

## **Elinikäisen ohjauksen kehittävän arvioinnin ja laadunvarmistamisen perusteiden laatimisen toimintasuunnitelma**

Työpäperi 25.11.2014 Vokes/KTL, UEF & Spangar Negotiations

Koordinaattori: Sakari Saukkonen, Vokes

### **1 Tavoite**

Päivi Atjonen (2009) on kiteyttänyt ohjauksen kokonaisarvioinnin keskeiset kysymykset osuvasti:

*”Arvoista ja periaatteista on loogista johtaa myös ohjauksen laadun arvioinnin välineet ja kohteet, joista muodostuu helppokäyttöiset ja vuodesta toiseen täydentyvät eräänlaiset aikasarjakuvaukset ohjauksen saatavuudesta, riittävydestä ja vaikuttavuudesta. Se säästäisi aikaa ja voimavaroja, joita nyt saattaa tuhlautua kiireessä tehtyihin ”kotikutoisiin” kyselyihin ja nuorten arkisista ohjaukysymyksistä etäännyviin ulkoisiin tilastointeihin. Kehittävän arvioinnin osallistava luonne olisi vakavan harkinnan arvoinen myös kouluissa ja kunnissa, jotta erilaisten toimijoiden ja edunsaajien ääni tulisi riittävästi kuuluville.”*

Vuotta myöhemmin Koulutuksen tutkimuslaitoksen hankkeessa (Rantamäki ym. 2010) jäsennettiin elinikäisen ohjauksen laatukriteereitä yhteiskunnalliselta arvoperustalta lähtien. Raportissa tehty ehdotus ohjauksen arvioinnin metakriteereiksi vastasi osaltaan Atjosen kysymykseen arvioinnin kohteista ja osin myös välineistä, koska raportissa arviointi jäsennettiin VOP-mallin (Nykänen ym. 2007) mukaisesti päätöksenteon, palvelujen järjestämisen ja asiakasnäkökulman tasoihin. Rantamäen ym. raportissa ei kuitenkaan vielä päästy riittävän pitkälle sellaisten konkreettisten arviointivälineiden laatimisessa, jotka olisivat enemmän kuin kotikutoisia, vähemmän vieraita arjelle (tilastot ja osin VOP-malli) sekä loisivat pitkäjänteisen ja yhtenäisen kokonaisuuden elinikäisen ohjauksen moninaisuuden arviointiin ja laadun varmistamiseen.

Elinikäisen ohjauksen arvioinnin ja laadunvarmistuksen perusteiden tulee siten olla:

- teorioihin ja tutkimukseen pohjautuva,
- koko elinikäisen ohjauksen kentän kattava,
- täsmällisesti elinikäiseen ohjaukseen kohdentuva,
- elinikäisen ohjauksen tavoitteisiin kiinnittynyt,
- ohjauksen asiakkaiden erilaiset tarpeet tunnistava,
- ohjauksen tuloksen yhteiskunnalliseen vaikuttavuuteen yhdistävä sekä
- selkeä ja ymmärrettävä.

Tässä toimintasuunnitelmassa kuvataan, mitä edellä esitetyt ominaisuudet tarkoittavat ja kuinka niiden mukaiseen jäsenyykseen päästään, millä aikataululla ja millä voimavaroilla sekä kuinka varmistetaan elinikäisen ohjauksen laatu pysyvämmin. Päämäärän saavuttamiseksi tarvitaan eräänlainen metateoria elinikäisen ohjauksen arvioinnista ja laadun varmistamisesta. Tämä jäsentynyt, mutta joustava käsitteellinen, tutkimusperustainen kehikko vastaa yleisesti, mutta riittävällä tarkkuudella kysymyksiin mitä elinikäinen ohjaus on, missä sitä annetaan, ketkä sitä tarjoavat, mihin sillä pyritään ja kuinka tavoitteisiin pääsy todennetaan.

Kehittävän arvioinnin ja laadunvarmistuksen työvälineiden kehittämisessä keskeistä on kysyä kenelle ja mitä varten välineitä tuotetaan. Laatua voidaan valvoa ja toimintaa kehittää hallinnon tarpeita varten, kun halutaan kontrolloida päätösten toteutumista arjessa. Laatu on oleellinen kysymys, kun tuotetaan tuotteita tai palveluja vapailla markkinoilla maksaville asiakkaille. Pohjoismaisen hyvinvointimallin mukainen kansalaisten tasa-arvoa korostava lähestymistapa puolestaan painottaa kansalaisten tarpeiden näkökulmaa ja palvelujen tasapuolista saatavuutta. (ks. esim. Simola, Varjo & Rinne 2010.)

Elinikäisen ohjauksen kansallisten strategisten linjausten (OKM 2011) perusteella katsomme, että ohjauksen kehittävä arviointi ja laadunvarmistus tulee ensisijaisesti palvella ohjauksen asiakkaista ja liittää tiiviisti kansalaisnäkökulmaan. Samalla tulee huomioida selkeästi ohjauksen olevan pääosiltaan julkista palvelua, jolloin luonnollisesti yhteiskuntapoliittiset päämäärät ja julkisen vallan resurssit avaavat toisen tärkeän näkökulman.

## 2 Kuinka tavoitteeseen päästään?

Kuten jäljempänä tarkemmin kuvataan, elinikäisen ohjauksen arvioinnista ja laadun varmistamisesta on kirjoitettu melko paljon, joskin tutkimuksen piirissä laatuun liittyvät kysymykset ovat olleet vähemmän suosittuja moniin muihin teemoihin verrattuna. Silti niin kotimaassa kuin ulkomailla on niin tutkimustietoa kuin erityisesti koulutus-, työvoima- ja ohjauspoliittisia hankkeita, joissa on arvioitu ohjausta tai varmennettu sen laatua. Tämän kokemukserustan tarkan analyttisen jäsennyksen pohjalta voidaan osoittaa, mitkä menettelytavat todennäköisimmin soveltuisivat Suomen tilanteeseen. Eurooppalainen yhteiskehittely laadunvarmistuksessa tulee huomioida, mutta sitä tuskin voi sellaisenaan soveltaa ilman paikallisten olosuhteiden huomioimista.

Eri tahot ovat viime vuosien aikana tuottaneet monenlaisia arviointivälineitä ja –menettelyjä ohjaukseen. Näiden välineiden analysoiminen ja kokoaminen vertaillen yhteen auttaa havaitsemaan mitä on jo tehty, mitkä välineet ovat toimivia, mitä välineitä voidaan edelleen kehittää ja käyttää ja mitä elementtejä tai välineitä tarvitaan lisää. Logiikka on yksinkertainen: kun monia intuitiivisesti ajateltuna toimivia arviointivälineitä ja –menettelyjä on jo tehty ja toteutettu, miksi rakentaa kokonaan uutta ellei ole välttämätön pakko?

Myös kansainvälisesti on luotu erityisesti laadunvarmistukseen erilaisia jäsennyksiä, kehikkoja ja työvälineitä. Kun Suomi on kiinnittänyt elinikäisen ohjauksen politiikassa yhteisiin eurooppalaisiin lähtökohtiin ja kun Suomen kaltaisissa korkean koulutuksen tietointensiivisissä yhteiskunnissa on arvioitu ohjausta ja varmistettu sen laatua eri tavoin, on loogista ottaa oppia meitä muistuttavien yhteiskuntien kokemuksista.

Tavoitteeseen pääsemiseksi tarvitaan siis aiemman tiedon analysoimista ja jäsentämistä tavoitteen kannalta käyttökelpoiseksi kokonaisuudeksi. Tiedon jäsentämiseen tulee liittää vuorovaikutus arviointivälineiden käyttäjien kanssa – näin prosessista tehdään alusta alkaen kehittävän arvioinnin kokonaisuus.

### 3 Toimenpiteet

Kehittävän arvioinnin ja laadunvarmistuksen jäsentämisen ja työvälineiden kehittämistyötä ohjaa luontevasti valtakunnallinen elinikäisen ohjauksen yhteistyöryhmä. Ryhmän ja siinä mukana olevien ministeriöiden tulee ensiksi resurssoida ja valtuuttaa työhön tutkimusryhmä, joka yhdessä sovitulla tavalla työskentelee olemassa olevan tiedon jäsentämiseksi ja metateoreettisen perustan laatimiseksi. Toiseksi tämän ryhmän tulee kutsua koolle toimijoita, joiden työtä kehittävä arviointi palvelee. Näistä kahdesta syntyy kolmas elementti: tutkimuksen ja käytännön vuoropuhelu, josta syntyy täsmällinen ja joustava kansallinen elinikäisen ohjauksen kehittävän arvioinnin ja laadunvarmistamisen perusta. Sellainen, joka ei jää vieraantuneeksi tilastotiedoksi tai järjestelmätasoiseksi analyysiksi (mistä myös VOP-mallia on kritisoitu) ja on enemmän kuin yksittäiset epäsäännöllisesti eri tahoilla toteuttavat arvioinnit tai yksittäisiä organisaatioita palvelevat laatujärjestelmät.

Ehdotamme, että tutkimuksen ydinryhmän muodostavat tätä toimintasuunnitelmaa työstäneet osapuolet mahdollisesti täydennettynä muilla toimijoilla. On arvioitava, missä määrin esimerkiksi työelämän, nuoruuden ja nuorisotyön tai sosiaali- ja terveydenhuollon ohjauksellisen toiminnan tutkimus tulee olla edustettuna arviointityössä. Yksi mahdollisuus on, että pienehkö ydinryhmä kutsuu tarpeen mukaan eri alojen asiantuntijoita mukaan yhteiseen työhön esimerkiksi työpajatyyppeihin tilaisuuksiin. Valittu organisointitapa tulee huomioida toiminnan resursseissa.

Ydinryhmän vastuulla on myös kutsua koolle ja kuulla kehittävän arvioinnin hyötyjiä – elinikäisen ohjauksen osapuolia. Työmuotoina voivat olla haastattelut, kyselyt, työpajat sekä eri tavoin toteutetut työseminaarit. Kuultavina tulee olla ainakin työelämän, niin työnantajien kuin työntekijöiden, työnvälityksen ja työelämän kehittämisen, oppilaitosten, kuntoutuksen, nuorisotyön sekä sosiaali- ja terveydenhuollon eri toimijoiden edustajia. Hyvin tärkeää on myös saada tietoa palvelujen käyttäjiltä: erilaisilta ihmisiltä erilaisissa koulutuksen ja työn tilanteissa. Tätä tietoa saadaan luonnollisesti paljon olemassa olevan tutkimustiedon perusteella, joten samalla kun suora yhteys palvelujen käyttäjiin on tärkeä, tässä yhteydessä ei ehkä ole syytä toteuttaa kovin laajoja empiirisiä toimia ajantasaisimman

tiedon keräämiseksi, ellei niitä voida toteuttaa vähäisin kustannuksin esimerkiksi opinnäytteinä.

**Esitämme** elinikäisestä ohjauksesta vastuullisten ministeriöiden osoittavan resurssin kehittävän arvioinnin kokonaisuuden toteuttamiseksi. Valtakunnallinen ohjausalan osaamiskeskus (KTL) voi käyttää osan jo olemassa olevasta resurssistaan tähän työhön (noin 3 htkk/vuosi). Tämän lisäksi tarvitaan kahden henkilön täysiaikaisen työpanoksen osoittaminen vuodeksi tehtävää varten. Resurssi jaetaan mukana olevan konsortion kesken jatkoneuvotteluissa tarkennettavalla tavalla. Kehittävän arvioinnin kokonaisuus on näillä voimavaroilla toteutettavissa vuoden 2015 aikana, mikäli työhön päästään heti vuoden alussa. Kokonaisuuden työvaiheet ovat: 1) kattavan kirjallisuuskatsauksen laatiminen, 2) relevanttien kehittävän arvioinnin ja laadunvarmistuksen työvälineiden systemaattinen benchmarkkaus ja analysoiminen, 3) ohjauksen toimijatahojen (asiakkaat, järjestäjät, päättäjät) osallistaminen jäsenyyden tuottamiseen työseminaarien ja fokusryhmähaastattelujen avulla, 4) kokonaisuuden ensiversion testaaminen sekä 4) kokemusten perusteella korjatun kokonaisuuden loppuun saattaminen. Työvaiheet limittyvät osittain toisiinsa.

#### **4 Yhteys käynnistyneeseen ESR-hankekauteen**

Elinikäisen ohjauksen arvioinnin ja laadunvarmistuksen kehittämisessä on huomioitava yhteys erityisesti meneillään olevaan Ohjaamo-työhön samalla, kun yhteydet muihin ohjausta ja sen työmuotoja kehittävään toimintaan tulee tunnistaa. Ohjaamojen rakentamisen yhteyteen on suunniteltu seuranta- ja arviointitoimenpiteitä. Nämä mahdolliset toimenpiteet (tutkimus) on perusteltua liittää tässä esillä olevaan laajempaan arviointi- ja laatutyöhön. Tämä voi tapahtua esimerkiksi siten, että ne tahot, jotka toteuttavat alkaneella ESR-kaudella ohjaukseen liittyvää tutkimusta, erityisesti toimenpiteiden seuranta- ja arviointia, ohjeistetaan tekemään työtään yhteistyössä tässä kuvatus toiminnan kanssa. Toinen vaihtoehto on luoda rakenne, jossa Ohjaamojen

rakentumisen seuranta on suoraan yhteydessä laajempaa laatutyöhön. Tällöin Ohjaamo toimisi ikään kuin empiirisinä koekenttänä edellä kuvatun metateoreettisen arviointi- ja laatuajensennyksen operationaalistamisessa.

## **5 Tarkemmat perustelut**

### **5.1 Elinikäisen ohjauksen tavoitteet ja arviointi**

Elinikäisen ohjauksen järjestämisen tavoitteena on kehittää toimintoja, joiden avulla kansalaisten tulevaisuutta koskeva päätöksenteko on entistä suunnitelmallisempaa, paremmin ohjautuvaa ja luotettavaan tietoon perustuvaa. Elinikäinen ohjaus eri työmuodoissaan ja eri organisaatioiden tuottamana tukee kansalaisia kaikissa elämänvaiheissa koulutukseen ja työhön liittyvissä kysymyksissä. Laajimman näkemyksen mukaisesti elinikäisessä ohjauksessa on kysymys koko elämänaikaisesta ja –laajuisesta näkemyksellisestä mahdollisuuksien ja tavoitteiden jäsentämisestä (Life Design, esim. Savickas 2012). Jotta elämänkokonaisuutta ja elämän merkityksellisyyttä voi jäsentää, tarvitaan keskeisenä osatekijänä syvällistä tietoa koulutusvaihtoehtoista ja työelämästä kaikissa elämänvaiheissa sekä kykyä suhteuttaa oman identiteetin muutokset osaksi elämäntarinaa.

Jatkuvan kehittävän arvioinnin avulla kerätään tietoa, jota voidaan hyödyntää elinikäisen ohjauksen järjestelyjen kehittämisessä. Kehittävä arviointi tukee kansalaisia, kansalaisryhmiä sekä paikallisia, alueellisia ja valtakunnallisia ohjauspalveluja järjestäviä toimijoita. Kerättävän tiedon tulee olla sellaista, että sitä voidaan hyödyntää valtakunnallisessa elinikäisen ohjauksen kehittämisessä sen kaikilla tasoilla ja kaikissa yhteyksissä. Näin määriteltynä kehittävä arviointi toimii myös elinikäisen ohjauksen kansallisena laatukehikkona. Näkökulma on tarkoituksellisesti valittu: kun laatuun liitetään helposti ulkoista kontrollia ja tilivelvollisuutta koskevia merkityksiä, on kehittävällä arvioinnilla läheisempi yhteys toimijoiden omaan tekemiseen, omiin tavoitteisiin ja itse tavoiteltuihin tuloksiin.

Kehittävän arvioinnin peruselementtejä ovat:

- Elinikäisen ohjauksen kokonaisuudesta kerätään luotettavaa tietoa ja tämä tieto saatetaan läpinäkyvästi saataville.
- Elinikäisen ohjauksen erilaisia toimintoja ja niille asetettujen tavoitteiden saavuttamista seurataan ja arvioidaan säännöllisesti
- Arvioinnista annetaan palautetta eri tahoille säännöllisesti siten, että toiminnan kehittäminen on mahdollista.
- Arvioinnin kokonaiskehikko on kansallisesti yhtenäinen ja koherentti, jolloin kansallisen kokonaisarvion laatiminen sovituin väliajoin on mahdollista.
- Eri toimintoja ja toimijoita, asiakasryhmiä sekä paikallisia ja alueellisia olosuhteita huomioivat mittarit voivat poiketa toisistaan ja ne voivat kohdentua tiettyihin kokonaisarvioinnin osiin, mutta yksittäisten mittareiden tulee olla loogisesti ja sisällöllisesti yhteydessä kehittämisen kokonaisuuteen.

Elinikäinen ohjaus on kattokäsite ja se on siten monenlaisten toimenpiteiden ja prosessien kokonaisuus. Elinikäistä ohjausta tulee tarkastella yhtä aikaa sekä yksittäisen kansalaisen eli asiakkaan sekä yhteiskunnallisen päätöksenteon eli politiikan näkökulmista: kummallakin on tavoitteita ja tarpeita, joita sovitetaan yhteen ohjausprosesseissa. Elinikäinen ohjaus on käsitteenä paljolti samankaltainen kuin kansantalous: se kuvaa monien osien ja osajärjestelmien toimintaa, niissä toimivia ihmisiä, toiminnalle asetettuja tavoitteita ja toimintaprosesseja sekä kaikkein näiden yhteensä tuottamaa tulosta tai vaikutusta. Elinikäisen ohjauksen kokonaistuloksia ja –vaikutuksia koskevien indikaattorien tunnistaminen on toiminnan luonteen vuoksi ilmeisen ongelmallista. Monet erilaisten ohjaustoimenpiteiden toivotut tulokset ja vaikutukset, kuten koulutukseen hakeutuminen, yksilön päätöksentekotaitojen parantuminen tai työllistyminen, voivat olla seurausta monista tekijöistä. Ohjaus voi olla näistä yksi, mutta sen osuuden yksilöiminen ja osoittaminen on usein hankalaa. Kaikkien kansalaisten ohjautumista koskevien ohjauksen asiakkuuksien tuloksellisuuden mittaaminen ja tuloksia koskevan kumuloituneen tiedon varmentaminen yksiselitteisesti ohjauksen tulokseksi lienee siten lähes mahdoton tehtävä.

Jotain on silti mahdollista tehdä. Kehittävän arvioinnin kannalta ei ole oleellista osoittaa absoluuttisia ja universaalisti päteviä tuloksia, vaan pystyä osoittamaan toiminnassa

tapahtunut toivottu ja tavoiteltu kehittyminen. Näin elinikäisen ohjauksen erilaisten toimintatapojen, työmuotojen ja asiakasprosessien kannalta voidaan avata kaksi perusnäkökulmaa: ne koskevat yhtäältä asiakkaan kehittymistä ja kykyä saavuttaa asetettuja tavoitteita sekä toisaalta ohjauspalvelujen toteuttajan toiminnan laatua ja toiminnan kehittämistä.

Elinikäisen ohjauksen kehittävä arviointi on mielekästä jakaa erilaisten ohjauksellisten toimenpiteiden ja prosessien kohdennetuiksi tarkasteluiksi. Näitä eri hallinnonaloilla, eri organisaatioissa ja erilaisissa asiakastilanteissa tapahtuvia ohjauksellisia toimia seurataan ja arvioidaan kuhunkin tilanteeseen sopivilla työvälineillä. Tällöin arvioinnista saatava tieto on mahdollisimman lähellä prosessia ja sen toimijoita, jolloin tiedon käytettävyys toiminnan kehittämiseksi on mahdollista.

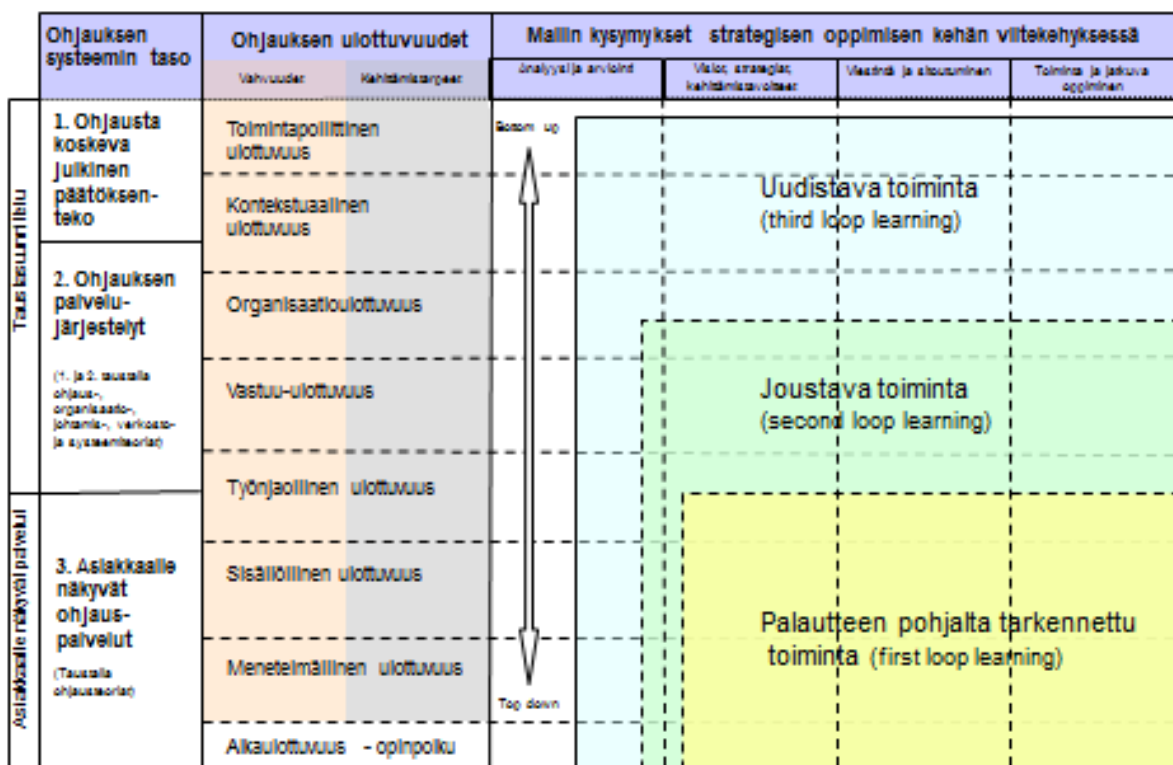
Siitä huolimatta, että ohjauksen kehittävä arvioinnin työvälineiden tulee olla lokalisoituja ja toimintaympäristöönsä sopivia, tulee työvälineille luoda yhteinen käsitteellis-teoreettinen metakehikko tai –jäsenitys. Tämä on välttämätön, jotta eri paikoissa kerätään tietoa mahdollisimman samoilla perusteilla, samalla käsitteellisellä ymmärryksellä, samalla logiikalla ja samaan tarkoitukseen. Metakehikon ominaisuuksia ovat tällöin ainakin:

- siinä on määritelty ja sovittu valtakunnallisesti yhteisesti käytettävistä käsitteistä, jotka on selitetty ja avattu ymmärrettävästi
- kehikko pohjautuu yhteisesti hyväksytyyn metateoreettiseen jäsennykseen siitä, mitä ohjaus on ja mitä erityisesti elinikäisyys ohjauksessa tarkoittaa
- Ohjausprosessin vaiheet on kuvattu siten, että erilaisissa ympäristöissä käytetyistä arviointityövälineistä voidaan osoittaa mihin eri ohjausprosessin vaiheeseen välineen eri osat liittyvät
- metakehikkoon nojaavissa yksittäisissä työvälineissä on tunnistettavissa yhteiset peruseriaatteet arvioinnin (ja laadunvarmistamisen) pohjana: näistä peruseriaatteista tulee sopia kehikon rakentamisen aikana ja niihin tulee palata jatkuvan arvioinnin mukaisesti, sillä kehittävä arvioinnin pohjana oleva metakehikon itsensä tulee loogisesti olla kehittyvä



- siten tarvitaan mekanismit ja prosessit, joilla metakehikko a) laaditaan, b) implementoidaan, c) jatkuvasti arvioidaan ja d) tarpeen mukaan muutetaan (kehitetään).

Verkostomaisesti järjestettyjen ohjauspalvelujen malli (VOP) on tutkimukseen perustuva analyysi- ja arviointikehikko alueellisille ohjauspalveluille (Kasurinen & Vuorinen 2002; Nykänen ym. 2007; Nykänen, Saukkonen & Vuorinen 2012). Mallin avulla voidaan tarkastella ohjausta kokonaisuutena kolmeen pääulottuvuuteen jaoteltuna: ohjausta koskeva julkinen päätöksenteko, ohjauksen palvelujärjestelyt sekä asiakkaalle näkyvät ohjauspalvelut. Nämä pääulottuvuudet voidaan jakaa täsmällisemmin seitsemään ulottuvuuteen, joita kaikkia läpäisee aikaulottuvuus: ohjaustoiminta ihmisen elämänkaaren aikana.

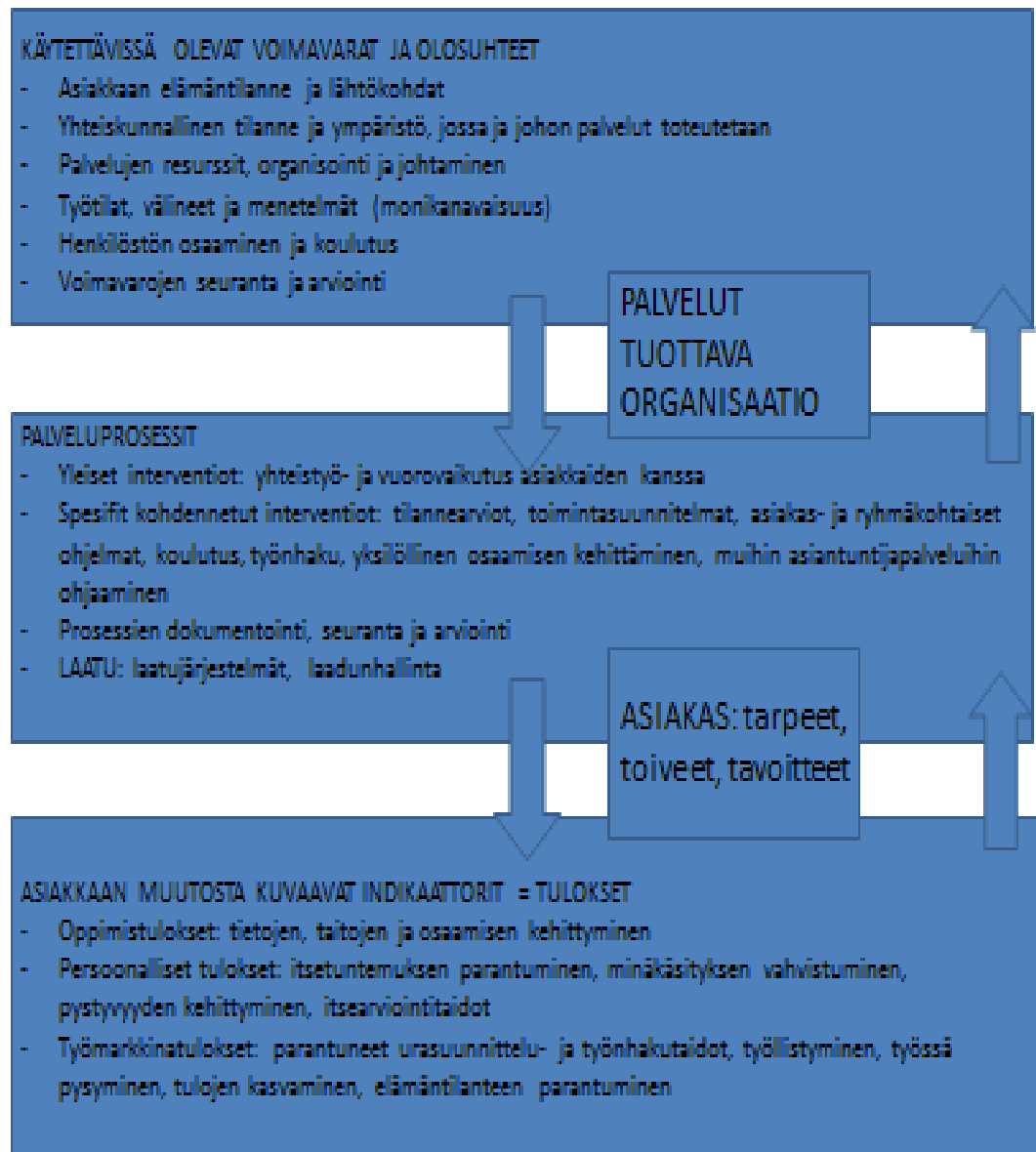


Kuvio 1. VOP-malli.

Malli on syntynyt tutkimushankkeessa työvälineeksi, jonka avulla voidaan sekä tarkastella että kehittää alueellisia ohjauspalveluja. Mallin ylimmällä vaakarivillä paikannetaan

ohjaustoimijoiden ja ohjausverkoston kannalta oleelliset oppimiseen ja toiminnan kehittämiseen liittyvät kysymykset. Kansalliseen elinikäisen ohjauksen kehittävän arvioinnin kehikkoon mallista voidaan poimia sen kaksi vasemmanpuoleista saraketta eli ohjauksen ulottuvuudet.

Sellaisenaan VOP-malli ei sovellu kansalliseksi metakehikoksi useasta syystä. Mallin tarkastelunäkökulma on vahvasti järjestelmäkeskeinen ja sen taustalla oleviin kysymyksiin vastaaminen koetaan osin hankalaksi (Atjonen 2009). Mallin kysymykset ovat silti monilta osin käyttökelpoisia ja ne voidaan ikään kuin siirtää taustalle latentisti odottamaan niille sopivaa käyttöympäristöä (esimerkiksi ohjausverkoston itsearviointityövälineeksi), mutta niitä voidaan mahdollisesti korvata Kanadassa useiden vuosien ajan kehitteillä olleella ohjauksen tuloksia ja vaikutuksia tarkastelevalla jäsenyyksellä (CWGR 2005; 2010; 2013). Tällöin tarkasteluun tulevat kullakin ulottuvuudella ohjaukseen osoitetut resurssit, ohjauksen asiakasprosessit sekä todennetut tulokset. Lisäksi voisi olla pohtimisen ja tutkimisen arvoista selvittää tulisiko tulosten lisäksi ottaa tarkasteluun myös ohjauksen vaikuttavuus, jolla tarkoitetaan välittömiä tuloksia pitkäaikaisempia ja laajempia henkilökohtaisia, sosiaalisia ja koko yhteiskuntaa koskevia seuraamuksia ja muutoksia. Seuraavassa IPO-malli (IPO = input, process, output) yhdellä tavalla suomeksi käännettynä ja lokalisoituna kuviona, jossa panokset ovat ylhäällä, prosessit keskellä ja tulokset alhaalla:



Kuvio 2. IPO-malliin pohjautuva jäsenyys.

Alustavasti VOP-mallin ja IPO-mallin yhdistäminen voisi tarkoittaa seuraavanlaista kokonaisuutta, työhypoteesia, jota tulee tarkentaa. Näkyvien palvelujen ja palvelujärjestelyjen tarkasteleminen panos-prosessi-tuotos –mallin mukaisesti vaikuttaa loogiselta, mutta päätöksenteon osalta tarkastelu voi tuottaa ongelmia. Päätöksenteon osalta voi olla ongelmallista spesifioida täsmällisiä panoksia ja toisaalta tulosten saavuttaminen on yleensä hyvin pitkäkestoista eikä tulosten arvioiminen ole yksiselitteistä. Samat periaatteelliset hankaluudet koskevat luonnollisesti muitakin ulottuvuuksia, mutta lähtökohtaisesti niissä ollaan tekemisissä helpommin konkretisoitavien teemojen kanssa.

<b>Ulottuvuus\vaihe</b>	<b>Panokset (voimavarat)</b>	<b>Prosessit (palvelut)</b>	<b>Tulokset (muutos)</b>	<b>Vaikuttavuus (yhteiskunnalli- sesti pysyvät tulokset)</b>
<b>Julkinen päätöksenteko</b>	esim. lainsäädäntö, määrärahat	esim. päätösten implementointi ja seuranta	esim. valittujen poliittisten tavoitteiden saavuttaminen	esim. yhteiskunnan arvoperusteisten tavoitteiden saavuttaminen: hyvinvoinnin parantuminen
<b>Palvelujärjestelyt</b>	esim. organisaation resurssipäätökset, työn- ja vastuunjako	esim. toiminnan organisointi, arviointi ja kehittäminen, palveluiden tuottamisen tavat	esim. sovitut palvelut toteutuvat, palveluja on tarjolla niitä tarvitseville	esim. palvelujen piiriin valikoituu yhä paremmin asiakkaita (kohtaanto)
<b>Asiakkaalle näkyvät palvelut</b>	esim. ammattilaisten osaaminen, menetelmien kehittäminen, asiakkaan elämäntilanne	esim. ohjausinterven- tiot ja ohjelmat, mitattu asiakastyytyväi- syys	esim. valintojen selkeytyminen, koulutukseen hakeutuminen, työllistyminen, identiteetin selkiytyminen	esim. henkilökohtaisen hyvinvoinnin ja onnellisuuden pitkäkestoinen lisääntyminen

## 5.2 Laadunvarmistuksen laajempaa taustaa

Kysymys elinikäisen ohjauksen laadunvarmistamisesta on ollut koti- ja ulkomaisessa ohjausalan tieteellisessä keskustelussa varsin vähän esillä. Laatujärjestelmää kohdennetusti tarkasteltu harvakseltaan - ehkä tunnetuimpia ovat Peter Plantin analyysit (Plant 2004; 2012). Kanadassa on tehty laaja-alaista työtä toistakymmentä vuotta yhtenäisten ohjauksen laatukriteerien kehittämisessä (CWGR 2005; 2013). Ohjauksen laatuun liittyviä osakysymyksiä ja teemoja, kuten tuloksellisuuden ja vaikuttavuuden arviointia, ohjausmenetelmien kehittämistä tai ohjausammattilaisten osaamisen kehittämistä, on tarkasteltu kokonaisnäkökulmaan nähden huomattavasti enemmän (Hughes ym. 2002; Maguire 2004; Bimrose ym. 2005; Bernes ym. 2007; Maras ym. 2013; Yates 2013).

Kansainvälisten järjestöjen, julkisen hallinnon sekä EU:n piirissä käytävässä keskustelussa puolestaan laatu on ollut näkyvämmiin esillä etenkin Euroopassa, missä Euroopan Unionissa kiinnostus ohjauskysymyksiin on lisääntynyt viime vuosikymmeninä (Watts, Sultana & McCarthy 2010). Standardeja ja kriteereitä on määritelty niin ammattilaisten koulutukselle ja toiminnalle kuin koko ohjausjärjestelmän minimivaatimuksille ja tuloksellisuuden arvioimiselle (esimerkiksi IAEVG 1999; DME 2003; Repetto ym. 2003; CEDEFOP 2004; Hughes & Gratton 2006; DCSF 2007; Kiss & Borbely-Pecze 2009; ELGPN 2011; 2013).

Osana eurooppalaisen elinikäisen ohjauksen toimintapolitiikan verkostoa (ELGPN) on tuotettu laadunvarmistuksen ja tietoperustan kokoamisen viitekehys (QAE-Framework, ELGPN 2013: ks. myös Cedefop 2005: Common Framework). Viitekehys toimii pohjana, jolle voidaan rakentaa täsmennettyjä järjestelmiä ja työvälineitä erilaisiin konteksteihin. Eurooppalaisen viitekehysten pohjalta voidaan nostaa esiin kolme keskeistä osatekijää, joiden tarkastelu ja seuranta ovat oleellisia elinikäisen ohjauksen laadunvarmistamisessa. Ne ovat: 1) oppimistulokset, 2) taloudelliset tulokset ja 3) sosiaaliset (yhteisölliset ja yhteiskunnalliset) tulokset. Jokaista kolmea voidaan tarkastella eri toimijoiden näkökulmista: yksilön, organisaation, alueen, valtion sekä Euroopan kannalta. Jotta laadunvarmistusjärjestelmä olisi koherentti ja pystyisi tuottamaan elinikäisen ohjauksen kokonaiskehittämiseen riittävää lisäarvoa, tulee kaikki kolme ohjauksen tulosta huomioida

ja niitä on syytä tarkastella eri toimijoiden näkökulmista. Samalla kuvattu matriisimainen ajattelu mahdollistaa kohdennettujen erillistarkastelujen tekemisen, jotka ovat liitettävissä kokonaisuuteen. Kaikkea ei siis ole välttämätöntä arvioida jatkuvasti tai yhtä aikaa.

Eurooppalainen viitekehys perustuu yhdeksän elinikäisen ohjauksen keskeisen piirteen huomioimiseen. Näiden piirteiden katsotaan olevan olennaisia tuloksellisessa ohjauksessa (Hooley 2014).

1. Ohjaus on tuloksellisinta, kun se on aidosti elinikäistä ja kehittyvää.
2. Ohjauksen tuloksellisuus paranee, kun se nivoo merkityksellisesti yhteen yksilön koko elämänpiirin.
3. Tuloksellisessa ohjauksessa huomioidaan yksilölliset erot.
4. Elinikäinen ohjaus tarkoittaa monenlaisia interventioita, ei vain yhtä palvelua.
5. Keskeisin elinikäisen ohjauksen tavoite on parantaa yksilön urahallintataitoja (CMS).
6. Elinikäinen ohjaus tulee limittyä muihin palveluihin.
7. Ohjausammattilaisten ammattitaito on oleellista tavoitteiden saavuttamisessa.
8. Elinikäisen ohjauksen onnistumisen lähtökohtana on korkeatasoinen ura- ja koulutustieto.
9. Jotta voidaan varmistaa ohjauspalvelujen jatkuva kehittäminen, niitä tulee säännöllisesti arvioida ja käytössä tulee olla laadunvarmistusjärjestelmä.

Tuloksista puhuttaessa lähestymme taloustieteen keskeisiä käsitteitä tuottavuus, tehokkuus ja taloudellisuus. Ohjauksen tulos ei tyhjene taloustieteellisiin käsitteisiin, mutta kuten esimerkiksi Kirjavainen (2010) on osoittanut, taloustieteellisten käsitteiden käyttäminen esimerkiksi koulutuspalvelujen tarkastelussa on monin tavoin ongelmallista tai vaatii vähintään huomattavaa varauksellisuutta. Samoin konkretisoitaessa panostekijöitä (vrt. IPO-malli edellä) kohdataan palvelun tuottajan panostuksen ohella moniin vaikeasti mitattaviin palvelujen laatuun, tuottavuuteen ja tuloksiin vaikuttaviin tekijöihin, kuten asiakkaiden motivaatioon, kyvykkyyteen, perhetaustaan, ystäväpiiriin vaikutukseen jne. (Kirjavainen 2010, 327).

Myönteistä inhimillistä kehittymistä tavoittelevissa palveluissa, kuten ohjauksessa, ihmisessä (asiakkaassa) tapahtuneet muutokset ovat keskeinen, mutta usein vaikeasti

mitattava, tulos. Hooley (2014, 16, 28 – 29) tarkastelee Kirkpatrickin jaottelun pohjalta ohjauksen tulosta neljällä tasolla: välittömät reaktiot, oppiminen, käyttäytymisen muutos ja laajemmat tulokset. Asiakaspalautetta on kohtuullisen helppo kerätä ja sen avulla saamme tietoa välittämistä reaktioista tai vaikutelmista. Palvelujen laadunvarmistamisen ja kehittämisen kannalta on kuitenkin keskeisempää etsiä keinoja (indikaattoreita, seurantakohteita, mittareita ja työtapoja) oppimisen, tavoitellun muutoksen ja laajempien tulosten (”vaikuttavuuden”) todentamiseksi.

Suomalaisissa ohjauspalveluissa on pääsääntöisesti huomioitu edellä kuvatut yhdeksän piirrettä. Eri hallinnonalojen piirissä tuotetut ohjauspalvelut perustuvat meillä pääsääntöisesti säädöksiin, ohjaajien koulutus on korkeakoulutasoista, koulutus- ja ammattitiedon tuottamisella on vankka perinne ja kansallisessa politiikassa elinikäisen ohjauksen kokonaisuuden kehittäminen on tärkeä tavoite. Ohjauspalveluja eri sektoreilla ja koulutusasteilla on myös tarkasteltu ja arvioitu (esimerkiksi Moitus ym. 2001; TM 2002; Kasurinen & Vuorinen 2003; Numminen & Kasurinen 2003; Kolehmainen 2004; Myllylä 2006; Jäppinen 2007; OPM 2007; Mäkinen 2008; Atjonen 2009; Atjonen ym. 2011; Lahti 2013; Spangar ym. 2013; Tuusa ym. 2014). Kokonaisvaltaista, kansallisesti kattavaa elinikäisen ohjauksen laatu järjestelmää meillä ei kuitenkaan ole toistaiseksi rakennettu.

Laatujärjestelmän perusteita ja kehittävän arvioinnin näkökulmia on kuitenkin rakennettu eri tavoin viime vuosina. Spangar, Arnkill ja Vuorinen (2008) arvioivat ammatinvalinta- ja uraohjauksen kehittämishaasteita työ- ja elinkeinohallinnon näkökulmasta unohtamatta kuitenkaan ohjauksen laajempaa kontekstia. Raportissaan he päätyvät erilaisiin vaihtoehtoihin ohjauksen vaikuttavuuden kehittämiseksi, joista vahvimmin nostetaan esille ohjauksen kokonaisvoimavarojen yhteiskehittämisen idea. Rantamäen ym. (2010) työ- ja elinkeinoministeriölle tuottamassa raportissa hahmoteltiin elinikäisen ohjauksen arvioinnin metakriteerejä. Ehdotetut kriteerit on jäsennetty verkostomaisesti tuotettujen ohjauksen palvelujärjestelyjen mallin (VOP) mukaisesti (Nykänen ym. 2007). Metakriteereissä on yhtäläisyyttä laajemman kansainvälisen keskustelun kanssa, sillä niissä korostuvat yksilöiden osallisuus ja tasa-arvo, palvelujen puolueettomuus, tasapuolisuus ja saavutettavuus, palvelujen vaikuttavuus ja tehokkuus, yhteydet muihin kansalaisille tarjottuihin palveluihin sekä palvelujen arviointi ja jatkuva kehittäminen.

Opetushallinnossa oppilashuoltoa sekä oppilaan- ja opinto-ohjausta koskevat säädökset luovat vahvan perustan palveluille. Ohjauspalvelut ovat pääsääntöisesti osa sekä oppilaitoksen pedagogista toimintaa että oppilashuoltoa. Perusopetukseen on laadittu laatukriteerit (OPM 2010) ja hyvän ohjauksen kriteerit ovat valmisteilla. Yhteistyössä opetus- ja kulttuuriministeriön sekä työ- ja elinkeinoministeriön kanssa on sovittu kansallisista elinikäisen ohjauksen kehittämisen strategisista tavoitteista (OKM 2011). Sekä työ- ja elinkeinoministeriön että opetus- ja kulttuuriministeriön hallinnon aloilla kootaan kattavasti tilastotietoa ohjauksen kannalta relevanteista teemoista (ks. esim. <http://www.tem.fi/tyo/tyonvalitystilasto/tilastojulkaisut> sekä <http://www.oph.fi/tietopalvelut/tilastotiedot>).

Koska ohjauspalveluja on tarjolla kansalaisille laajasti eri hallinnonaloilla ja koska asiakastyössä toteutuvaa ohjauksellista työtä käytetään monissa asiakastilanteissa, on perusteltua huomioida myös sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalalla tarjottavat palvelut. Esimerkiksi kuntoutusta ja sosiaalietuuksia koskevaa neuvontaa ja päätöksiä tehdään sekä kuntien että valtionhallinnon piirissä. Nämä ovat usein suoraan kytköksissä yksilöiden koulutusta ja työtä koskeviin mahdollisuuksiin ja ratkaisuihin. Sosiaali- ja terveyshallinnon piirissä on perinteisesti kerätty varsin kattavasti tietoa niin palvelujen käyttäjistä, palveluista kuin niiden arvioinnista. Tietoa on julkaistu raporteina ja artikkeleina (esimerkiksi Sjöblom 2000; Perälä ym. 2004; Rajavaara 2006; Kotiranta & Kivipelto 2010; Heiliö ym. 2013), minkä lisäksi tietoperustaisen kehittämistyön tueksi on koottu teemoitettuja laajempia resurssivarantoja mm. lasten hyvinvoinnista ([http://www.thl.fi/fi\\_FI/web/kasvunkumppanit-fi](http://www.thl.fi/fi_FI/web/kasvunkumppanit-fi)) sekä terveys- ja hyvinvointierojen kaventamisesta ([http://www.thl.fi/fi\\_FI/web/kaventaja-fi](http://www.thl.fi/fi_FI/web/kaventaja-fi)). Terveys- ja hyvinvoinnin laitos ylläpitää myös kattavasti erilaisia tilastotietokantoja (<http://www.thl.fi/fi/tilastot/tilastotietokannat>).

Elinikäisen ohjauksen kannalta huomionarvoinen on työ, jota on tehty aikuissosiaalityön vaikuttavuusmittariston kehittämiseksi (Kivipelto & Blomberg 2014). AVAIN-nimisen työvälineen teemoihin lukeutuvat myös työ ja koulutus, mikä osoittaa kuinka limittyneitä eri hallinnonalojen näkökulmat ihmisen kokonaishyvinvoinnin tukemiseen ovat. Sosiaalityön



vaikuttavuusmittaristosta voidaan ajatella opiksi siinä oleva asiakaskeskeisyys: sosiaalityön vaikuttavuuden mitta on inhimillisen hyvinvoinnin lisääntyminen. Tämän tavoitteen allekirjoittanevat kaikki elinikäisen ohjauksen parissa toimivat.

### **5.3 Kehittämisen työvälineiden rakentaminen eri tietovarantojen pohjalle**

Voidaan sanoa, että elinikäisen ohjauksen kehittävän arvioinnin ja laatujärjestelmän rakentamisen kannalta tietoa kerätään varsin paljon teemoista, jotka ovat suoraan tai välillisesti yhteydessä ohjaukseen. Ongelmana on kaksi seikkaa: 1) yhtenäisen tiedon keräämisen ja arvioimisen viitekehyksen puuttuminen elinikäisen ohjauksen näkökulmasta sekä 2) oleellisen tiedon paikantaminen, kokoaminen ja yhdistäminen elinikäisen ohjauksen laadun arvioimiseksi yhtenäisen viitekehyksen mukaisesti. Lisäksi on mahdollista, että on perusteltua koota ohjauksen prosesseista lisää sellaista täsmennettyä tietoa, jota nykyisin ei kerätä lainkaan tai jota kerätään vain ajoittain esimerkiksi erillisten arviointien tarpeeseen. Ohjauksen alalla ei olla yksin systemaattisen seurantatiedon hajanaisuuden osalta, vaan sama ongelma on myös koulutuksen alalla (Kirjavainen 2010, 335).

Erilaisista laatujärjestelmistä, jotka kohdistuvat joko suoraan tai osittain ohjaukseen erilaisissa organisaatioissa ja asiakastilanteissa, on kohtuullisen paljon kokemuksia niin kotikiin ulkomailla. Alussa esitetty eurooppalaisen toimintapolitiikan verkoston pohjatyö (QAE) on varteenotettava, joskaan ei sellaisenaan suoraan sovellettavissa oleva perusta. Sen pohjalta on jo tehty muutamia avauksia elinikäisen ohjauksen laadunarvioinnin tueksi (SAKKY 2013; Pohjois-Pohjanmaa 2013). Nämä työvälineet on nähtävä osana prosessia, jonka lopputulos on kokonaisvaltainen elinikäisen ohjauksen laadunvarmistusjärjestelmä. Kansalaisten osallisuuden kannalta laatujärjestelmän kehittämisessä on huomioitava myös palvelujen käyttäjien näkökulma (Vilhjalmsdottir ym. 2011).

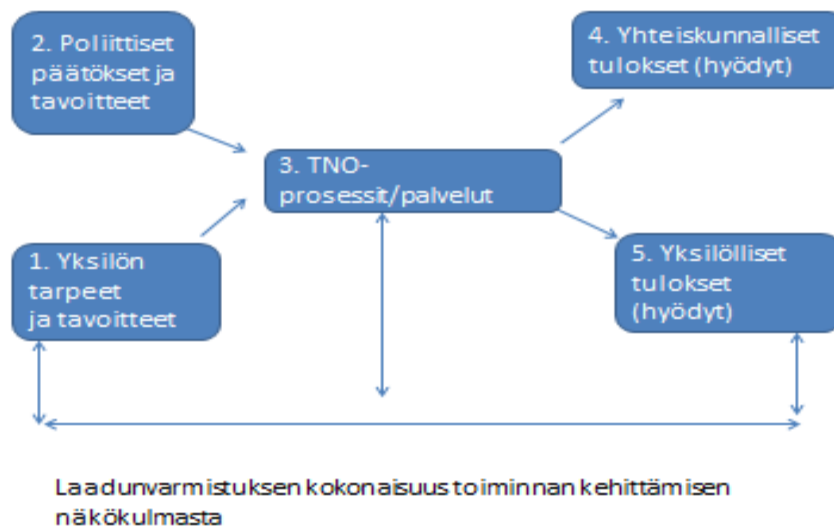
Laatujärjestelmän hyötynä voidaan pitää mahdollisuutta koota kattavasti ja luotettavasti seurantatietoa elinikäisen ohjauksen kokonaisvoimavaroista, niiden käyttämisestä ja kohdentumisesta sekä siitä, miten hyvin tulokset vastaavat eri osapuolten odotuksia. Näin kerätty tieto ohjauksen kokonaisuudesta luo perustan toiminnan laadun arvioimiselle ja kehittämislle.

Kokonaisvaltaisen laatujärjestelmän koetin on ainakin se, että eri toimijoiden käsitykset ja odotukset ohjauksesta voivat poiketa toisistaan. Lisäksi joissakin toimintaympäristöissä voi olla halukkuutta pitäytyä jo olemassa oleviin laatujärjestelmiin. Kattava laatujärjestelmä voidaan myös kokea suoranaishana uhkana, eräänlaisena keskusvallan kovakätisenä puuttumisena paikalliseen toimintaan.

## **6 Yhteenvetoa**

Laatujärjestelmän rakentamisesta ja sen käyttämisestä tulee jatkuvasti kehittyvä prosessi, jossa eurooppalainen ja kansallinen viitekehys, ohjauksesta kerättävä tietoperusta sekä sen hyödyntäminen laadunvarmistuksessa täsmentyvät kontekstiherkästi yhteiskunnallisten, poliittisten, tutkimuksellisten, työprosessien ja tunnistettujen asiakastarpeiden muutosten myötä. Kokonaisjärjestelmä tulee sisältämään erilaisia työvälineitä eri kohteiden ja prosessien arviointiin. Järjestelmä on syytä ottaa käyttöön vaiheittain hyödyntäen jo olemassa olevia työvälineitä niin paljon kuin mahdollista. Laatujärjestelmän käyttöön oton itsessään tulee myös olla tutkimuksellisesti seurattavaa ja arvioitavaa toimintaa.

Hyvin alustava jäsenitys keskustelun ja kehittämistyön virittämiseksi on seuraavassa. Kuvion avulla pelkistetään ohjaus sekä yhteiskunnallisena että yksityisenä hyödykkeenä (public & private good). Nuolia ei tule tulkita vaikutussuunniksi vaan enemmän asioiden välisiä sidoksia kuvaaviksi. Sidokset ovat todellisuudessa paljon monimutkaisempia ja niitä on paljon enemmän, mutta kuviossa on pyritty pelkistämällä selkeyttämään kokonaiskuvaa.



Kokonaisuuden tarkastelu alkaa **yhtäältä** kansalaisen – yksilön – tarpeiden ja tavoitteiden tunnistamisesta. Tunnistaminen tapahtuu sekä yksilöllisesti että vuorovaikutuksessa muiden kanssa niin arkisissa kuin ammatillisissa kohtaamisissa. **Toisaalta** TNO-palvelut tuotetaan vastaamaan kansalaisten palvelutarpeita, joskin tietyissä yhteiskuntapoliittisissa reunaehdoissa. Julkinen valta – poliitikot ja virkamieskunta - tekevät mm. sosiaalipoliittisia, koulutuspoliittisia, terveystieteellisiä tai elinkeinopoliittisiä päätöksiä ja asettavat tavoitteita, jotka kohdistuvat joko suoraan TNO-palveluihin tai ovat niihin välillisesti yhteydessä. Julkisissa palveluissa asioiva yksilö ei ole markkinoilla toimiva asiakas vaan kansalainen, jolla on kansalaisuuteen liittyen oikeus saada asiansa hoidetuksi – mutta niissä rajoissa ja niillä ehdoilla, jotka demokraattisessa yhteiskunnassa kulloinkin ovat käytössä. Markkinoilla puolestaan asian hoitamisen perusteena on maksukykyisyys. Näin ollen julkisesti tuotetuissa TNO-palveluissa sovitetaan yhteen koko yhteiskunnan ja yksilön etu eli poliittinen ja yksilöllinen tahdonmuodostus demokraattisen yhteiskunnan kehityksessä.

Yksi kokonaisuuden tuottamisen kulmakivi on ohjauksen käsitteen ja alan riittävän täsmällinen, mutta samalla joustava määrittely. Teemasta keskustellaan jatkuvasti, kuten lähes kymmenen vuotta sitten julkaistussa raportissa, jossa hahmoteltiin ohjauksen laadun ja/tai tuloksellisuuden indikaattoreita (den Boer ym. 2005). Keskeinen johtopäätös oli, että elinikäisen ohjauksen alaan sisällytetään paljon toimintoja, jotka ovat opetusta tai

henkilöstön kehittämistä (HRD), jolloin ohjaukseen käytettyjen panosten, prosessien ja tulosten erittely on hyvin vaikeaa. Tätä on yritetty ratkaista viimeksi Hooleyn (2014) raportissa, mutta siinäkin on edelleen niin paljon määritelmällistä väljyyttä, että ohjausta ei voi yksiselitteisesti rajata tai eriyttää siihen limittyvistä toiminnoista (kuten opettaminen, oppiminen, kasvattaminen, kuntouttaminen, palveluohjaaminen, elämänhallinnan tukeminen). Kanada mallissa (CRWG) ratkaisu on keskittynyt ensisijaisesti uraohjauksen kysymysten tarkasteluun asiakasprosessina, mikä tulee huomioida mallin käyttökelpoisuutta ja lokalisoimista arvioitaessa.

Laajasti ajatellen voitaneen silti hahmottaa tiettyjä peruseriaatteita. TNO-palveluissa on prosesseja, jotka liittyvät asiakkuuksiin, toiminnan seurantaan ja arviointiin, kehittämiseen sekä hallintoon ja talouteen. Näiden prosessien myötä syntyy yksilöllisiä ja yhteiskunnallisia hyötyjä – toiminnan tuloksia. TNO-palveluissa tavoitellaan tuloksia, joista sekä yksilö että yhteiskunta hyötyy. Näitä ovat esimerkiksi kouluttautuminen, työllistyminen, kuntoutuminen, yksilön vastuullisuuteen kasvaminen tai omavoimaisuuden lisääntyminen. Saatuja tuloksia tai hyötyjä tulee tarkastella suhteessa toteutuneisiin prosesseihin, niihin käytettyihin resursseihin sekä toiminnan lähtökohtiin ja tavoitteisiin.

Kysymys voi olla esimerkiksi mitä työllisyyspolitiikkaan kytkeytyviä tavoitteita ohjaukselle on asetettu ja onko asetetut tavoitteet saavutettu. Teemme arviointikysymyksen, keräämme todistusaineiston ja sen pohjalta laadimme vastauksen, jonka perusteella puolestaan arvioidaan millaisia muutoksia (”kehittämistoimenpiteitä”) tarvitaan. Tuleeko tavoitteenasettelua muuttaa tai täsmentää, tuleeko resursseja miettiä uudella tavalla tai onko syytä tarkistaa prosesseja? Yleensä vastaukset ovat näiden kaikkien osien yhdistelmiä. Yhtä kaikki, laadunvarmistuksessa on kysymys toiminnan arvioimisesta ja sen pohjalta tehtävistä kehittämistyöstä.

## Lähteet

- Atjonen, P. 2009. Onko ohjaus ohjauksessa? Verkostomaisesti tuotettujen palvelujen mallin soveltaminen oppilaanohjauksen itsearviointiin. Oppilaanohjauksen kehittäminen 2008 – 2010. Kehittävän arvioinnin raportti 3/09. Joensuun yliopisto.
- Atjonen, P., Manninen, J., Mäkinen, S. & Vanhalakka-Ruoho, M. 2011. Mihin ohjaus on yltänyt? Oppilaanohjauksen vuosien 2008 – 2010 kehittämistyön vaikuttavuusarviointi. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2011:29.
- Bernes, K. B., Bardick, A. D. & Orr, D. T. 2007. Career guidance and counselling efficacy studies: an international research agenda. *International Journal for Educational and Vocational Guidance* 7, 81–96.
- Bimrose, J., Barnes, S-A. & Hughes, D. 2006. Developing Career Trajectories in England: The Role of Effective Guidance. Warwick Institute for Employment Research. University of Warwick.
- den Boer, P. , Mittendorff, K., Scheerens, J. & Sjenitzer, T. 2005. Study on Indicators and benchmarks for Lifelong Guidance. CEDEFOP. Thessaloniki.
- CEDEFOP 2004. Quality guidelines and criteria in guidance. CEDEFOP commissioned preliminary study: final report. Winchester: Guidance Council.
- CRWG 2005. The state of practice in Canada in measuring career service impact: A CRWG report. The Canadian career development foundation. December 2005.
- CRWG 2013. Common indicators: Transforming the culture of evaluation in career development and employment services. Report No. 1. The Canadian career development foundation. June 2013.
- DCSF 2007. Quality standards for young people's information, advice and guidance (IAG). User guide. October 2007. The Department for Children, Schools and Families. United Kingdom.
- DME 2003. Quality Assurance in the Danish Guidance System. Danish Ministry of Education.
- ELGPN 2011. Building an EU quality assurance framework: evidence and impact. ELGPN WP 4. October 2011.
- ELGPN 2013. Elinikäisen ohjauksen toimintapolitiikka: eurooppalaisia lähtökohtia kansalliselle kehittämistyölle. ELGPN Tools No. 1.

- Heiliö, T., Saaristo, V. & Ståhl, T. 2013. Sosiaali- ja terveystaloudelliset alueilla - Mikä on terveyden edistämisen asema kunnissa? THL. Tutkimuksesta tiiviisti 8/2013.
- Hooley, T. 2014. The evidence base on Lifelong Guidance. A guide to key findings for effective policy and practice. ELGPN Tools No. 3. Saarijärven Offset: Saarijärvi.
- Hughes, D & Gratton, G. 2006. Performance Indicators and Benchmarks in Career Guidance in the United Kingdom. CeGS Occasional Paper. Derby: Centre for Guidance Studies. University of Derby.
- Hughes, D., Bosley, S., Bowes, L. & Bysse, S. 2002. The Economic Benefits of Guidance. CeGS Research Report Series No. 3. Derby: Centre for Guidance Studies. University of Derby.
- Jäppinen, A.-K. 2007. Kiinni ammattiin – Ote opintoihin. Keskeyttämisen vähentäminen ammatillisessa peruskoulutuksessa. Opetusministeriön julkaisu 27.
- Kasurinen, H. & Vuorinen, R. 2003. Initiatives generated by the results of national evaluations on guidance provision. Teoksessa H. Kasurinen & U. Numminen (toim.) Evaluation of educational guidance and counselling in Finland. Opetushallitus. Evaluation 5/2003. Helsinki, 39-43.
- Kirjavainen, T. 2010. Koulutusjärjestelmän taloudellisuuden ja tehokkuuden arviointi. Hallinnon tutkimus 29 (4), 325–336.
- Kiss, I, & Borbely-Pecze, T. 2009. Evidence-based indicators in career orientation/LLG: Recent developments in Hungary. ELGPN Network Meeting in Luxembourg 18-20, March 2009.
- Kivipelto, M. & Blomgren, S. 2014. AVAIN-mittariston soveltuvuus toimeentulotuen vaikuttavuuden arvioinnissa – mittarin testaus Seinäjoen sosiaalivirastossa. Hallinnon tutkimus 33 (3), 225–242.
- Kolehmainen, S. 2004. Opintojen ohjauksen laatukriteeristö. Teoksessa S. Kolehmainen & R. Kallinen (toim.) Laatu ammattikorkeakouluopintojen ohjaukseen. Oped-Laatu –projektin loppuraportti. Hämeen ammattikorkeakoulun julkaisu A: 2004: 1,77-87.
- Kotiranta, T. & Kivipelto, M. 2010. Verkkopohjaiset arviointityökalut ja valtaistavan arvioinnin haasteet. Hallinnon tutkimus 29, 153–160.
- Lahti, R. 2013. Hukataanko psykologisen ohjauksen ydin työ- ja elinkeinohallinnon organisaatiouudistuksessa? Työpoliittinen aikakauskirja 1/2013, 74–78.

- Maguire, M. 2004. Measuring the outcomes of career guidance. *International Journal for Educational and Vocational Guidance* 4, 179–192.
- Maras, M. E., Coleman, S. L., Gysbers, N. C., Herman, K. C. & Stanley, B. 2013. Measuring evaluation competency among school counselors. *Counseling Outcome Research and Evaluation* 4 (2), 99–111.
- Moitus, S., Huttu, K., Isohanni, I., Lerkkanen, J., Mielityinen, I., Talvi, U., Uusi-Rauva, E. & Vuorinen, R. 2001. Opintojen ohjauksen arviointi korkeakouluissa. *Korkeakoulujen arviointineuvoston julkaisuja* 13.
- Myllylä, M. 2006. Työhallinnon ammatinvalinnanohjaus. Työn ja tuottavuuden tarkastelua. *Työhallinnon julkaisu* 366.
- Mäkinen, S. 2008. Kohti entistä ehompaa oppilaanohjausta. Vuosia 2008 – 2010 koskevien oppilaanohjauksen kehittämissuunnitelmien analyysi. Kehittävän arvioinnin raportti 1/2008. Joensuun yliopisto.
- Numminen, U. & Kasurinen, H. 2003. Evaluation of educational guidance and counseling in Finland. National board of education 5/2003. Helsinki: Yliopistopaino.
- Nykänen, S., Karjalainen, M., Vuorinen, R. & Pöyliö, L. 2007. Ohjauksen alueellisen verkoston kehittäminen – monihallinnollinen ja moniammatillinen yhteistyö voimavarana. Jyväskylän yliopisto. Koulutuksen tutkimuslaitos. Tutkimuselosteita 34.
- OKM 2011. Elinikäisen ohjauksen kehittämisen strategiset tavoitteet. Opetus- ja kulttuuriministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2011:15.
- OPM 2007. Nuorten ohjauspalveluiden tehostaminen. Opinto-ohjauksen ja työhallinnon ohjauspalveluiden yhteistyöryhmän muistio. Opetusministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2007:39.
- OPM 2010. Perusopetuksen laatukriteerit. Opetusministeriön julkaisuja 2010:6.
- Perälä, M.-L., Rissanen, P., Grönroos, E., Hammar, T., Pöyry, P., Noro, A., Saalasti-Koskinen, U. & Teperi, J. 2004. Asiakkaan ohjausmallin arviointi. Aiheita 17/2004. Stakes.
- Plant, P. 2004. Quality in career guidance: issues and methods. *International Journal for Educational and Vocational Guidance* 4, 141–157.

- Plant, P. 2012. Quality assurance and evidence base in career guidance in Europe: counting what is measured or measuring what counts? *International Journal for Educational and Vocational Guidance* 12, 91–104.
- Pohjois-Pohjanmaa 2013. Pohjois-Pohjanmaan alueellisen elinikäisen ohjauksen palveluiden saatavuuden, laadun, yhteistoiminnan ja koordinoinnin arviointi. Webropol-kysely osoitteessa <https://www.webropolsurveys.com/S/78A9EB022E6CE4BD.par>
- Rajavaara M. 2006. Yhteiskuntaan vaikuttava Kela. Katsaus vaikuttavuuden käsitteisiin ja arviointiin. *Sosiaali- ja terveysturvan katsauksia* 69. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.
- Repetto, E., Malik, B., Ferrer, P., Manzano, N. & Hiebert, B. 2003. *International Competencies for Educational and Vocational Guidance Practitioners. Final Report to the General Assembly of the International Association for Educational and Vocational Guidance*, 4. September, 2003.
- SAKKY 2013. ELO Pohjois-Savossa. Pohjois-Savon elinikäisen ohjauksen verkoston strategiapaperi. EUedu – eurooppalaisen koulutuspolitiikan keskus. Savon koulutuskuntayhtymä.
- Savickas, M. L. 2012. Life Design : A paradigm for career intervention in the 21st century. *Journal of Counselling & Development* 90 (1), 13–19.
- Simola, H., Varjo, J. & Rinne, R. 2010. Vasten valtavirtaa – kontingenssi, polkuriippuvuus ja konvergenssi suomalaisen perusopetuksen laadunarviointimallin kehityskuluissa. *Hallinnon tutkimus* 29 (4), 285–302.
- Sjöblom, S. 2000. Kustannusvaikuttavuuden arviointi sosiaalityössä: Esimerkkinä nuorten työllistämisen- ja aktivointipalvelut. *FinSoc työpapereita* 1/2000. Stakes.
- Spangar, T., Arnkil, R., Keskinen, A., Vanhalakka-Ruoho, M., Heikkilä, H. & Pitkänen, S. 2013. Ohjauksen liike näkyviin. Tutka ja TE-toimistojen ohjauspalvelut. Seurannan ja arvioinnin prototyyppi. *Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja* 32.
- TM 2002. OHJUS – Ohjaus ja neuvontapalvelut työhallinnossa. *Työhallinnon julkaisuja* 314. Helsinki: Työministeriö.



- Tuusa, M., Pitkänen, S., Shemeikka, R., Korkeamäki, J., Harju, H., Saares, A., Pulliainen, M., Kettunen, A. & Piirainen, K. 2014. Yhdessä tekeminen tuottaa tuloksia. Nuorisotakuun tutkimuksellisen tuen loppuraportti. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 15.
- Yates, C. 2013. Evidence-based practice: the components, history, and process. *Counselling Outcome Research* 4 (1), 41–54.
- Watts, T., Sultana, R. & McCarthy, J. 2010. The involvement of the European Union in career guidance policy: a brief history. *International Journal for Educational and Vocational Guidance* 10, 89–107.
- Viljalmsdottir, G., Dofradottir, A. G. & Kjartansdottir, G. B. 2011. Voice of users. Promoting quality of guidance for adults in the Nordic countries. *Nordisk nätverk för vuxnas lärande*. Oriveden kirjapaino: Orivesi.

### **Viitteissä mainitut verkkoresurssit**

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen tilastot verkossa:

<http://www.thl.fi/fi/tilastot/tilastotietokannat>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, hyvinvointi- ja terveyserojen kaventaminen, Kaventaja-verkkopalvelu: [http://www.thl.fi/fi\\_FI/web/kaventaja-fi](http://www.thl.fi/fi_FI/web/kaventaja-fi)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Kasvun kumppanit – lasten hyvinvointia vahvistamassa:

[http://www.thl.fi/fi\\_FI/web/kasvunkumppanit-fi](http://www.thl.fi/fi_FI/web/kasvunkumppanit-fi)

Opetushallituksen tilastotietoja: <http://www.oph.fi/tietopalvelut/tilastotiedot>

Työ- ja elinkeinoministeriön tilastojulkaisut:

<http://www.tem.fi/tyo/tyonvalitystilasto/tilastojulkaisut>