisäksi TE-toimistossa tulee selkeästi sopia siitä, kenen vastuulla on siirtää työnvälityksen kannalta olennaiset tiedot ARVI-palautteesta koulutuksen päättäneen työnhakuprofiiliin. Luontevimmin tämä sopisi tehtäväksi samassa yhteydessä, kun henkilö haastatellaan ja hänen työnhakutietonsa päivitetään TE-toimistossa. Mikäli palautteen sisältämä informaatio jää pelkästään omaan ”lokeroonsa” asi-

akkaan URA-tietojärjestelmässä, eivät tiedot nouse työnvälityksen työkaluksi parhaalla mahdollisella tavalla.

Koulutuksen jälkeisen palveluprosessin tehostamiseksi esitetään, että TE-toimistossa ryhdytään toteuttamaan täysipainoisesti TE-palvelujen asiakkuuslinjauksissa (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013c, 24) ohjeistettua toimintatapaa:

”Jos työnhakija ei ole työllistynyt palvelun päätyttyä, niin asiakas palaa samalle palvelulinjalle, josta hänet ohjattiin palveluun. Em. palvelulinjalla arvioidaan palvelun vaikutukset asiakkaan tilanteeseen ja palvelutarpeeseen. Jos asiakkaan palvelutarve on muuttunut siten, että hän hyötyy enemmän toisen palvelulinjan palveluotteesta, asiakas siirtyy toiselle palvelulinjalle.”

Linjauksen käyttöönotosta on annettu erillinen ohjeistus myös Satakunnan TE-toimistossa keväällä 2014. Tämän TEM:n linjaaman käytännön perusteella työvoimakoulutuksesta työnhakijaksi ilmoittautuvan henkilön tulisi ohjautua samalle virkailijalle tai palvelulinjalle, jolla asiakas asioi ennen koulutuksen aloittamista. Työnhakutietojen päivittämisen, palvelutarpeen arvioinnin sekä jatkosuunnitelmista sopimisen tulisi tapahtua nimenomaan tässä yhteydessä. TE-toimistossa tulee panostaa erityisesti tähän nivelvaiheeseen heti koulutuksen päätyttyä, mikäli henkilö ei ole työllistynyt suoraan koulutuksesta. Työnhakutiedot tulee tässä yhteydessä tarkistaa ja päivittää siten, että koulutuksessa hankittu osaaminen siirtyy työnvälitystä palveleviksi merkinnöiksi URA-tietojärjestelmään henkilön työnhakuprofiliin. Tämä tarkoittaa tutkinto- ja ammattinimikkeiden, hakuammattien, suoritettujen pätevyyskorttien sekä työssäoppimispaikkojen dokumentoimista työnhakutietoihin. Työnhakutietojen ajantasaisuus ja oikeellisuus on edellytys osuvien työtarjousten ja esittelyjen tekemiselle. Työnhakutietojen päivittämiseen on kiinnitettävä huomiota myös tilanteessa, jossa henkilö ilmoittautuu työnhakijaksi oltuaan töissä työvoimakoulutuksen päätyttyä. Kun koulutuksen päättymisestä on jo kulunut aikaa, saattaa tietojen päivittäminen jäädä huomaamatta niin työnhakijalta itseltään kuin TE-toimiston virkailijalta. Tässäkin tapauksessa koulutuksen järjestäjän laatima ARVI-palaute olisi hyödyllinen.

Työvoimakoulutuksen asiantuntijavirkailijoiden ryhmässä tulee panostaa työvoimakoulutuksen vaikuttavuutta edistävien toimintatapojen omaksumiseen. Tavoitteena tulee olla, että TE-toimiston edustaja osallistuu rintamakoulutukse-

na toteutettavien koulutusten päättövaiheeseen aina, kun mahdollista. Tällä hetkellä käytännöt Satakunnan TE-toimistossa näyttävät vaihtelevan suuresti sekä toimipaikka- että virkailijakohtaisesti. Toimipaikoissa, joissa työvoimakoulutukseen on kohdistettu vain yhden virkailijan työpanos, kyse on varmasti ainakin osittain siitä, miten suunnitelmallisesti tätä rajallista resurssia pystytään kohdistamaan, kun suuri osa työajasta kuluu välttämättömien hallinnollisten rutiinien hoitamiseen, esimerkiksi koulutukseen osallistuvien etuuslausuntojen tekemiseen päivärahana maksajille. Osittain kyse on kuitenkin varmasti myös vakiintuneista työtavoista, joita on pyrittävä tavoitteellisesti muuttamaan. Työvoimakoulutusryhmän tehtäviin on Satakunnan TE-toimiston työjärjestyksessä kirjattu koulutuksen vaikuttavuuden varmistaminen, johon koulutusten päättövaiheeseen osallistuminen kiinteästi liittyy.

Koulutuksen päättövaiheeseen osallistumisen tavoitteena on antaa koulutuksen päättävälle informaatiota TE-toimiston palveluista, ajankohtaisesta työpaikkatilanteesta, työnvälityksen ”mekaniikasta” ja CV-esittelyn hyödyntämisestä työnvälityksessä sekä motivoida koulutuksen päättäviä CV-esittelyn tekemiseen. Lisäksi työnhakutietojen päivittämisen tärkeyttä on korostettava ja konkretisoitava. Päättökäynnin yhteydessä on myös hyvä tarkistaa, että koulutuksen järjestäjä on huolehtinut ARVI-palautteiden laatimisesta. Tarvittaessa käynnille voi työvoimakoulutuksen asiantuntijavirkailijan lisäksi osallistua myös muita TE-toimiston asiantuntijavirkailijoita esimerkiksi työnvälitys- ja yrityspalveluiden palvelulinjalta.

Lisäksi TE-toimistossa tulee panostaa työtarjousten tekemiseen ammatillisesta työvoimakoulutuksesta työnhakijaksi ilmoittautuneille sekä esitellä heitä aktiivisesti avoimeksi ilmoitettuihin työpaikkoihin. Työvoimakoulutuksen päättäneet ovat pääsääntöisesti avoimille työmarkkinoille suuntautuvia työnhakijoita, jotka opinnäytetyön tekijän kokemuksen mukaan ovat myös erittäin motivoituneita työllistymään. TEM:n linjausten mukaan päävastuu työtarjousten ja esittelyjen tekemisestä on työnvälitys- ja yrityspalvelut –palvelulinjalla, ja työtarjouksia tulee tehdä aktiivisesti heti työttömyysjakson alusta alkaen (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013d, 2). TE-toimistossa tulee selkeyttää ja korostaa tätä vastuuta ja

nostaa ammatillisen työvoimakoulutuksen suorittaneet esille työtarjousten ja esittelyjen kannalta otollisena ryhmänä.

Työvoimakoulutuksen vaikuttavuutta mitataan TE-hallinnossa tulostavoitteella, jossa tarkastellaan työttömien osuutta koulutuksen suorittaneista kolmen kuukauden kuluttua koulutuksen päättymisestä. Vuonna 2013 Satakunnan TE-toimiston tavoitteena oli, että työttömien osuus ammatillisen työvoimakoulutuksen suorittaneista olisi kolmen kuukauden kuluttua koulutuksen päättymisestä enintään 30 prosenttia. Toteutuma joulukuussa 2013 oli 34 prosenttia. Tuloksissa Satakunnan TE-toimiston toimipaikkojen välillä voidaan nähdä selkeitä eroja (taulukko 13).

Taulukko 13. Työvoimakoulutuksen vaikuttavuus Satakunnan TE-toimistossa vuonna 2013.

Tavoite	Pori toteutuma	Kankaanpää toteutuma	Harjavalta toteutuma	Rauma toteutuma
Työttömänä 3 kk koulutuksen päätyttyä enintään 30 %	39 %	33 %	29 %	28 %

Toimipaikoittain tarkasteltuna tulokset olivat parhaat Raumalla ja heikoimmat Porissa, johon on keskitetty valtaosa työvoimakoulutuksen hankintamäärärahoista ja virkailijaresursseista. Toimipaikoista tavoitteeseen ovat ylittäneet Rauma ja Harjavalta. Satakunnan TE-toimiston yhteinen toteutuma, 34 prosenttia, on kuitenkin lähellä tavoitetta. (Satakunnan TE-toimiston tulostavoiteseuranta 2013.) Tämän tuloksen valossa ammatillisen työvoimakoulutuksen vaikuttavuuden voidaan todeta olevan Satakunnassa varsin hyvällä tasolla

Ammatillisen työvoimakoulutuksen keinoin pystytään parhaimmillaan vaikuttamaan tehokkaasti työnhakijoiden työllistymiseen, osaavan työvoiman saatavuuteen ja työmarkkinoiden toimivuuteen. Työvoimakoulutuksen kokonaisprosessissa koulutuksesta valmistuvien jälkipalvelu TE-toimistossa on vain yksi, mutta tärkeä vaihe, jolla on mahdollista vaikuttaa työvoimakoulutuksella saavutettaviin

tuloksiin. Tämän opinnäytetyön tutkimustiedon ja kehittämis ehdotusten pidemmän tähtäimen tavoitteena on varmistaa, että työvoimakoulutuksesta työnhakijaksi palaavien palveluprosessit Satakunnan TE-toimistossa eivät katkea, vaan heidän palvelutarpeensa ja työnhakutietojensa ajantasaisuus tarkistetaan koulutuksen päätyttyä ja heille tehdään aktiivisesti osuvia työtarjouksia tai tarjotaan muuta työllistymistä edistävää palvelua. Tällöin saadaan paras mahdollinen tuottavuus niille panoksille, joita työvoimakoulutukseen kohdistetaan niin yksilöiden kuin yhteiskunnan taholta.

Opinnäytetyön prosessin ja hyödynnettävyyden arviointia

Opinnäytetyöprosessi on syventänyt opinnäytetyön tekijän asiantuntijuutta erityisesti työvoimakoulutuksen vaikuttavuuden arvioinnin ja muodostumisen osalta. Opinnäytetyön tekijä työskentelee työvoimakoulutuksen asiantuntijana Satakunnan TE-toimiston Rauman toimipisteessä, joten syventynyt asiantuntijuus on ollut hyödynnettävissä suoraan jokapäiväiseen työhön.

Opinnäytetyötä on tehty elokuusta 2013 toukokuuhun 2014. Sekä määrällisen että laadullisen tutkimuksen sisällyttäminen opinnäytetyön tutkimusosaan teki prosessista arvioitua työläämmän, mutta toisaalta monistrateginen tutkimusote osoittautui aiheen kannalta antoisaksi. Eri menetelmillä saadut tutkimustulokset tukivat toisiaan ja avasivat samaa ilmiötä hieman eri näkökulmista.

Opinnäytetyön tutkimustietoa ja kehittämis ehdotuksia voidaan hyödyntää Satakunnan TE-toimistossa erityisesti työvoimakoulutuksesta työnhakijaksi ilmoittautuvien palveluprosessien kehittämisessä, mutta myös työvoimakoulutuksen asiantuntijaryhmän työskentelyssä työvoimakoulutuksen vaikuttavuuden nostamiseksi koulutusprosessin kaikissa vaiheissa. Vaikka työn varsinainen tutkimusosa koskee pelkästään Satakunnan TE-toimistoa, ovat opinnäytetyön tutkimustulosten pohjalta tehdyt kehittämis ehdotukset todennäköisesti ainakin osittain yleistettävissä ja siirrettävissä myös muihin TE-toimistoihin. Työvoimakoulutuksesta valmistuvien jälkipalveluiden on jo aiemmissa tutkimuksissa todettu olevan keskeinen kehittämistä vaativa osa-alue TE-toimistoissa. Lisäksi käynnissä

oleva TE-palvelu-uudistus koskee kaikkia TE-toimistoja Suomessa ja on tuonut samantapaisia haasteita eri puolille. Haasteena on ennen kaikkea niukkenevien resurssien mahdollisimman tuloksekas ja osuva kohdentaminen tilanteessa, jossa tavoitteena on parantaa tuottavuutta muun muassa henkilökohtaisia, kasvokkain tapahtuvia asiakaskontakteja vähentämällä.

Tämän opinnäytetyön yhtenä tärkeänä tavoitteena on myös herättää keskustelua siitä, onko ammatillisesta työvoimakoulutuksesta työnhakijaksi ilmoittautuvien palvelu TE-toimistossa oikea kohta karsia tai keventää henkilökohtaista palvelua, mikä TEM:n asiakkuuslinjauksista huolimatta näyttää olevan uhkana. Kuinka perusteltua on suunnata huomattava osa työllisyyden hoitamiseen kohdistetuista varoista työvoimakoulutuksen hankintaan, ellei TE-toimistoilla ole resursseja huolehtia koulutuksesta työnhakijaksi palaavien jatkopalveluista – tai ellei sitä nähdä tarpeellisena? Suuri osa koulutukseen osallistuneista työllistyy omin avuin, mutta koulutuksen suorittaneissa on myös niitä, joiden työllistymistä voitaisiin edistää tehokkaalla jälkipalvelulla. Työvoimakoulutuksen vaikuttavuuden tarkastelu tämänhetkisellä päämittarilla (työttömien osuus kolmen kuukauden kuluttua koulutuksen päättymisestä) saattaa myös antaa liian optimistisen kuvan koulutuksen suorittaneiden työllistymisestä. Tässä opinnäytetyössä havaittiin, että työvoimakoulutuksen suorittaneista ja sen jälkeen Satakunnan TE-toimistossa vuoden 2013 aikana työnhakijaksi ilmoittautuneista oli maaliskuussa 2014 työttömänä tai lomautettuna edelleen 42 prosenttia ja työnhakijana yhteensä peräti 76 prosenttia.

TE-hallinnon organisaatioiden ja palveluiden muutostarpeet ovat monella tavoin perusteltuja ja ymmärrettäviä. Haasteena on kuitenkin arvioida, miten yhteiskunnallisen tuottavuuden lisääminen TE-toimistojen työssä toteutuu parhaalla mahdollisella tavalla - ja missä kohdin tuottavuuden nostamiseksi tarkoitetut toimenpiteet tosiasiallisesti alkavat toimia tavoitteitaan vastaan.

LÄHTEET

Aho, S. 2001. Miksi työvoimapolitiittisten toimien työllisyysvaikutus on vaatimaton? Keskustelua arviointitulosten luotettavuudesta ja tulkinnasta sekä aktiivisen työvoimapolitiikan tavoitteista. Työpoliittinen Aikakauskirja 4/2001. Helsinki: Työministeriö, 45 – 56.

Aho, S. 2008. Miksi työvoimapolitiittisten toimenpiteiden mitattu vaikuttavuus on keskimäärin alhainen? Työllistyvyyden parantamisyrittämysten arvioinnin keskeisten ongelmien tarkastelua. Arvioinnin teemanumero 2008, 45 – 60. Viitattu 23.10.2013 <http://www.sayfes.fi/binary/file/-/id/9/fig/22/>

Aho, S.; Virjo, I.; Tyni, P. & Koponen, H. 2005. Työttömät ja palvelutarve. Työttömille kohdistetun kyselyn ja työnhakusuunnitelmien analyysin tuloksia. Työpoliittinen tutkimus 271. Helsinki: Työministeriö.

Anttila, P. 2007. Realistinen evaluaatio ja tuloksellinen kehittämistyö. Hamina: Akatiimi Oy.

Elinkeinoelämän keskusliitto, 2010. Osaava henkilöstö – menestyvät yritykset. Helsinki: Elinkeinoelämän keskusliitto EK.

Eskola, J. & Suoranta, J. 2005. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 7. painos. Jyväskylä: Vastapaino.

Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. 7. uudistettu paino. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Heinonen, E.; Hämäläinen, K.; Räisänen, H.; Sihto, M. & Tuomala, J. 2004. Mitä on työvoimapolitiikka? Helsinki: Valtion taloudellinen tutkimuskeskus.

Heinonen, S. 1998. Koulutuksen vaikuttavuuden arvioinnin sidosryhmäpohjaista tarkastelua. Teoksessa Manninen, J. (toim.) Aikuiskoulutus modernin murroksessa. Näkökulmia työllistymistä edistävän koulutuksen ja ohjauksen merkityksiin ja vaikuttavuuteen. Helsinki: Helsingin yliopiston kasvatustieteen laitoksen tutkimuksia, 109 – 148.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hällström, E. 2012. Työvoimakoulutuksen laatu ja vaikuttavuus opiskelijapalautteiden mukaan. TEM-raportteja 22/2012. Viitattu 15.1.2013 https://www.tem.fi/files/33509/TEMrap_22_2012.pdf

Hämäläinen, K. 2005. Työvoimapolitiikan arvioinnin sietämätön vaikeus. Teoksessa Hämäläinen K.; Taimio H. & Uusitalo R. (toim.) Työttömyys - taloustieteellisiä puheenvuoroja. Helsinki: Edita, 170 – 188.

Hämäläinen, K & Tuomala, J. 2006. Työvoimapolitiittisten toimenpiteiden vaikutusten arviointi. Työpoliittinen tutkimus 315. Helsinki: Työministeriö.

Hämäläinen, K. & Tuomala, J. 2007. Vocational Labour Market Training in Promoting Youth Employment. VATT-keskustelualoitteita 432. Helsinki: Valtion taloudellinen tutkimuskeskus.

Järvinen, T. & Vanttaja, M. 2011. Aikuiskoulutushaluttomuuden jäljillä. Teoksessa Rinne, R. & Jauhiainen, A. (toim.) Aikuiskasvatus ja demokratian haaste. Keuruu: Kansanvalistusseura ja Aikuiskasvatuksen Tutkimusseura, 198 – 215.

Kananen, J. 2011. Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kansan Uutiset Verkkolehti 2013. TE-toimistojen johtajat uskovat työttömien palveluiden heikkenevän. Viitattu 25.1.2014. <http://www.kansanuutiset.fi/uutiset/kotimaa/2985577/te-toimistojen-johtajat-uskovat-tyottomien-palveluiden-heikkenevan>

Kauhanen, M.; Lilja, R. & Savaja, E. 2006. Työvoimapolitiittisen koulutuksen vaikuttavuus kysynnän näkökulmasta. Työpoliittinen tutkimus 313. Helsinki: Työministeriö.

Kokkila, H. 2003. Elinikäiseksi oppijaksi aikuisiällä? Vailla toisen asteen tutkintoa olevien 30–54 –vuotiaiden osallistuminen aikuiskoulutukseen ja käsitykset koulutuksen tarpeesta. Joensuu: Joensuun yliopisto, sosiologian laitos.

Koskinen, I., Alasuutari, P. & Peltonen, T. 2005. Laadulliset menetelmät kauppatieteissä. Tampere: Vastapaino.

Kotiranta, T. 2008. Aktivoinnin paradoksit. Väitöskirja. Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Research. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Lahti, R. & Lahikainen, A. 2013. Pystyykö uudistettu työ- ja elinkeinotoimisto hoitamaan tehtäväänsä työllistäjänä ja syrjäytymiskehityksen ehkäisijänä? Työpoliittinen aikakauskirja 2/2013. Helsinki: Työministeriö, 57 – 62.

Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 28.12.2012/916.

Martin, J. P. 2000. What works among Active Labour Market Policies. Evidence from OECD countries' experiences. OECD Economic Studies, 30, 2000/1. Viitattu 1.10.2013. <http://78.41.128.130/dataoecd/31/35/2732343.pdf>.

Meager, N. 2008. The Role of Training and Skills Development in Active Labour Market Policies. Institute for Employment Studies. Viitattu 12.10.2013 <http://www.employment-studies.co.uk/pdflibrary/wp15.pdf>.

Metsämuuronen, J. 2002. Tilastollisen päättelyn perusteet. Metodologia – sarja 3. 2. uudistettu painos. Helsinki: International Methelp Ky.

MTV Uutiset 2013. Kansanedustaja: TE-palveluiden uudistus pitäisi keskeyttää. Viitattu 25.1.2014 <http://www.mtv.fi/uutiset/kotimaa/artikkeli/kansanedustaja--te-palveluiden-uudistus-pitaisi-keskeyttaa/1900196>

Myllylä, M. & Pukkio, M. 2007. Työvoimakoulutus osana työvoimapolitiikkaa. Arvioita työvoimakoulutuksen toimivuudesta. Työhallinnon julkaisu 384. Helsinki: Työministeriö.

Nurmi, K. & Kontiainen, S. 2000. Aikuiskoulutuksen vaikuttavuus. Teoksessa Raivola R. (toim.) Vaikuttavuutta koulutukseen. Suomen Akatemian koulutuksen vaikuttavuusohjelman tutkimuksia. Helsinki: Edita, 29 – 50.

Opal-ohjeet 2013. Viitattu 27.1.2014 http://asiointi.mol.fi/opalohjeet/OPAL_palautekyselyjen_kieliversiot.pdf

Opetushallitus, 1998. Koulutuksen tuloksellisuuden arviointimalli. Helsinki: Opetushallitus.

Pehkonen, J. 2009. Pulaa työstä ja työvoimasta. Helsinki: Taloustieto Oy.

RadioCity2013. Työttömät tyytymättömiä TE-palvelu-uudistukseen. Viitattu 25.1.2014. <http://www.radiocity.fi/alueet/turku/tyottomat-tyytymattomia-te-palvelu-uudistukseen/29/17432>

Raivola, R.; Valtonen, P. & Vuorensyrjä, M. 2000. Käsitteet, mallit ja indikaattorit koulutuksen tehokkuutta ja vaikuttavuutta arvioitaessa. Teoksessa Raivola R. (toim.) Vaikuttavuutta koulu-

tukseen. Suomen Akatemian koulutuksen vaikuttavuusohjelman tutkimuksia. Helsinki: Edita, 11 – 28.

Robson, C. 2001. Käytännön arvioinnin perusteet. Opas evaluaation tekijöille ja laatijoille. Suom. Lindqvist, T.; Maaniittu, M.; Niemi, E.; Paasio, P. & Paija, L. Helsinki: Tammi.

Ruohotie, P. 1998. Motivaatio, tahto ja oppiminen. Helsinki: Edita.

Räisänen, Heikki 2013. Työtarjojen vaikutus työpaikkojen täytön ja rekrytoinnin kestoon julkisessa työnvälityksessä. TEM-analyysijä 54/2013. Viitattu 20.1.2013 <http://www.tem.fi/ajankohtaista/julkaisut>

Satakunnan työllisyyskatsaus 12/2013. Viitattu 25.1.2014 <http://www.ely-keskus.fi/web/ely/-/tyottomuus-lisaantyi-satakunnassa-joulukuussa-satakunnan-ely-keskus>

Sihto, M. 2013. Työllisyys- ja aktivointipolitiikan tulevaisuuden näkymiä. Teoksessa Karjalainen, V. & Keskitalo, E. (toim.) Kaikki työuralle! Työttömien aktiivipolitiikkaa Suomessa. Tampere: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 190 – 206.

Silvennoinen, H. 2011. Aikuiskoulutuksen vaikuttavuus työmarkkinoilla. Teoksessa Rinne, R. & Jauhiainen, A. (toim.) Aikuiskasvatus ja demokratian haaste. Keuruu: Kansanvalistusseura ja Aikuiskasvatuksen Tutkimusseura, 84 – 100.

Silvennoinen, P. 2007. Ikä, identiteetti ja ohjaava koulutus. Ikääntyvät pitkäaikaistyöttömät oppimisyhteiskunnan haasteena. Väitöskirja. Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Research 303. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

TE-palveluiden www-sivut 2013. Viitattu 19.12.2013. <http://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle>

Tuomala, J. 2002. Työvoimakoulutuksen vaikutus työttömän työllistymiseen. VATT-tutkimuksia 85. Helsinki: Valtion taloudellinen tutkimuskeskus.

Turkulainen 2013. Työttömät kritisoivat TE-palvelu-uudistusta. Viitattu 2.1.2014. <http://www.turkulainen.fi/artikkeli/268299-tyottomat-kritisoivat-te-palvelu-uudistusta>

Työ- ja elinkeinoministeriö 2010. Vaikuttavaan ennakointiin. Työvoima- ja osaamistarpeiden ennakointi alueilla. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys. 39/2010. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2012a. Työ- ja elinkeinoministeriön ohje työvoimakoulutuksen hankinnasta. TEM/2855/03.01.05/2012.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2012b. Yhteishankintakoulutuksen selvitys. TEM-raportteja 30/2012.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2013a. Henkilötietolain mukainen rekisteriseloste. Viitattu 11.12.2013 http://www.tem.fi/files/28813/Tyohallinnon_asiakaspalvelun_U.pdf.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2013b. OPAL- ja ARVI-järjestelmien yleiskuvaus. Viitattu 13.12.2013 https://asiointi.mol.fi/opalohjeet/OPAL_yleiskuvaus.pdf.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2013c. TE-palvelun asiakkuuslinjaukset. Työ- ja elinkeinoministeriön kirje TEM/2551/00.03.02/2013, 10.12.2013.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2013d. Työ- ja elinkeinoministeriön linjaukset rakennepoliittisen ohjelman toimeenpanosta TE-hallinnossa. TEM/2721/00.03.05.02/2013.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2013e. Työ- ja elinkeinoministeriön ohje julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain ja asetuksen soveltamisesta. TEM/1198/03.10.02/2013.

Työ- ja elinkeinoministeriön www-sivut 2013. Viitattu 6.12.2013. http://www.tem.fi/tyo/tyovoima_ja_yrityspalvelut

Työministeriö 2006. Oskarista Osaajaksi. Työvoimakoulutus prosessina ja toimijoiden yhteistyönä. Helsinki: Työministeriö.

Työttömyysturvalaki 30.12.2002/1290.

Tähtinen J. & Isoaho H. 2001. Tilastollisen analyysin lähtökohtia. Ensiaskleet kvantiaineiston käsittelyyn, analyysiin ja tulkintaan SPSS-ympäristössä. Turku: Turun opettajankoulutuslaitos.

Vainio, T; Mäkelä, T; Mikkola, K. & Tienhaara, P. 2007. Työvoimapolitiittisen koulutuksen vaikuttavuuden parantaminen. Talonrakentaminen ja metalliala. Työpoliittinen tutkimus 334. Helsinki: Työministeriö.

Valtioneuvosto, 2011. Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma 22.6.2011. Helsinki: Valtioneuvosto.

Vehkalahti, K. 2008: Mittarit ja menetelmät. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Viitala, R. 2007. Henkilöstöjohtaminen. Strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita Publishing Oy.

YLE Uutiset 2013. Työntekijät soimaavat – TE-toimistojen uudistus täysi susi? Viitattu 25.1.2014
http://yle.fi/uutiset/tyontekijat_soimaavat_-_te-toimistojen_uudistus_taysi_susi/6786847

Julkaisemattomat lähteet:

Henkilöstötilastoja 2007–2013. Tilastoja TE-palveluhenkilöstön määrästä, vaihtuvuudesta, sairauspoissaoloista ja koulutustasosta.

Satakunnan ELY-keskus 2014. Henkilöstön tunnuslukuja.

Satakunnan TE-toimisto 2013. Satakunnan TE-toimiston työjärjestys.

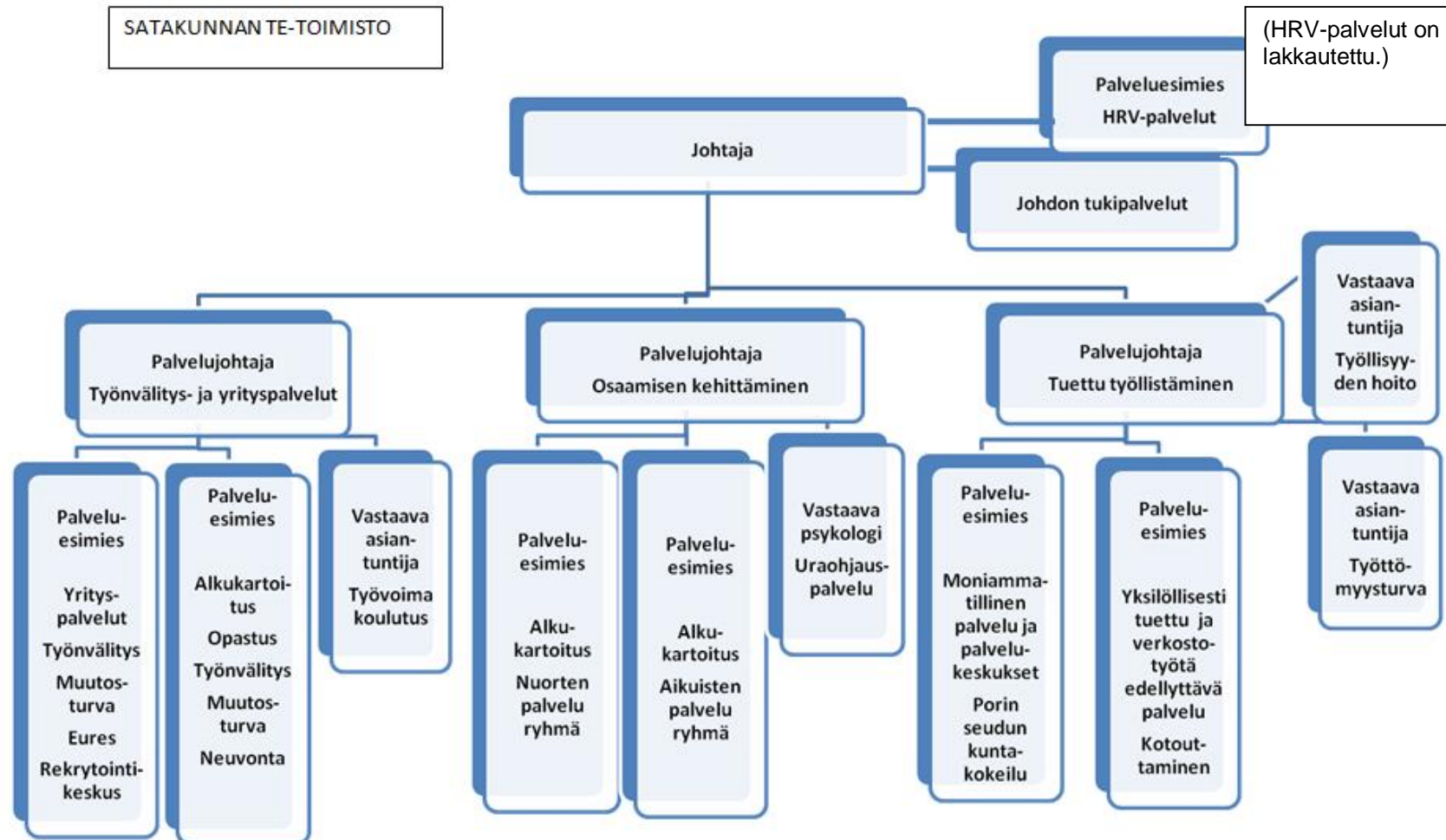
Satakunnan TE-toimiston tulostavoiteseuranta 2013.

TE-palvelu-uudistus 2012 - 2015. TE-palvelujen tiekartta. 16.12.2013.

Toiminnallinen tulossopimus vuodelle 2014. Satakunnan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen ja työ- ja elinkeinoministeriön, opetus- ja kulttuuriministeriön ja sisäasiainministeriön välinen toiminnallinen tulossopimus vuodelle 2014.

Satakunnan TE-toimiston organisaatiokaavio

Liite 1



Cramerin V -testit

Testi 1.

Symmetric Measures			Value	Approx. Sig.
Nominal by Nominal	Phi		,184	,004
	Cramer's V		,184	,004
N of Valid Cases			397	

Testi 2.

Symmetric Measures			Value	Approx. Sig.
Nominal by Nominal	Phi		,139	,360
	Cramer's V		,139	,360
N of Valid Cases			397	

Testi 3.

Symmetric Measures			Value	Approx. Sig.
Nominal by Nominal	Phi		,126	,177
	Cramer's V		,126	,177
N of Valid Cases			397	

Testi 4.

Symmetric Measures

		Value	Approx. Sig.
Nominal by Nominal	Phi	,577	,000
	Cramer's V	,577	,000
N of Valid Cases		397	

Testi 5.

Symmetric Measures

		Value	Approx. Sig.
Nominal by Nominal	Phi	,170	,009
	Cramer's V	,170	,009
N of Valid Cases		397	

Haastattelupyyntö

Hyvä vastaanottaja!

Olet osallistunut TE-toimiston rahoittamaan, vuonna 2013 päättyneeseen työvoimakoulutukseen. Pyydän, että osallistuisit haastatteluun, jonka tavoitteena on kerätä tietoa koulutuksesta valmistuneiden palveluiden kehittämiseksi Satakunnan TE-toimistossa.

Työskentelen työvoimakoulutuksen asiantuntijana Satakunnan TE-toimistossa Raumalla, ja teen Turun Ammattikorkeakoulun ylempään AMK-tutkintoon liittyvää opinnäytetyötä, jonka aiheena on: *Ammatillisen työvoimakoulutuksen vaikuttavuuden edistäminen – Koulutuksesta valmistuvien palveluprosessin kehittämiskohteet Satakunnan TE-toimistossa*. Osana opinnäytetyötäni kerään tutkimusaineistoa työvoimakoulutuksesta valmistuneiden **palvelutarpeista ja palvelukokemuksista** TE-toimistossa.

Haastattelu on tarkoitus toteuttaa **puhelinhaastatteluna** kevään 2014 aikana. Kaikki haastattelussa esille nouseva on ehdottoman luottamuksellista, eikä aineistoa tulla käyttämään missään muussa yhteydessä kuin opinnäytetyössä. Haastatteluun osallistuneiden henkilöllisyys jää ainoastaan minun tietooni. Haastattelujen aineisto esitetään opinnäytetyön raportissa anonymisti yhteenvetoina, joista yksittäisiä vastaajia ei ole mahdollista tunnistaa. Opinnäytetyön ja haastattelujen tekemistä varten on myönnetty Työ- ja elinkeinoministeriön tutkimuslupa.

Haastatteluun osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Toivon kuitenkin, että antaisit suostumuksesi haastatteluun; osallistumisesi antaisi meille arvokasta tietoa työvoimakoulutuksesta valmistuvien palveluiden kehittämiseksi! Palaan asiaan vielä puhelimitse lähipäivinä.

Ystävällisin terveisin:

Marja Kukkakorpi

Asiantuntija, työvoimakoulutus

marja.kukkakorpi@te-toimisto.fi

0295 045 081, vaihde 0295 045 000

Satakunnan työ- ja elinkeinotoimisto

Aittakarinkatu 21, PL 650, 26101 RAUMA

te-palvelut.fi

Satakunnan alueella työ- ja elinkeinopalveluja (TE-palveluja) tarjoaa Satakunnan TE-toimisto, jolla on toimipaikat Porissa, Raumalla, Harjavallassa ja Kankaanpäässä. Lisätietoja: te-palvelut.fi/satakunta