

KUMPPANUUSHANKE VERTSON ULKOINEN ARVIOINTI

LOPPURAPORTTI

**“OLIMME HULLUJA, MUTTA TÄSTÄ
SAATTAA TULLA JOTAIN...”**

Sisältö

01	Johdanto
02	Arvioinnin toteutus
03	Keskeiset arviointihavainnot
04	Vastaukset arviointikysymyksiin

JOHDANTO

- Kumppanuushanke Verso, jota on toteutettu vuosina 2009–2013, on Rovaniemen kaupungin ja Rovalan Setlementti ry:n yhteistyöhanke, joka kohdistuu Rovaniemellä asuviin, erityisesti kotoutumisen alkuvaiheessa oleviin maahanmuuttajiin. Hankkeen kohderyhmänä ovat periaatteessa olleet kaikki Rovaniemelle tulevat maahanmuuttajat: työperäiset maahanmuuttajat ja heidän perheensä, avioliiton tai perheenyhdistämisen vuoksi tulleet sekä pakolaiset.
- Hankkeen tavoitteena on ollut kehittää maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjauksen ja kotouttamisen palveluprosesseja ja edistää kotoutumisen aloittamista. Hankkeessa on pyritty luomaan uusia verkostoja maahanmuuttajien kotoutumisen tueksi sekä pyritty parantamaan työelämävalmiuksia. Käytännössä Verso on myös järjestänyt, kehittänyt ja mallintanut kotoutumista tukevaa alkuvaiheen ryhmätoimintaa. Ryhmätoiminta on sisältänyt toiminnallisin tavoin toteutettua suomen kielen ohjausta ja arjen palveluihin tutustumista. Hanke on tuottanut myös suomen kielen ohjauksen ja kotoutumisen alkuvaiheen ohjauksen materiaaleja sekä koordinoitua ja järjestänyt ryhmätoimintaa työikäisille ja erityisryhmille.

JOHDANTO

- Hankesuunnitelman ja toimijoiden yhteistyösopimuksen mukaan Rovaniemen kaupungin vastuualueina on ollut alkuvaiheen kotoutumisohjauksen ja –prosessin kehittäminen, erityisryhmätoiminta ja kotosuunnitelmien kehittäminen. Rovalan Settlementti ry on puolestaan vastannut suomen kielen ohjauksen kehittämisestä ja mallintamisesta, omaehtoisen opiskelun kehittämisestä ja mallintamisesta sekä toimintatarjottimen mallintamisesta. Käytännössä useissa hankkeen toiminnoissa toimijat ovat tehneet tiivistä yhteistyötä. Verso on toiminut samoissa tiloissa Rovalan MoniNetin ja Rovaniemen kaupungin maahanmuuttajatoimiston kanssa.
- Luvussa kaksi kuvataan lyhyesti arvioinnin toteutus – sen kohdistuminen, arviointikysymykset ja toteutetut toimenpiteet. Luvussa kolme esitetään keskeiset arviointihavainnot arvioinnin osa-alueittain. Lisäksi kappaleessa esitetään Verson toiminnan pohjalta esiin nousevia laajempia kehittämisteemoja. Luvussa neljä vastataan luvussa kaksi esitettyihin arviointikysymyksiin.

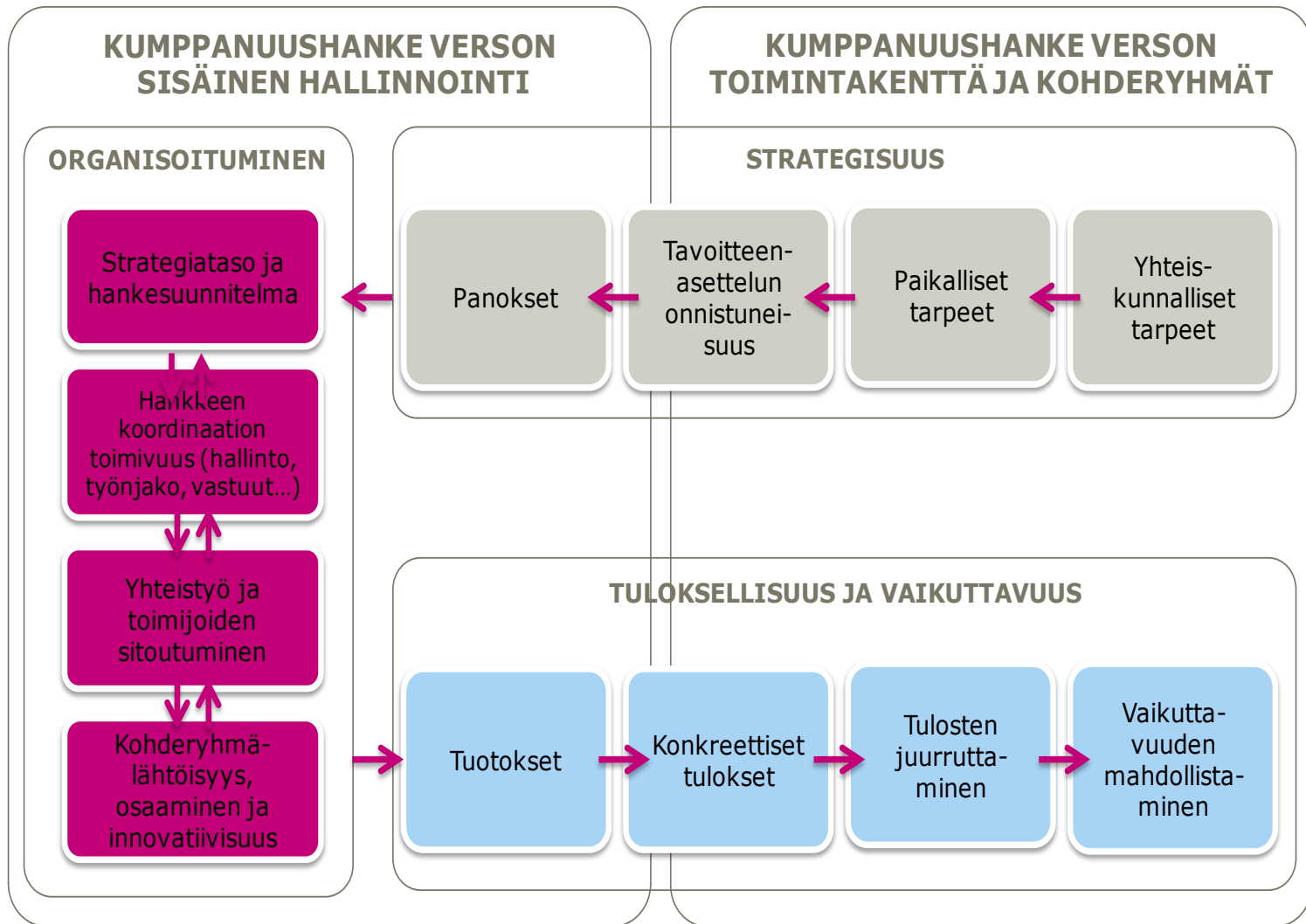
Sisältö

01	Johdanto
02	Arvioinnin toteutus
03	Keskeiset arviointihavainnot
04	Vastaukset arviointikysymyksiin

ARVIOINNIN KOHDISTUMINEN

- Verson ulkoinen arviointi on kattanut sekä vuonna 2012 tehdyn väliarvioinnin että tämän syksyllä 2013 toteutetun loppuarvioinnin. Tässä arvioinnin loppuraportissa hyödynnetään osin vuoden 2012 väliarviointiraportin sisältöjä.
- Arvioinnin lähtökohtana on ollut tilaajan kanssa tapahtuva vuorovaikutteinen käytännön työtä tukeva toteutustapa. Arvioinnin toimenpiteet pyrittiin toteuttamaan siten, että niistä oli hyötyä hankkeen eteenpäin viemiselle sekä hankkeen tuotosten ja tulosten levittämiselle ja juurruttamiselle.
- Arviointi on kohdistunut arviointisuunnitelman mukaisesti kolmeen pääteemaan eli hankkeen strategiseen asemoitumiseen (tavoitteiden tarkoituksenmukaisuus suhteessa toimintaympäristön tarpeisiin), hankkeen organisoitumiseen ja toimenpanoon sekä hankkeen tuloksellisuuteen ja vaikuttavuuteen.

ARVIOINNIN OSA-ALUEET



LOPPUARVIOINNIN ARVIOINTIKYSYMYKSET

- Ovatko vuoden 2012 väliarvioinnin yhteydessä esitetyt kehitysehdotukset toteutuneet?
- Mitkä ovat hankkeen keskeiset tulokset?
- Mitkä ovat hankkeen ei-aiotut tulokset (ei tavoitteiksi määriteltyjä)?
- Millaisia kokemuksia ja hyötyjä maahanmuuttajat ovat saaneet hankkeen toimenpiteiden avulla?
- Mitä lisäarvoa hankkeesta on ollut muille sidosryhmille?
- Ovatko hankkeen tulokset riittäviä suhteessa siihen panostettuihin resursseihin?
- Miten hankkeen tulosten jalkauttaminen, juurruttaminen tai juurruttamisen suunnittelu on edennyt väliarvioinnin jälkeen?
- Tarvitaanko lisää toimenpiteitä tulosten juurruttamisen varmistamiseksi? Millaisia nämä toimenpiteet voisivat olla?

ARVIOINNIN TOTEUTUS

- Väliarvioinnin yhteydessä toteutettiin syksyllä 2012 seuraavat toimenpiteet:
- Dokumenttianalyysi:
 - Projektisuunnitelma ja muu suunnitteludokumentaatio
 - Seuranta- ja väliraportointi
 - Hankkeen tuotoksia ja tuotteita koskeva materiaali
 - Hankkeen keräämä asiakaspalaute
 - Hankkeen ohjausryhmäkokousten ja tiimipalaverien muistiot
 - Muu hankkeen toimittama aineisto
- Sähköinen kysely
- Arviointityöpaja, 30.10.2012 (20 henkilöä)
- Väliraportointi

ARVIOINNIN TOTEUTUS

- Arvioinnin toimenpiteinä toteutettiin vuonna 2013 seuraavat:
 - Dokumenttianalyysi (vuoden 2013 materiaalit)
 - Tuotteiden kehittämistyöpaja, 22.3.2013 (8 henkilöä)
 - Asiakaspaneeli/keskustelutilaisuus, 3.9.2013 (8 henkilöä)
 - Puhelinhaastattelut, elo-lokakuu 2013 (10 henkilöä)
 - Arviointityöpaja, 26.9.2013 (17 henkilöä)

Sisältö

01	Johdanto
02	Arvioinnin toteutus
03	Keskeiset arviointihavainnot
04	Vastaukset arviointikysymyksiin

STRATEGISUUS

- "Versolle on ollut selvä tarve eikä sitä ilman olisi näin hyvin selvitty." (poiminta syksyn 2013 haastatteluista)
- Seuraavalla kalvolla on esitetty arvioijan tulkinta hankkeen toimintalogiikasta eli siitä, mitä hanke on pyrkinyt toiminnallaan saamaan aikaan ja miten toimenpiteet kytkeytyvät lyhyen aikavälin välittömiin tuloksiin ja pidemmän aikavälin välillisiin vaikutuksiin. Tulkinta perustuu projektisuunnitelmaan ja erityisesti väliarviointivaiheessa tehtyihin havaintoihin.

TULKINTA HANKKEEN TOIMINTALOGIIKASTA

Pidemmän aikavälin /välilliset vaikutukset

Maahanmuuttajien työllistyminen

Maahanmuuttajien kotoutuminen

Toimivat maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjauksen ja kotouttamisen palveluprosessit

Asiakastarpeiden mukaisten jatkopolkujen löytyminen

Lyhyen aikavälin / välittömät tulokset

Mallinnetut ja testatut palvelut ja toimintamallit toimijoiden käytössä

Eri toimijoiden roolien selkiytyminen sekä toimijoiden aktivoituminen

Asiakkaiden oppiminen (kielen alkeet, työelämän alkeet), verkostoituminen ja valtaistuminen

Toimenpiteet (asiakastyö ja kehittäminen)

”Kotoutumisen materiaalipaketti” (Toolkit)

Ohjaus

Tiedon välittäminen

Suomen kieli (keskusteluklubi, toimintasuomi, etäopinnot, materiaalit)

Muut tapahtumat ja aktiviteetit (ml. erityisryhmäkohtaiset)

Työpaja työpaikalla (työelämään tutustuminen, materiaalit)

Työpajat (kahvila, taikuri, materiaalit)

STRATEGISUUS

- Vuoden 2012 väliarvioinnin yhteydessä toteutetun sähköisen kyselyn vastaajat olivat vahvasti sillä kannalla, että hanke on pyrkinyt vastaamaan aitoihin yhteisesti tunnistettuihin tärkeisiin tarpeisiin ja on tavoitteiden asettelultaan ollut melko realistinen. Sama näkemys toistuu syksyn 2013 arviointiaineistossa (haastattelut ja työpaja).
- Hanke on laadittu vastaamaan kasvavaan maahanmuuttajamäärään sekä lisääntyneisiin tarpeisiin aikaansaada tavoitteellisia ja yksilöllisiä ratkaisuja kotoutumispoluiksi. Niin ikään on ollut tarpeen yhdistää eri toimijoiden resursseja vaikuttavuuden aikaansaamiseksi. Tarve toimijaverkoston yhteistoiminnan kehittämiseen on myös ollut ilmeinen. Tältä osin vuoden 2013 arviointi vahvistaa väliarvioinnin yhteydessä tehtyjä havaintoja. Verso on toimintansa kautta ollut tärkeä toimija maahanmuuttajien kotoutumisessa koko toimintakautensa ajan.

STRATEGISUUS

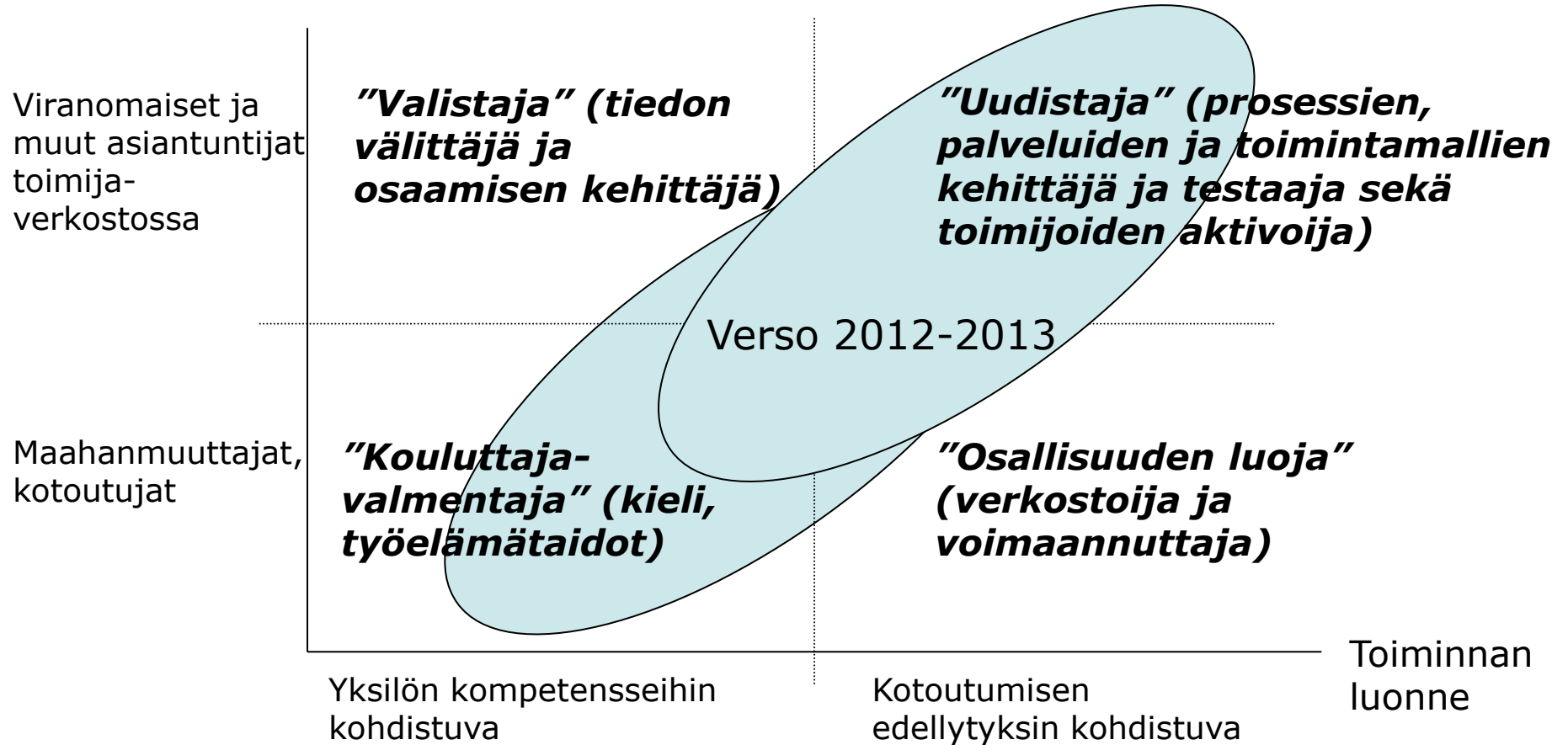
- Syksyllä 2013 pidetyssä arviointityöpajassa hankkeen nähtiin edelleen pystyneen "matkan varrella" suuntaamaan toimintaansa tarkoituksenmukaisesti kokemansa ja oppimansa pohjalta. Tämä näkemys tuli vahvasti esiin myös loppuarvioinnin yhteydessä toteutetuissa puhelinhaastatteluissa. Arvioinnin näkökulmasta kyse on hankkeen onnistuneesta kohdentamisesta. Hanketta on pyritty ja pystytty viemään siihen suuntaan, joka hanketta toteuttaessa on osoittautunut tulokselliseksi. Erityisesti vuoden 2013 osalta kyse on ollut riittävän ajan varaamisesta tuotteistamiseen, tuotteiden levittämiseen sekä tulosten juurruttamiseen.
- Hankkeella on laajan toimintansa kautta ollut useita rooleja Rovaniemellä kotoutumisen edistämisen kentällä: Verso on toiminut asiakkailleen eräänlaisena kouluttaja-valmentaja-ohjaajana ja osallisuuden luoja, minkä lisäksi se toiminut asiantuntijaverkostossa eräänlaisena tiedottaja-valistajana sekä myös prosessien ja palveluiden uudistajana. Viimeisenä toimintavuonna erityisesti nämä asiantuntijaverkoston jälkimmäiset roolit ovat korostuneet.

STRATEGISUUS

- Vuoden 2012 väliarvioinnin suositukset kohdistuivat erityisesti hankkeen strategiseen asemoitumiseen terävöittämiseen. Suosituksissa korostettiin viimeisen toimintavuoden aikana keskittymistä hankkeen tavoitteiden toteutumisen kannalta tärkeimpään eli levittämiseen ja juurruttamiseen, jottei laajaa ja laadukasta asiakastyötä tekevä hanke jäisi liiaksi "vain" asiakastyön tekijäksi.
- Vuoden 2013 arvioinnin havaintoaineiston pohjalta vaikuttaa siltä, että hanke on ajankäytössään onnistunut siirtämään painopistettä riittävästi tuotteistamiseen ja tulosten levittämiseen. Osittain on vaikeaa arvioida, missä määrin prosesseita, palveluita ja toimintamalleja on onnistuttu kehittämään riittävästi huomioiden tulevien vuosien erilaisten maahanmuuttajaryhmien asiakastarpeet, mutta joka tapauksessa hanke on onnistunut tuotteistamaan toimintansa keskeiset tulokset.

VERSON TOIMINNAN KOHDENTAMINEN

Toiminnan pääasiallinen /
välitön kohde



ORGANISOITUMINEN JA TOIMEENPANO

- Hanke on ollut kohtuullisen laaja, niin budjetiltaan, henkilömäärältään, kestoltaan kuin toiminnaltaan. Hankkeen organisointia ja toimeenpanoa käsiteltiin laajemmin vuoden 2012 väliraportissa. Hankkeen nähtiin toimineen asiantuntevasti ja organisoituneesti. Erityistä huomiota viimeistä toimintavuotta varten kiinnitettiin sisäisen ja ulkoisen viestinnän toimivuuteen ja terävöittämiseen.
- Hankkeen alkuvaihe oli osin hankala, sillä uudenlaisen kumppanuushankkeen toteutus vaati kaikilta osapuolilta lukuisten käytännön kysymysten ratkaisemista ja toimintatapojen selkiyttämistä. Jo väliarvioinnin yhteydessä todettiin, että ongelmat kuitenkin saatiin ratkaistua melko pian. Hankesuunnitelmassa esitettiin lukuisia todellisiin tarpeisiin liittyviä tavoitteita, mutta hankkeessa opittiin keskittymään ruohonjuuritason konkreettiseen tekemiseen, jotta syntyi käsitys siitä, mitkä asiat ovat erityisen tärkeitä. Toimintaa on myös tältä pohjalta kyetty suuntaamaan.

ORGANISOITUMINEN JA TOIMEENPANO

- Käytännössä Verso on toimintavuosiensa aikana toteuttanut laajasti erilaisia palveluita ja toimenpiteitä. Hankkeen alusta kesäkuuhun 2013 mennessä hankkeessa oli aloittaneita 442 henkilöä (tavoite 500), lyhytkestoisissa toimenpiteissä 109 ja infotilaisuuksiin osallistuneita noin 720. Koulutuspäiviä oli toteutettu 5701 (tavoite 6035), joista lähiopetuspäiviä oli 4374.
- Vuoden 2013 osalta keskeisessä roolissa on luonnollisesti ollut tuotteistaminen sekä tulosten levittäminen ja juurruttaminen. Tulosten levittämiseen ja yleisemmin viestintään on suunnattu paljon resursseja. Tätä työtä on tehty paljon niin paikallisella, alueellisella kuin kansallisella tasolla. Asiakasrajapinnassa tapahtuvia toimintoja on vuonna 2013 pyritty toteuttamaan siten, että kokemusta, osaamista ja näkemystä syntyy vakinaisiin toimintoihin niin Rovalassa kuin Rovaniemen kaupungilla.

ORGANISOITUMINEN JA TOIMEENPANO

- Hankekausi on päättymässä, joten syksyn 2013 arviointiaineiston pohjalta keskeistä on nyt ajaa hanke "hallitusti alas" sekä varmistaa, että hankkeen hallinnolliset velvoitteet tulevat hyvin hoidetuiksi. Tämän ohella on syytä panostaa erityisesti kokemusten kirjalliseen dokumentointiin, jotta niitäkin tuotteita, joita ei välittömästi oteta pysyvissä toiminnoissa käyttöön, on mahdollista ottaa käyttöön myöhemmin.
- Hankkeessa ei ole ollut hankkeeseen kokoaikaisesti kytkettyä projektisihteeriä, mikä tämän kokoluokan hankkeessa olisi luultavasti voinut olla perusteltua. Hankkeessa on kuitenkin ollut käytössä kaupungin puolelta taloussihteerin osittain hankkeelle jyvitettyä työpanosta.

TULOKSELLISUUS JA VAIKUTTAVUUS / TULOKSET

- Hanke on arviointiaineiston mukaan selvästi tukenut niin kaupungin kuin Rovalan muiden toimintojen työtä. Verso on käytännössä luonut ja toteuttanut sellaisia palveluja, joita muuten ei olisi ollut tarjolla. Verson nähdään helpottaneen maahanmuuttajien alkuvaiheen kotoutumista, millä on todennäköisesti ollut vaikutusta myös siihen, että muut pysyvät toiminnot ja palvelut eivät ole kuormittuneet, vaan Verso on pystynyt kevyemmin ja tavallaan "varhaisella ennakoivalla otteella" vastaamaan osaan asiakkaiden tarpeista.
- Verso on loppuarvioinnin yhteydessä kuultujen näkemysten (arviointityöpaja ja haastattelut) mukaan onnistunut hyvin tuotteistamaan pitkän kehittämishankkeen tuotokset. Hankkeen "timantti" eli kotostartti, työpajat, suomen kieli ja työpaja työpaikalla ja näihin "timantin" eri osiin liittyvät materiaalit, työkalut ja tarkemmat kuvaukset ("Tool kit -ohjausmateriaalipaketti") on kokonaisuudessaan hyvä kiteytys hankkeen tuloksista.

TULOKSELLISUUS JA VAIKUTTAVUUS / TULOKSET

- Syksyn 2013 arviointityöpajassa ja toteutetuissa haastatteluissa oleellisena pidettiin sekä tehtyä asiakastyötä että aikaansaatuja tuotteita (joko kokonaisuutta tai yksittäisiä). Asiakastyön suurina arvioina pidettiin sitä, että ihmiset pääsivät nopeasti kotoutumisen alkuun, muutoin syntyviä odotusaikoja kyettiin täyttämään mielekkäällä tekemisellä ja yksilöllisiin tarpeisiin kyettiin vastaamaan yksilöllisellä ja asiantuntevalla neuvonnalla ja ohjauksella.
- Yksittäisistä Verson tuotteista useimmin esiin nostettiin erityisesti Kotostartti ja Taitopaletti sekä yleisesti laadukkaina pidetyt materiaalit. Tuotetason huolen aiheina syksyllä 2013 nostettiin esiin omaehtoisen opiskelun koordinoinnin jatko (muut kuin TE-toimiston asiakkaat), erityisryhmätyöskentelyn eteenpäin vieminen ja Työpaja työpaikalla – toimintamallin mahdollinen sijoittuminen, esimerkiksi TE-hallinnon palveluihin.

TULOKSELLISUUS JA VAIKUTTAVUUS / TULOKSET

- Laajemmin keskusteluissa korostui, että toiminnallinen työpajatoiminta pitäisi saada pyörimään niin, että se sopivasti nopeuttaisi ylipäättänsä aktivoitumista ja toisaalta auttaisi täyttämään esimerkiksi kotoutumiskoulutusten – tai muiden koulutusten - välejä. Lisäksi nostettiin esiin erilaisten erityisryhmien polkujen rakentamisen tarve esimerkiksi juuri toiminnallisten työpajojen avulla. Järjestöiltä toivottiin vielä myös aktivoitumista miettimään, miten Verson tuotteita voisi eri yhteyksissä hyödyntää.
- Lisäksi arviointityöpajassa ja haastatteluissa nähtiin joitain edelleen kehittämisen tarpeita, jotta Verson tuloksista saataisiin kaikki hyöty irti. Kotostartista toivottiin räätälöitävää, jotta erilaisia yksiköiden ja ryhmien tarpeita voitaisiin sen toteutuksessa ottaa joustavasti huomioon. Sen toteutustapa riippuu myös resursoinnista – parhaana nähtiin malli, jossa sosiaalityöntekijällä ja ohjaajalla on molemmilla oma roolinsa. Taitopaletin käyttömahdollisuuksia nähtiin laajemminkin – esimerkiksi alkukartoitusten yhteydessä. Verson tuotteita toivottiin tarkasteltavan myös kunnan sisällä poikkisektoraalisesti – myös maahamuuttaja-kohderyhmän ulkopuolella.

TULOKSELLISUUS JA VAIKUTTAVUUS / VAIKUTUKSET

- Hankkeen vaikuttavuus syntyy arvioijan tulkinnan mukaan kolmea kautta (ks. kuva hankkeen toimintalogiikasta):
 - 1) juurtuvien tuotteiden kautta
 - 2) toimijaverkoston aktiivisuuden ja osaamisen kasvun sekä roolien selkiytymisen kautta sekä
 - 3) asiakkaiden yksilöllisen edistymisen kautta omilla kotoutumispoluillaan (ml. opiskelu ja työllistyminen).
- Vaikuttavuutta ei ole mahdollista kovin täsmällisesti arvioida vielä hankkeen päättymisvaiheessa, mutta joitain alustavia havaintoja on silti syytä nostaa esiin.

TULOKSELLISUUS JA VAIKUTTAVUUS / VAIKUTUKSET

- *Tuotteiden juurtuminen*
 - Koko joukko toimintatapoihin ja materiaalien hyödyntämiseen liittyneitä asioita on jo huomioitu niin Rovalassa kuin Rovaniemen kaupungin piirissä. Osittain tuotteita on jo otettu myös pysyvään käyttöön (esim. kielen oppimiseen kehitettyjä menetelmiä ja materiaaleja). Lapin TE-toimisto on myös ollut keskusteluissa mukana, ja edelleen on tarpeen varmistaa, että Verson tuotteita ja tuloksia hyödynnetään myös esimerkiksi TE-toimiston hankkimissa kotoutumiskoulutuksissa.
 - Osa toimintojen juurruttamisesta on ollut sidottuna kysymykseen maahanmuuttajien ohjaajaresurssin vakinaistamisesta. Koska ko. tointa ei tulla perustamaan vuoden 2014 alusta, on juurruttamisen onnistuminen osin kiinni siitä, miten pysyvien toimintojen (esim. kaupungin maahanmuuttajatoimisto) resurssit tulevat jatkossa riittämään toimintojen toteutukseen (esim. Kotostartin toteutus). Oleellista on niin ikään se, että niidenkin tuotteiden osalta, jotka eivät välittömästi tule jatkokäyttöön, dokumentointi tehdään niin hyvin, että niiden hyödyntäminen on jatkossa joka tapauksessa mahdollista.

TULOKSELLISUUS JA VAIKUTTAVUUS / VAIKUTUKSET

- *Toimijaverkoston kehittyminen*
 - Lisäksi on syytä huomata vielä myös sellaiset tulokset, jotka tavallaan liittyvät toimijaverkoston kehittymiseen, mutta niiden täsmällinen mittaaminen on vaikeaa – tai sen osoittaminen, että ne olisivat nimenomaan tai yksinomaan Verson aikaansaamia. Syksyn 2013 arviointiaineiston (työpaja ja haastattelut) perusteella hankkeella on kuitenkin ollut merkitystä verkostojen kehittymiseen ja laajenemiseen (ml. järjestöt ja oppilaitokset), yhteistyösuhteiden tiivistymiseen, luottamuksen ja ymmärryksen kasvuun sekä myös eri toimijoiden toimintakulttuureihin (ml. tapoihin nähdä maahanmuuttajat asiakkaina). Toimijoiden rooleja ja keskinäistä työnjakoa on myös onnistuttu kehittämään. Luonnollisesti näihin on vaikuttanut moni muukin asia kuin Verso.

TULOKSELLISUUS JA VAIKUTTAVUUS / VAIKUTUKSET

- Alla on esitetty toimijaverkoston kehittymiseen liittyen muutamia kuvaavia kommentteja toteutetuista haastatteluista:
 - "Hanketoimijat ymmärtävät ja tuntevat toisensa entistä paremmin (ml. toimintaa ohjaavat ja rajoittavat tekijät). Luottamus on lopulta kasvanut, vaikka vaikeakin on ollut."
 - "Verso on myötävaikuttanut asioihin, jotka osin tietysti kumpuavat ylipäättänsä viime vuosien muustakin kehityksestä, esim. verkostokonsultit."
 - "Yhteistyökuviot ovat olleet myös hyviä. Mahdollisuuksia esimerkiksi kolmannen sektorin ja kouluttajien/koulutusorganisaatioiden väliseen yhteistyöhön on paljon."
 - "Viime vuosien kehitys on laajemmin vienyt miettimään ns. yleispalvelun ja erityispalvelun suhdetta. Ehkä Verson kautta tätä tietoisuutta on myös syntynyt lisää, esim. liikunta-, nuoriso- ja kulttuuripuolella."

TULOKSELLISUUS JA VAIKUTTAVUUS / VAIKUTUKSET

- *Asiakastulokset*

- Asiakastulosten täsmällinen todentaminen on vaikeaa. Suoran asiakaspalautteen perusteella asiakkaat ovat olleet melko tai erittäin tyytyväisiä hankkeen eri toimintoihin ja palveluihin. Hanke on siis saanut voittopuolisesti hyvää palautetta sen toimenpiteisiin osallistuneilta maahanmuuttajilta.
- Syksyllä 2013 pidetyssä asiakaspaneelissa nostettiin esiin Verson toimintaa kokonaisuudessaan ja joitain yksittäisiä palveluja, joihin paneeliin osallistuneet olivat itse osallistuneet. Varsinkin maahanmuuton alkuvaiheessa saatu hyvin jäsennelty perustieto oli auttanut monia. Lisäksi paneelissa kiitettiin yksilöllistä neuvontaa ja ohjausta – sekä ystävällistä palveluultista otetta. Verso on toteuttanut asiakasrajapinnassa monenlaisia aktiviteetteja – tämä on toisaalta ”hajottanut” hankkeen voimavaroja, mutta yksittäisen asiakkaan näkökulmasta jokin yksittäinen toimenpide on saattanut olla erityisen tärkeä. Yksilötason vaikuttavuutta on käytännössä hyvin vaikea ennakoida.

TULOKSELLISUUS JA VAIKUTTAVUUS / VAIKUTUKSET

- *Asiakastulokset*
 - Oleellista on Verson asiakkaiden näkökulmasta ollut tekemään ja oppimaan pääseminen (ml. odottelun vähentyminen) ja sosiaalinen vuorovaikutus sekä eri ihmisiin tutustuminen, mutta myös saatu ohjaus ja neuvonta. Ylipäättänsä asiakaspaneeli korosti kielitaidon suurta merkitystä, oppimisen jatkuvuutta ja puhumista käytännössä. Toiseksi keskeiseksi asiaksi nousivat sosiaaliset verkostot, joiden syntyyn Verson toimenpiteillä nähtiin olevan vaikutusta.
 - Työelämä on monen Verson eri toimenpiteisiin osallistuneen kannalta kuitenkin melko etäällä, koska kyse on ollut kotoutumisen alkuvaiheesta ja osin työllistymisen näkökulmasta haasteellisista kohderyhmistä. Useimman kohdalla kyse on ollut ennemminkin yleensä kotoutumisesta ja joidenkin osalta myös opintopolkujen löytämisestä.

TULOKSELLISUUS JA VAIKUTTAVUUS / VAIKUTUKSET

- *Hankkeen onnistuminen*
 - Hanke on ollut iso niin kestoaltaan kuin resursseiltaan. Hanke on kuitenkin alkuvaiheen käytännön vaikeuksien jälkeen pystynyt toteuttamaan laajasti käytännön työtä isoin asiakaslukumäärin sekä myös kyennyt tuotteistamaan oppimaansa ja luomiaan käytäntöjä.
 - Arvioinnin näkökulmasta hankkeeseen kohdennetuilla resursseilla on saatu hyvin tuloksia aikaan. Vaikutusten osalta edellä on pyritty tuomaan esiin havaintoja siitä, mitä kautta pidemmän aikavälin vaikutukset voivat syntyä.

TULOKSELLISUUS JA VAIKUTTAVUUS / VERSOVIA TEEMOJA

- Alla esitetään viisi teemaa, joita Verso on osaltaan nostanut esiin tai ollut niihin myötävaikuttamassa, mutta joiden osalta työ varmasti jatkuu:
 - 1) toimijoiden roolit ja asiakastarpeiden mukaiset palveluprosessit,
 - 2) järjestökentän kasvava rooli,
 - 3) asennemuutokset,
 - 4) työllisyyden merkitys kotoutumisessa sekä
 - 5) yleispalveluiden ja erityispalveluiden välinen suhde.

TULOKSELLISUUS JA VAIKUTTAVUUS / VERSOVIA TEEMOJA

- Verson kokemusten pohjalta löytyy edelleen rakenteisiin ja prosesseihin liittyvää jatkotyöstettävää. TE-toimiston (valtion) ja kunnan maahanmuuttajia koskevan työnjaon ja eri maahanmuuttajaryhmien poluttamisen selkiyttämiseen on edelleen tarvetta – ja Verson kokemusten pohjalta hyviä edellytyksiä paikallisella tasolla.
- Kunnan ja TE-toimiston vuoropuhelu voi Verson pohjalta hyvin laajeta kattamaan myös muita maahanmuuttajaryhmiä kuin pakolaisia tai TE-toimiston asiakkaita. Miten paikallisesti toteutettuna esimerkiksi Kotostartin kaltaista toimintoa voitaisiin ulottaa muista syistä Rovaniemelle muuttaville? Ylipäätänsä Verso tarjoaa hyvän pohjan alkuhaastattelun, alkukartoituksen ja Kotostartin suhteen kehittämislle sekä kaupungin että TE-toimiston osalta.

TULOKSELLISUUS JA VAIKUTTAVUUS / VERSOVIA TEEMOJA

- Asenteet muuttuvat hitaasti, ja edelleen kyse on myös siitä, miten Rovaniemellä asuvat maahanmuuttajat nähdään ensisijaisesti kuntalaisina – eikä erityisinä "maahanmuuttajina". Asenteiden muutokset tapahtuvat usein omakohtaisen kokemuksen ja oivalluksen tuloksena. Käytännössä tämä tarkoittaa aitojen kohtaamisten kautta tapahtuvaa muutosta.
- Järjestökentän merkitys kotoutumisessa kasvaa. Ylipäättänsä kotoutumisen edistäminen on kumppanuuksien kenttä. Yhteistyötä eri toimijoiden välillä – myös järjestöjen kesken – on kehitettävä pitkäjänteisesti. Järjestöjen toiminnan tukeminen on kunnan näkökulmasta tavoitteellista toimintaa. Hyvin toimiva järjestökenttä ottaa haluamiaan itsenäisiä rooleja sekä halutessaan myös palvelutuottajan roolia. Niin ikään vahva järjestökenttä kykenee hankkimaan toimintaan tarvittaessa myös muuta ulkopuolista kansallista rahoitusta. Rovaniemellä on hyviä edellytyksiä kehittää julkisen sektorin ja järjestöjen välistä työnjakoa myös kotoutumisen edistämisen kentällä.

TULOKSELLISUUS JA VAIKUTTAVUUS / VERSOVIA TEEMOJA

- Kotoutumisen alkuvaiheesta voi osalla tulijoista olla pitkä matka työmarkkinoille. Silti kotoutumisen alkuvaihe on monen osalta opintopolun ja viime kädessä työllistymispolun alku. Näin ollen myös kotoutumisen alkuvaiheen palveluiden tulee tukea opintopolkujen ja työllistymispolkujen sujuvuutta.
- Maahanmuuttaja kuntalaisena tarvitsee erilaisia palveluja. Hyvä yleispalvelu on sellainen, joka kykenee palvelemaan eri tavoin monimuotoista asiakaskuntaa. Kun yleispalvelu huomioi erilaisia tarpeita, on vähemmän tarvetta erityispalveluille.

Sisältö

01	Johdanto
02	Arvioinnin toteutus
03	Keskeiset arviointihavainnot
04	Vastaukset arviointikysymyksiin

VÄLIARVIOINNIN KEHITYSEHDOTUSTEN TOTEUTUMINEN

Arviointikysymys	Vastaus
Ovatko väliarvioinnin yhteydessä esitetyt kehitysehdotukset toteutuneet?	<p>Väliarvioinnissa (joulukuu 2012) esitettiin neljä kehittämissuositusta, jotka koskivat:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Tavoitteiden kirkastamista2) Edellisen pohjalta toiminnan keskittymistä tärkeimpiin asioihin3) Tuotteiden suunnitelmallista juurruttamista4) Hyvää yhteistyötä sekä sisäistä ja ulkoista viestintää <p>Vuonna 2013 hanke on toteuttanut hyvin väliarvioinnin kehittämissuosituksia. Toiminta on ollut tavoitteellista ja sitä on ohjannut erityisesti pyrkimys levittää ja juurruttaa hankkeen tuotoksia ja tuloksia. Tätä on toteutettu verkostomaisessa yhteistyössä ja paikallisen, alueellisen ja ALPO-verkoston kautta myös kansallisen tason viestinnällä.</p>

HANKKEEN TULOKSELLISUUS JA VAIKUTTAVUUS

Arviointikysymys	Vastaus
Mitkä ovat hankkeen keskeiset tulokset?	<p>Hankkeen tavoitteena on ollut kehittää maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjauksen ja kotouttamisen palveluprosesseja ja edistää kotoutumisen aloittamista. Projektissa on luotu uusia verkostoja maahanmuuttajien kotoutumisen tueksi sekä pyritty parantamaan työelämävalmiuksia. Kumppanuushanke Verso on järjestänyt, kehittänyt ja mallintanut kotoutumista tukevaa alkuvaiheen ryhmätoimintaa.</p> <p>Verso on onnistunut hyvin tuotteistamaan pitkän kehittämishankkeen tuotokset. Hankkeen "timantti" eli kotostartti, työpajat, suomen kieli ja työpaja työpaikalla ja näihin "timantin" eri osiin liittyvät materiaalit, työkalut ja tarkemmat kuvaukset ("Tool kit -ohjausmateriaalipaketti") on kokonaisuudessaan hyvä kiteytys hankkeen tuloksista.</p> <p>Hanke on onnistunut myös melko hyvin saavuttamaan hankkeelle asetetut määrälliset tavoitteet.</p> <p>Arvioinnin näkökulmasta hanke on saavuttanut tavoitteensa eli maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjausta ja kotouttamisen palveluprosessia on kuvattu ja se on kehittynyt. Verson toteuttamien palveluiden myötä erityisesti maahanmuuttajien kotoutumisen alkuvaihetta on kyetty edistämään.</p>
Mitkä ovat hankkeen ei-aiotut tulokset?	<p>Hankkeella on ollut merkitystä verkostojen kehittymiseen, yhteistyösuhteiden tiivistymiseen, luottamuksen ja ymmärryksen kasvuun sekä myös eri toimijoiden toimintakulttuureihin.</p>

HANKKEEN TULOKSELLISUUS JA VAIKUTTAVUUS

Arviointikysymys	Vastaus
<p>Millaisia kokemuksia ja hyötyjä maahanmuuttajat ovat saaneet hankkeen toimenpiteiden avulla?</p>	<p>Hanke on saanut voittopuolisesti hyvää palautetta sen toimenpiteisiin osallistuneilta maahanmuuttajilta.</p> <p>Arvioinnin yhteydessä toteutettuun asiakaspaneeliin osallistuneet arvostivat Verson tekemää työtä – kokonaisuudessaan ja niiden yksittäisten palveluiden osalta joihin olivat osallistuneet. Varsinkin alkuvaiheessa saatu hyvin jäsennely perustieto on auttanut. Lisäksi paneelissa kiitettiin yksilöllistä neuvontaa ja ohjausta – sekä ystävällistä palveluultista otetta.</p> <p>Verso on toteuttanut monenlaisia aktiviteetteja – toisaalta tämä on “hajottanut” voimavaroja, mutta yksittäisen asiakkaan näkökulmasta yksittäinen toimenpide on saattanut olla erityisen tärkeä. Yksilötason vaikuttavuutta on käytännössä hyvin vaikea ennakoida. Oleellista on asiakkaiden näkökulmasta ollut tekemään ja oppimaan pääseminen (ml. odottelun vähentyminen) ja sosiaalinen vuorovaikutus sekä eri ihmisiin tutustuminen, mutta myös saatu ohjaus ja neuvonta. Ylipäätänsä asiakaspaneeli korosti kielitaidon suurta merkitystä, oppimisen jatkuvuutta ja puhumista käytännössä. Toiseksi keskeiseksi asiaksi nousivat sosiaaliset verkostot, joiden syntyyn Verson toimenpiteillä nähtiin olevan vaikutusta.</p> <p>Työelämä on monen Verson eri toimenpiteisiin osallistuneen kannalta melko etäällä, koska kyse on ollut kotoutumisen alkuvaiheesta ja osin työllistymisen näkökulmasta haasteellisista kohderyhmistä. Useimman kohdalla kyse on ollut ennemminkin yleensä kotoutumisesta ja joidenkin osalta myös opintopolkujen löytämisestä.</p>

HANKKEEN TULOKSELLISUUS JA VAIKUTTAVUUS

Arviointikysymys	Vastaus
Mitä lisäarvoa hankkeesta on ollut muille sidosryhmille?	Hanke on selvästi tukenut niin kaupungin kuin Rovalan muiden toimintojen työtä. Verso on luonut ja toteuttanut sellaisia palveluja, joita muuten ei olisi ollut tarjolla. Verso on myös helpottanut maahanmuuttajien alkuvaiheen kotoutumista, millä on todennäköisesti ollut vaikutusta siihen, että muut pysyvät toiminnot ja palvelut eivät ole kuormittuneet, vaan Verso on pystynyt kevyemmin ja tavallaan "varhaisella ennakoivalla otteella" tukemaan kotoutumista.
Ovatko hankkeen tulokset riittäviä suhteessa siihen panostettuihin resursseihin?	Hanke on ollut iso niin kestoaltaan kuin resursseiltaan. Hanke on kuitenkin alkuvaiheen käytännön vaikeuksien jälkeen pystynyt toteuttamaan laajasti käytännön työtä isoin asiakaslukumäärin sekä myös kyennyt tuotteistamaan oppimaansa ja luomiaan käytäntöjä. Arvioinnin näkökulmasta hankkeeseen kohdennetuilla resursseilla on saatu hyvin tuloksia aikaan.

HANKKEEN TULOKSELLISUUS JA VAIKUTTAVUUS

Arviointikysymys	Vastaus
Miten hankkeen tulosten jalkauttaminen, juurruttaminen tai juurruttamisen suunnittelu on edennyt väliarvioinnin jälkeen?	Viestintää ja levittämiseen on suunnattu paljon resursseja erityisesti vuonna 2013. Työtä on tehty paikallisella, alueellisella ja kansallisella tasolla. Toimintoja on vuonna 2013 pyritty toteuttamaan siten, että kokemusta ja näkemystä syntyy myös vakinaisiin toimintoihin niin Rovalassa kuin Rovaniemen kaupungilla. Osittain tuotteita on jo otettu pysyvään käyttöön (esim. kielen oppimiseen kehitetyt menetelmät ja materiaalit). Osa toimintojen juurruttamisesta on ollut sidottuna kysymykseen maahanmuuttajien ohjaajaresurssin vakinaistamisesta. Koska ko. tointa ei tulla perustamaan vuoden 2014 alusta, on juurruttamisen onnistuminen osin kiinni siitä, miten pysyvien toimintojen (esim. kaupungin maahanmuuttajatoimisto) resurssit tulevat jatkossa riittämään toimintojen toteutukseen (esim. Kotostartin toteutus).
Tarvitaanko lisää toimenpiteitä tulosten juurruttamisen varmistamiseksi? Millaisia nämä voisivat olla?	Hankekausi päättyy hyvin pian, joten oleellisinta on nyt ajaa hanke hallitusti alas sekä varmistaa, että hankkeen hallinnolliset velvoitteet tulevat hoidetuiksi. Tämän ohella on syytä panostaa erityisesti kokemusten kirjalliseen dokumentointiin, jotta niitäkin tuotteita, joita ei välittömästi oteta pysyvissä toiminnoissa käyttöön, on mahdollista ottaa käyttöön myöhemmin.

KIITOS!

RISTO.KARINEN@RAMBOLL.COM
050-535 1820