

Selvitys aikuisten koulutusneuvonnan nykytilasta ja kehittämistarpeista Etelä-Savossa 2020

AIKU – Aikuisten ohjaustoiminnan konseptointi ja
mallintaminen Etelä-Savossa (ESR 2020-2021)

Nygren Hanna, Häkkinen Timo, Honkonen Mari, Hallikainen Minna



Mitä eteläsavolaiset aikuiset toivovat koulutusneuvonnalta? **TIETOA NETISTÄ - PALVELUA IHMISELTÄ!**

Mistä asioista tietoa halutaan?

- 1.** Opintojen aikaisen elämän rahoittaminen
- 2.** Verkko-, etä- tai monimuoto-opintojen mahdollisuudet
- 3.** Koulutusalain valinta
- 4.** Aikaisemman osaamisen huomioiminen opinnoissa
- 5.** Opiskelu työn ohessa

” Koulutusneuvonnan pitäisi olla sellaista, että se vie minun asiaa eteenpäin eli asiantuntevaa ja helposti ja nopeasti saatavilla. En tarvitse niitä perustietoja mitkä löydän itsekin netistä, odotan asiantuntijalta enemmän. Myös valmennus siihen, että pääsen pohtimaan eri vaihtoehtoja ja pystyn sen perusteella tekemään minulle sopivia valintoja.”

TOP 5 Hyvä koulutusneuvonta

- 1.** **Palvelua on helppo löytää**
- 2.** **Palvelua antaa ihminen**
- 3.** **Palvelu on asiantuntevaa**
- 4.** Saan kaiken tarvitsemani palvelun yhdestä paikasta
- 5.** Palvelu on helppoa ja selkeää

Henkilökohtaista koulutusneuvontaa halutaan saada

2/3

haluaa saada tarvittaessa henkilökohtaista koulutusneuvontaa

TOP 5 Mistä tietoa etsitään?

- 1. Internet**
- 2.** Sähköiset koulutusesitteet
- 3.** Oppilaitos
- 4.** TE-toimisto
- 5.** Ystävät, sukulaiset, työkaverit jne.

Puolet löytää ja ymmärtää internetistä löytyvää koulutusneuvontaa, puolet vain osittain



36%
Keskustelemalla kasvokkain asiantuntijan kanssa



20%
Soittamalla puhelimella



17%
Sähköpostilla



10%
WhatsAppilla



9%
Chatilla

Kyselyyn vastasi 432 aikuista Etelä-Savon kaikista kunnista huhti-elokuussa 2020

Vastaajien taustatietoja

Ikä
Alle 25 3%
25-34 20%
35-44 32%
45-54 30%
55-64 15%

Sukupuoli
nainen 77 %
mies 22 %
muun sukupuolinen 1 %

Äidinkieli
suomi 94 %
joku muu kieli 6 %

Koulutustausta
Peruskoulu tai vastaava 9 %
Lukio 3 %
Ammatillinen tutkinto 50 %
Korkeakoulututkinto 38 %

45% on keskeyttänyt joskus yhden tai useamman opinnot

Puolet on joskus suunnitellut jatko-opintoja tai lisäkoulutusta nykyiseen ammattiin, joka kolmas uuden ammatin opiskelua



Kyselyn toteutti AIKU - Aikuisten ohjaustoiminnan konseptointi ja mallintaminen Etelä-Savossa -hanke

Sisällys

TIIVISTELMÄ	4
1 SELVITYS AIKUISILLE SUUNNATUN KOULUTUSNEUVONNAN TILASTA JA TARPEISTA ETELÄ-SAVOSSA.....	5
2 SELVITYKSESSÄ KÄYTETYT KÄSITTEET	7
3 SELVITYKSEN AINEISTO JA TIEDONKERUUMENETELMÄT.....	8
4 KYSELYN TULOKSIA	10
4.1 Vastaajien taustoista.....	10
4.2 Koulutusneuvonnan sisällöt	14
4.3 Koulutusneuvonnan löytäminen.....	20
4.4 Henkilökohtainen koulutusneuvonta.....	26
4.5 Koulutusneuvonnan laatu	27
4.6 Avoimet vastaukset - vastaajien toiveita henkilökohtaiselle koulutusneuvonnalle	28
5 ASIAKASTYÖNTEKIJÖIDEN TARJOAMA KOULUTUSNEUVONTA.....	32
6 TEEMOJEN TARKASTELUA	33
6.1 Opintojen rahoitus ja toimeentulo	33
6.2. Koulutusneuvonnan sisällöt	35
6.3. Urasuunnittelun tarve	36
6.4. Elämäntilanteen merkitys.....	37
6.5. Asiakkaan tunteet ja rohkaisemisen merkitys	38
6.6. Tiedon monimutkaisuus ja koulutusneuvonnan kieli.....	39
6.7. Internet koulutusneuvonnan välineenä - etuja ja haasteita.....	40
6.8. Henkilökohtaista palvelua halutaan saada ja antaa	41
6.9. Asiakastyön haasteita	42
6.10. Verkostojen merkitys asiakastyössä.....	43
6.11. Aikuisten koulutusneuvontapalveluiden kehittämisajatuksia	43
7 JOHTOPÄÄTÖKSIÄ	45
LOPUKSI.....	47
LÄHTEET	48
LIITTEET	49

TIIVISTELMÄ

Tässä selvityksessä tarkastellaan aikuisten, 25-65 –vuotiaiden koulutusneuvonnan nykytilannetta ja kehittämistarpeita Etelä-Savossa. Selvitys on toteutettu soveltaen Bikva-prosessiarviointimenetelmän mallia, jossa asiakkaan äänelle annetaan erityinen sija. Selvitystyö eteni kolmessa vaiheessa, jotka olivat 1. eteläsavolaisille aikuisille suunnattu verkkokysely, 2. sidosryhmien asiakastyöntekijöiden pienryhmähaastattelut ja 3. sidosryhmien johtajien pienryhmähaastattelut. Verkkokyselyaineisto, josta saatiin kattavasti tietoa aikuisten koulutustaustoista sekä toiveista, toimi pohjamateriaalina asiakastyöntekijöiden haastatteluille. Asiakkaan ääni täydentyi keskeisten toimijoiden arjen työssä saatujen kokemusten kautta. Johtajille esiteltiin lopuksi tämä rikastunut aineisto ja heitä pyydettiin osaltaan arvioimaan ja pohtimaan koulutusneuvonnan tarpeita, tarjontaa, haasteita ja kehittämistarpeita.

Kyselyn ja haastattelumuistiinpanojen vastauksia tarkasteltiin sisällönanalyttisesti ja muodostettiin yksitoista teemaa, jotka kuvasivat parhaiten saatuja verkkokyselyn ja ryhmähaastatteluiden vastauksia. Teemoiksi muodostuivat opintojen rahoitus ja toimeentulo, koulutusneuvonnan sisällöt, elämäntilanteen merkitys, uraneuvonnan tarve, asiakkaan tunteet ja rohkaisemisen merkitys, tiedon monimutkaisuus ja koulutusneuvonnan kieli, internetin edut ja haasteet koulutusneuvonnassa, palvelun henkilökohtaisuus, asiakastyön haasteet, verkostojen merkitys asiakastyössä sekä ajatukset aikuisten koulutusneuvonnan kehittämisestä.

Selvityksen johtopäätökset perustuvat saatuun aineistoon. Johtopäätöksissä on otettu kantaa siihen, kuinka aikuisten koulutusneuvontaa voisi jatkuvan oppimisen uudistuksen myötä kehittää Etelä-Savossa. Selvitys on toteutettu osana “Aikuisten ohjaustoiminnan konseptointi ja mallintaminen Etelä-Savossa” –hanketta, jota rahoittaa Etelä-Savon sosiaalirahasto ja ELY-keskus.

1 SELVITYS AIKUISILLE SUUNNATUN KOULUTUSNEUVONNAN TILASTA JA TARPEISTA ETELÄ-SAVOSSA

Neljäs teollinen vallankumous muuttaa työelämää. Uusia ammatteja syntyy ja vanhoja katoaa. Erityisesti työikäisiltä aikuisilta vaaditaan sopeutumista tähän muutokseen (Schwab 2016). Myös Eurooppalaisen elinikäisen ohjauksen toimintapolitiikan verkoston (ELGPN) raportissa todetaan, että nopeat talouden muutokset ja teknologian kehitys edellyttävät entistä useampia siirtymiä työpaikasta toiseen työuran aikana (Vuorinen & Watts 2013, 7). Tämä luo vaatimuksia aikuisten uudelleen koulutukselle ja täydennyskoulutukselle (Guoping, Yun & Aizhi, 2017).

Edellä mainitun valossa Etelä-Savon maakunnalla on omat haasteensa ja ominaispiirteensä. Tilastokeskuksen mukaan Etelä-Savossa asui syyskuun 2020 lopussa 140 930 asukasta. Etelä-Savossa asuu Suomen ikääntynein väestö ja koulutustaso on maan matalin - työikäisen väestön koulutustaso on alempi kuin koko maassa keskimäärin. Tutkinnon suorittaneita Etelä-Savossa on 71,2 % 15 vuotta täyttäneistä, kun koko maassa luku on 73,8 %. (Etelä-Savon Maakuntaliitto, tilastotietoa väestön koulutustaustasta, 2019). Tarkasteltaessa Etelä-Savon koko 25-64 –vuotiasta väestöä koulutusasteen kautta voidaan todeta, että ilman perusasteen jälkeistä tutkintoa (2019) oli yhteensä 9 077 henkilöä eli 13,5 %. Toisen asteen tutkinto oli 35 521 henkilöllä eli 52,5 %:lla ja korkeakoulututkinto 22 736 henkilöllä eli 33,9 %:lla. (Liite 1). Työssäkävystä 9,1 % eli 4 916 henkilöä oli ilman perusasteen jälkeistä tutkintoa (SVT, Työssäkäynti 2019).

Lokakuussa 2020 Etelä-Savossa oli työnhakijoita yhteensä 14 270 ja työttömiä työnhakijoita 5 999. Työnhakijoista 2 432 henkilöllä oli sairaus- tai vammakoodi. Työttömiä työnhakijoita heistä oli 1 112 henkilöä. Etelä-Savon työnhakijoissa oli yhteensä 1 062 ulkomaista työnhakijaa, joka oli 7 % kaikista työnhakijoista. Ulkomaalaisista työnhakijoista EU-kansalaisia oli 171 ja muita ulkomaalaisia 891. Heistä työttömiä työnhakijoita oli yhteensä 275, joka on 5 % kaikista työttömistä työnhakijoista. Edellä mainittujen työnhakijoiden koulutusasteet on esitelty liitteessä 2.

Työelämän muutoksen ja jatkuvan oppimisen keskiössä on aikuisten työikäisten ihmisten tukeminen. *Jatkuvalla oppimisella tarkoitetaan koko elämänkaaren aikaista, eri elämänalueille ulottuvaa oppimista* (Jatkuvan oppimisen sidosryhmäseminaari 19.11.2020, Opetusministeriö). OECD:n raportissa *Continuous Learning in Working Life in Finland, Getting Skills Right* (2020), todetaan, että Suomella ei ole vielä riittävän kattavaa jatkuvan oppimisen järjestelmää. Kansainvälisen vertailun mukaan Suomella on OECD-maiden suurimmat osallistumiserot

heikomman ja keskitason/hyvän taitotason omaavien välillä. Lisäksi kohdennettu tuki on vähäistä, hakeva toiminta ja opiskelun tuki puuttuu, samoin erityiset, kohdennetut opiskeluohjelmat (OECD, 2020). Opetusministeriöllä on käynnissä parlamentaarinen jatkuvan oppimisen uudistus, jonka yhtenä tavoitteena on ohjauksen kokonaisvaltainen kehittäminen. Joulukuussa 2020 julkistetun Elinikäisen ohjauksen strategian (Valtioneuvoston julkaisuja 2020:34) keskeisiä tavoitteita on sujuvoittaa työikäisten osaamisen päivittämistä - “parantaa ohjauksen saatavuutta, vahvistaa elinikäisiä urasuunnittelutaitoja sekä edistää työelämässä tapahtuvaa osaamisen tunnistamista, hankkimista ja urasuunnittelua” ([Strategia: Elinikäinen ohjaus tukee yksilöitä koulutus- ja urapolulla - OKM - Opetus- ja kulttuuriministeriö](#)).

Tässä selvityksessä tarkastellaan aikuisten koulutusneuvonnan nykytilannetta Etelä-Savossa, sen reunaehdoja, verkostojen toimimista, kompastuskiviä ja kehittämisen tarpeita erityisesti työikäisten 25-65 –vuotiaiden aikuisten näkökulmasta. Selvityksen perusteella on pyritty muodostamaan asiakaslähtöinen kokonaiskäsitys aikuisille tarjolla olevan koulutusneuvonnan tilasta ja sen kehittämistarpeista Etelä-Savossa. Selvitys toteutettiin osana Esedun, Samiedun ja Seurakuntaopiston (Pieksämäen kampus) yhteistä AIKU-hanketta (Aikuisten ohjaustoiminnan konseptointi ja mallintaminen Etelä-Savossa, ESR 2020-2021) huhti-joulukuussa 2020. Selvityksessä korostuu eteläsavolaisten aikuisten ääni, kokemukset ja toiveet koulutusneuvonnan sisällöistä, lähteistä ja laadusta. Selvityksen tuloksia voi hyödyntää oppilaitoksissa sekä laajemmin aikuisten koulutusneuvontapalveluiden suunnittelussa.

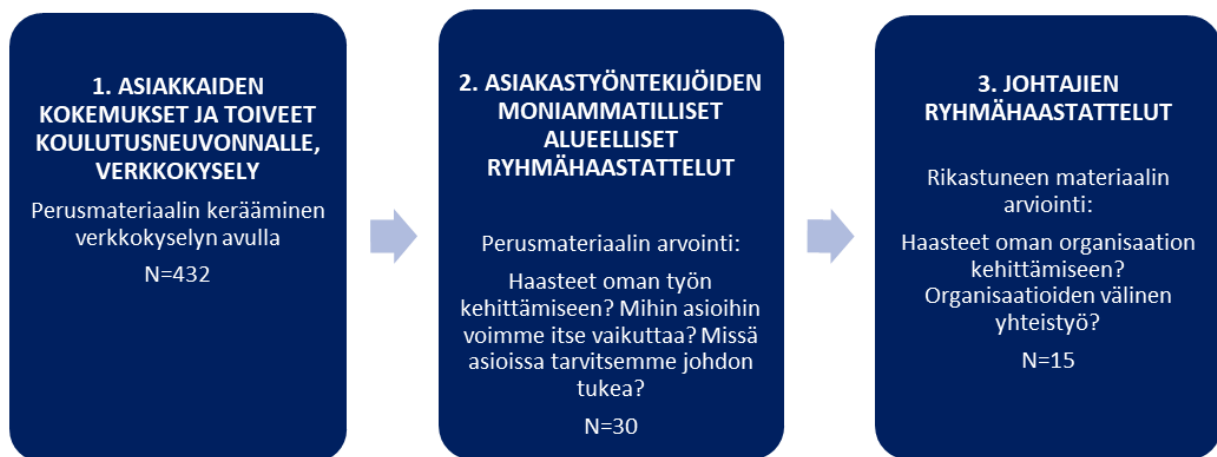
2 SELVITYKSESSÄ KÄYTETYT KÄSITTEET

Luettavuuden helpottamiseksi kuvaamme keskeiset käsitteet, joita tässä selvityksessä on käytetty. Keskeinen, yksinkertaistettu käsite selvityksessä on *koulutusneuvonta*, jolla tarkoitetaan kaikkea tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelua koulutukseen hakeutumiseksi. *Yhteistyöverkosto*, *sidosryhmä* kattaa asiakastyötä tekevät viranomaiset, kolmannen sektorin toimijat, hankkeet, yhdistykset ja kunnat, joille koulutusneuvonta on osa asiakkaalle annettavaa palvelua. Yhteistyöverkoston keskiössä on *asiakas*, joka on asiakassuhteessa johonkin viranomaiseen tai muuhun vastaavaan toimijaan. Asiakkaan kanssa toimii *asiakastyöntekijä*, joka tapaa ja ohjaa työssään asiakkaita ja jonka työnkuvassa on myös jonkintasoista koulutusneuvonnan tarjoamista. *Johtajilla* tarkoitetaan johtavassa asemassa olevia, oman organisaation toiminnan suunnitteluun osallistuvaa esimiestä tai asiantuntijaa.

Elinikäisellä ohjauksella tarkoitetaan kaikkia niitä toimia, jotka auttavat kansalaisia eri elämänvaiheissa tunnistamaan kykynsä, osaamisensa ja kiinnostuksensa, tekemään tarkoituksenmukaisia koulutuksellisia ja työuraan liittyviä päätöksiä sekä hallitsemaan yksilöllisiä polkujaan opiskelussa, työssä ja muussa toiminnassa (Jatkuvan oppimisen sidosryhmäseminaari 19.11.2020, Opetusministeriö).

3 SELVITYKSEN AINEISTO JA TIEDONKERUUMENETELMÄT

Monimenetelmäisesti toteutetun selvityksen lähtökohtana käytettiin Tanskassa kehitettyä asiakaslähtöistä Bikva-arviointimallia, jonka keskeinen ajatus on asiakkaiden osallisuus laadunvarmistajana (Krogstrup 2004, 7). Bikva-arviointi on luonteeltaan kvalitatiivinen prosessiarviointimenetelmä, jossa asiakkaiden äänelle annetaan erityinen sija. Mallin mukaan arviointi toteutetaan 4-vaiheisen ryhmähaastatteluprosessin kautta, jossa kunkin kierroksen jälkeen saatua aineistoa jäsennetään ja siitä nouseita teemoja viedään seuraavalle kierrokselle. Tässä eteläsavolaisten aikuisten koulutukseen ohjauksen ja sen kehittämistarpeiden lähtötilanteen selvityksessä päädyttiin soveltamaan Bikva-menetelmää kolmivaiheisesti:



Kaavio 1

Tiedonkeruu Bikva-mallia mukaillen (Krogstrup 2004)

Aineistonkeruun ensimmäisessä vaiheessa pyydettiin asiakkaiden arviota koulutusneuvonnan tarpeista ja laadusta. Toisen vaiheen haastatteluissa pyydettiin asiakastyötä tekeviä kommentoimaan ja arvioimaan ensimmäisen kierroksen tuloksia. Kolmannessa vaiheessa organisaatioiden johtajat saivat esittää näkemyksiään asiakkailta sekä työntekijöiltään kerätystä aineistosta.

Ensimmäinen aineistonkeruun vaihe huhti-elokuussa 2020 jouduttiin toteuttamaan pienryhmähaastattelujen sijaan verkkokyselynä vallitsevan koronatilanteen vuoksi. Kyselyn sisältö (liite 3) muotoutui sekä aiemman kokemustiedon että tutkimustiedon valossa. Verkkokysely

kohdennettiin yli 25-vuotiaille eteläsavolaisille aikuisille. Kyselyä jaettiin pääasiallisesti internetin välityksellä, mm. eteläsavolaisten Puskaradio-ryhmissä (Facebook). Sosiaalisessa mediassa jaetun kyselyn lisäksi pyysimme Esedun, Samiedun ja Seurakuntaopiston Pieksämäen kampuksella vuoden 2020 alussa sekä elokuussa 2020 aloittaneita yli 25-vuotiaita opiskelijoita vastaamaan kyselyyn. Kysely lähti myös yhteistyöverkostoille (TE-toimisto, TYP, Ohjaamot, kuntien työllisyyskoordinaattorit, toimintakeskukset, maahanmuuttajien neuvontapisteet, SAK.), jotka työskentelevät aikuisten parissa ja joiden työssä sivutaan koulutusneuvontaa. Heitä pyydettiin jakamaan kyselyä omille asiakkailleen. Kyselyyn vastasi yhteensä 432 eteläsavolaista. Saadut vastaukset muodostivat selvityksen perusaineiston, jota analysoitiin ja josta tehtiin yhteenveto seuraavaa aineistonkeruuvaihetta varten.

Toinen aineistonkeruun vaihe toteutettiin syys-lokakuussa 2020 Teams-ryhmähaastatteluina, joista tehtiin tarkat muistiinpanot. Niihin osallistui Etelä-Savosta yhteensä 30 asiakastyöntekijää 20:stä eri organisaatiosta, jotka tekevät käytännön asiakastyötä aikuisten ohjauksen ja koulutusneuvonnan parissa. Bikva-mallin mukaisesti asiakastyöntekijöille esiteltiin asiakkailta verkkokyselynä saatu perusaineisto. Sen pohjalta käytiin keskusteluja, joissa arvioitiin, miksi asiakkaat ovat antaneet kuultua palautetta, ja mitä se tarkoittaa eri organisaatioiden asiantuntijoiden oman työn näkökulmasta. Perusaineisto rikastui työntekijöiden kokemusten ja asiantuntijuuden avulla. Samalla mietittiin, millaisia koulutusneuvonnan kehittämistarpeita nousee esiin organisaatioiden omassa asiakastyössä, yhteistyön kehittämisessä ja mahdollisissa rakenteellisissa uudistuksissa.

Kolmas aineistonkeruun vaihe toteutettiin marraskuussa 2020 niin ikään Teams-ryhmähaastatteluina ja tehden muistiinpanoja keskusteluista. Haastattelukierrokselle osallistui yhteensä 15 johtavassa asemassa olevaa henkilöä. Heille esiteltiin asiakkaille kohdistetun kyselyn perusteella saatu perusaineisto, jota asiakastyöntekijät olivat täydentäneet edellisellä haastattelukierroksella. Johtajia pyydettiin yhdessä pohtimaan, miten nykyiset käytännöt koulutusneuvonnassa toimivat sekä omassa organisaatiossa että yhteistyön näkökulmasta, ja minkälaisia kehittämistarpeita saatu aineisto nostaa esiin. Tiedonkeruussa noudatettiin hyvää tieteellistä käytäntöä.

4 KYSELYN TULOKSIA

Eteläsavolaisille aikuisille kohdennetulla kyselyllä pyrittiin selvittämään koulutusneuvontaa tarvitsevien henkilöiden taustaa, aikaisempia kokemuksia koulutusneuvonnasta sekä ajatuksia siitä, millaista koulutusneuvontaa he toivoivat. Kysely jaettiin sisällöllisesti viiteen osa-alueeseen.

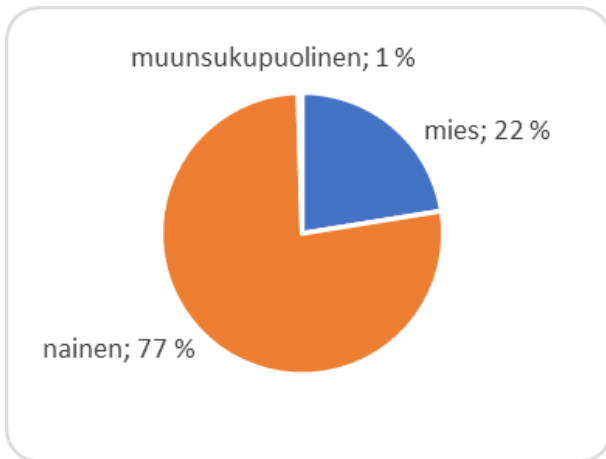
Vastaajia pyydettiin ensin valitsemaan omat taustatietonsa kyselyn vaihtoehtoista; sukupuoli, ikä, kotikunta, koulutustausta, oma status tällä hetkellä (esim. työssä/työtön/opiskelija), aika viimeisimmän tutkinnon suorittamisesta, aika jossain muussa koulutuksessa opiskelusta, oliko vastaaja opiskellut joskus aikuisena ja oliko hän joskus joutunut keskeyttämään opintoja. Lisäksi kysyttiin, oliko vastaaja joskus suunnitellut aloittavansa opinnot ja oliko hän ajatellut aloittaa opiskelun seuraavan vuoden aikana. Kyselyn toisessa osiossa kysyttiin koulutusneuvonnan sisällöistä ja kolmannessa koulutusneuvonnan löytämisestä, neljännessä henkilökohtaisesta koulutusneuvonnasta ja viidennessä osiossa koulutusneuvonnan laadusta (ks. liite 3).

Koska vastaajalla oli mahdollisuus halutessaan jättää vastaamatta joihinkin kysymyksiin, vastausten kokonaismäärä voi vaihdella kysymyskohtaisesti. Vastaukset on raportoitu prosenttiosuuksin sekä keskiarvoin. Vastaajilla oli mahdollisuus myös antaa sanallisia vastauksia. Näitä vastauksia on lähestytty kvalitatiivisen tutkimusperinteen mukaisesti sisällönanalyttisin keinoin.

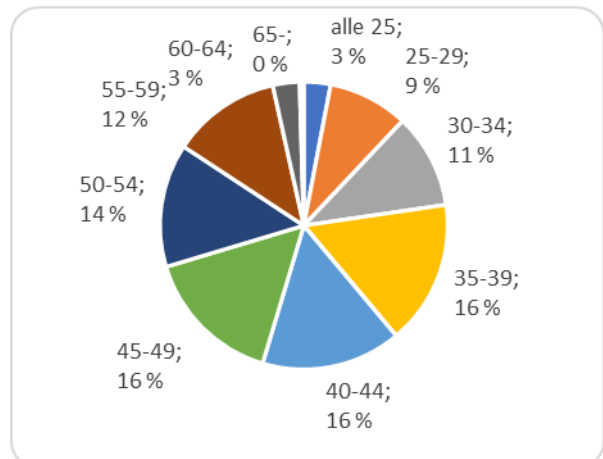
4.1 Vastaajien taustoista

Vastaajista (N = 432) naisia oli 77 %, miehiä 22 % ja muunsukupuolisia 1 % (kuvio 1).

Äidinkielekseen suomen ilmoitti 96 %. Muita kieliä äidinkielenään puhuvia oli 4 % (venäjä 10, thai 7, persia 4, arabia 2, espanja 2, latvia 2, karen 2, puola 1, ukraina 1, kurdi 1).

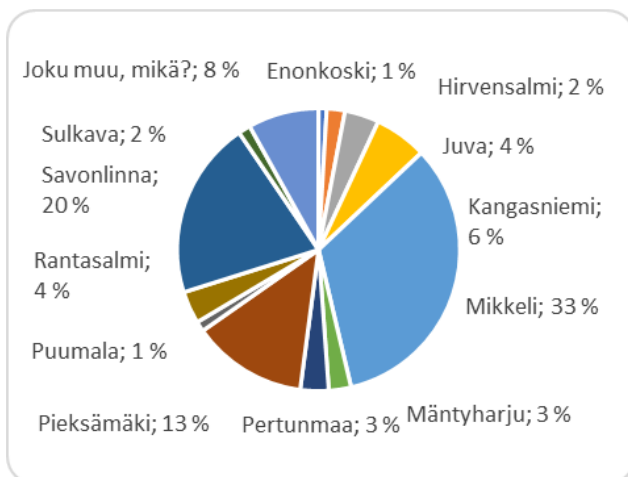


Kuvio 1
Sukupuoli

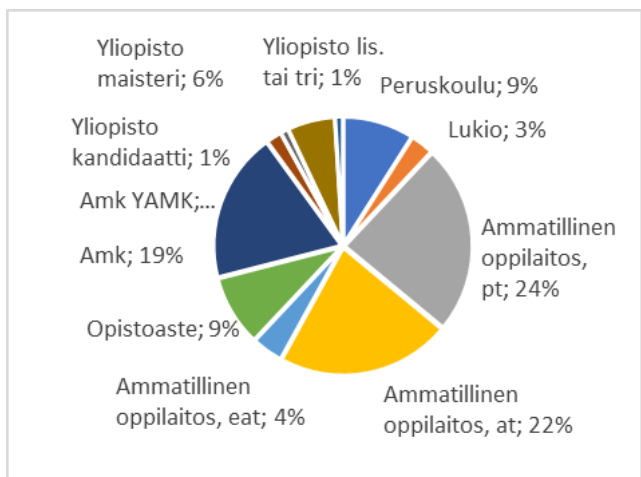


Kuvio 2
Ikäjaksuma

Vastaajien ikä (kuvio 2) jakautui melko tasaisesti. Koko joukosta alle 25-vuotiaita oli 3 %, 25-29 –vuotiaita 9 %, 30-34 –vuotiaita 11 %, 35-39 –vuotiaita 16 %, 40-44 –vuotiaita 16 %, 45-49 –vuotiaita 16 %, 50-54 –vuotiaita 14 %, 55-59 –vuotiaita 12 %, 60-64 –vuotiaita 3 % ja yli 65-vuotiaita 0,004 %. Vastaajia tavoitettiin kaikista Etelä-Savon kunnista, eniten Mikkelistä (33 %), Savonlinnasta (20 %) ja Pieksämäeltä (13 %) (kuvio 3).



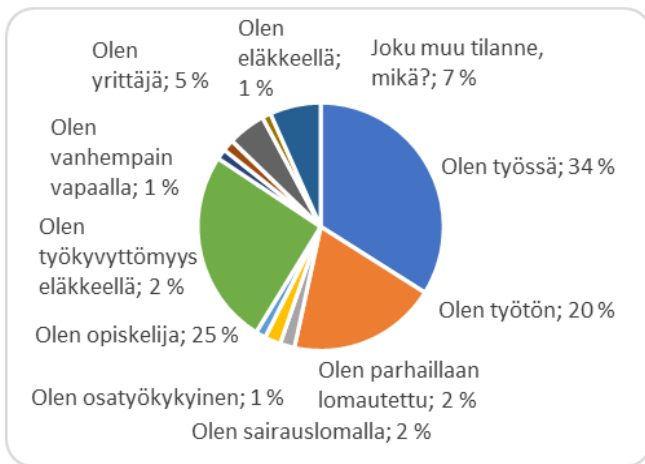
Kuvio 3
Kotikunta



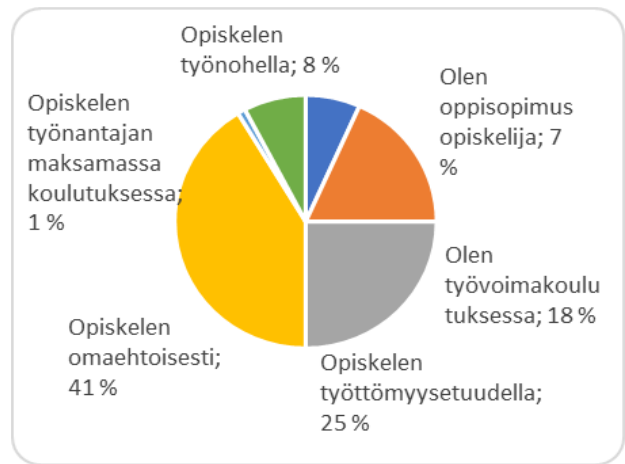
Kuvio 4
Ylin koulutustausta

Ylimmäksi koulutustaustakseen vastaajista 9 % prosenttia ilmoitti peruskoulun. Lukion oli suorittanut 3 %. Ammatillisen perustutkinnon suorittaneita oli 24 %, ammattitutkinnon 22 % ja erikoisammattitutkinnon suorittaneita oli 4 %. Opistoasteen suorittaneita oli 9 %. Ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneita oli 19 % ja ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon

suorittaneita 2 %. Yliopiston kandidaatin tutkinnon oli suorittanut 1 % ja maisterin tutkinnon 6 %.
Lisensiaatin tai tohtorin tutkinnon suorittaneita oli 1 %. (Kuvio 4).



Kuvio 5
Oma tilanne

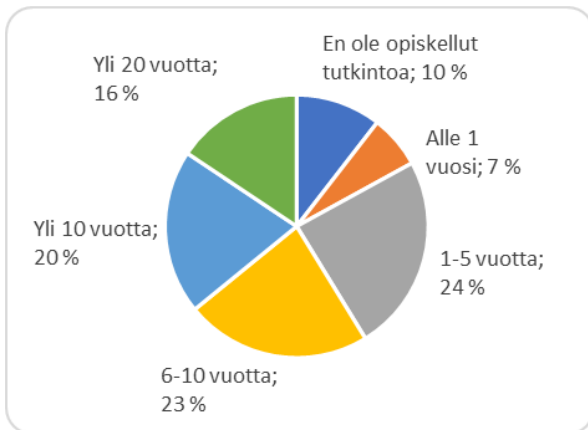


Kuvio 6
Oma tilanteeni tällä hetkellä, kerro tarkemmin opiskelustasi

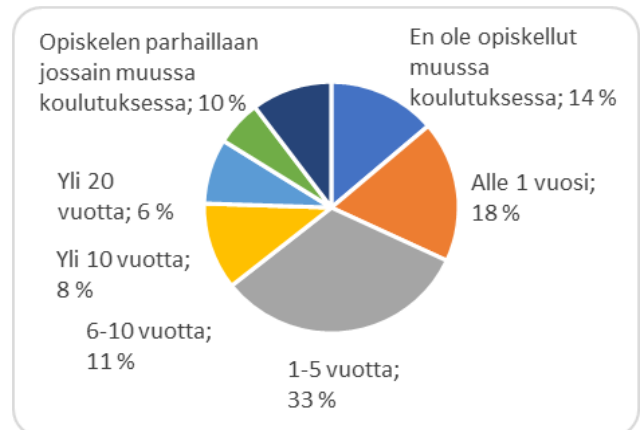
Omaa tilannetta (kuvio 5) kuvataksaan vastaajilla oli mahdollisuus valita useampia eri vaihtoehtoja. 34 % vastaajista ilmoitti olevansa työssä ja työttömiä oli 20 %. Opiskelijoita oli 25 % ja yrittäjiä 5 %. Eläkkeellä oli 1 % vastaajista, vanhempainvapaalla 1 %, työkyvyttömyyseläkkeellä 2 %, osatyökykyisiä 1 %, sairauslomalla 2 % ja lomautettuja 2 %. 7 % vastaajista ilmoitti tilanteekseen “joku muu tilanne” kuten esim. eläkevakuutusyhtiön uudelleen koulutus, sairauslomalla ja työssä, opintovapaalla Yamk-opintojen vuoksi tai kuntouttava työtoiminta.

Niille, jotka vastasivat opiskelevansa, esitettiin jatkokysymys ja heitä pyydettiin kertomaan tarkemmin opiskelustaan (n=104) (kuvio 6). Heistä 41 % opiskeli omaehtoisesti, 25 % työttömyysetuudella ja 18 % työvoimakoulutuksessa. Työn ohella opiskeli 8 %, oppisopimuksella 7 % ja 1 % ilmoitti olevansa työnantajan maksamassa koulutuksessa.

Kysyttäessä (n=429) edellisen tutkinnon suorittamisesta (kuvio 7), 10 % vastasi, ettei ollut suorittanut tutkintoa. Alle vuosi tutkinnon suorittamisesta oli kulunut 7 %:lla ja 1-5 vuotta 24 %:lla. 6-10 vuotta oli edellisen tutkinnon suorittamisesta 23 %:lla, 20 %:lla yli 10 vuotta ja yli 20 vuotta 16 %:lla.

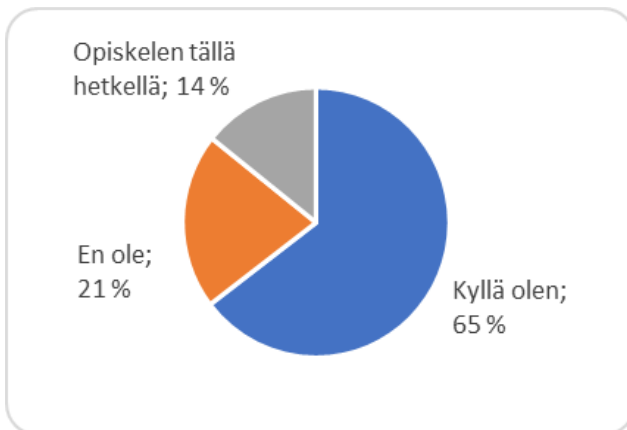


Kuvio 7
Aika edellisestä valmistuneesta tutkinnosta

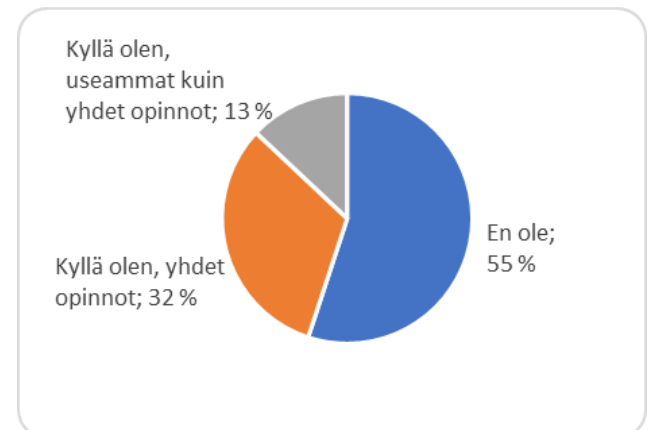


Kuvio 8
Aika edellisestä muusta koulutuksesta

Vastaajilta (n=429) kysyttiin, kuinka kauan heillä oli kuulunut muusta koulutuksesta (kuvio 8). Muuta koulutusta voivat olla esimerkiksi lupa- ja korttikoulutus, ammattipätevyydet, yksi tutkinnonosa, lyhytkoulutus, ammattikorkeakoulun yksittäiset opintojaksot ja väyläopinnot, yliopiston erilliskoulutukset jne. 14 % ilmoitti, ettei ole opiskellut muussa koulutuksessa, alle vuosi oli 18 %:lla ja 1-5 vuotta 33 %:lla. 11 %:lla oli 6-10 vuotta opinnoista, 8 %:lla yli 10 vuotta ja 6 %:lla yli 20 vuotta. 10 % ilmoitti opiskelevansa jossain muussa koulutuksessa tällä hetkellä.

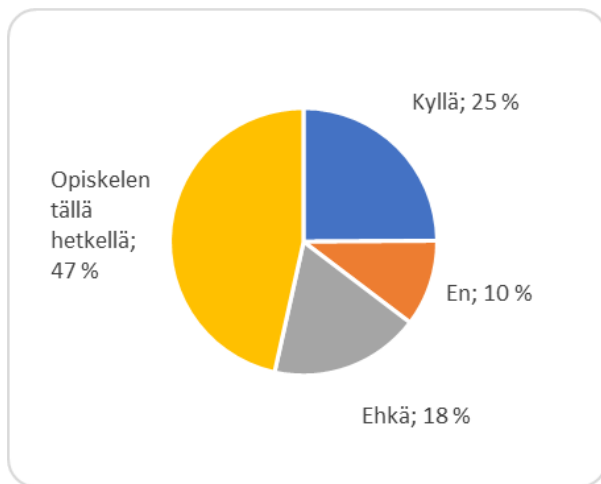


Kuvio 9
Oletko joskus opiskellut aikuisena



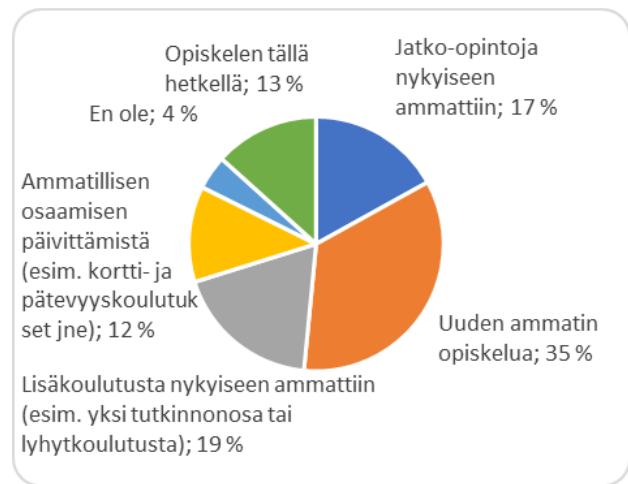
Kuvio 10
Oletko joskus joutunut keskeyttämään opintoja

Vastaajista 65 % ilmoitti joskus opiskelleensa aikuisena (kuvio 9). 32 % ilmoitti joskus joutuneensa keskeyttämään yhden opinnon ja 13 % enemmän kuin yhden opinnon (kuvio 10).



Kuvio 11

Pidätkö mahdollisena, että voisit aloittaa opiskelun seuraavan vuoden aikana



Kuvio 12

Oletko joskus suunnitellut jotain seuraavista opinnoista

Vastaajista valtaosa oli suunnitellut opintojen aloittamista joskus (kuvio 11). Vastaajista (n=402) 25 % piti mahdollisena, että aloittaisi opinnot seuraavan vuoden aikana (kuvio 11), 18 % piti sitä ehkä mahdollisena ja 47 % ilmoitti opiskelevansa tällä hetkellä. Ainostaan 10 % ei pitänyt opiskelun aloittamista mahdollisena. Jatko-opintoja (kuvio 12) nykyiseen ammattiin suunnitteli 17 % vastaajista, uuden ammatin opiskelua 35 % vastaajista, lisäkoulutusta nykyiseen ammattiin (esim. tutkinnonosa tai lyhytkoulutus) suunnitteli 19 % ja ammatillisen osaamisen päivittämistä (esim. kortti- ja pätevyyskoulutukset) 12 %. Ainoastaan 4 % ei ollut suunnitellut opintojen aloittamista ja 13 % vastaajista raportoi opiskelevansa tällä hetkellä.

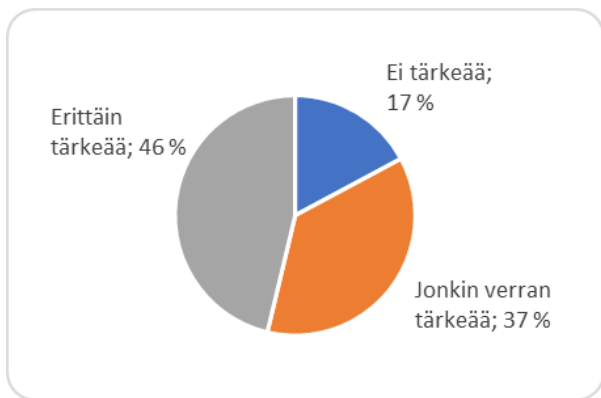
4.2 Koulutusneuvonnan sisällöt

Verkkokyselyn koulutusneuvonnan sisältöjä koskeva osio koostui kymmenestä opiskelujen suunnitteluun liittyvästä kysymyksestä ja kahdeksasta hakeutumiseen ja opintojen aloittamiseen liittyvästä kysymyksestä. Tällä osiolla oli tarkoitus saada selville niitä tekijöitä, joita vastaajat pitivät tärkeinä koulutusneuvonnassa ja opintoihin hakeutumiseen liittyvissä asioissa. Osion kysymyksiin vastaajilla oli mahdollisuus valita “erittäin tärkeää” (3), “jonkin verran tärkeää” (2) tai “ei tärkeää” (1). Kaikkiin kohtiin vastaaminen ei ollut pakollista.

Taulukko 1. Koulutusneuvonnan sisällöt

Koulutusneuvonnan sisällöt	Vastausten keskiarvo (1=ei tärkeää, 2=jonkin verran tärkeää, 3=erittäin tärkeää)
Mitä minä voin opiskella omalla paikkakunnalla?	2,29
Mitä minä voin opiskella lähiseuduilla?	2,17
Mitä minä voin opiskella muualla Suomessa?	1,63
Millä aloilla on työpaikkoja?	2,31
Mikä ala sopisi minulle?	2,41
Mitkä ovat koulutusalan terveysvaatimukset?	2,11
Miten opiskelu ja opiskelun aikainen elämä rahoitetaan?	2,57
Voisinko opiskella oppisopimuksella?	2,25
Voisinko opiskella monimuotoisesti / verkko- tai etäopintoina?	2,44
Voisinko opiskella työn ohessa?	2,37
Miten koulutukseen haetaan?	2,20
Milloin koulutus alkaa, milloin pääsen aloittamaan koulutuksen?	2,36
Millaista on opiskella aikuisena?	1,99
Otetaanko opinnoissa huomioon aikaisempi osaaminen?	2,43
Miten minä selviän opiskelusta?	2,23
Riittääkö kielitaitoni opiskeluun?	1,91
Jokin muu asia, mikä?	1,29

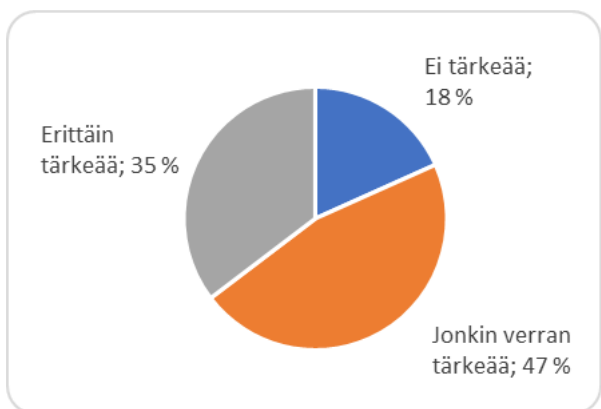
Opiskelupaikkakunta - Kysymystä “mitä minä voin opiskella omalla paikkakunnalla?” vastaajat pitivät tärkeänä (kuvio 13). Vastausten keskiarvo oli 2,29 (n=402). 46 % vastaajista koki tähän liittyvän koulutusneuvonnan erittäin tärkeäksi.



Kuvio 13

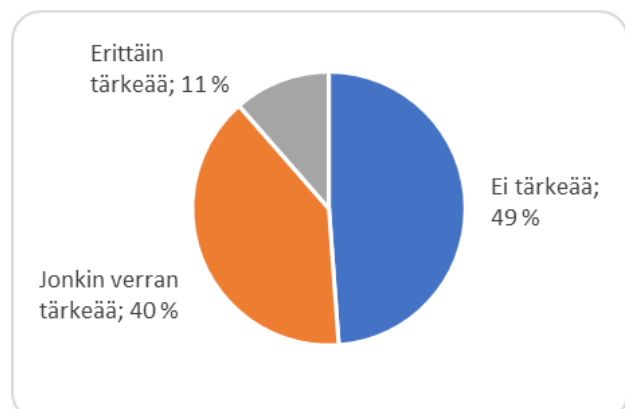
Mitä minä voin opiskella omalla paikkakunnalla

Mahdollisuudet opiskeluun lähiseudulla - Kysymyksen “mitä minä voin opiskella lähiseudulla?” keskiarvo oli 2,17 ja erittäin tärkeänä asiaa piti 40 % (n=399) (kuvio 14). Kysymykseen “mitä minä voin opiskella muualla Suomessa?” keskiarvo oli 1,63 (n=393) (kuvio 15). 49 % vastaajista ilmoitti, ettei asia ollut tärkeä.



Kuvio 14

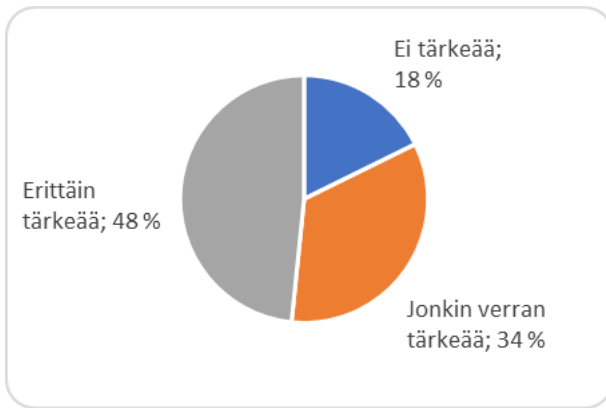
Mitä minä voin opiskella lähiseuduilla



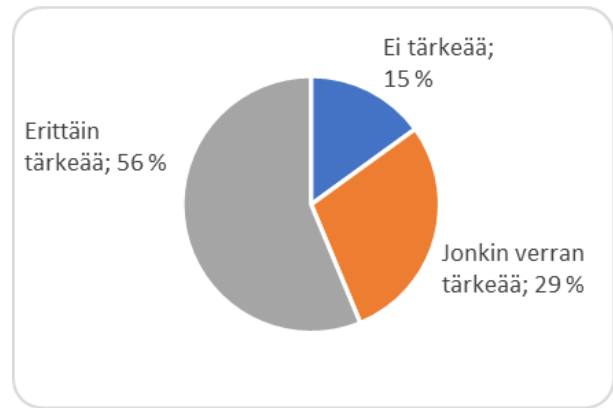
Kuvio 15

Mitä minä voin opiskella muualla Suomessa

Millä aloilla on työpaikkoja - Kyselyn vastaajat pitivät tärkeänä myös kysymystä “millä aloilla on työpaikkoja?”. Keskiarvo oli 2,31 ja 48 % piti tätä asiaa erittäin tärkeänä (n=401) (kuvio 16). Tärkeänä kyselyn vastaajat pitivät myös kysymystä “mikä ala sopii minulle?”. Keskiarvo oli 2,41 (n=400) ja vastaajista 56 % koki asian erittäin tärkeäksi (kuvio 17).



Kuvio 16
Millä aloilla on työpaikkoja

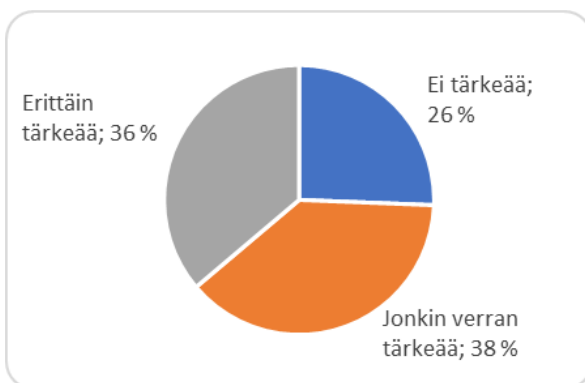


Kuvio 17
Mikä ala sopii minulle

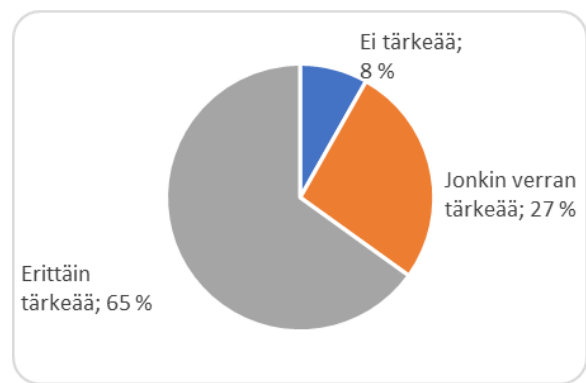
Terveysvaatimukset - Koulutusalan terveysvaatimukset (n=398) jakoi vastaajia.

Koulutusneuvonnan tarpeena se oli erittäin tärkeä asia 36 %:lle, jonkin verran tärkeä 38 %:lle ja ei tärkeä 26 %:lle (kuvio 18). Keskiarvoksi muodostui 2,11.

Opintojen rahoitus – Lähes kaikki vastaajat (n=415) kokivat tärkeänä saada koulutusneuvontaa opintojen aikaisen rahoituksen kysymyksissä. Kysymykseen “miten opiskelu ja opiskelun aikainen elämä rahoitetaan?” keskiarvo oli 2,57 ja tietoa rahoituksen järjestymisestä piti erittäin tärkeänä 65 % vastaajista (kuvio 19).



Kuvio 18
Mitkä ovat koulutusalan terveysvaatimukset

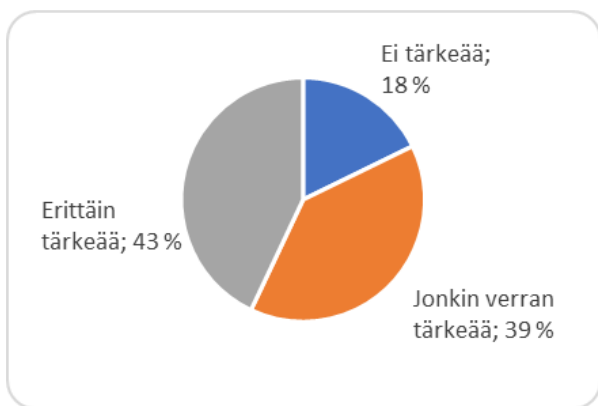


Kuvio 19
Miten opiskelu ja opiskelun aikainen elämä rahoitetaan

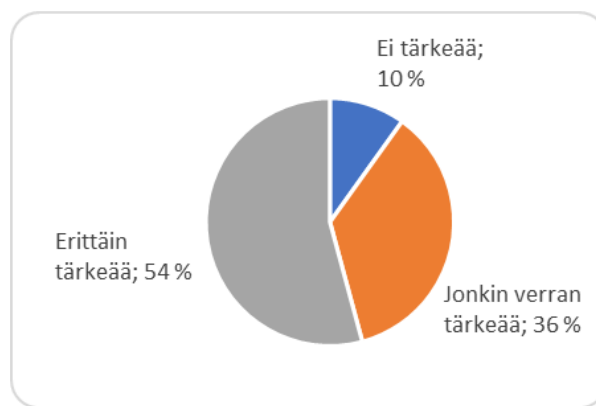
Opiskelujen muotoa koskevia koulutusneuvonnan tarpeita vastaajat pitivät melko tärkeänä.

Kysymyksen “voisinko opiskella oppisopimuksella?” keskiarvoksi tuli 2,25 (n=405) ja 43 % koki asian erittäin tärkeäksi (kuvio 20). “Voisinko opiskella monimuotoisesti / verkko- tai

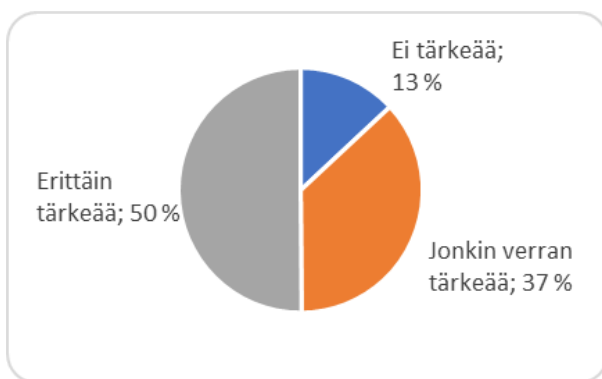
etäopintoina?” oli erittäin tärkeää 54 %:lle (n=404) keskiarvolla 2,44 (kuvio 21). “Voisinko opiskella työn ohessa?” oli erittäin tärkeää 50 %:lle (n=405) keskiarvolla 2,37 (kuvio 22).



Kuvio 20
Voisinko opiskella oppisopimuksella

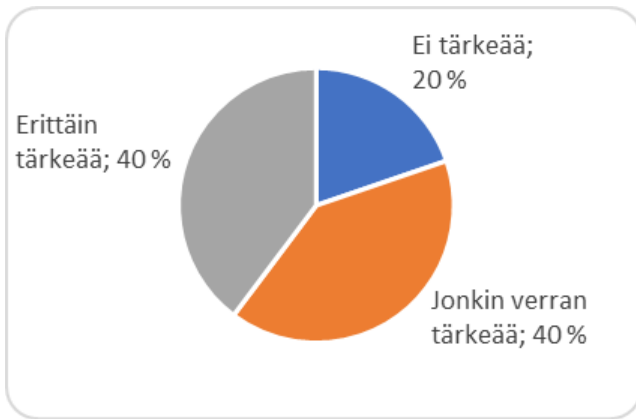


Kuvio 21
Voisinko opiskella monimuotoisesti / verkko- tai etäopintoina

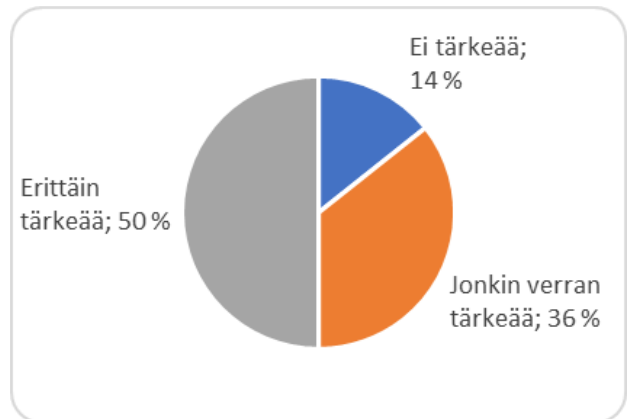


Kuvio 22
Voisinko opiskella työn ohessa

Hakeutuminen koulutukseen – Koulutusneuvonnan saaminen kysymykseen “Miten koulutukseen haetaan?” oli erittäin tärkeää 40 %:lle vastaajista (n=395) keskiarvolla 2,20 (kuvio 23). Hieman tärkeämpänä vastaajat pitivät neuvontaa kysymykseen “milloin koulutus alkaa, milloin pääsen aloittamaan koulutuksen?”. Asia oli erittäin tärkeä 50 %:lle vastaajista (n=398), keskiarvolla 2,36 (kuvio 24).

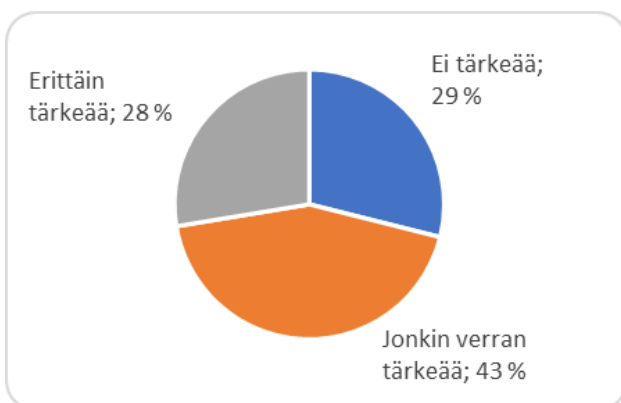


Kuvio 23
Miten koulutukseen haetaan

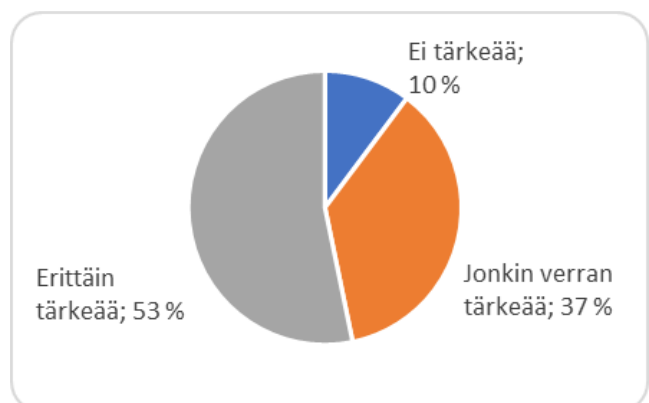


Kuvio 24
Milloin koulutus alkaa, milloin pääsen aloittamaan koulutuksen

Opiskeleminen aikuisena - Kysymyksen “millaista on opiskella aikuisena?” vastausten keskiarvoksi tuli 1,99 (n=384). Erittäin tärkeänä asiaa piti 28 % vastaajista (kuvio 25). 53 % koki erittäin tärkeänä, että saa tarvittaessa koulutusneuvontaa aiheesta ”otetaanko opinnoissa huomioon aikaisempi osaaminen” (n=400) keskiarvolla 2,43 (kuvio 26).

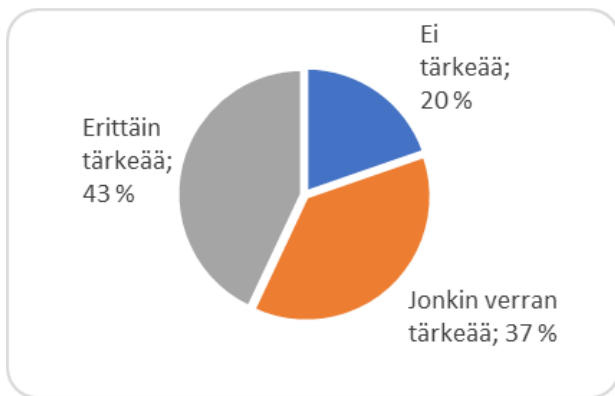


Kuvio 25
Millaista on opiskella aikuisena

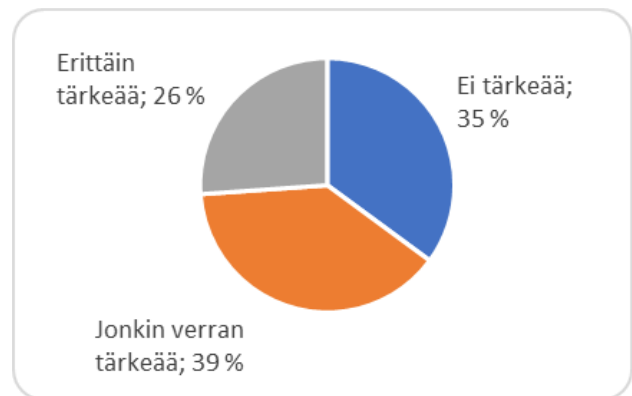


Kuvio 26
Otetaanko opinnoissa huomioon aikaisempi osaaminen

Opiskeluista selviytyminen ja kielitaidon riittäminen - “Miten minä selviän opiskelusta?” oli erittäin tärkeä koulutusneuvonnan kysymys 43 %:lle vastaajista (n=386) keskiarvolla 2,23 (kuvio 27). “Riittääkö kielitaitoni opiskeluun?” oli erittäin tärkeä 26 %:lle (n=379) kun 35 % ei kokenut sitä tärkeäksi (kuvio 28). Keskiarvo tässä kysymyksessä oli 1,91.



Kuvio 27
Miten minä selviän opiskelusta



Kuvio 28
Riittääkö kielitaitoni opiskeluun

Kohtaan “joku muu” tuli vastauksia, joissa osittain toistui samoja asioita, joita oli monivalintakysymyksissä. Esille nousseet asiat liittyivät jaksamiseen, terveyteen ja erityisesti opintojen rahoitukseen, joista erityisesti opintojen rahoittamiseen liittyvien asioiden merkitys korostui avoimissa vastauskohdissa kautta linjan:

“Miten terveydelliset haasteet ja rajoitteet huomioidaan. Mahdollinen apuvälineiden tarve.”

“Aikuisena opiskellessa on otettava huomioon monta asiaa: perhetilanne, joka vaikuttaa merkittävästi ajankäyttöön ja toisaalta taloudellinen tilanne, koska harvalla perheellisellä aikuisella on varaa ryhtyä päätoimiseksi opiskelijaksi. Eniten kiikastaa tuo raha.”

4.3 Koulutusneuvonnan löytäminen

Kysyimme eteläsavolaisilta yli 25-vuotiailta aikuisilta, mistä kaikkialta he tarvittaessa etsivät tai toivovat löytävänsä koulutusneuvontaa ja -tietoa, ja miten tärkeinä he kokivat tiedon eri lähteet. Taulukossa 2 on esitelty keskiarvoina, mistä aikuiset etsivät koulutusneuvontaa (Erittäin tärkeä=3, Jonkin verran tärkeä=2, Ei tärkeä=1). Taulukon alla tuloksia on lähestytty yksityiskohtaisemmin.

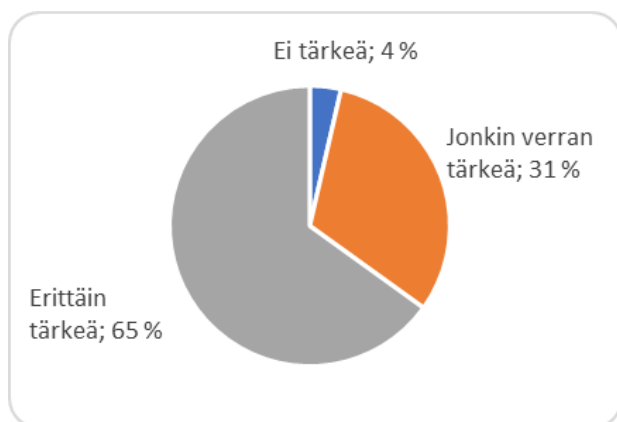
Taulukko 2 Koulutusneuvonnan löytäminen

Koulutusneuvonnan löytäminen	Keskiarvo (1=ei tärkeää, 2=jonkin verran tärkeää, 3=erittäin tärkeää)
Internetistä etsimällä itse	2,61
Internetistä jonkun muun henkilön avustamana	1,63
Painetuista koulutusesitteistä	1,76
Sähköisistä koulutusesitteistä	2,26
Suoraan oppilaitoksesta	2,18
Työnantajalta	1,85
TE-toimistosta	1,97
Kelasta	1,63
Vakuutusyhtiöstä	1,40
Oman kunnan työllisyyspalveluista	1,78
Järjestöstä tai yhdistyksestä (esimerkiksi Mikkelin tai Savonlinnan Toimintakeskus ry, PS-Liikunta Pieksämäki jne.)	1,54
Ystävältä, sukulaiselta, työkaverilta jne.	1,90
Jostain muualta, mistä?	1,16

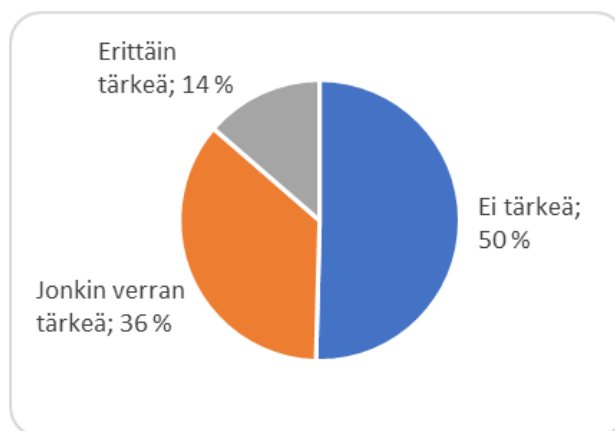
Suurin osa kyselyyn vastanneista aikuisista ilmoitti etsivänsä koulutusneuvontaa **internetistä itse**: kyselyyn vastaajista 65 % piti erittäin tärkeänä sitä, että etsii itse koulutusneuvontaa internetistä, ja jonkin verran tärkeänä 31 %. Eteläsavolaisista vastaajista 4 % ei pitänyt internettiä tärkeänä koulutusneuvonnan lähteenä. Kysymykseen koulutusneuvonnan löytämisestä itsenäisesti internetistä vastasi 418 henkilöä ja vastausten keskiarvoksi muodostui 2,61. (Kuvio 29.)

Toisen henkilön avustamana internetistä koulutusneuvontaa etsii sen sijaan harvempi. 14 % prosenttia piti erittäin tärkeänä ja 50 % prosenttia vastaajista ei lainkaan tärkeänä sitä, että

koulutusneuvontaa voi löytää internetistä toisen henkilön kanssa. Keskiarvoksi muodostui 1,63 (n=359). (Kuvio 30.)



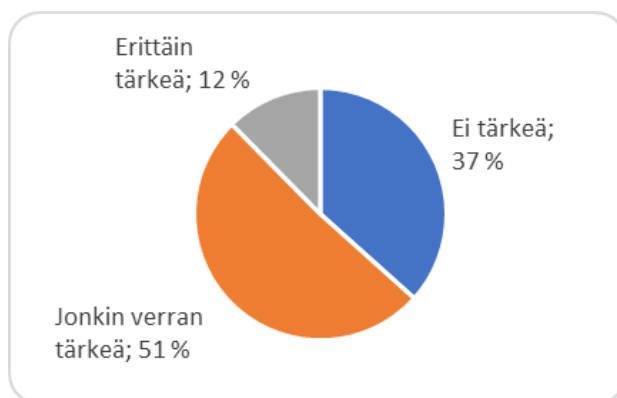
Kuvio 29
Internetistä etsimällä itse



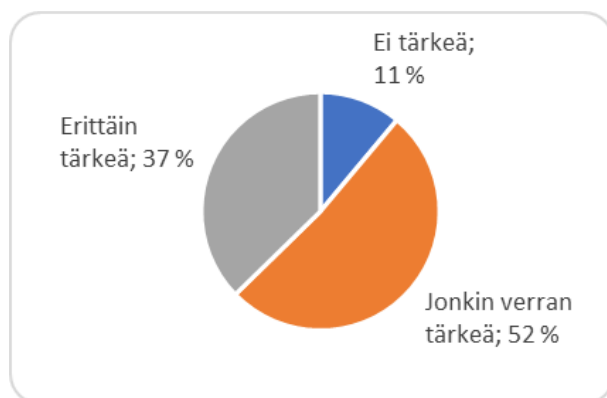
Kuvio 30
Internetistä jonkun muun henkilön avustamana

Painettuja koulutusesitteitä koulutusneuvonnan lähteinä piti vastaajista 12 % erittäin tärkeinä keskiarvolla 1,76. Jonkin verran tärkeänä painetut esitteet kokivat 51 % vastaajista. 37 % kysymykseen vastanneista (n=363) koki, etteivät painetut koulutusesitteet ole tärkeitä koulutusneuvontaa etsittäessä. (Kuvio 31.)

Sähköiset koulutusesitteet sen sijaan koettiin tärkeiksi koulutusneuvonnan lähteiksi. Vastausten keskiarvoksi muodostui 2,26 (n=378). Erittäin tärkeiksi sähköiset koulutusesitteet kokivat 37 % vastaajista ja jonkin verran tärkeiksi 52 % vastaajista. 16 % ei kokenut sähköisiä koulutusesitteitä tärkeinä. (Kuvio 32.)



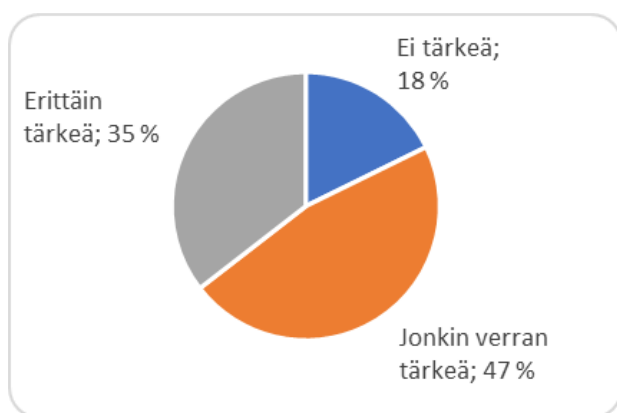
Kuvio 31
Painetuista koulutusesitteistä



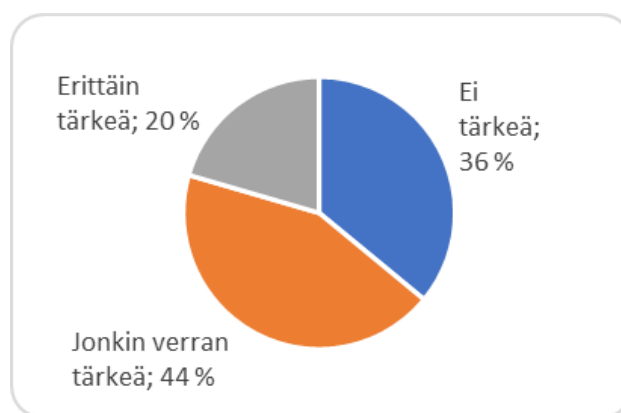
Kuvio 32
Sähköisistä koulutusesitteistä

Suoraan oppilaitoksesta koulutusneuvontaa toivoi saavansa moni vastaaja. Kysymykseen miten tärkeä tiedon lähde sinulle on se, että saat koulutusneuvontaa suoraan oppilaitoksesta, vastausten keskiarvoksi muodostui 2,18 (n=389). Koulutusneuvonnan saamista suoraan oppilaitoksesta piti erittäin tärkeänä 35 % vastaajista ja jonkin verran tärkeänä 47 %. Alle viidennes (18 %) vastaajista koki, ettei oppilaitoksen koulutusneuvonta ole heille tärkeää. (Kuvio 33.)

Työnantajalta tarvittaessa saatavan koulutusneuvonnan koki erittäin tärkeäksi viidesosa vastaajista (20 %) ja jonkin verran tärkeänä 44 %. Työnantajan roolia koulutusneuvonnan lähteenä ei kokenut tärkeänä 36 %. Keskiarvoksi muodostui 1,85 (n=356). (Kuvio 34.)



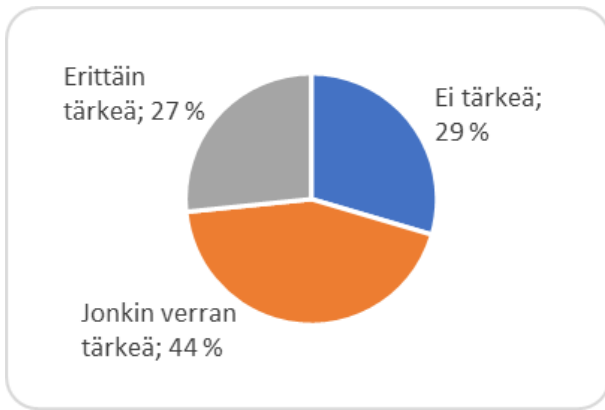
Kuvio 33
Suoraan oppilaitoksesta



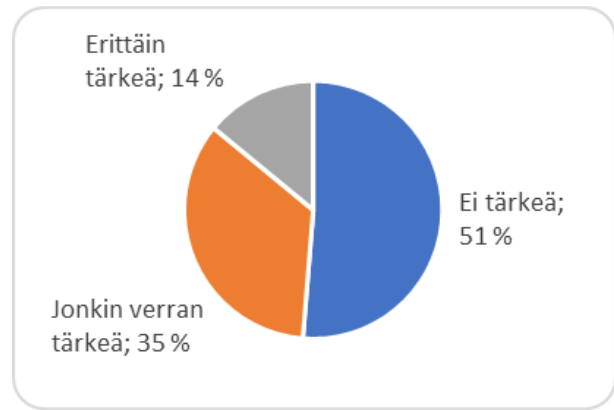
Kuvio 34
Työnantajalta

TE-toimiston antamaa koulutusneuvontaa piti erittäin tärkeänä 27 % vastaajista ja jonkin verran tärkeänä 44 %. 29 % eteläsavolaisista aikuisista vastasi, ettei TE-toimiston koulutusneuvonta ole heille tärkeää. Vastausten keskiarvoksi muodostui 1,97 (n=372).

Kelasta koulutusneuvontaa tarvitsi harvempi vastaaja: 51 % vastasi, että Kelan koulutusneuvonta ei olisi hänelle tärkeää. Erittäin tärkeäksi koki 14 % vastaajista ja jonkin verran tärkeäksi 35 %, jolloin keskiarvoksi muodostui 1,63 (n=349). (Kuvio 36.)



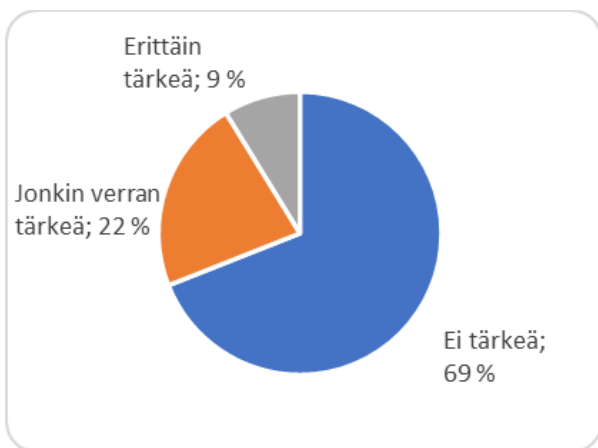
Kuvio 35
TE-toimistosta



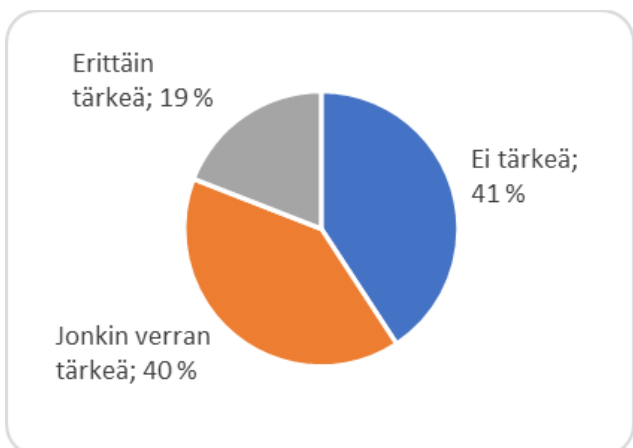
Kuvio 36
Kelasta

Vakuutusyhtiöiden merkityksen koulutusneuvonnan lähteenä piti erittäin tärkeänä 9 % kyselyyn vastanneista, jonkin verran tärkeänä 22 % ja ei tärkeänä 79 %. Keskiarvoksi muodostui 1,40 (n=342). (Kuvio 37.)

Oman kunnan työllisyyspalvelut kokivat koulutusneuvonnan lähteinä erittäin tärkeäksi 19 % kyselyyn vastanneista ja jonkin verran tärkeäksi 40 %. 41 % ei kokenut tärkeäksi oman kunnan työllisyyspalveluita koulutusneuvonnan lähteinä. Vastausten keskiarvoksi muodostui 1,78 (n=351). (Kuvio 38.)



Kuvio 37
Vakuutusyhtiöstä

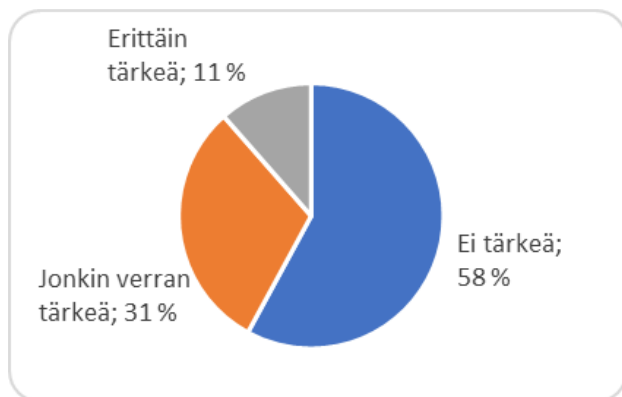


Kuvio 38
Oman kunnan työllisyyspalveluista

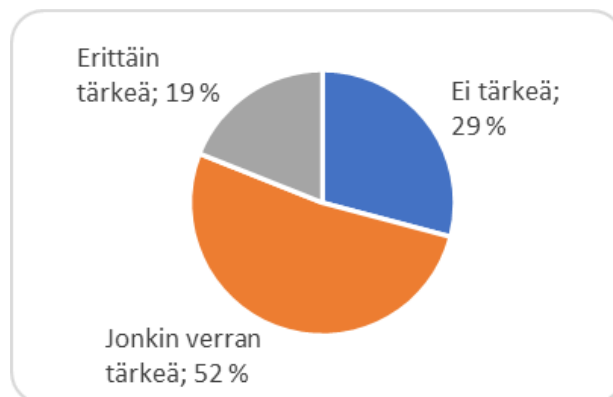
Kyselyyn vastanneista vähäinen määrä etsisi koulutusneuvontaa **järjestöistä ja/tai yhdistyksistä**. Vastaajista 58 % ilmoitti, ettei se ole tärkeää. 11 % vastasi koulutusneuvonnan yhdistysten ja

järjestöjen taholta olevan erittäin tärkeää ja 31 % jonkin verran tärkeää. Vastausten keskiarvo oli 1,54 (n=340). (Kuvio 40.)

Ystävien ja sukulaisten merkityksen koulutustiedon löytymisessä koki 54 % vastaajista jonkin verran tärkeänä ja 19 % erittäin tärkeänä. 29 %:lle sukulaiset ja ystävät eivät olleet merkittävä tiedon lähde. Vastausten keskiarvoksi muodostui 1,90 (n=364). (Kuvio 41.)



Kuvio 40
Järjestöstä tai yhdistyksestä



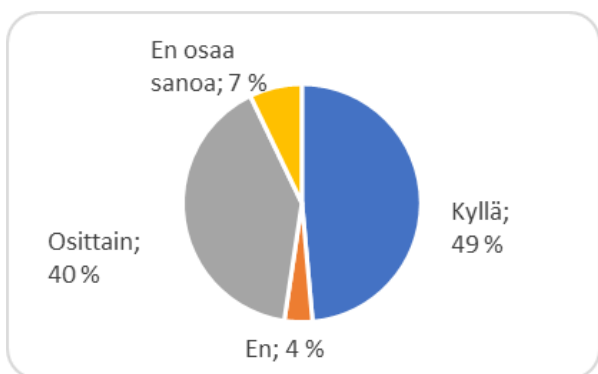
Kuvio 41
Ystävältä, sukulaiselta, työkaverilta jne.

Vastaajilla oli mahdollisuus kirjoittaa avoimiin vastauksiin, mistä muualta he koulutusneuvontaa tarvittaessa etsisivät ja mistä toivoisivat saavansa koulutusneuvontaa. Avoimeen kohtaan vastaajat kuvailivat löytäneensä apua myös mm. työpaikalta, Ely-keskuksesta, sosiaalityöntekijältä, ammatinvalinnan psykologilta, Duunitorilta, kuntien infosta netissä sekä somesta, johon on viitattu eniten.

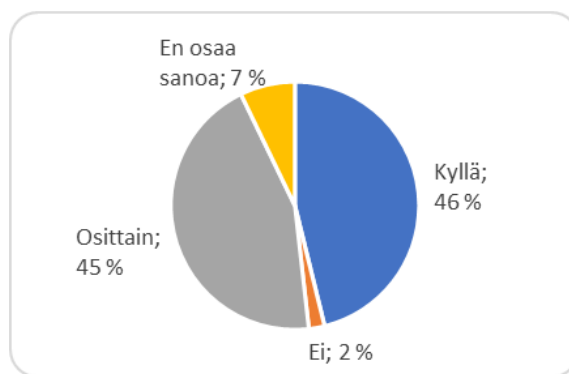
Jos vastaaja oli valinnut edellisessä kysymyssarjassa etsivänsä koulutukseen liittyvää tietoa ja neuvontaa internetistä (kuvio 29), hänelle avautui jatkokysymyksiä siitä, miten internet palvelee tiedon lähteenä. Kolmen seuraavan kysymyksen vastauksissa näkyy, miten noin puolet vastaajista pystyy hyödyntämään internetiä hyvin ja noin puolet vain osittain. Vastaajista (n=210) 49 % koki löytäneensä helposti internetistä koulutukseen liittyvää tietoa ja neuvontaa. 4 % vastaajista ei ollut löytänyt internetistä tarvitsemaansa koulutusneuvontaa ja tietoa. Osittain tietoa ja neuvontaa löysi 40 %. (Kuvio 42.)

Internetistä löytämänsä koulutusneuvonnan ja tiedon (kuvio 43) koki 46 % vastaajista helpoksi ymmärtää, 45 % koki ymmärtäneensä sitä osittain ja 2 % ei ollenkaan. 45 % vastaajista sai

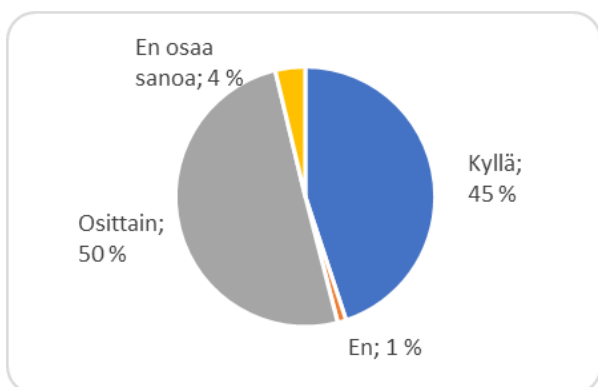
internetistä vastauksia kysymyksiinsä ja puolet (50 %) koki saaneensa internetistä vain osittain tarvitsemiaan vastauksia (kuvio 44). Ainoastaan 1 % koki, ettei ollut saanut vastauksia internetistä.



Kuvio 42
Löysitkö helposti internetistä haluamaasi tietoa ja neuvontaa



Kuvio 43
Onko internetistä löytämääsi tietoa helppo ymmärtää?

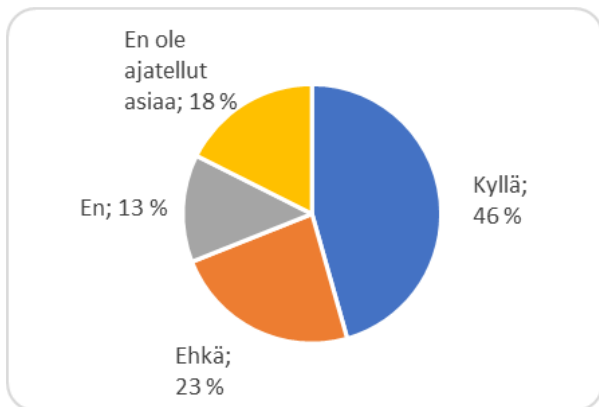


Kuvio 44
Saitko internetistä vastauksia kysymyksiisi?

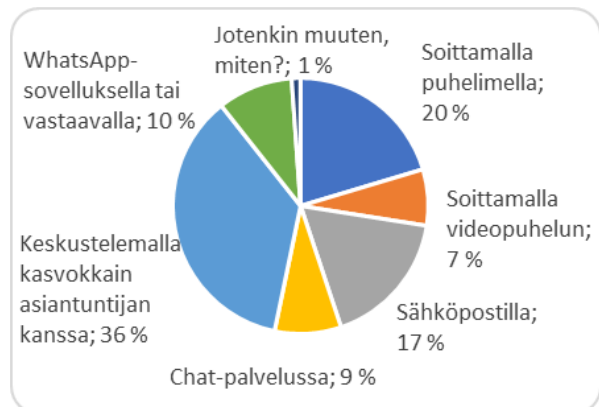
4.4 Henkilökohtainen koulutusneuvonta

Vastaajista 46 % ilmoitti, että haluaisi saada tarvittaessa henkilökohtaista koulutusneuvontaa ja 23 % vastasi ehkä. 13 % ei kokenut tarvitsevänsä koulutusneuvontaa ja 18 % ei ollut ajatellut asiaa. (Kuvio 45.) Vastaajia pyydettiin valitsemaan ne vaihtoehdot, joiden kautta he toivoivat saavansa henkilökohtaista koulutusneuvontaa. Annetuista vaihtoehdoista vastaajat saivat valita kaikki itselleen sopivat koulutusneuvonnan väylät. 36 % toivoi keskustelua kasvokkain asiantuntijan

kanssa, puhelimella 20 % tai sähköpostilla 17 %. Vaihtoehtoiksi nousi myös WhatsApp tai vastaavat sovellukset (10 %), videopuhelu (7 %) tai chat-palvelu (9 %). (Kuvio 46.)



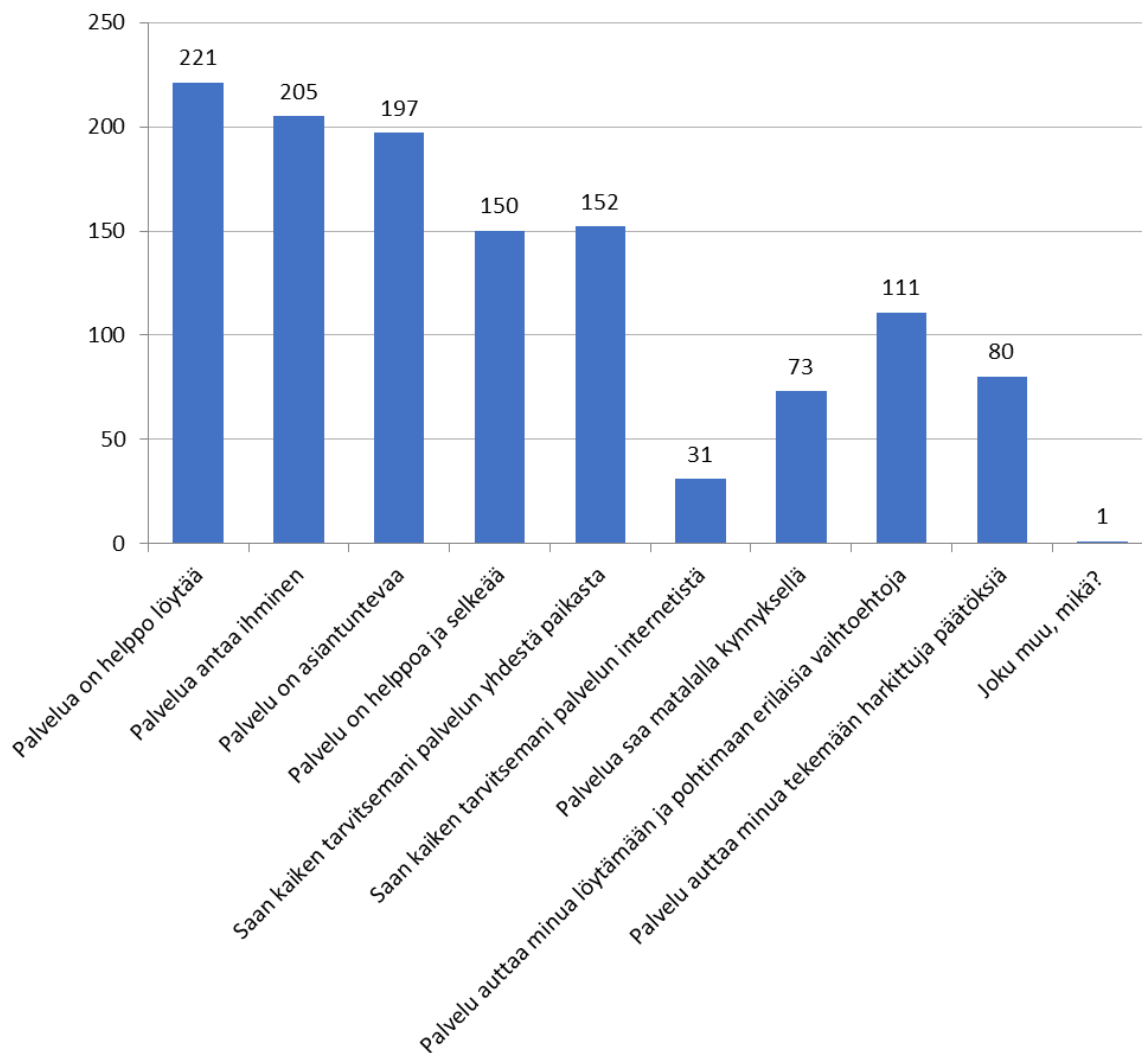
Kuvio 45
Haluaisitko saada tarvittaessa henkilökohtaista koulutusneuvontaa?



Kuvio 46
Millä tavoilla toivoisit saavasi henkilökohtaista koulutusneuvontaa?

4.5 Koulutusneuvonnan laatu

Vastaajilta kysyttiin mielipidettä kysymykseen “millaista on hyvä koulutusneuvontaan liittyvä palvelu”. Vastaajille (N = 432) annettiin yhdeksän vaihtoehtoa, joista he saivat valita itselleen kolme tärkeintä ominaisuutta palvelulle (kuvio 47). Mahdollista oli myös kertoa omin sanoin joku muu ominaisuus. Vastausmäärä oli yhteensä 1221. Vaihtoehtoista nousi selvästi esiin kolmen kärki: Palvelu on helppo löytää (221), sitä antaa ihminen (205) ja palvelu on asiantuntevaa (197). Myös palvelun selkeys ja helppous (150) ja se, että saa palvelun yhdestä paikasta (152) koettiin melko tärkeinä. Internettiin kokonaan siirretty palvelu jäi hyvän koulutusneuvontapalvelun määrittelyssä selvästi pieneksi (31).



Kuvio 47

Millaista on hyvä koulutusneuvontaan liittyvä palvelu

4.6 Avoimet vastaukset - vastaajien toiveita henkilökohtaiselle koulutusneuvonnalle

Vastaajilta (N = 432) saatuja avoimia vastauksia tarkasteltiin liittyen heidän kokemuksiinsa ja toiveisiinsa henkilökohtaisesta koulutusneuvonnasta. Avoimet vastaukset täydensivät kyselyn monivalintavastauksista saatua tilastollista tietoa. Avoimissa vastauksissa toistuvia pohdintoja on tuotu esille alla:

Opintojen rahoitus ja toimeentulo - Opintojen rahoitus ja toimeentulo toistuu selkeimmin avoimissa vastauksissa. Vastaajilla on huolena taloudellinen tilanne mahdollisten opintojen aikana, koska opintojen aloittaminen vaikuttaisi koko perheen talouteen:

“Aikuisena opiskellessa on otettava huomioon monta asiaa: perhetilanne, joka vaikuttaa merkittävästi ajankäyttöön ja toisaalta taloudellinen tilanne, koska harvalla perheellisellä aikuisella on varaa ryhtyä päätoimiseksi opiskelijaksi. Eniten kiikastaa tuo raha.”

“Voiko työttömänäkin opiskella? Voiko opiskella töissä ollessa. Jos on jatkuvasti sijaisena, välillä työtön, miten opiskelu onnistuu. Kuka rahoittaa opiskelun? Miksi työttömien opiskelua ei rahoiteta/tueta?”

“Tilanteessa, jossa olin ennen koulutukseen hakeutumista, olisin kaivannut esimerkkejä rahoituksen järjestymisestä. Tuskainen tehtävä työn ohessa kelata läpi kaikki instanssit, joista rahoitusta voi saada ja epävarmuus rahoituksen järjestymisestä lykkäsi kouluun lähtemistä monella vuodella. Mistään ei voi esim. kysyä, että jos lähden opiskelemaan niin saanko tukea vaan ensin sanoudut irti mahdollisesta työpaikasta tyhjän päälle ja sitten arvotaan saatko tukea vai et ja jos perustelu ei ole tarpeeksi hyvä ni karenssi lyö päälle.”

Opiskelukäytänteisiin ja tuentarpeisiin liittyvä tiedontarve - Vastauksissa nousi myös pohdinta siitä, miten erityisen tuen tarpeeseen kiinnitettäisiin huomiota sekä millaisia vaihtoehtoja on olemassa opintojen toteuttamiselle:

“Ja kun koulut ovat kaukana täältä maalta, olisi kiva kuulla vaihtoehtoja, ettei tarvitsisi joka päivä ajaa kaupunkiin.”

“Erikoista tukea vaativien koulutukseen kiinnitettävä huomiota: MINKÄLAISTA tukea opiskelijan on käytännössä mahdollista saada ja mihin ottaa yhteyttä ja mitä tehdä sitten, jos se ei koulussa onnistukaan.”

Työllistymiseen liittyvä uraohjaus ja koulutusneuvonta - Vastaajien toive oli saada tietoa siitä, mille aloille työllistyminen olisi mahdollista ja millaisen koulutuksen avulla:

“Lähinnä kiinnostaa se, minkälaisia mahdollisuuksia koulutuksen kautta on työllistyä ja minkälaisia urapolkuja on tarjolla.”

“Erilaisia jalkautuvia tapahtumia voisi järjestää ihan paikkakunnittain. Samoin työssä käyvä aikuisväestö kaipaa enemmän tietoa työn ohella tarjottavista koulutuksista, näin väittäisin. Motivaatiota omaan työhön voisi hyvin saada lisäkoulutuksesta. Tietoa, tietoa tarvitaan!”

Avoimissa vastauksissa koulutusneuvonnan löytämiseen liittyen näkyy **internetin ja digitaalisten palveluiden** kaksi puolta. Osa vastaajista kokee, että internet on helppo kanava koulutukseen liittyvän tiedon löytämiseen:

“Netti on kätevä ja nopea tiedonhakuväline.”

“Kun olin löytänyt mieleiseni alan, some, internet ja ko. oppilaitos olivat parhaat tietolähteet.”

Toisaalta vastauksissa tuli esille myös internetin käytön haastavuus. Koettiin, että tiedon löytäminen oli vaikeaa, työlästä ja sekavaakin:

“Tiedon haku on vaikeaa ja sekavaa. Enemmän olisin kaivannut tietoa oppilaitoksen sivuille.”

“Haasteenahan on se, että koulutusta tarjoaa toisistaan erillään olevat tahot. Jos yhdeltä sivulta saisi tiedot esim. alkavista koulutuksista, hakuajoista ja rahoitusmahdollisuuksista. Se helpottaisi varmasti montaa ihmistä.”

Koulutusneuvonnan henkilökohtaisuus toistui avoimissa vastauksissa. Vastaajat toivoivat **kasvokkain keskustelua ihmisen kanssa** tai puhelinkeskustelua koulutusneuvontaan liittyvissä asioissa:

“Ei erityisesti toiveita, ehkä kasvokkain tapahtuva keskustelu kotipaikkakunnalla.”

“Palvelun taso on vuosien myötä vaihdellut valtavasti. Henkilökohtainen palvelu pitäisi saada aina samalta henkilöltä mahdollisimman pitkään.”

Toiveena oli saada räätälöityä, yksilöllistä ja henkilökohtaista palvelua:

“Otetaan oikeasti huomioon yksilöt eikä käytetä valmista sabluunaa.”

“Nimenomaan se henkilökohtaisuus ja kokonaisvaltainen elämäntilanteen huomioiminen ja että kaiken tarvittavan tiedon saa yhdestä paikasta”

Vastauksissa toistui myös toive koulutusneuvonnan löytämisen helppoudesta ja että palvelu olisi laadultaan asiantuntevaa:

“Saatavuus omalla paikkakunnalla”

“Oli vaikeuksia löytää suoraa tietoa, missä voin opiskella tiettyä osaamisalaa ja miten siihen haetaan.”

“Helppo lähestyttävyyys”

“Neuvojalla oltava kattavat tiedot aikuisopiskelijoille tarjottavista koulutuksista sekä tukikeinoista. Ja tiedon olisi oltava varmaa tietoa eikä oletettua "kyllähän jokaista tuetaan"-tietoa. Hlön paneuduttava yksilökohtaiseen kokonaistilanteeseen ilman ennakkواسenteita ja yleisoletuksia. Arvokas kohtaaminen ja kunnioitus tärkeää!”

Henkilökohtaiseen elämäntilanteeseen liittyvät asiat - Avoimissa vastauksissa nousi esiin koulutusneuvonnan tarvetta myös hyvin henkilökohtaisissa asioissa. Nämä asiat liittyivät henkilökohtaiseen jaksamiseen, omaan terveyteen, perheen ja opiskelun yhdistämiseen sekä omaan ikään:

“Jaksanko?”

“Omien sairauksien huomiointi opiskelussa.”

“Miten sovittaa opiskeluelämä pienen lapsen kanssa”

“Kannattaako edes opiskella enää kun ikää on jo 56v ja olen ollut työttömänä jo yli vuoden??”

5 ASIAKASTYÖNTEKIJÖIDEN TARJOAMA KOULUTUSNEUVONTA

Elo-syyskuussa 2020 sidosryhmille lähetettiin verkkokysely, jolla pyrittiin varsinaisen aineistonkeruun pohjatiedoksi saamaan selville, missä määrin eri organisaatiossa tarjotaan koulutusneuvontaa osana muuta asiakastyötä ja millaista se on laadultaan. Verkkokysely lähetettiin asiakastyötä aikuisten parissa tekeville toimijoille (TE-toimisto, TYP, Ohjaamot, kuntien työllisyyskoordinaattorit yms., kolmannen sektorin toimijat) ja vastauksia saatiin 15 kappaletta. Sidosryhmäkyselyn avulla pyrittiin selvittämään, 1) millaisille kohderyhmille koulutusneuvontaa heidän organisaationsa tarjosivat. Heidä myös pyydettiin 2) arvioimaan, kuinka paljon asiakkailla oli koulutusneuvonnan tarvetta ja 3) millaisia käytänteitä heillä oli koulutusneuvonnan tarjoamisessa sekä 4) millaista neuvonta oli luonteeltaan.

Sidosryhmät ilmoittivat kohderyhmikseen toimijasta riippuen alle 30-vuotiaat nuoret tai kaikki 18-65 –vuotiaat, jotka olivat koulutuksen tai työn ulkopuolella. He arvioivat myös kyselyn pyynnön mukaisesti asiakkaitensa koulutusneuvonnan tarvetta prosentuaalisesti. Sidosryhmien arvioimien prosenttiosuuksien mukaan voidaan todeta, että keskimäärin verkkokyselyyn vastanneiden sidosryhmien asiakkaista joka toinen tarvitsi jonkin tyyppistä koulutusneuvontaa. Moni vastaaja ilmoitti, että heidän tarjoamaansa koulutusneuvontaan liittyi asiakkaan eteenpäin ohjaaminen, muiden sidosryhmien hyödyntäminen ja tiedon etsiminen yhdessä asiakkaiden kanssa. Ainoastaan TE-toimistossa oli käytössä ammatinvalinnan psykologi. Useimmat sidosryhmät ilmoittivat, että heidän asiakastyöhönsä sisältyy tieto-, neuvonta- ja ohjaustoimintaa koulutukseen ohjaamiseksi tai hakeutumiseksi. Kyselyn mukaan kaikilla organisaatioilla ei ole ennalta sovittuja toimintatapoja koulutusneuvonnan toteuttamiseen omassa asiakastyössään. Osa vastaajista toivoi koulutusta asiakastyöntekijöiden osaamisen kehittämiseksi koulutusneuvonnan kysymyksissä.

6 TEEMOJEN TARKASTELUA

Tässä kappaleessa tarkastelemme verkkokyselyn monivalintavastausten ja avointen vastausten sekä asiakastyötä tekevien ja johtajien haastatteluiden perusteella muodostettuja teemoja, jotka toistuivat verkkokyselyssä ja haastatteluissa. Yhteenveto koko selvityksen aineistosta löytyy liitteestä 4.

Teemoiksi valikoituivat ne asiat, jotka kylläntyivät vahvasti haastattelukierroksilla.

Asiakastyöntekijöiden (N = 30) haastatteluiden pohjana toimi asiakaskyselystä saatu ja sisällönanalyttisesti tarkasteltu perusaineisto. Haastateltaville esiteltiin eteläsavolaisten aikuisten kokemuksia ja tarpeita koulutusneuvonnan sisällöistä, koulutusneuvonnan löytämisestä sekä koulutusneuvonnan henkilökohtaisuudesta ja laadusta. Johtajien (N = 15) haastatteluissa käytössä oli sama perusaineisto, joka oli rikastunut asiakastyöntekijöiden haastatteluissa kirjattujen keskustelujen avulla.

Asiakastyöntekijöitä pyydettiin kertomaan näkemyksensä, miten asiakkaiden koulutusneuvonnan tarpeet ja toiveet näyttäytyvät konkreettisesti asiakastyössä. He kuvasivat samalla omaa rooliaan koulutusneuvonnan kentässä sekä työssään kokemiaan haasteita. Lisäksi heitä pyydettiin pohtimaan, miten aikuisten koulutuspalveluita tulisi kehittää. Sidosryhmien kommentteissa on hyvä muistaa, että he arvioivat materiaalia sen asiakastyön kautta, jota he toteuttavat työssään. Ulkopuolelle jäävät esimerkiksi työlliset, joita on 34 % vastaajista.

Johtavan aseman henkilöille esiteltiin asiakaskyselystä saatuja vastauksia täydennettynä asiakastyöntekijöiden näkemyksillä koulutusneuvonnasta. Heillä oli mahdollisuus tuoda esiin oma näkemyksensä asiakaskyselyn tuloksista, joita asiakastyöntekijät olivat rikastaneet. Teams-haastatteluiden keskustelut kirjattiin ylös.

Perusaineistoa tarkastellessa ja johtopäätöksiä tehdessä tulee huomioida, että verkkokyselyyn on vastannut todennäköisesti ne ihmiset, jotka pystyvät hyödyntämään verkkoympäristöjä riittävässä määrin ja ne, jotka kokevat koulutusneuvontaan liittyvät asiat jollain tavalla itselleen ajankohtaisina.

6.1 Opintojen rahoitus ja toimeentulo

Verkkokyselyyn vastanneet eteläsavolaiset aikuiset pitivät opintojen rahoitukseen ja toimeentuloon liittyviä asioita kaikkein tärkeimpänä koulutusneuvontaan ja opintoihin hakeutumiseen liittyvänä

kysymyksenä. Tämä näkyi sekä monivalintavastauksissa (keskiarvo 2,57) että useissa avoimissa vastauksissa. Opintojen rahoitukseen ja opintojen aikaisen toimeentulon turvaamiseen liittyy monen tasoista tiedon tarvetta niin työllisen kuin työttömän asemasta käsin. Vastaajissa oli myös yrittäjiä, joista eräs kirjoitti näin: *”Sellainen kouluttautuminen vaatii jo aikamoisen budjetinkin ja opiskeluhan ei ainakaan yrittäjälle ole erityisen tuettua”*.

Eteläsavolaisten aikuisten avoimista vastauksista välittyi mm. huoli siitä, miten kallista uuden ammatin hankkiminen on tai miten perheelliset eivät uskalla ryhtyä päätoimiseksi opiskelijaksi. Rahoitusmahdollisuuksista kaivattiin selkeää ja henkilökohtaistettua tietoa. Saatavilla oleva tieto ja neuvonta koettiin useissa vastauksissa epäselväksi ja vaikeaksi ymmärtää. Osa vastaajista kertoi turhautumisista ja ikävistä kokemuksista, joita oli liittynyt opintojen rahoituksen selvittämiseen tai järjestymiseen joko itsenäisen tiedonhaun ja asioinnin pohjalta tai osana jotain palveluprosessia. Muutamissa vastauksissa tuli myös esille, että *”epävarmuus rahoituksen järjestymisestä lykkäsi kouluun lähtemistä monella vuodella.”* Palkallinen opiskelu oppisopimuksella ja tieto sen mahdollisuuksista kiinnosti monia vastaajia (keskiarvo 2,25), mutta avoimissa vastauksissa todettiin mm. *”oppisopimus on todella hyvä keksintö, mutta ei alanvaihtajalla ole aikaa juosta (vielä työssä ollessa) yrityksissä kyselemässä”*.

Opintojen rahoittamiseen liittyvät kysymykset nousevat vahvasti esiin myös asiakastyöntekijöiden työssä ja niiden kerrottiin olevan keskeisiä asioita asiakkaan koulutuspäätöksen tekemisessä. Ryhmähaastatteluissa keskusteltiin mm. siitä, miten tietoa opintojen rahoittamisesta on kyllä runsaasti tarjolla, mutta asiakkaalle oikean tiedon itsenäinen löytäminen lukuisista eri lähteistä on haasteellista monin tavoin. Useille asiakkaille erilaiset vaihtoehdot opintojen rahoittamiseksi ovat lähtökohtaisesti uutta tietoa, johon ei ole omakohtaista kosketusta. Takana voi myös olla pohjalla vanhentunutta tietoa rahoitusmahdollisuuksista, joka ohjaa ajattelua. Päätös opiskelun aloittamisesta voi venyä tai jäädä tekemättä, jos ei ole selvyyttä eri rahoitusmahdollisuuksista. Monen asiakkaan kohdalla opiskelu on myös keskeytynyt, koska rahoitus ei syystä tai toisesta ollut sitä, mitä hän oli etukäteen ajatellut. Asiakastyöntekijät toivoivat yhteistyötä eri toimijoiden välille erityisesti opintojen rahoitukseen liittyvissä kysymyksissä.

Johtajien haastatteluissa tunnistettiin samoja haasteita opintojen rahoitukseen liittyvistä koulutusneuvonnan tarpeista ja myötäiltiin sekä kyselyn vastaajien, että asiakastyöntekijöiden näkemyksiä ja toiveita. Rahoitusta kuvattiin viidakoksi ja sen todettiin olevan ykköskysymys aikuisten koulutusneuvonnassa, johon tulisi löytää ratkaisu valtakunnallisesti.

6.2. Koulutusneuvonnan sisällöt

Verkkokyselyssä vastaajia pyydettiin ilmoittamaan kolmiportaisella asteikolla (1=ei tärkeää, 2=jonkin verran tärkeää, 3=erittäin tärkeää), kuinka tärkeää heille oli saada tietoa eri koulutusneuvonnan sisällöistä. Annetuista vaihtoehtoista opintojen rahoitusmahdollisuuksien jälkeen seuraavaksi tärkeimmäksi koettiin “voisinko opiskella monimuotoisesti tai verkko- ja etäopintoina” (ka. 2,44). Myös tieto siitä, “otetaanko opinnoissa huomioon aikaisempi osaaminen” koettiin yhtä tärkeänä (ka. 2,43). Tärkeänä koettiin myös tieto siitä, “mikä ala sopisi minulle” (ka. 2,41). “Voisinko opiskella työn ohessa” (ka. 2,37) ja “milloin pääsen aloittamaan koulutuksen” (ka. 2,36) koettiin lähes yhtä tärkeinä. Myös tieto oman paikkakunnan koulutusmahdollisuuksista oli tärkeä (ka. 2,29), ”...lisää koulutuksia ja infoa niistä pikku kuntiin”.

Asiakastyötä tekevät kertoivat haastatteluissa, että monenlaiset aikuisten koulutusneuvonnan tarpeet näkyvät oman työn arjessa. Käytännön asiat pohdituttavat asiakkaita ja niistä kaivataan selkeää, helposti löydettävää tietoa. Opintojen rahoittamisen lisäksi perusasiat kuten aikuisen opiskelumahdollisuudet, hakuajat, hakulomakkeen täyttäminen, opintojen rakenne, lähiopetuksen ja työssäoppimisen suhde, läsnäolopakko, aiemman osaamisen hyväksilukeminen osaksi opintoja jne. ovat oleellisia kysymyksiä opiskelupäätöstä tehtäessä. Asiakastyötä tekevien haastatteluissa todettiin, että työn ohessa opiskelu kiinnostaa ja mietityttää asiakkaita. Osaamisen kehittäminen voi tulla ajankohtaiseksi myös pakon sanelemana esimerkiksi lomautuksen tai irtisanomisen yhteydessä. Opiskelumahdollisuuksista ja oman paikkakunnan tai lähiseudun koulutustarjonnasta olisi tärkeää saada tietoa monipuolisesti. Yksittäisten tutkinnon osien suorittaminen on hyvä tapa aloittaa opiskelu aikuisena, mutta asiakastyöntekijöiden mielestä siitä ei ole tiedotettu riittävästi ja asia ei näy helposti oppilaitosten sivuilla. Aikuisten kynnys muuttaa muualle opiskelemaan on korkea. Verkko- ja etäopiskelumahdollisuuksista kysytään asiakastyöntekijöiden mukaan paljon ja niitä halutaan hyödyntää.

Johtajien haastattelussa todettiin, että selvitys kokoa ja jäsentää hyvin yhteen tuttuja aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjaustarpeita. Listausta nähtiin myös osittain yllättävän laajana ja moniulotteisena. Listausta on hyödyllinen painoarvoineen, ja sitä voidaan hyödyntää esimerkiksi oppilaitoksissa ja verkkosivujen kehittämisessä. Johtajien mielestä asiakkaiden tiedon tarpeissa tuli esille hyvin heterogeenisen asiakaskunnan erilaiset tilanteet sekä lähtökohdat koulutusneuvonnan tarpeille. Näihin tiedon tarpeisiin tulisi osata vastata yhdessä sidosryhmien kesken.

6.3. Urasuunnittelun tarve

Osa verkkokyselyyn vastanneista aikuisista osoitti vastauksillaan tarvetta urasuunnittelulle esimerkiksi ammatinvalinnan pohtimisessa. Kysymyksissä ”mikä ala sopisi minulle” ja ”millä aloilla on työpaikkoja” noin puolet vastaajista piti asiaa erittäin tärkeänä ja noin joka kolmas jonkin verran tärkeänä. Hyvän koulutusneuvonnan laadun kysymyksessä (valitse kolme sinulle tärkeintä asiaa) osalla vastaajista oli myös tarvetta saada palvelua, joka auttaa löytämään ja pohtimaan erilaisia vaihtoehtoja sekä auttaa tekemään harkittuja päätöksiä. Avoimissa vastauksissa tuli mm. seuraavia ajatuksia: *”Olisihan se ihan kiva miettiä vaihtoehtoja kouluttautumiseen jonkun kanssa, saisi vähän näkökulmaa omiin ajatuksiin”, ”Uutta ammattia hakiessa olisi hyvä päästä kokeilemaan kiinnostavia aloja ihan työkokeilun nimissä, että alan todellisuudesta saisi selkeämmän kuvan, ettei tule vikavalintoja”*. Muutama kyselyyn vastaajista halusi vielä vapaan sanan kohdalla erikseen mainita sen, että olivat saaneet hyvää palvelua TE-toimistosta ja ammatinvalinnan ohjauksesta.

Asiakastyöntekijöiden haastatteluissa tunnistettiin ohjauksellisen työotteen tarve asiakkaan pohtiessa alanvaihtoa. Keskusteluapua ja ohjausta alan valintaan tarjotaan oman osaamisen rajoissa asiakkaalle, ja useille se riittää. Haastatellut kertoivat ohjaavansa asiakkaita TE-palvelujen ammatinvalinnanohjaukseen (AVO) esimerkiksi silloin, kun asiakkaalla on useampia koulutusvaihtoehtoja, ja hän tarvitsee tukea ja vahvistusta valinnan tekemiseen. Keskusteluissa todettiin, että AVO-palvelujen antamassa uraohjauksessa pääpaino on työttömissä ja palvelu ei näy vahvasti TE-palvelujen tiedotuksessa. AVO-palveluihin on myös jonoja, jolloin asiakas ei välttämättä malta odottaa siihen saakka. AVO-palveluja kiiteltiin asiantuntemuksesta ja kerrottiin, että palvelua käyttäneet asiakkaat ovat olleet niihin tyytyväisiä. Uraohjauspalveluihin toivottiin takaisin aiemmin TE-palveluissa ollutta välimallia asiantuntijoiden ja AVO-palvelujen välille, ns. matalan kynnyksen TIEPA-palvelua.

Johtajat keskustelivat myös ammatin- ja uravalinnan ohjauksen tarpeista. Peruskoulun päättävät ja työttömät saavat hyvää ja systemaattista ohjausta koulutukseen liittyvissä kysymyksissä. Työssäkäyville ei ole tarjolla vastaavaa kokonaisvaltaista ohjausta, vaikka he ovat koulutuksen keskeinen kohderyhmä: Miten tämä ratkaistaan, pohdittiin johtajien keskusteluissa. AVO-palvelut on periaatteessa tarkoitettu kaikille uraohjausta tarvitseville. AVO-palvelujen lisäksi tarjolla on hakeutujille myös ammatillisten oppilaitosten opinto-ohjaajien palvelua, jolle on ollut viime aikoina kasvavaa kysyntää. Tästä olisi hyvä viestiä paremmin sidosryhmille. Eräässä haastattelussa nousi esiin ajatus tulevaisuuden uravalmentajista tai uraneuvojista, jolloin yhdeltä ihmiseltä saisi tarvittavaa ohjausta.

6.4. Elämäntilanteen merkitys

Koulutuksen pohtiminen ja koulutukseen hakeutuminen näyttäytyy monen verkkokyselyyn vastanneen aikuisen kohdalla moniulotteisena kysymyksenä, jota lähestytään yksilöllisesti useista eri suunnista. Aikuisten erilaiset elämäntilanteet nostavat esiin monia tiedon, neuvonnan ja ohjauksen tarpeita, jotka heijastuvat suoraan myös koulutukseen hakeutumisen päätöksiin. Kyselyn avoimissa vastauksissa elämäntilanteeseen liittyivät aikuisten pohdinnat iän merkityksestä, henkilökohtaisesta jaksamisesta, omasta terveydentilasta ja rajoitteista, sekä perhe-elämän, työn ja opiskelujen yhteensovittamisesta. Elämäntilanteeseen vaikuttavat myös esimerkiksi aikuisen oma työmarkkinatilanne, asuinkunta sekä alueen alojen työllistävyys. Avoimissa vastauksissa pohdittiin mm. ”jaksanko?”, ”onko minusta opiskelemaan näin vanhana ja kannattaako se” tai ”syrjässä asuessani kaipaisin enemmän...”.

Asiakastyöntekijöiden haastattelujen mukaan aikuisen koko elämäntilanteen huomioiminen osana koulutusneuvontaa on tärkeää ja se näkyy heidän työssään. Asiakkaiden kanssa keskustellaan mm. työn, perheen ja opiskelun yhdistämisestä, kesken jääneiden opintojen loppuun saattamisesta, päivittäisen kulkemisen haasteista opiskelupaikkakunnalle, terveydentilasta ja erityistä tukea opinnoissa tarvitsevien kysymyksistä. Erityisen tuen tarpeita on yhä useammilla aikuisilla. Haastatteluissa todettiin, että SORA-lainsäädäntö koskien mm. opintoihin soveltumattomuutta ja terveysvaatimuksia tietyillä aloilla tulee muistaa nostaa realistisesti esiin koulutusneuvonnan yhteydessä. Oppilaitoksissa joudutaan valitettavasti välillä aiheuttamaan pettymyksiä ja keskeyttämään opiskelijan opinnot, koska opiskelija ei sovellu SORA-alalle. SORA-säädöksillä tarkoitetaan niitä 1.1.2012 voimaan tulleita säädöksiä, joiden tavoitteena on parantaa koulutuksen ja sen jälkeisen työelämän turvallisuutta. SORA-lyhenne tulee sanoista ratkaisuja opiskeluun soveltumattomuuteen (<https://eperusteet.opintopolku.fi/eperusteet-service/api/dokumentit/6764440>).

Asiakastyössä näkyy, miten monet yli 50-vuotiaat asiakkaat tarvitsevat tukea pohtiessaan mahdollisuuksiaan opiskella ja työllistyä vielä sen jälkeen. Käsitykset opiskelusta saattavat olla epärealistisia ja nojautua vanhentuneeseen tietoon, jolloin neuvonta esimerkiksi koulutuksen nykyisestä työelämälähtöisyydestä tulee monille myönteisenä yllätyksenä. Asiakastyötä tekeviltä kuului kannustusta siihen, että opintojen aloittaminen kannattaa aina, jos työelämää on jäljellä vähintään saman verran kuin mitä opinnot kestävät. Toisaalta keskustelua käytiin myös siitä, onko realistista, että yritykset palkkaavat enää lähellä eläkeikää olevia. Yhdessä todettiin, että asia ei ole yksinkertainen.

Johtajien keskusteluissa nousi esiin tavoite edistää asiakkaan lähtötilanteesta riippumatta kaikkien työikäisten työllistymistä ja osaamisen kehittämistä. Ikääntyneiden ja osatyökykyisten työllisyyttä tulee lisätä ja siksi aiheeseen liittyvä koulutusneuvonta on tärkeää. Asiakslähtöiselle työotteelle on tarvetta ja sitä toteutetaan työssä. Aikuisen pohdinta ja päätöksenteko kouluttautumisesta kiteytyy lopulta yksilön henkilökohtaiseen valintaan; on tärkeää miettiä, miten siihen pystytään vaikuttamaan?

6.5. Asiakkaan tunteet ja rohkaisemisen merkitys

Koulutusneuvonnan yksi tehtävä on huomioida niitä inhimillisiä tunteita, joita aikuinen voi käydä läpi punnitessaan koulutukseen hakeutumista ja tulevia opintoja, sekä etsiessään siihen liittyvää tietoa, neuvontaa ja ohjausta. Neljä viidestä verkkokyselyyn vastaajasta koki tärkeänä tai erittäin tärkeänä saada tarvittaessa koulutusneuvontaa kysymykseen ”miten selviän opiskelusta”. Noin kaksi kolmesta vastaajasta koki tärkeänä tai erittäin tärkeänä saada tarvittaessa koulutusneuvontaa miettiessään, ”millaista on opiskella aikuisena”. Avoimissa vastauksissa tunteet korostuivat erityisesti sellaisissa asiakaspalvelutilanteissa, joissa asiakas oli kokenut, ettei ollut tullut kuulluksi tai että hänen kokonaisvaltaista tilannettaan ei ollut otettu huomioon. Kritiikki saattoi kohdistua myös yksittäisen virkailijan toimintaan. Avoimissa vastauksissa toistui vahvasti tarve rohkaisun saamiselle, toiveissa oli ”*aidosti asiaan perehtyvä tsemppaava tyyppi*”.

Asiakastyöntekijöiden haastatteluissa tuli ilmi, että aikuisilla voi olla korkea kynnys hakeutua koulutukseen, koska taustalla voi olla aiempia huonoja, jopa traumaattisia kokemuksia koulunkäynnistä lapsena tai opiskelusta nuorena. Opiskeluista selviytyminen mietityttää asiakkaita ja epävarmuus omista kyvyistä ja taidoista opiskella aikuisena pelottaa ja jännittää erityisesti matematiikan ja kielten osalta. Pitkittynyt työttömyys voi aiheuttaa alavireisiä mielteitä omasta minäpystyvyydestä tai siitä, kelpaako enää mihinkään. Muun muassa tämän vuoksi rohkaiseminen ja kannustaminen ovat tärkeitä elementtejä heidän työssään. ”*Palvelu on tunnetta – miten koen tulleeni kohdatuksi?*”, pohti eräs asiakastyöntekijä.

6.6. Tiedon monimutkaisuus ja koulutusneuvonnan kieli

Verkkokyselyn monista avoimista vastauksista kävi ilmi, että useat aikuiset kokivat koulutukseen liittyvän tiedon monimutkaisena. Vaikka tietoa löydettiin, se saatettiin kokea ristiriitaisena ja hankalana ymmärtää. Aikuisten haasteet koulutusneuvonnan löytämisessä liittyivät myös eri lähteistä tarjolla olevan ja eri toimijoiden antaman neuvonnan ja toimintaohjeitten sekavuuteen: *”Yksi neuvoa tekemään näin, toinen noin. Paljon turhaa työtä/stressiä. Ensin sanotaan ”Tee hakemus”. Sitten todetaan, että et kuulu tämän tuen piiriin. Raivostuttavaa.”* Avoimissa vastauksissa tiedonhaku koettiin monin tavoin vaikeana ja sekavana. Oikeiden henkilöiden tavoittaminen puhelimella koettiin haasteena sekä tiedon hankkiminen mutkikkaana ja hitaana: *”Oli vaikeuksia löytää suoraa tietoa”*.

Sama kokemus tuli esille myös asiakastyöntekijöiden haastatteluissa. Koska koulutukseen liittyvät asiat ovat useimmille uusien aikuisiällä, moni asiakas tarvitsee alkuun pääsemiseen vinkkiä, mistä hän lähtee etsimään tarvitsemaansa tietoa. Asiakastyöntekijähaastatteluissa osallistujat kuvailivatkin omaa rooliaan mm. koulutukseen liittyvän tiedon navigointiapuna. Hajallaan oleva ja monien eri toimijoiden tuottama tieto on hankalaa hahmottaa asiakkaille, välillä myös sidosryhmien asiakastyöntekijöille. Itsenäisesti tietoa hakevat eivät välttämättä ymmärrä, mihin kaikkeen he ovat oikeutettuja tai koskeeko netistä löydetty tieto myös minua. Myös monet eri mahdollisuudet voivat saada ymmälle. Vaikeuskerrointa lisää koulutusneuvonnan kieli, joka on haasteellista *”kapulakieltä”*, jota voi olla kenen tahansa vaikeaa ymmärtää. Asiakastyössä näkyy, että maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kohdalla vaikea koulutuskieli voi tuoda entisestään haasteita. Asiakastyöntekijät kertoivat oman työnsä perusteella, että usein aikuinen kaipaa asiantuntijan neuvoja internetistä löytämänsä tiedon käsittelemiseen ja henkilökohtaistamiseen.

Johtajat osoittivat ymmärrystä asiakkaan vaikeuksiin saada hankalalta tuntuvasta kapulakielestä selvää, mutta toisaalta todettiin, että esimerkiksi tutkintonimikkeet tulevat *”Helsingistä, ylhäältä päin”*. Oppilaitosten on käytettävä virallista koulutuksen kieltä, joka tuo haasteita asiakaslähtöiseen viestintään. Samalla tulisi kuitenkin muistaa kielen selkeys ja sanoittaminen asiakkaan kielelle.

6.7. Internet koulutusneuvonnan välineenä - etuja ja haasteita

Lähes kaikki (96 %) aikuisista eteläsavolaisista vastasivat verkkokyselyn monivalintaosiossa etsivänsä koulutusneuvontaa ensisijaisesti internetistä (ka. 2,61). Internet oli erittäin tärkeä tiedonlähde kahdelle kolmesta vastaajasta ja jonkin verran tärkeä noin joka kolmannelle. Kolmessa jatkokysymyksessä selvisi kuitenkin, että vain noin puolet vastaajista löytää helposti haluamaansa tietoa ja neuvontaa (49 %), ymmärtää löytämänsä tietoa ja neuvontaa (46 %) ja saa vastauksia kysymyksiinsä (45 %). Vajaa puolet vastaajista kertoi löytävänsä internetistä vain osittain haluamaansa tietoa ja neuvontaa (40 %), ymmärtävänsä vain osittain löytämänsä tietoa ja neuvontaa (45 %) ja saavansa vain osittain vastauksia kysymyksiinsä (50 %). Kun aikuisia pyydettiin monivalintavastauksella määrittelemään, millaista on hyvä koulutusneuvontaan liittyvä palvelu, internetistä kokonaan saatava palvelu oli yllättäen heille vähiten tärkeä vaihtoehto. Avoimet vastaukset täydensivät monivalintakysymysten tuloksia esimerkiksi näin ”*netistä löytyy melkoisen hyvin koulutukseen liittyvää tietoa ja neuvoja, jos osaa sieltä etsiä*” ja ”*tällä koulutuksella osaan käyttää nettiä, mutta kaikki asiat eivät hoidu siellä*”.

Haastateltavat asiakastyöntekijät tunnistivat internetiin liittyvät haasteet koulutusneuvonnan löytämiseen liittyvissä asioissa. He kuvailivat, että asiakkaat etsivät omaehtoisesti internetistä tietoa, mutta haluavat tämän jälkeen saada vielä lisätietoa, miten tämä asia koskee juuri minua sekä keskustella asiantuntijan kanssa. Tämä johtui heidän mielestään myös siitä, että usein internetistä löytyvä tieto on melko ”*ympäripyöreää*”. Internet tiedon lähteenä koettiin kaksijakoiseksi. Haastatteluissa tuli esimerkein esille, että internetistä löytyvän tiedon suhteen maahanmuuttajalla ei välttämättä riitä kielitaito ja kaikkea tekstiä ei ole käännetty heidän omalle kielelleen. Myös luetun ymmärtämisessä voi olla suuria vaikeuksia. Muutama asiakastyöntekijä sanoitti, että ”*netissä on paljon tavaraa ja pirstaleista tietoa ja asiat esitetty ympäripyöreästi, mutta ratkaisujen tekemiseen tarvitaan toista ihmistä*”. Osalla aikuisista kerrottiin olevan vaikeuksia teknologisen osaamisen kanssa ja tämä näkyi asiakkaiden heikkoina tietoina ja taitoina internetin ja erilaisten verkkoympäristöjen ja -palvelujen käytössä.

Internetin etuja ja haasteita pohdittiin myös johtavassa asemassa olevien haastatteluissa. Palveluja viedään enemmän verkkoon ja tämän kyselyn tulosten mukaan noin puolet aikuisista pystyy hyödyntämään netistä löytämänsä koulutusneuvontaa. Ne, joilla on valmiuksia, hakevat tietoa itsenäisesti netistä. Samalla asiakkaissa on niitä, jotka tarvitsevat verkkopalvelujen rinnalle tai tilalle tukea ja ohjausta. Monikanavaiselle viestinnälle on tarvetta ja esimerkiksi perinteiset painetut koulutusesitteet ovat edelleen kysyttyjä.

6.8. Henkilökohtaista palvelua halutaan saada ja antaa

Aikuisten monivalintavastauksista kävi ilmi, että kaksi kolmesta vastaajasta halusi saada tarvittaessa henkilökohtaista koulutusneuvontaa. Eniten toivottiin mahdollisuutta keskustella kasvokkain asiantuntijan kanssa, soittaa puhelimella tai ottaa yhteyttä sähköpostilla. Vähiten haluttiin käyttää chat-palveluita tai videopuhelua. Hyvän koulutusneuvonnan laadun kysymyksessä (valitse kolme sinulle tärkeintä asiaa) nousi esiin selkeä kolmen kärki: Palvelua on helppo löytää, sitä antaa ihminen ja palvelu on asiantuntevaa. Avoimissa vastauksissa korostui laatuun vaikuttavina tekijöinä selkeän ja varman tiedon saaminen, asioiden selvittäminen, rohkaiseminen, kokonaisvaltaisen elämäntilanteen huomioiminen, riittävä aikaresurssi sekä arvokas kohtaaminen ja kunnioitus. Myös asiantuntijan paikallistuntemus sekä palvelun paikallisuus katsottiin kuuluvaksi laadukkaaseen palveluun. Maahanmuuttajia palveltaessa toivottiin selkeää suomen kielen käyttöä.

Asiakastyöntekijät olivat hyvin yksimielisiä siitä, että henkilökohtainen palvelu on tärkeää koulutusneuvonnassa. Henkilökohtaiseen palveluun kuuluvat mm. asiakassuhteen pysyvyys, luottamuksellisuus ja yhteistyö asiakkaan kanssa. Koettiin, että kasvokkainen palvelu nopeutti asioiden selvittämistä ja prosessien etenemistä, *”henkilökohtainen palvelu on varma keino päästä nopeasti näkyviin tuloksiin”*. Mitä isommasta elämänmuutoksesta asiakkaalla on kyse, sitä tärkeämpää on kasvokkainen palvelu. Verkkopalveluiden ja puhelinneuvonnan tarjonta on ymmärrettävästi kasvanut korona-aikana, ja osassa palveluita niistä on saatu hyviä kokemuksia, *”uudenlaiset kanavat nousevat uudelleenlaiseen arvoonsa”*. Käytännössä on huomattu, että monet asiakkaat tulevat pitkänkin matkan takaa henkilökohtaiseen kohtaamiseen ja valitsevat sen mieluummin kuin tapaamisen verkkoyhteyksin. Maahanmuuttaja-asiakkaiden kohdalla korostuu tarve henkilökohtaiseen palveluun, koska asiointi puhelimessa tai verkossa voi olla kielellisesti liian vaikeaa. Verkkopalveluiden kasvaessa oltiin huolissaan siitä, että neuvontatilanteessa tärkeä sanaton viestintä jää pois verkossa ja puhelimessa. Myöskään bottien ei koettu korvaavan ihmistä. Haastatteluissa todettiin, että asiakkaalla tulisi olla puhelinnumero, mielellään paikalliseen toimijaan, johon ottaa tarvittaessa yhteyttä koulutukseen liittyvissä asioissa. Asiakkaat ovat kertoneet, että valtakunnallisen palvelunumeron kautta on ollut vaikea saada yhteyttä ja niistä saatu palvelu on koettu etäisenä. Haastattelussa eräs osallistuja kuvaili, että *”tietoa haetaan netistä, palvelua haetaan ihmiseltä”*.

Johtavassa asemassa olevat kertoivat, että kyselyn tulokset eivät tuoneet yllätyksiä heille. Kyselyssä esiin nousseet koulutusneuvonnan laadun tekijät ovat kuitenkin merkittävä tulos ja näitä aikuisten

odotuksia ei voi kiistää. Keskusteluissa ymmärrettiin hyvin aikuisten toiveita henkilökohtaisesta palvelusta ja työntekijöiden näkemyksiä sen tarpeellisuudesta. Samalla kun digitaalisia palveluja kehitetään, monissa organisaatioissa ollaan palaamassa henkilökohtaiseen palveluun. Aidon ihmisen kannustus voi olla se ratkaiseva tekijä, joka saa ihmisen eteenpäin. Aikuisten opiskelijoiden määrä kaikista opiskelijoista on nyt jo suuri ja se kasvaa edelleen, jolloin palveluita tulee järjestää aikuisille sopiviksi. Johtajat kävivät myös keskusteluja, joissa oletettiin, että tulevaisuudessa netin, sosiaalisen median ja muiden uusien kanavien merkitys tulee kasvamaan, kun nykyiset nuoremmat ikäpolvet ikääntyvät. Joku pohti, vähenisikö kasvokkain saatavan palvelun tarve, jos tietoa olisi selkeämmin löydettävissä netissä? Botit tulevat, mutta onko niistä ratkaisua koulutusneuvontaan ja missä vaiheessa? Näitä tulee kehittää rinnakkain tulevaisuutta ajatellen.

6.9. Asiakastyön haasteita

Sidosryhmien haastatteluissa tuli näkyväksi, että yhtä selkeää aikuisten koulutusneuvonnasta vastaavaa tahoa ei ole olemassa. Koulutusneuvontaa annetaan osana omaa perustyötä, ja sitä tarjotaan eri organisaatioissa asiakkaan tilanteen ja tarpeiden mukaisesti. Keskusteluissa kävi hyvin ilmi, että asiakastyötä tekevät kokevat koulutusneuvonnan kysymyksissä työssään monenlaisia paineita. Heihin kohdistuu asiakkaitten puolelta paljon vaatimuksia koulutusneuvonnan osaamisen suhteen, jonka pitäisi olla ”*kaikenkattavaa, ajantasaista, asiakkaalle riittävää ja laaja-alaista*”. Riittämättömyyden tunteet olivat tuttuja monille. Koulutuskentässä ajoittain tapahtuvat muutokset, mm. ammatillisen koulutuksen reformin tuomat muutokset eivät ole vielä kaikille tuttuja eikä niitä osata aina sanoittaa asiakkaalle konkreettisen tasolle. Monelle asiakkaalle ajatus osaamisen kehittämisestä on uusi ja vieras. Asiakastyöhön tuo lisäksi haasteita asiakkaiden monenlaiset tilanteet, taustat ja tarpeet sekä aika ja ajan rajallisuus asiakaskontakteissa. Asiakasmäärät voivat olla suuria. Haasteellisena koettiin myös tilanteet, joissa asiakastyöntekijä ei voi asiakkaan odotuksista huolimatta luvata toisen palveluntuottajan puolesta esimerkiksi opintojen rahoitusta, jolloin asiakas joutuu etenemään itse luukulta toiselle. E erityisen tuen tarpeessa olevat ja maahanmuuttajat toivat omat lisäkertoimensa asiakastyöntekijöiden arkityöhön.

Johtajat totesivat, että kyselystä nousee esiin paljon tärkeitä asioita ja arjen huomioita. Asiakastyöntekijät eivät voi eikä heidän tarvitse olla koulutuksen asiantuntijoita. Monialainen verkostotyö on yksi ratkaisu asiakastyön haasteisiin.

6.10. Verkostojen merkitys asiakastyössä

Asiakastyöntekijöiden haastatteluissa tuli vahvasti esille, että verkostojen toimivuus auttoi oman työn haasteissa – se, että on joku, jolta kysyä ajantasaista ja asiantuntevaa tietoa. Aikuisten koulutuspalveluiden kehittämisessä asiakastyöntekijät kokivat, että tiiviillä yhteistyöllä eri toimijoiden kesken voisi edistää koulutuspalveluiden saatavuutta ja laatua. Tärkeänä pidettiin, että kaikkien, jotka ohjaavat asiakkaita eteenpäin koulutukseen liittyvissä asioissa, tulisi tietää toisistaan ja ”*pelata samaan maaliin asiakkaan hyväksi.*”

Johtajien haastatteluissa todettiin yhteistyön eri toimijoiden välillä olevan lopputuloksissa jokaisen etu. Verkostoyhteistyö ei ole uusi asia, esimerkiksi TYP eli työllistämistä edistävä monialainen yhteispalvelu on ollut jo pitkään TE-palvelujen, kuntien ja Kelan välistä monialaista yhteistyötä ja nuorten Ohjaamoissa tehdään tiivistä yhteistyötä usean eri toimijan välillä. Yhteistyön merkitys korostuu koulutukseen ohjauksessa, tarvitaan toisten työn tuntemista ja käytännön tason keskustelua asiakaslähtöisen työn toteuttamiseksi. Keskustelua käytiin mm. siitä, voisiko verkoston yhteistä toimintaa viedä eteenpäin. Koordinaatiolle on tarvetta, mutta kenen tehtävä se olisi?

6.11. Aikuisten koulutusneuvontapalveluiden kehittämisajatuksia

Verkkokyselyn avoimissa vastauksissa oli luettavissa toiveita koulutusneuvonnan kehittämiselle, alkaen tiedottamisesta. Eräs vastaaja totesi: ”*En ole kuullut neuvonnasta koskaan, eli siihen olisi kehittämisen paikka*”. Aikuiset vastaajat toivoivat, että koulutusneuvontaan liittyvää palvelua voisi tehdä näkyvämmäksi. Joku mietti avoimessa vastauksessa, mitkä muut tahot neuvontaa edes antavat, jos oppilaitokset jätetään pois? Kannatusta sai joku pysyvämpi paikka, ”*...vaikka se työkkäri, joka on suurimmalle osalle kansalaisista tuttu*”. Useissa avoimissa vastauksissa toivottiin myös, että palvelua voisi saada yhden luukun periaatteella ja että byrokratiaa olisi mahdollisimman vähän. Joku toivoi asiakastyytyväisyyden ja palautteen mittaamista aika ajoin.

Asiakastyötä tekevät nostivat esille yhteistyön merkityksen ja sen tiivistämisen eri tahojen välillä, erityisesti mm. opintojen rahoitukseen liittyvissä asioissa. Esille tuli myös toive yhteisestä tietopankista, joka sisältäisi tärkeiden yhteistyötahojen suorat puhelinnumerot, jolloin toisen asiantuntijan konsultointi olisi sujuvaa. Hyvänä käytäntönä kuultiin esimerkki työelämäjaksosta toisessa organisaatiossa. Tällaiset työntekijöiden parin päivän vaihdot avaisivat silmiä ja ymmärrystä siitä, miten samojen asioiden kanssa työskennellään eri organisaatioissa. OpinOvi Etelä-Savo –

Aikuiskoulutuksen ohjauspalveluhanke (ESR 2008-2014) nousi useammassa asiakastyötä tekevien haastattelussa puheeksi ja sitä muisteltiin hyvänä kehittämishankkeena. Yhden luukun palvelulle nähtiin tarvetta, mutta moni epäili, että sitä ei ole käytännössä ehkä mahdollista toteuttaa.

Johtajat pohtivat erilaisissa elämäntilanteissa olevien aikuisten mahdollisuutta löytää tarvitsemaansa koulutusneuvontaa. Asiakkuuden myötä sitä tarjotaan osana muuta palvelua esimerkiksi työttömille, osatyökykyisille ja maahanmuuttajille. Työllisten osaamisen kehittäminen on tärkeää, mutta heille ei ole suoraan kohdistettua koulutusneuvontaa. Oletettavaa on, että internetin tarjonta ja suora yhteys oppilaitokseen ovat ne väylät, joita työlliset käyttävät tarvittaessa. Yrityksille tehdyn selvityksen yhteydessä oli tullut toive, että olisi olemassa koulutusneuvonnan yhden luukun kokonaispalvelu palvelemaan sekä yrittäjiä että työntekijöitä osaamisen kehittämisen asioissa.

Johtajien keskusteluissa todettiin, että ehkä emme pääse koskaan eroon siitä, että koulutusneuvontaa annetaan asiakkaille useassa eri paikassa. On tarvetta luoda yhteneväisiä käytänteitä ja selkeämpiä toimintatapoja koulutusneuvonnan parissa työskenteleville tahoille. Jokaisella asiakastyöntekijällä olisi tärkeää olla tarvittavat perustiedot ja -taidot koulutusneuvonnan keskeisissä kysymyksissä sekä ymmärrystä, mistä tietoa voi etsiä ja kenen verkostokumppanin puoleen voi kääntyä. Keskustelua käytiin verkostojen edelleen kehittämisen tarpeista ja mietittiin mahdollisuuksia yhden maakunnallisen tiedotuskanavan perustamista koulutusneuvonnan tueksi. Meneillään on monia uudistuksia, jotka tulevat vaikuttamaan koulutusneuvontaan. Ajatus Aikuisten Ohjaamoista nousi esiin kaikissa johtajien ryhmähaastatteluissa, ja sen toteutusmahdollisuuksia haluttiin jatkossa käydä läpi. Jatkuvan oppimisen uudistuksen yhteydessä on mm. otettu esiin monialainen verkostomainen ohjaustyö aikuisille, joka muistuttaa Ohjaamo-toimintaa. Valtakunnalliset jatkuvan oppimisen linjaukset tulevat todennäköisesti tuomaan tähän jonkinlaisen raamin. Kuntakokeilut tulevat osaltaan kehittämään aikuisten koulutusneuvontaa. OpinOvi-hanketta muisteltiin johtajienkin toimesta hyvänä hankkeena, sen tuloksia on syytä tarkastella osana mahdollista uutta aikuisten koulutukseen ohjauksen mallia. Oppilaitosten yhteinen, käynnissä oleva Koulutusportti-hanke, on yksi askel koulutusneuvonnan kehittämiseen.

7 JOHTOPÄÄTÖKSIÄ

Esitämme seuraavassa keskeisiä johtopäätöksiä, jotka perustuvat tähän selvitykseen kerättyyn aineistoon.

- Aikuisten koulutusneuvontaa tarvitsevien joukko on heterogeeninen ja tietoa koulutusneuvonnan sisällöistä tarvitaan varsin laajalla skaalalla. Tiedon tarpeisiin ja tarjoamiseen tulisi vastata sidosryhmien yhteistyöllä.
- Koulutusneuvonta näyttäytyi verkkokyselyyn vastanneille aikuisille jäsentymättömänä. Etelä-Savossa on monia toimijoita, joiden tarjoama koulutusneuvonta perustuu asiakassuhteeseen. Ulkopuolelle jäävät silloin esimerkiksi työlliset, jotka eivät tiedä, kenen puoleen voivat tarvittaessa kääntyä. Saavutettavuuden lisäämiseksi tarvitaan laajempaa koulutusneuvontapalveluista viestimistä ja markkinointia.
- Koulutusneuvontaa tulisi selkeyttää asiakaslähtöisesti myös tiedon löydettävyyden ja ymmärrettävyyden kannalta. Tietoa voisi koota yhteen paikkaan ja tuottaa sitä selkeällä arkikielellä.
- Opintojen rahoitus ja toimeentulo opintojen aikana on useille aikuisille ratkaiseva tekijä koulutuspäätöstä tehdessä. Opintojen rahoittamisen malleista ja vaihtoehtoista tarvitaan yhteen koottua ja selkeää tietoa, joka palvelee sekä itsenäistä tiedonhakijaa että koulutusneuvontaa tarjoavaa asiakastyöntekijää.
- Sekä työlliset että työttömät aikuiset toivoivat henkilökohtaista neuvontaa ja ohjausta koulutukseen hakeutumisen tukemiseksi ja rohkaisemiseksi.
- Aikuisten koulutusneuvonnassa maahanmuuttajien kohdalla haasteet ja sitä kautta henkilökohtaisen palveluohjauksen tarve korostuvat.
- Aikuiset toivoivat saavansa henkilökohtaista palvelua joko kasvokkain, puhelimella tai sähköpostilla. Palvelun toivotaan olevan asiantuntevaa ja helposti löydettävissä.
- Osalla aikuisista on tarvetta syvällisempään uraneuvontaan tai -ohjaukseen erilaisissa siirtymävaiheissa. Viestintää tarjolla olevista uraneuvonnan palveluista olisi tärkeää nostaa paremmin esiin ja kohdentaa myös työllisille aikuisille.
- Internet koulutusneuvonnan tiedon lähteenä polarisoi vastaajia. Noin puolet aikuisista löytää, ymmärtää ja saa tarvitsemaansa tietoa internetistä kohtuullisen vaivattomasti (vrt. Malin, Sulkunen & Laine, 2012). Toinen puoli pystyy hyödyntämään vain osittain digitaalisten

ympäristöjen koulutusneuvontaa. Tämä tulisi huomioida ja tarjota rinnalla edelleen myös perinteisempiä menetelmiä tiedon löytämiseen ja käsittelemiseen.

- Asiakastyön haasteet liittyivät usein olemassa olevien resurssien vähyyteen.
- Sidosryhmien väliset verkostot ovat tärkeä tuki koulutusneuvonnan toteuttamisessa. Asiakastyötä tekevät toivoivat, että verkostoissa opitaan tuntemaan paremmin toiset toimijat, avataan rooleja ja kehitetään yhteisiä toimintamalleja helpottamaan päivittäisessä työssä koettuja haasteita.
- Verkostojen yhteistyön tulisi olla koordinoitua ja sille on tärkeää sopia vastuutahot.

LOPUKSI

Tämä selvitys, jossa tarkastellaan asiakaslähtöisesti aikuisille tarjolla olevia koulutusneuvonnan palveluja ja niiden kehittämistarpeita Etelä-Savossa, on osa Euroopan Sosiaalirahaston tuella tehtävää AIKU-hankkeen kehittämistyötä ajalla 1.1.2020 – 31.8.2021. Ammatillisten oppilaitosten toteuttaman AIKU - Aikuisten ohjaustoiminnan konseptointi ja mallintaminen -hankkeen päätavoitteena on selvittää edellytyksiä maakunnalliselle verkostomaisesti toimivalle palveluohjausmallille, jolla voidaan tarjota nivelvaiheen ohjauspalveluja niille yli 25-vuotiaille aikuisille, jotka ovat hakeutumassa koulutukseen, vaihtamassa ammattia tai tarvitsevat ammatillisen osaamisen päivittämistä. Hankkeen pitkän aikavälin tavoitteina halutaan vaikuttaa maakunnan koulutustason nostamiseen tehostamalla aikuisten koulutukseen ohjausta, tukea työvoimapula-aloille työllistymistä ajatuksena tarvittavalla osaamisella töihin, tiivistää työnantajayhteistyötä, tehostaa maahanmuuttajien ohjautumista ammatillisiin opintoihin sekä tehostaa osatyökykyisten ohjausta ja neuvontaa.

Esedun, Samiedun ja Seurakuntaopiston toteuttaman AIKU-hankkeen kehittämistehtävät kietoutuvat meneillään oleviin valtakunnallisiin uudistuksiin: Elinikäisen oppimisen strategia julkaistiin 3.12.2020, Parlamentaarisen jatkuvan oppimisen uudistuksen linjaukset ja tiekartta julkaistaan 31.12.2020, ja kuntapilotit pääsevät käynnistymään 1.3.2021. Kehittämistyömme maakunnallisen verkostomaisesti toimivan palveluohjausmallin edellytysten selvittämisessä kytkeytyy näihin laajempiin linjauksiin.

Tässä selvityksessä esiin nousseet koulutusneuvonnan kehittämistarpeet tuovat näkyväksi maakuntamme aikuisten arjen tason toiveita ja odotuksia, täydennettynä koulutusneuvonnan palveluja toteuttavien sidosryhmien näkemyksillä. Selvitys ei ole kaiken kattava ja siitä on ehkä jäänyt pois tärkeitä näkökulmia, mutta sen tulosten avulla on hyvä jatkaa eteenpäin. Käytännössä AIKU-hanke tulee keväällä 2021 kutsumaan sidosryhmiä mukaan yhteiseen työpajatyöskentelyyn, jossa jatketaan siitä, mihin tässä selvityksessä päädyttiin. Toivomme, että selvityksestä on hyötyä oppilaitoksille ja sidosryhmille omien aikuisille suunnattujen koulutusneuvonnan käytänteiden sekä yhteistyön edelleen kehittämisessä. AIKU-hankkeessa hyödynnetään selvityksen tuloksia myös toteuttamalla niiden pohjalta sidosryhmien antaman koulutusneuvonnan tueksi käytännön työvälineitä.

Lämmin kiitos jokaiselle 432 eteläsavolaiselle aikuiselle, 30 asiakastyöntekijälle ja 15 johtajalle, jotka annoitte aikaanne ja ajatuksianne tämän selvityksen aineiston keräämisen eri vaiheissa!

LÄHTEET

Elinikäisen ohjauksen strategia 2020–2023, ELO-foorumi. Valtioneuvoston julkaisuja 2020:34.
<http://urn.fi/URN:ISBN:978952-383-536-8>

Elinikäisen ohjauksen toimintapolitiikka: Eurooppalaisia lähtökohtia kansalliselle kehittämistyölle (2013). Toim: Raimo Vuorinen, Koulutuksen tutkimuslaitos ja Anthony G. Watts, National Institute for Career Education and Counselling, Iso-Britannia. http://www.elgpn.eu/publications/browse-bylanguage/finnish/FI_Resource_kit_web.pdf/

Guoping, L., Yun, H., & Aizhi, W. (2017). Fourth Industrial Revolution: Technological drivers, impacts and coping methods. *Chinese Geographical Science*, 27(4), 626–637. DOI:
<https://doi.org/10.1007/s11769-017-0890-x>

Jatkuvan oppimisen sidosryhmäseminaari 19.11.2020.
<https://minedu.fi/documents/1410845/17000212/Jatkuvan+oppimisen+uudistuksen+sidosryhma%CC%88seminaari+19.11.2020.pdf/3146ecc7-1cd1-593d-8b95-cc4bb4afdd99/Jatkuvan+oppimisen+uudistuksen+sidosryhma%CC%88seminaari+19.11.2020.pdf?t=1605793524191>

Krogstrup, H. K. (2004). Asiakaslähtöinen Bikva-malli. Hyvät käytännöt, Menetelmä-käsikirja. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskus.
<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75625/bikva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
(3.4.2020)

Malin, A., Sulkunen, S. & Laine, K. PIAAC 2012 Kansainvälisen aikuistutkimuksen ensituloksia. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2013:19.

OECD (2020), *Continuous Learning in Working Life in Finland*, Getting Skills Right, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/2ffcf6e-en>.

Schwab, K. (2016). *The Fourth Industrial Revolution*. New York, NY: Crown Business.

[Strategia: Elinikäinen ohjaus tukee yksilöitä koulutus- ja urapolulla - OKM - Opetus- ja kulttuuriministeriö \(minedu.fi\)](#) Haettu 14.12.2020

Työllisyyskatsaus, Etelä-Savo. [Työllisyyskatsaus Lokakuu 2020 \(sttinfo.fi\)](#) Haettu 3.12.2020

Etelä-Savon Maakuntaliitto, tilastotietoa väestön koulutustausta (2019). [Tilastot - Etelä-Savon Maakuntaliitto \(esavo.fi\)](#) Haettu 14.12.2020

Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestön koulutusrakenne [verkkojulkaisu]. ISSN=1799-4586. Helsinki: Tilastokeskus. <http://www.stat.fi/til/vkour/index.html> Haettu 9.12.2020

Suomen virallinen tilasto (SVT): Työssäkäynti [verkkojulkaisu]. ISSN=1798-5528. Helsinki: Tilastokeskus. <http://www.stat.fi/til/tyokay/index.html> Haettu 15.12.2020

<https://eperusteet.opintopolku.fi/eperusteet-service/api/dokumentit/6764440> Haettu 17.12.2020

LIITTEET

- LIITE 1** **Taulukko 1** Tilastokeskus: 15-vuotta täyttänyt väestö koulutusasteen ja iän mukaan 2019, Etelä-Savo
- LIITE 2** **Taulukko 2** Työnhakijat Etelä-Savossa ja seutukunnissa työllisyyden mukaan 31.10.2020 (TEM työnvälitystilasto 3.12.2020)
- Taulukko 3** Työnhakijat ja työttömät työnhakijat Etelä-Savossa koulutusasteen mukaan 31.10.2020 (TEM työnvälitystilasto 3.12.2020)
- Taulukko 4** Etelä-Savon työnhakijat ja työttömät työnhakijat, joilla sairaus- tai vammakoodi koulutusasteittain 31.10.2020. (TEM työnvälitystilasto 3.12.2020)
- Taulukko 5** Ulkomaalaiset työnhakijat ja työttömät työnhakijat Etelä-Savossa koulutusasteen mukaan 31.10.2020 (TEM työnvälitystilasto 3.12.2020)
- LIITE 3** Verkkokyselyn kysymyslomake
- LIITE 4** Yhteenvedo selvityksen aineistosta Bikva-mallin mukaisesti

LIITE 1

Taulukko 1

15-vuotta täyttänyt väestö v. 2019 koulutusasteen ja iän mukaan, Etelä-Savo (www.stat.fi)												
	Yli 15-v väestö yhteensä	15 - 19	20 - 24	25 - 29	30 - 34	35 - 39	40 - 44	45 - 49	50 - 54	55 - 59	60 - 64	Yhteen- sä 25-64-v
Yhteensä	124 448	7 111	6 170	6 285	6 569	6 992	7 096	7 339	9 399	11 167	12 197	67 044
3-8 Perusasteen jälkeinen tutkinto	88 581	1 028	5 140	5 504	5 753	6 158	6 290	6 382	8 156	9 726	9 998	57 967
3 Toinen aste	55 132	1027	4774	3 964	3 541	3 564	3 366	3 344	4 476	5 728	6 046	34 029
4 Erikoisammatti- koulutusaste	1 311		3	32	76	148	174	174	205	217	166	1 192
5 Alin korkea-aste	12 457			1	4	14	382	1 049	1 668	2 036	2 215	7 356
6 Alempi korkeakouluaste	11 931	1	354	1 227	1 565	1 698	1 483	952	906	828	763	9 422
7 Ylempi korkeakouluaste	7 259		9	276	552	712	842	812	840	854	736	5 624
8 Tutkijakoulutusaste	491			4	15	22	43	51	61	63	72	334
9 Ei perusasteen jälkeistä tutkintoa	35 867	6 083	1 030	781	816	834	806	957	1 243	1 441	2 199	9 077
%-osuus ikäryhmän väestöstä	28,8	85,5	16,7	12,4	12,4	11,9	11,4	13,0	13,2	12,9	18,0	13,5

LIITE 2

Taulukko 2

Työnhakijat Etelä-Savossa ja seutukunnissa työllisyyden mukaan 31.10.2020.
(TEM työnvälitystilasto 3.12.2020)

Etelä-Savo 30.10.2020	Mikkeli	Savonlinna	Pieksämäki	Etelä-Savo yhteensä
Työnhakijat yhteensä	6 876	4 883	2 511	14 270
Työllistetty	273	242	79	594
Työssä yleisillä työmarkkinoilla	1 646	1 361	716	3 723
Työtön	2 984	2 044	971	5 999
Lomautettu	379	283	121	783
Lyhennetyllä työviikolla	167	68	39	274
Työvoiman ulkopuolella	292	213	144	649
Työllistymistä edistävissä palveluissa	411	274	238	923
Koulutuksessa	724	398	203	1325

Taulukko 3

Työnhakijat ja työttömät työnhakijat Etelä-Savossa koulutusasteen mukaan 31.10.2020.
(TEM työnvälitystilasto 3.12.2020)

Etelä-Savo 30.10.2020	Perus- aste	Yli- oppilas- tutkinto	Amma- tillinen toinen aste	Alin korkea- aste	Korkea- kouluaste	Tutkija- koulutus- aste	Tunte- maton	Yhteensä
Työnhakijat yhteensä	3 112	736	7 246	996	1 498	20	662	14 270
Työttömät työnhakijat	1 460	310	2 949	420	579	11	270	5 999

Taulukko 4.

Etelä-Savon työnhakijat ja työttömät työnhakijat, joilla sairaus- tai vammakoodi koulutusasteittain 31.10.2020. (TEM työväilytilasto 3.12.2020)

Etelä-Savo 30.10.2020	Perus- aste	Ammatillinen toinen aste	Alin korkea- aste	Korkea- koulu- aste	Tutkija- koulutus- aste	Tuntematon	Yhteensä
Työnhakijat, joilla sairaus- tai vammakoodi	719	1 341	169	144	0	58	2 432
Työttömät työnhakijat, joilla sairaus- tai vammakoodi	365	584	77	59	0	27	1 112

Taulukko 5.

Ulkomaalaiset työnhakijat ja työttömät työnhakijat Etelä-Savossa koulutusasteen mukaan 31.10.2020.

(TEM työväilytilasto 3.12.2020)

Etelä-Savo 30.10.2020	Alin perus- aste	Ylempi perus- aste	Toinen aste	Alin korkea- aste	Alempi korkea- kouluaste	Ylempi korkea- kouluaste	Tunte- maton	Tietoa ei saata- villa	Yhteensä
Ulkomaaiset työnhakijat	88	214	339	40	105	51	218	7	1 062
Ulkomaaiset työttömät työnhakijat	13	45	111	6	17	11	60	22	275

LIITE 3 Verkkokyselyn kyselylomake

AIKU asiakaskysely

TERVETULOA VASTAAMAAN KYSELYYN AIKUISTEN KOULUTUSNEUVONNASTA

Sinun mielipiteesi on meille tärkeä! Tämän kyselyn avulla keräämme tietoa siitä, millaista koulutusneuvontaa Etelä-Savon alueella asuvat aikuiset toivovat saavansa ja mistä sitä pitäisi löytää.

Kysymyksiä on 19 ja vastaamiseen menee noin 10 minuuttia. Kyselyyn vastataan nimettömänä.

Taustakysymykset 1-6 ovat välttämättömiä. Vastaathan niihin jokaiseen, sillä muuten kyselyn lähettäminen ei onnistu.

Laita viesti osoitteeseen aikuhanke@gmail.com, jos haluat mieluummin vastata kyselyyn puhelinhaastatteluna tai haluat saada henkilökohtaista koulutusneuvontaa.

Kysely on osa AIKU - Aikuisten ohjaustoiminnan konseptointi ja mallintaminen Etelä-Savossa -hankkeen työtä.

Hanketta toteuttavat Etelä-Savon ammattiopisto, Ammattiopisto SAMledu ja Seurakuntaopisto. Hanketta rahoittavat Etelä-Savon ELY-keskus ja Euroopan Sosiaalirahasto.

Saatua aineistoa käsittelee vain AIKU-hankkeen työntekijät. Aineistosta vastaa hankkeen projektipäällikkö Minna Hallikainen Esedusta.

Kiitos vastauksistasi!

Minna Hallikainen, projektipäällikkö

1. Olen

- ☐ mies
- ☐ nainen
- ☐ muunsukupuolinen

2. Äidinkieleni on

- ☐ joku muu kieli, mikä?
- ☐ suomi
- ☐ ruotsi

2b. Voit kirjoittaa tähän, mikä sinun äidinkielesi on

3. Ikä

- | | |
|----------------------------------|--------------------------------|
| ☐ alle 25 | ☐ 45-49 |
| ☐ 25-29 | ☐ 50-54 |
| ☐ 30-34 | ☐ 55-59 |
| ☐ 35-39 | ☐ 60-64 |
| ☐ 40-44 | ☐ 65- |

4. Kotikunta

Valitse sinun nykyinen kotikuntasi. Jos et löydä oikeaa vaihtoehtoa, valitse lopusta "Joku muu".

- | | |
|--|-------------------------------------|
| ☐ Joku muu, mikä? | ☐ Pertunmaa |
| ☐ Enonkoski | ☐ Pieksämäki |
| ☐ Hirvensalmi | ☐ Puumala |
| ☐ Juva | ☐ Rantasalmi |
| ☐ Kangasniemi | ☐ Savonlinna |
| ☐ Mikkeli | ☐ Sulkava |
| ☐ Mäntyharju | |

4b. Voit kirjoittaa tähän kotikuntasi

5. Koulutustaustani

- | | |
|--|---|
| ☐ Peruskoulu tai vastaava | ☐ Ammattikorkeakoulu, ylempi tutkinto |
| ☐ Lukio, ylioppilas | ☐ Yliopisto, kandidaatin tutkinto |
| ☐ Ammatillinen oppilaitos, perustutkinto | ☐ Yliopisto, maisterin tutkinto |
| ☐ Ammatillinen oppilaitos, ammattitutkinto | ☐ Yliopisto, lisensiaatin tai tohtorin tutkinto |
| ☐ Ammatillinen oppilaitos, erikoisammattitutkinto | ☐ Viimeisin tutkinto on suoritettu muualla kuin Suomessa |
| ☐ Opisto, opistoasteen tutkinto | |
| ☐ Ammattikorkeakoulututkinto | |

6. Oma tilanteeni tällä hetkellä

Voit valita pudotusvalikosta useamman sinun tilannettasi kuvaavan vaihtoehdon.

- | | |
|--|--|
| ☐ Olen opiskelija | ☐ Olen osatyökykyinen |
| ☐ Joku muu tilanne, mikä? | ☐ Olen vanhempainvapaalla |
| ☐ Olen työssä | ☐ Olen työkyvyttömyyseläkkeellä |
| ☐ Olen työtön | ☐ Olen yrittäjä |
| ☐ Olen parhaillaan lomautettu | ☐ Olen eläkkeellä |
| ☐ Olen sairauslomalla | |

6b. Joku muu, mikä?

6c. Kerro tarkemmin opiskeluistasi

- | | |
|--|---|
| ☐ Olen oppisopimusopiskelija | ☐ Opiskelen omaehtoisesti |
| ☐ Olen työvoimakoulutuksessa | ☐ Opiskelen työnantajan maksamassa koulutuksessa |
| ☐ Olen rekrytointikoulutuksessa | ☐ Opiskelen työnohella |
| ☐ Opiskelen työttömyysetuudella | |

7. Kuinka kauan aikaa on kulunut siitä, kun sait valmiiksi viimeisimmän tutkintosi?

Tutkinolla tarkoitetaan:

- Ammatillisessa koulutuksessa perustutkintoa (pt), ammattitutkintoa (at), erikoisammattitutkintoa (eat)
- Ammattikorkeakoulussa alempaa (amk) ja ylempää (YAMK) – tutkintoa
- Yliopistossa kandidaatti, maisteri, lisensiaatti ja tohtoritutkintoa.

- | | |
|--|--|
| ☐ En ole opiskellut tutkintoa | ☐ 6-10 vuotta |
| ☐ Alle 1 vuosi | ☐ Yli 10 vuotta |
| ☐ 1-5 vuotta | ☐ Yli 20 vuotta |

8. Kuinka kauan aikaa on kulunut siitä, kun opiskelit jossain muussa koulutuksessa?

Muuta koulutusta voivat olla esimerkiksi lupa- ja korttikoulutus, ammattipätevyydet, yksi tutkinnonosa, lyhytkoulutus, ammattikorkeakoulun yksittäiset opintojaksot ja väyläopinnot, yliopiston erilliskoulutukset jne.

- | | |
|---|---|
| ☐ En ole opiskellut muussa koulutuksessa | ☐ Yli 10 vuotta |
| ☐ Alle 1 vuosi | ☐ Yli 20 vuotta |
| ☐ 1-5 vuotta | ☐ Opiskelen parhaillaan jossain muussa koulutuksessa |
| ☐ 6-10 vuotta | |

9. Oletko joskus opiskellut aikuisena?

Opiskelu aikuisena tarkoittaa sitä, että olet ollut työelämässä jo jonkin aikaa, ja sitten palannut opiskelemaan mitä tahansa opintoja. Opinnot voivat olla esimerkiksi tutkinto tai tutkinnonosa, lupa- ja korttikoulutus, ammattipätevyys, lyhytkoulutus, väyläopinnot jne.

- ☐ Kyllä olen
☐ En ole
☐ Opiskelen tällä hetkellä

10. Oletko joskus joutunut keskeyttämään opintoja?

- | | |
|--|--|
| ☐ En ole | ☐ Kyllä olen, useammat kuin yhdet opinnot |
| ☐ Kyllä olen, yhdet opinnot | |

11. Oletko joskus suunnitellut

Voit valita pudotusvalikosta useamman vaihtoehdon.

- ☐ Jatko-opintoja nykyiseen ammattiin
- ☐ Uuden ammatin opiskelua
- ☐ Lisäkoulutusta nykyiseen ammattiin (esim. yksi tutkinnonosa tai lyhytkoulutusta)

- ☐ Ammatillisen osaamisen päivittämistä (esim. kortti- ja pätevyyskoulutukset jne)
- ☐ En ole
- ☐ Opiskelen tällä hetkellä

12. Pidätkö mahdollisena, että voisit aloittaa opiskelun seuraavan vuoden aikana?

- ☐ Kyllä
- ☐ En
- ☐ Ehkä
- ☐ Opiskelen tällä hetkellä

KOULUTUSNEUVONNAN SISÄLLÖT

13. Mistä OPISKELUJEN SUUNNITTELUUN liittyvistä asioista haluaisit tarvittaessa saada koulutusneuvontaa? Miten tärkeitä asioita nämä olisivat sinulle? Voit vastata vain niihin kohtiin, joista sinä haluaisit saada koulutusneuvontaa.

Mitä minä voin opiskella omalla paikkakunnalla?

- ☐ Ei tärkeää
- ☐ Jonkin verran tärkeää
- ☐ Erittäin tärkeää

Mitä minä voin opiskella lähiseuduilla?

- ☐ Ei tärkeää
- ☐ Jonkin verran tärkeää
- ☐ Erittäin tärkeää

Mitä minä voin opiskella muualla Suomessa?

- ☐ Ei tärkeää
- ☐ Jonkin verran tärkeää
- ☐ Erittäin tärkeää

Millä aloilla on työpaikkoja?

- ☐ Ei tärkeää
- ☐ Jonkin verran tärkeää
- ☐ Erittäin tärkeää

Mikä ala sopisi minulle?

- ☐ Ei tärkeää
- ☐ Jonkin verran tärkeää
- ☐ Erittäin tärkeää

Mitkä ovat koulutusalan terveysvaatimukset?

- ☐ Ei tärkeää
- ☐ Jonkin verran tärkeää
- ☐ Erittäin tärkeää

Miten opiskelu ja opiskelun aikainen elämä rahoitetaan

- ☐ Ei tärkeää
- ☐ Jonkin verran tärkeää
- ☐ Erittäin tärkeää

Voisinko opiskella oppisopimuksella?

- ☐ Ei tärkeää
- ☐ Jonkin verran tärkeää
- ☐ Erittäin tärkeää

Voisinko opiskella monimuotoisesti / verkko- tai etäopintoina?

- ☐ Ei tärkeää
- ☐ Jonkin verran tärkeää
- ☐ Erittäin tärkeää

Voisinko opiskella työn ohessa?

- ☐ Ei tärkeää
- ☐ Jonkin verran tärkeää
- ☐ Erittäin tärkeää

14. Mistä HAKEUTUMISEEN JA OPINTOJEN ALOITTAMISEEN liittyvistä asioista haluaisit tarvittaessa saada koulutusneuvontaa? Miten tärkeitä asioita nämä olisivat sinulle?

Voit vastata vain niihin kohtiin, joista sinä haluaisit saada koulutusneuvontaa.

Miten koulutukseen haetaan?

- ☐ Ei tärkeää
☐ Jonkin verran tärkeää
☐ Erittäin tärkeää

Milloin koulutus alkaa, milloin pääsen aloittamaan koulutuksen?

- ☐ Ei tärkeää
☐ Jonkin verran tärkeää
☐ Erittäin tärkeää

Millaista on opiskella aikuisena?

- ☐ Ei tärkeää
☐ Jonkin verran tärkeää
☐ Erittäin tärkeää

Otetaanko opinnoissa huomioon aikaisempi osaaminen?**14b. Joku muu asia, mikä?**

- ☐ Ei tärkeää
☐ Jonkin verran tärkeää
☐ Erittäin tärkeää

Miten minä selviän opiskelusta?

- ☐ Ei tärkeää
☐ Jonkin verran tärkeää
☐ Erittäin tärkeää

Riittääkö kielitaitoni opiskeluun?

- ☐ Ei tärkeää
☐ Jonkin verran tärkeää
☐ Erittäin tärkeää

Joku muu asia, mikä?

- ☐ Ei tärkeää
☐ Jonkin verran tärkeää
☐ Erittäin tärkeää

KOULUTUSNEUVONNAN LÖYTÄMINEN**15. Mistä kaikkialta sinä tarvittaessa etsit koulutusneuvontaa? Miten tärkeitä ne ovat sinulle?**

Koulutukseen hakeutumisessa voit saada tarvitsemaasi tietoa ja neuvontaa monista eri paikoista. Mistä kaikkialta sinä etsit tietoa? Miten tärkeitä tiedon lähteitä ne ovat juuri sinulle? Voit vastata vain niihin kohtiin, joista sinä haluaisit etsiä tietoa.

Internetistä etsimällä itse

- ☐ Ei tärkeä
☐ Jonkin verran tärkeä
☐ Erittäin tärkeä

TE-toimistosta

- ☐ Ei tärkeä
☐ Jonkin verran tärkeä
☐ Erittäin tärkeä

Internetistä jonkun muun henkilön avustamana

- ☐ Ei tärkeä
☐ Jonkin verran tärkeä
☐ Erittäin tärkeä

Kelasta

- ☐ Ei tärkeä
☐ Jonkin verran tärkeä
☐ Erittäin tärkeä

Painetuista koulutusesitteistä

- ☐ Ei tärkeä
☐ Jonkin verran tärkeä
☐ Erittäin tärkeä

Vakuutusyhtiöstä

- ☐ Ei tärkeä
☐ Jonkin verran tärkeä
☐ Erittäin tärkeä

Sähköisistä koulutusesitteistä

- ☐ Ei tärkeä
☐ Jonkin verran tärkeä
☐ Erittäin tärkeä

Oman kunnan työllisyyspalveluista

- ☐ Ei tärkeä
☐ Jonkin verran tärkeä
☐ Erittäin tärkeä

Suoraan oppilaitoksesta

- ☐ Ei tärkeä
☐ Jonkin verran tärkeä
☐ Erittäin tärkeä

Järjestöstä tai yhdistyksestä (esimerkiksi Mikkelin tai Savonlinnan Toimintakeskus ry, PS-Liikunta Pieksämäki jne.)

- ☐ Ei tärkeä
☐ Jonkin verran tärkeä
☐ Erittäin tärkeä

Työnantajalta

- ☐ Ei tärkeä
☐ Jonkin verran tärkeä
☐ Erittäin tärkeä

Ystävältä, sukulaiselta, työkaverilta jne.

- ☐ Ei tärkeä
- ☐ Jonkin verran tärkeä
- ☐ Erittäin tärkeä

Jostain muualta, mistä?

- ☐ Ei tärkeä
- ☐ Jonkin verran tärkeä
- ☐ Erittäin tärkeä

15 b. Jostain muualta, mistä?

15 c. Voit halutessasi kertoa tarkemmin, millaisia kokemuksia sinulla on koulutukseen liittyvän tiedon ja neuvonnan hakemisesta.

16. Jos olet hakenut internetistä koulutukseen liittyvää tietoa ja neuvontaa,

...löysitkö helposti haluamaasi tietoa ja neuvontaa?

- ☐ Kyllä
- ☐ En
- ☐ Osittain
- ☐ En osaa sanoa

- ☐ Ei
- ☐ Osittain
- ☐ En osaa sanoa

...onko löytämäsi tietoa ja neuvontaa helppo ymmärtää?

- ☐ Kyllä

...saitko vastauksia kysymyksiisi?

- ☐ Kyllä
- ☐ En
- ☐ Osittain
- ☐ En osaa sanoa

HENKILÖKOHTAINEN KOULUTUSNEUVONTA

17. Haluaisitko saada tarvittaessa henkilökohtaista koulutusneuvontaa?

Henkilökohtainen koulutusneuvonta tarkoittaa sitä, että voit keskustella jonkun kanssa omasta tilanteestasi ja saada juuri sinulle kohdistettua neuvontaa ja ohjausta.

- ☐ Kyllä
- ☐ Ehkä
- ☐ En
- ☐ En ole ajatellut asiaa

17 b. Millä tavoilla toivoisit saavasi henkilökohtaista koulutusneuvontaa?

- ☐ Jotenkin muuten, miten?
- ☐ Soittamalla puhelimella
- ☐ Soittamalla videopuhelun
- ☐ Sähköpostilla
- ☐ Chat-palvelussa
- ☐ Keskustelemalla kasvokkain asiantuntijan kanssa
- ☐ WhatsApp-sovelluksella tai vastaavalla

17 c. Millaisia toiveita sinulla on henkilökohtaiselle koulutusneuvonnalle?

KOULUTUSNEUVONNAN LAATU

18. Millaista on sinun mielestäsi hyvä koulutusneuvontaan liittyvä palvelu? Valitse vielä lopuksi kolme (3) sinulle tärkeintä asiaa. Palvelulla tarkoitetaan tässä kaikkea sitä tietoa, neuvontaa ja/tai ohjausta, jota sinä tarvitset miettiessäsi koulutukseen hakeutumiseen liittyviä asioita ja kysymyksiä.

- ☐ Joku muu, mikä?
- ☐ Palvelua on helppo löytää
- ☐ Palvelua antaa ihminen
- ☐ Palvelu on asiantuntevaa
- ☐ Palvelu on helppoa ja selkeää
- ☐ Saan kaiken tarvitsemani palvelun yhdestä paikasta
- ☐ Saan kaiken tarvitsemani palvelun internetistä
- ☐ Palvelua saa matalalla kynnyksellä
- ☐ Palvelu auttaa minua löytämään ja pohtimaan erilaisia vaihtoehtoja
- ☐ Palvelu auttaa minua tekemään harkittuja päätöksiä

18b. Joku muu, mikä?

19. Vapaa sana! Haluatko vielä lopuksi kertoa jotain kokemuksia, ajatuksia tai toiveita liittyen aikuisille tarkoitetun koulutusneuvonnan kehittämiseen Etelä-Savon alueella?

LIITE 4 Yhteenvetotaulukko selvityksen aineistosta BIKVA-mallin mukaisesti esitettynä

	1. Eteläsavolaiset verkko-kyselyyn vastanneet aikuiset (N=432)	2. Sidosryhmien asiakastyöntekijät, ryhmähaastattelut (N=30) Kommentit verkkokyselyn materiaaliin oman työn kautta saatujen kokemusten kautta	3. Johtajien ryhmähaastattelut (N=15) Kommentit verkkokyselyn materiaaliin, jota asiakastyöntekijät olivat rikastaneet
Koulutusneuvonnan sisällöt: Mistä asioista haluat saada koulutus-neuvontaa? Miten tärkeitä nämä asiat ovat sinulle? (Vastaajien asettama tärkeysjärjestys 1-16 kyselyssä annetuille vaihtoehdoille)	Opintojen rahoitus ja toimeentulo (1) Koulutusmahdollisuudet - Monimuoto- ja verkko-opiskelumahdollisuudet (2) - Opiskelu työn ohessa (5) tai oppisopimuksella (9) - Koulutustarjonta omalla paikkakunnalla (8), lähiseudulla (12) tai muualla Suomessa (16) Opiskelukäytänteisiin ja tuen tarpeisiin liittyvä tiedontarve - Aikaisemman osaamisen huomioiminen (3) - Koulutuksen aikataulutus (6) ja hakeminen (11) - Opiskelusta selviäminen (10) - Opiskelu aikuisena (14) Työllistymiseen liittyvä ura- ja koulutusneuvonta - Alan valinta (4) - Alojen työllistävyys (7) - Terveysvaatimukset (13)	Koulutusneuvonnan sisällölliset tarpeet ovat tuttuja -Nämä asiakkaiden koulutusneuvonnan tarpeet näkyvät omassa työssä ja ovat todellisia. -Opintojen rahoitus on ykkönen myös asiantuntijoiden mukaan. Koulutusneuvontaa annetaan omasta roolista käsin myös - Käytännön asioissa (hakulomakkeen täyttäminen jne.) - Opiskelun järjestymiseen ja opiskeluun liittyvissä asioissa - Henkilökohtaisissa asioissa. Tiedon käsittelyn vaikeuksia -Koulutusneuvonnan tietoa on paljon saatavilla, mutta se voi olla asiakkaalle ristiriitaista, hankalaa löytää ja ymmärtää, piiloon jäävää, osittaista, organisaatiolähtöistä, jähmeää. -Asiakkaalla voi olla vanhentunutta tietoa pohjalla. Elämäntilanne huomioitava -Aikuisen koko elämäntilanteen huomioiminen osana koulutusneuvontaa on tärkeää, esim. työn, perheen ja opiskelun yhteensovittaminen, terveydentila, ikä, erityisen tuen tarpeet jne.	Aikuisväestön palveleminen on tärkeää -Maakunnassa nuorten määrä laskee. -Aikuisten kouluttautuminen on tärkeää monista eri syistä: osaavan työvoiman turvaaminen, oppilaitosten opiskelijamäärät, maakunnan elinvoima, ikääntyvien työllisyyden lisääminen, koulutustason nostaminen jne. Selvitys kokoaa yhteen aikuisten sisällöllisiä TNO-tarpeita -TNO-tarpeet ovat pääsääntöisesti tuttuja, tämä selvitys jäsentää ja kokoaa ne yhteen, hyödyllinen listaus painoarvoineen -Osittain yllättävän laaja ja moniulotteinen listaus koulutusneuvonnan sisällöistä -Tuloksia pystytään hyödyntämään esim. oppilaitoksissa ja mm. nettisivujen uudistuksissa. Asiakkailla on monen tasoista TNO-tarvetta -Yksilöllistä (mikä ala sopii minulle?) ja yhteiskunnallista pohdintaa (millä aloilla on työpaikkoja?) -Selvitys tuo näkyväksi kirjavan asiakaskunnan erilaiset tilanteet ja lähtökohdat koulutusneuvonnan tarpeille, joihin on osattava vastata yhdessä -Asiakkailla on yksilöllisiä tarpeita ja merkittäviä eroja osaamisessa hyödyntää nykyisiä koulutusneuvonnan hajallaan olevia palveluja

	Asiakkaiden avoimissa vastauksissa kertomia haasteita koulutusneuvonnan sisältöjen kanssa -Tiedon puutetta, vanhentunutta tietoa, epäselvyyksiä, tietoa vaikea löytää, ymmärtää, henkilökohtaistaa -Runsaasti pohdintaa rahoituksen hankaluudesta, riittämisestä, asioiden yhteensovittamisesta. Rahoitus on todellinen este koulutukseen hakeutumiselle. Pettymyksiä, kun rahoitus ei järjestynytään. -Ikä: kannattaako enää opiskella?	Kielen haasteet -Koulutusneuvonnan kielen tulisi olla kaikille selkeää suomea: Käsitteet, järjestelmä, mahdollisuudet, vaihtoehdot, tutkintonimikkeiden taakse piiloutuvat ammatit. Tämä huomioitava esim. oppilaitosten sivuilla. -Maahanmuuttajilla kielitaito ja ymmärtäminen aiheuttavat haasteita. Tunteiden merkitys -Aikuisilla voi olla korkea kynnys hakeutua koulutukseen. -Koulutusasioiden pohdinnassa asiakkaila usein mukana vahvoja inhimillisiä tunteita: Arkuus, uskallus, pettymys, epävarmuus, pelko jne., joilla on merkitystä koulutukseen hakeutumisen päätöksenteossa. Koulutusneuvonnan yksi tehtävä on rohkaista -Aikuinen tarvitsee rohkaisua, kannustamista, monimutkaisten asioiden selkeyttämistä, asiakaslähtöistä palveluohjausta vs. organisaatiolähtöinen palvelutarjonta.	Opintojen rahoitus Rahoituksen viidakko on ykköskysymys, johon tulisi löytää ratkaisu valtakunnallisesti Ajassa näkyviä suuntia -Kiinnostusta monimuoto- ja verkko-opiskelumahdollisuuksiin, myös muihin kuin tutkintoon johtaviin koulutuksiin Koulutusneuvonnan ja systeemin hajanaisuus -Opiskelupolkuja on hyvin olemassa, mutta sidosryhmien yhteinen viestintä ja toiminta asiakkaiden suuntaan vaatii kehittämistä -Opiskelumahdollisuudet tulisi olla yhteen koottuna ja näkyväksi aikuisille Asiakastyöntekijöiden työn tukeminen -Yksittäisen sidosryhmän työntekijän tulisi löytää helposti tietoa antaessaan koulutusneuvontaa osana omaa työtään, kaikki eivät ole koulutuksen asiantuntijoita -Oppilaitokset antavat hakeutujille henkilökohtaista ohjausta, tästä paremmin viestiä muille toimijoille Aikuiset ammatillisessa koulutuksessa - Kaikkien opiskelijoiden lähtötilanne testataan, tarjolla opintojen aikaista tukea esim. YTO-aineiden suorittamiseen Kielellistä selkeyttämistä -Koulutusneuvonnan kielessä tärkeää muistaa selkeys ja käsitteiden avaaminen, sanoittaminen asiakkaan kielelle -Oppilaitosten on käytettävä virallista koulutuksen kieltä, joka tuo haasteita asiakaslähtöiseen viestintään
--	--	---	---

			Yksilön oma valinta - Aikuisen pohdinta ja päätöksenteko kouluttautumisesta kiteytyy lopulta yksilön valintaan: Miten siihen pystytään vaikuttamaan?
Koulutusneuvonnan etsiminen ja löytäminen: Mistä etsit tarvittaessa koulutusneuvontaa? Kuinka tärkeitä tiedonlähteitä ne ovat sinulle? (Vastaajien asettama tärkeysjärjestys 1-12 kyselyssä annetuille vaihtoehdoille)	Koulutusneuvontaa haetaan seuraavista lähteistä: Internet (1) - Internetiä käytetään selvästi eniten koulutusneuvonnan hakemiseen. - Internet myös jakaa vastaajia: Puolet vastaajista kertoo löytävänsä hyvin tietoa, ymmärtää sitä ja saa vastauksia kysymyksiinsä. Toinen puoli vain osittain. - Osa ilmoittaa tarvitsevänsä apua toiselta ihmiseltä etsiessään koulutusneuvontaa internetistä (9) Koulutusesitteet - Sähköiset koulutusesitteet (2) - Painetut koulutusesitteet (8) Oppilaitokset (3) - Suora yhteydenotto usein vasta sen jälkeen, kun oma koulutusala on tarkentunut Viranomaistahot - TE-toimisto (4) - Oman kunnan työllisyyspalvelut (7) - Kela (10) Ystävät, sukulaiset, kaverit (5)	Koulutusneuvontaa annetaan oman työn ohella - Koulutusneuvontaa antavat useat eri toimijat. - Asiakkuuspohjaista koulutusneuvontaa tarjotaan asiakkaan tarpeiden ja tilanteen mukaan osana omaa työtä muun palvelun ohessa. - Selkeää yhtä koulutusneuvonnasta vastaavaa tahoa ei ole olemassa. Internetin kaksi puolta - Asiakkaat etsivät usein ensin itse tietoa internetistä. - Haasteita: valtava määrä tietoa, vaikeaa löytää tarvittavaa tietoa, tiedon ymmärrettävyys, ristiriitaisuus, pirstaleisuus ja hajanaisuus, erilaiset sivustot, paljon palveluntarjoajia. - Maahanmuuttajilla taidot ja kielitaito eivät riitä, omakielistä tietoa tarjolla vain osittain. Tietotekniset taidot vaihtelevat - Oletus: ”Katso netistä”. - Aikuisten tietotekniset taidot vaihtelevat suuresti, osa pärjää hyvin. - Heikot taidot vaikuttavat monissa eri vaiheissa: koulutusneuvonnan etsimisessä, haasteena myös esim. verkko-opinnoissa. - Kotona ei välttämättä ole laitteita tai tarvittavia yhteyksiä. Tarvetta tiedon henkilökohtaistamiselle - Asiakkaat kaipaavat ja tarvitsevat toista ihmistä/ asiantuntijaa internetistä löytyvän tiedon käsittelemiseen ja henkilökohtaistamiseen;	Koulutusneuvontaa ei omista yksin mikään tahon - Oppilaitosten lisäksi tarvitaan myös muita tahoja, jotka toteuttavat koulutusneuvontaa Koulutusneuvonnan yhteen kokoaminen - Koulutusneuvontaa hakevan aikuisen voi olla vaikeaa muodostaa kokonaiskuvaa erilaisista vaihtoehdoista ja mahdollisuuksista - Koulutusneuvonnan kokoamiselle yhteen paikkaan olisi tarvetta. Tähän on pyritty valtakunnallisella Opintopolku.fi -sivustolla, mutta se ei ole asiakasystävällinen eikä selkeä - Koulutusneuvonnan yhteen kokoaminen on oltava yhteinen alueellinen ponnistus - Askeleita kohti yhden luukun periaatetta? Kenelle kohdennetaan? Kenen tarpeisiin? Asiakkuuspohjaista koulutusneuvontaa - Peruskoulun päättävät ja työttömät saavat hyvää ja systemaattista ohjausta koulutukseen liittyvissä kysymyksissä. - Työssäkäyville ei ole tarjolla vastaavaa kokonaisvaltaista ohjausta, vaikka ovat koulutuksen keskeinen kohderyhmä; miten tämä ratkaistaan? Sähköiset palvelut koulutusneuvonnassa - Digitalisaation vauhti on kova, voidaanko siihen vaikuttaa mitenkään? - Netistä löytyvän tiedon osittainenkin ymmärtäminen on jo myönteistä

	Työnantaja (6) Toimintakeskus Ry tai vastaava (11) Vakuutusyhtiö (12) Koulutusneuvonnan etsimisessä koetaan mm. seuraavia hankaluuksia -Sekavaa neuvontaa, ristiin menevää neuvontaa, tiedonhaku on vaikeaa, odottelua, oikeita henkilöitä ei tavoiteta puhelimella, epäselvyyksiä, oikean tiedon hankkiminen on mutkikasta ja hidasta. -Erilaiset hankaluudet turhauttaa, nostaa esiin monenlaisia kielteisiä tunteita jne jne.	haluavat vahvistusta löytämälleen tiedolle, tukea ja ohjausta päätösten tekemiseen. -Lähes kaikki sidosryhmien asiantuntijat korostavat tämän tarvetta. Oman roolin kuvailua Navigointiapua, jotta asiakas pääsee liikkeelle; Kannustaja; Asiakkaan vahvistaminen; Työllisyyden hoidossa luodaan näkymiä opiskelusta ja herätellään ajatukseen; Peilausta, varmistusta ja vahvistusta; Siipien kannattelijat ja rohkaisija; Neuvoja, ohjaaja, tiedon kerääjä ja välittäjä; Yhteyden ottaja; Tarkentavat keskustelut; Alan pohdinta; Palveluohjausta. Neuvontatilanteen kuvailua Inhimillistä, empaattista, aito kiinnostus asiakkaasta; Turvallinen olkapää; Keskustelevaa, asiakkaan kuuntelemista; Ihmiseltä ihmiselle; Rinnalla kulkevaa; Juttelu ja pohdinnan mahdollisuus, usein keskustelu selvittää ajatuksia.	-Ne puolet kyselyn vastaajista, joilla on valmiuksia etsiä itse tietoa, hyötyvät ja pärjäävät nykyisen nettitarjonnan kanssa -Rinnalla tärkeää olla tarjolla henkilökohtaista palvelua -Jos tietoa löytyisi netistä selkeämmin, vähenisikö kasvokkain saatavan palvelun tarve? - Monikanavaisuutta: Sähköiset ja painetut esitteet ovat myös tarpeellisia -Heikot digitaidot vaikeuttavat myös opinnoista selviytymistä Opettajat työssäoppimispaikoissa -Jokainen oppilaitoksen edustaja, joka liikkuu työpaikoilla, on samalla koulutusneuvonnan toteuttaja Yrittäjien näkökulma -Mitä suurempi yritys, sitä enemmän siellä pohditaan täydennyskoulutusta ja osaamisen kehittämistä. -Huoli pienten yritysten osaamisen kehittymisestä ja ajasta/resursseista/ymmärryksestä tarttua työntekijöiden kouluttautumisen kannustamiseen ja mahdollistamiseen -PK-yrityksissä on tiedon puutetta mm. oppisopimuskoulutuksen mahdollisuuksista ja henkilöstön kehittämismahdollisuuksista -> tarvetta yhden luokun palvelulle
Koulutusneuvonnan henkilökohtaisuus ja laatu	Asiakkaat haluavat saada henkilökohtaista koulutusneuvontaa Henkilökohtaista koulutusneuvontaa halutaan saada eniten	Asiakkaalle halutaan antaa henkilökohtaista palvelua -Tietoa haetaan netistä, palvelua ihmiseltä -Kasvokkainen palvelu nopeuttaa asioiden selvittämistä ja prosessien etenemistä	Koulutusneuvonnan henkilökohtaisuus -Varma keino päästä nopeasti näkyviin tuloksiin -Pysyvyys asiakassuhteessa on tärkeää -Kuka tai mikä taho on se, joka kulkee asiakkaan mukana?

	-keskustelemalla kasvokkain asiantuntijan kanssa -soittamalla puhelimella -sähköpostilla. Vähiten halutaan käyttää videopuhelua tai chat-palvelua. Laadun tekijät Hyvän koulutusneuvontaan liittyvän palvelun laatu syntyy ensiksi näistä TOP3 1. Palvelua on helppoa löytää 2. Sitä antaa ihminen 3. Palvelu on asiantuntevaa Seuraavina 4. Palvelu on helppoa ja selkeätä 5. Palvelun saa yhdestä paikasta 6. Palvelu auttaa löytämään ja pohtimaan erilaisia vaihtoehtoja Vähiten toivotaan, että kaikki tarvittava palvelu löytyy internetistä Laatuun vaikuttavat myös -Selvän ja varman tiedon saaminen -Asioiden selvittäminen -Kuuntelu -Rohkaiseminen -Kokonaisvaltaisen elämäntilanteen huomioiminen, oman tilanteen kartoittaminen -Riittävästi aikaa -Arvokas kohtaaminen ja kunnioitus -Kielitaito, selkeä suomi maahanmuuttajia palveltaessa	-Botti ei pysty samaan kuin ihminen -Paikallista palvelua, johon valtakunnallinen palvelunumero ei vastaa tai se koetaan etäiseksi -Eriyisen tärkeää isoissa elämänmuutoksissa, alanvaihdossa -Toive pysyvyydestä, tuttu henkilö palvelee -Rohkaisun merkitys korostuu -Realismi mukaan -Citypisteen matalan kynnyksen toiminnalle hyvää palautetta Konkretia ja asiantuntemus -Odotus, että asiantuntija osaa oikeasti auttaa, ei vain kertaa netissä olevaa tekstiä -Asiantunteva palvelu tuo asiakkaalle helpotusta -Konkreettinen apu -SORA-aloista tärkeää olla tietoa, että osaa ohjata Yhteydenottotavoista -Sanaton viestintä jää pois verkossa ja puhelimessa -Asiakkaalla oltava puhelinnumero, johon voi soittaa koulutusasioissa -Korona-arki suosii verkkopalvelua ja puhelinneuvontaa, joista hyviä kokemuksia -Asiakkaat kertoneet, että TE-palveluun tai valtakunnalliseen palvelunumeroon on vaikeaa saada yhteyttä Asiakastyössä koetaan paineita -Paljon vaatimuksia ja paineita osaamiselle: pitäisi olla kaiken kattavaa, ajantasaista, asiakkaalle riittävää, laaja-alaista -Riittämättömyyden tunteita omassa työssä -Muuttuva koulutuskenttä, reformin tuomat muutokset -Kielenvalta, puhuttava niin, että asiakas ymmärtää	-Vaikka aikuisella olisikin tietoa, niin aidon ihmisen kannustus voi olla se ratkaiseva tekijä, joka saa ihmisen eteenpäin Selvityksen tulokset eivät yllätä -Kysely ei nostanut esiin suuria yllätyksiä, mutta se nosti esiin tärkeitä asioita, joita tulee ratkaista yhdessä -Koulutusneuvonnan laatuun liittyvä TOP3 (Palvelua on helppoa löytää, palvelua antaa ihminen ja palvelu on asiantuntevaa) on merkittävä tulos ja niitä odotuksia ei voi kiistää Digitaaliset palvelut yhdistettynä kasvokkaiseen palveluun -Samalla kun digitaalisia palveluja kehitetään, monissa organisaatioissa ollaan palaamassa henkilökohtaiseen palveluun -Botit tulevat, onko niistä ratkaisua ja missä vaiheessa? Verkostoyhteistyöstä -TYP on TE-palvelujen ja kuntien välistä palvelua asiakkaille, jossa toimitaan jo nyt monialaisesti: verkostoyhteistyö ei ole uutta -Kaikkien ei tarvitse tietää ja osata kaikkea, siksi verkostot -Yhteistyö on jokaisen etu lopputuloksissa Näkökulmia yhteistyön kehittämiseen -Yhteistyön merkitys korostuu -Tarvitaan laajaa yhteistyötä ja toisten työn tuntemista -Verkostotapaamiset, matalan kynnyksen tapaamiset arkirutiiniksi ja säännöllisiksi -Käytännön tason keskustelua -Luontevia, tavallisia, selkeitä, teemojen mukaan toteutuvia verkostotapaamisia
--	---	---	---

	-Palvelun paikallisuus -Asiantuntijan paikallistuntemus ja verkostot. Toiveita koulutusneuvonnan kehittämiseksi -Koulutusneuvonnan näkyväksi tekemistä -Koulutusneuvontaa kaikille TE-toimistosta -Yhden luukun periaate -Yksi ja sama ryhmä ihmisiä hoitamassa asioita -Mahdollisimman vähän byrokratiaa -Mahdollisuus työkokeiluihin itseään kiinnostaville aloille -Työssä käyville kohdistettua tietoa työnohella tarjottavista koulutuksista -Jalkautuvia tapahtumia paikkakunnittain -Syrjässä asuville mahdollisuuksia opiskella verkon kautta -Esimerkkejä rahoituksen järjestymisestä -Aikuiskoulutuksen rahoitus selväksi -Videoita siitä, millaista opiskelu on nykyään	-Maahanmuuttaja-asiakkaat -Erityisen tuen tarve näkyy myös koulutusneuvonnassa ja -ohjauksessa Verkostot ovat tärkeä apu koulutusneuvonnassa -Verkostotoimijoiden välinen yhteistyö on jo osittain hyvää ja helpottaa arkea, toiveita sen edelleen tiivistämiselle -Näkyväksi, ketä kaikkia kuuluu verkostoon; saman pöydän äärelle tutustumaan -Samaan maaliin pelaamista asiakaslähtöisesti Toiveita, ehdotuksia koulutusneuvonnan kehittämiseksi -Yhteistyötä tarvitaan erityisesti opintojen rahoitukseen liittyvissä asioissa -Verkoston sisäinen yhteystietopankki puhelinnumeroineen -Oppilaitoksilta selkokielistä infoa reformista ja mitä muutokset tarkoittavat käytännössä? -TE-toimiston uraohjauspalveluista puuttuu aiemmin käytössä ollut välimalli (TIEPA) asiantuntijoiden ja ammatinvalinnan ohjauksen välistä -OpinOvi oli hyvä malli -Tarvitaan koulutusneuvonnan matalan kynnyksen malli -Työelämäjaksot toiseen organisaatioon avaavat silmiä ja tuovat uusia näkökulmia omaan työhön	-Aihetta on lähestyttävä monista näkökulmista ja yhteistyöllä -Jonkun pitää ottaa vastuu koordinoinnista, muuten yhteistyön kehittäminen ei onnistu -Mitä Koulutusportti-hanke tuo nyt tullessaan? Koulutusneuvonnan toteuttamisen kehittämistarpeet omassa organisaatiossa? -Tarvittavat perustiedot- ja taidot tärkeää olla jokaisella työntekijällä, samoin ymmärrystä, mistä tietoa voi etsiä Aikuisten Ohjaamo tai vastaava? - Ajatus Aikuisten Ohjaamosta nousi esiin kaikissa pienryhmissä. Sen toteutusmahdollisuuksia on hyvä käydä jatkossa läpi. -Parhaat palat käyttöön nykyisistä ohjaamopalveluista -Kuntakoikeilut ja Aikuisten Ohjaamo? - Ajatus neutraaleista uravalmentajista aikuisten koulutusneuvonnan toteuttajina? -Jatkuvan oppimisen uudistuksessa otettu esiin monialainen verkostomainen ohjaustyö aikuisille, joka muistuttaa Ohjaamo-toimintaa - Yritysten selvityksessä tullut toive yhden luukun kokonaispalvelusta
--	--	---	---