



## **OSUMA – Ohjauksella osuvuutta aikuisopiskeluun -projekti, F10279**

*Päivi Palosaari-Aubry - Helena Ylisirniö - Raila Idström*

### **AIKUISOPISKELUN TIETO-, NEUVONTA- JA OHJAUSPALVELUJEN NYKYTILA POHJOIS- POHJANMAALLA**

## **Nykytilaselvitys, osa 2: Pohjois-Pohjanmaan alueen vapaan sivistystyön oppilaitokset, työmarkkinajärjestöt ja ammattiliitot sekä yksityiset työnohjaajat**

### **Taustaa**

OSUMA – Ohjauksella osuvuutta aikuisopiskeluun -projektissa toteutetaan nykytilaselvitys Pohjois-Pohjanmaan aikuisohjauspalveluista alueellisen kehittämistyön pohjaksi. Selvityksen tavoite on arvioida olemassa olevien palveluiden määrää, laatua, kattavuutta ja resursseja sekä identifioida kehittämistarpeita.

Selvitys koostuu neliosaisesta kyselystä sekä avainhenkilöhaastatteluista. Kyselyn osat ovat kohderyhmän mukaan jaettuna:

- osa 1A: Pohjois-Pohjanmaan alueen TE-toimistot ja aikuiskoulutusorganisaatiot
- osa 1B: Työnantaja- ja yrityspalvelut
- osa 2: Muut tahot: vapaan sivistystyön oppilaitokset, työmarkkinajärjestöt ja ammattiliitot sekä yksityiset työnohjaajat
- osa 3: Asiakkaat ja asiakaspalaute

Kyselyn osan 2 tarkoitus on kartoittaa vapaan sivistystyön oppilaitosten, työmarkkinajärjestöjen ja ammattiliittojen sekä yksityisten työnohjaajien tarjoamien aikuisohjauspalveluiden nykytilaa, henkilöasiakkaiden aikuisohjauspalveluiden tarjontaa, henkilöstöä, yhteistyötä jne.

*Aikuisohjauspalveluilla* tarkoitetaan tässä kyselyssä aikuisille suunnattuja aikuisopiskelun tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluita, painopisteenä henkilöasiakkaiden hakevan ja suunnitteluvaiheen (ennen koulutusta) ja koulutuksen alkuvaiheen palvelut:

- *tietopalveluilla* tarkoitetaan palvelua, jossa asiakkaalle annetaan tietoa koulutusmahdollisuuksista, tutkinnoista, koulutussisällöistä, rahoituksesta, opiskelusta, tarjolla olevista palveluista ja niin edelleen
- *neuvontapalveluilla* tarkoitetaan palvelua, jossa asiantuntija antaa tietoa ja neuvoo asiakasta tämän tarvitsemassa asiassa, toimintatavoissa ja niin edelleen
- *ohjauspalveluilla* tarkoitetaan palvelua, jossa asiakasta tuetaan ja autetaan ammatinvalintaan, urasuunnitteluun, ammatilliseen kehittymiseen ja elämänhallintaan liittyvissä kysymyksissä edistämällä asiakkaan omaa kykyä parantaa elämäänsä hänen haluamallaan tavalla.



Kyselyn osa 2 toteutettiin helmi-maaliskuussa 2010 sähköisenä kyselynä, joka suunnattiin Pohjois-Pohjanmaan alueen vapaan sivistystyön oppilaitoksille (kansalaisopistot, opintokeskukset), työmarkkinajärjestöille ja ammattiliitoille sekä yksityisille työnohjaajille. Vastauksia pyydettiin organisaatiokohtaisesti eli kustakin organisaatiosta/yrityksestä/järjestöstä pyydettiin yksi vastaus. Kysely lähetettiin organisaatioiden johtajille/puheenjohtajille/rehtoreille. Vastauksia varten tietoa pyydettiin keräämään tarpeen mukaan myös muilta asiaan kuuluvilta. Vastaukset on käsitelty ehdottoman luottamuksellisesti, eikä vastaajaorganisaatiokohtaisia tietoja julkisteta.

Kysely lähetettiin 98 organisaatiolle ja siihen saatiin yhteensä 30 vastausta.

Kaksi yksityistä työnohjaajaa ilmoitti lopettaneensa yritystoiminnan, joka mahdollistaisi kyselyyn vastaamisen. Seitsemän yksityistä työnohjaajaa ja yksi kansalaisopisto ilmoittivat puolestaan, etteivät tarjoa kyselyssä kartoitettuja palveluita. Näitä 10 vastausta ei ole otettu huomioon kyselyn tuloksissa.

Kyselyn tuloksissa huomioidut vastaukset jakautuvat vastaajatahon mukaan seuraavasti:

- 2 työmarkkinajärjestöä/ammattiliittoa,
- 9 kansalaisopistoa/opintokeskusta
- 9 yksityistä työnohjaajaa.

Tämän raportin tarkoitus on esitellä aikuisohjauspalveluiden nykytilaa kohderyhmäorganisaatioissa Pohjois-Pohjanmaalla kyselyn 2 kautta saatujen tietojen pohjalta. Raportissa käydään läpi kyselyn kolme osa-aluetta:

- Palvelutarjonta (tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelut)
- Yhteistyö
- Kiinnostus kehittämistyöhön

Raportin päättää yhteenveto tuloksista. Kysely kokonaisuudessaan löytyy raportin liitteestä 1.



## **PALVELUTARJONTA**

### **Asiakasryhmät**

Kyselyssä kartoitettiin tärkeimpiä organisaatioiden tarjoamia aikuisohjaukseen liittyviä palveluita sekä tärkeimpiä asiakasryhmiä.

Tärkeimmät asiakasryhmät yksityisillä työnhajajilla ovat:

- yritykset ja työyhteisöt
- yksityiset henkilöt (opiskelijat, työkäiset, aikuiset, lapset, nuoret).

Vapaan sivistystyön oppilaitosten eli kansalaisopistojen ja opintokeskusten palvelutarjonta on suunnattu kaiken ikäisille (lapset ja nuoret, aikuiset sekä seniorit).

Työmarkkinajärjestöjen ja ammattiliittojen asiakkaat ovat työssä käyviä tai opiskelevia aikuisia.

### **Tarjottava palvelu**

Yksityisten työnhajajien palvelutarjonnan kirjo on hyvin laaja:

- henkilökohtaista ohjausta (mm. vuorovaikutusta, viestintää, erilaisia elämänhallinnan taitoja)
- työnhajausta ja uravalmennusta (sisältäen mm. johtamis- ja tiimityötaitoja, haastavat työyhteisötilanteet jne.)
- työ- ja toimintakyvyn arviointia.
- ryhmäohjausta ja työyhteisökoulutusta.

Vapaan sivistystyön oppilaitosten palvelutarjonta on myös laaja sisältäen:

- tietopalveluita (esim. esitteet, oppaat ja verkkosivustot)
- neuvontapalveluita (esim. puhelinneuvonta)
- ohjauspalveluita (esim. henkilökohtainen opintoneuvonta, tutorointi)

Työmarkkina järjestöjen ja ammattiliittojen tärkeimmät palvelut ovat ohjauspalvelut paikallistasolla.

Kaikki vastanneet yksityiset työnhajajat ilmoittavat tarjoavansa kyselyn kartoittamia tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluita (käsitelmärittely kyselyn alussa liitteessä 1).

Näiden palveluiden sisältö on myös hyvin monimuotoista:

- ammatinvalintaan ja urasuunnitteluun liittyvä ohjaus
- elämänhallintaan ja työssäjaksamiseen liittyvä ohjaus
- ammatilliseen kehittymiseen liittyvä ohjaus
- työyhteisöjen ilmapiiriin liittyvä ohjaus
- neuvontapalvelut (kuntoutus, koulutus, tuet jne.)
- neuvontatyö esimiehille
- koulutusta työyhteisöille
- psykiatrinen diagnostinen arviointi ja työ/toimintakyvyn arviot sekä psykoterapia.

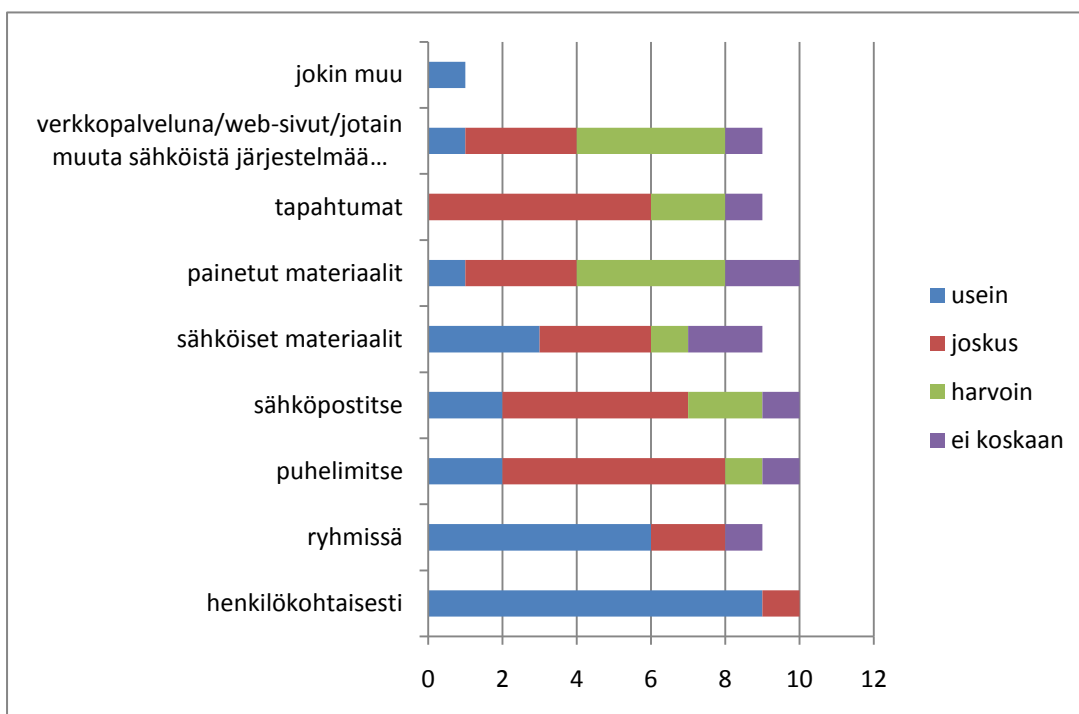
Käytetyimmät menetelmät yksityisten työnhajajien tarjoamissa tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluissa ovat:

- henkilökohtainen ja ryhmäpalvelu
- sähköiset materiaalit, sähköpostitse ja puhelimitse (kuviot 1)
- muu menetelmä: luovuusmenetelmä (yksi työnhajaja)

Myös kaikki vastanneet työmarkkina- ja ammattijärjestöt tarjoavat kyselyn kartoittamia tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluita. Käytetyin menetelmä tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluissa on sähköposti (kuvio 1).

Vapaan sivistystyön oppilaitoksista kaksi ei tarjoa kyselyn kartoittamia tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluita ja kaikki muut (7) ilmoittavat tarjoavansa tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluita. Kaikki, jotka vastasivat kyllä, käyttävät myös kaikkia kuviossa 1 näkyviä menetelmiä. Kukaan ei kuitenkaan mainitse mitään muuta menetelmää.

Vapaan sivistystyön oppilaitokset antavat tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluita useammin henkilökohtaisesti kuin ryhmässä. Puhelin on vieläkin sähköpostia hieman useammin käytetty menetelmä, vaikka valtaosa käyttää molempia usein tai vähintäänkin joskus. Painettua ja sähköistä materiaalia käytetään suunnilleen yhtä paljon, ja vain yksi vastaajista ei käytä sähköisiä materiaalia ja verkkopalveluita koskaan.



Kuvio 1. Käytetyimmät menetelmät tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluissa aikuisasiakkaiden kanssa.

Aikuisohjauspalveluita yksityiset työnohjaajat antavat itse, osa myös yhteistyössä erilaisten verkostojen kanssa.

Vapaan sivistystyön oppilaitoksissa palveluita antavat opintosihteerit, suunnittelijat, opettajat ja rehtorit.

Työmarkkina- ja ammattijärjestöissä on palveluista vastaavat yksiköt.



## YHTEISTYÖ

Yksityisillä työnhajaajilla *pääyhteistyötahot* aikuisohjauskysymyksissä ovat useimmiten:

- yritykset ja työyhteisöt
- sosiaali- ja terveystoimen ammattilaiset
- oppilaitokset/koulutoimi
- kollegat

Kysyttäessä, minkä tahojen kanssa *yhteistyötä pitäisi lisätä*, yksityiset työnhajaajat mainitsevat useimmiten yritykset, oppilaitokset/opettajat sekä julkiset tahot.

Kaikki yksityiset työnhajaajat eivät kuitenkaan ole osanneet tai halunneet vastata tähän kysymykseen.

*Yhteistyön haasteet* ovat yksityisillä työnhajaajilla hyvin moninaiset (kaksi ensimmäistä mainittiin useamman kerran ja muut ovat yksittäisiä poimintoja):

- taloudelliset resurssit
- yhteisen ajan, kielen ja viitekehyksen löytäminen
- oikeiden kontaktien löytäminen
- oman työn markkinointi ja verkostojen rakentaminen yhden hengen yrityksessä
- isommat tahot käyttävät omia kouluttajiaan ja työnhajaajiaan
- yksittäisenä yrittäjänä kuntasektoriin pääsy vaikeaa
- yksityinen -julkinen -sektori

*Yhteistyön mahdollisuuksina* yksityiset työnhajaajat mainitsevat:

- henkilökohtainen coaching
- uravalmennuksen parempi ja kattavampi hyödyntäminen
- huippu-osaavien ihmisten hyödyntäminen räätälöidysti (asiakas saa onnistuneen kokonaispaketin)
- luovuuden maksimointi
- pienyritys on ketterä
- yhteiset tavoitteet
- yhden luukun periaate
- turvaverkko asiakkaalle

Vapaan sivistystyön oppilaitosten eli kansalaisopistojen ja opintokeskusten *pääyhteistyökumppanit* ovat:

- toiset oppilaitokset
- kirjastot
- TE-toimistot, ELY -keskukset
- kaupungit/kunnat
- opetusministeriö, opetushallitus
- yhdistykset ja järjestöt
- projektit

Oppilaitosyhteistyötä tulisi usean toimijan mukaan lisätä. Lisäksi muutama vastaaja haluaisi lisätä yhteistyötä myös yritysten ja viranomaisten (esim. KELA ja TE-toimisto) kanssa.



Vapaan sivistystyön oppilaitosten *yhteistyön haasteita* ovat:

- ajan puute ja kiire (lähes kaikissa vastauksissa)
- erilaiset toimintakulttuurit
- erilaiset rahoitusjärjestelmät
- toimintojen päällekkäisyys
- tiedon puute
- opinto-ohjaus
- opitun tunnustaminen

*Yhteistyön mahdollisuuksina* vapaan sivistystyön toimijat näkevät seuraavia asioita:

- parempi tiedonkulku
- verkostojen osaamisen hyödyntäminen
- yhteissuunnittelu
- ”yhden luukun periaate”
- parempi palvelu asiakkaille
- tutkintopainotteinen opiskelu vapaan sivistystyön oppilaitoksissa

Työmarkkinajärjestöt ja ammattiliitot tekevät eniten yhteistyötä oppilaitosten kanssa ja haluaisivat lisätä yhteistyötä ELY-keskusten, maakuntaliitosten ja koulutuskuntayhtymien kanssa.

Myös heidän haasteenaan ovat resurssit (aika/henkilöresurssit yms.). Laaja kosketuspinta työelämään nähdään sekä mahdollisuutena että haasteena. Toisaalta koulutusohjaus ei ole heidän päätehtävänsä, joka on työmarkkinaedunvalvonta, mutta valtakunnallinen asiantuntijaorganisaatio tarjoaa hyvän pohjan yhteistyölle.

## OSALLISTUMINEN KEHITTÄMISTYÖHÖN

Valtaosa kaikista kyselyyn vastanneista on kiinnostunut osallistumaan kehittämistyöhön: kaikki yksityiset työnohjaajat olivat kiinnostuneet, vain kaksi vapaan sivistystyön oppilaitosta ei ollut kiinnostunut yhteistyöstä eikä myöskään kyselyyn vastanneet työmarkkinajärjestöt ja ammattiliitot.

Osa vastaajista mainitsi kuitenkin resurssit rajoittavaksi tekijäksi, mutta lähes kaikki halusivat kuitenkin tietoa kehittämistyön edistymisestä. Osa toivoi myös yhteydenottoa ja konkreettista yhteistyötä.

## YHTEENVETO

Tämä selvitys antaa arvokasta taustatietoa OSUMA-projektille aikuiskoulutuksen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden tarjonnasta, joita tuottavat ammattijärjestöt, vapaan sivistystyön organisaatiot ja yksityiset neuvot Pohjois-Pohjanmaalla.

Näkemykset yhteistyöstä auttavat avaamaan verkostomaisen yhteistyön ja palvelun tuottamistavan solmukohtia ja haasteita. Yhteistyö aikuiskoulutuksessa ylipäänsä nähtiin voimavarana ja mahdollisuutena.

Selvityksen tuottamaa tietoa tullaan soveltamaan, kun aikuiskoulutuksen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluita kehitetään ja testataan Pohjois-Pohjanmaalla yhteistyössä Oulun ammattikorkeakoulun OpinTori-projektin kanssa.



## LIITE 1. Aikuisopiskelun tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen nykytilaselvityksen kysely osa 2

### Aikuisopiskelun tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden nykytila Pohjois-Pohjanmaalla, OSUMA-projektin nykytilaselvitys, osa II/ muut tahot

#### OHJEITA

Kysely tulee täyttää sähköisesti, mutta ylläolevasta linkistä sen voi tallentaa word-tiedostona. Tämä voi olla avuksi, jos keräät tietoa myös muilta asiaan kuuluvilta. Kyselyä täyttäessäsi näet edistymisesi prosenttilukuna sivun alareunassa. Kyselyn edetessä voit palata takaisin edelliselle sivulle Takaisin-painikkeen avulla ja voit myös muokata edellisille sivuille täyttämäsi vastauksia.

#### **Voit halutessasi keskeyttää kyselyyn vastaamisen ja jatkaa vastaamista myöhemmin.**

Keskeyttäminen onnistuu painamalla Jatka myöhemmin -painiketta. Ohjelma tallentaa kaikki aiemmat vastauksesi ja palaat jatkamaan kyselyä samasta kohdasta, mistä olet sen keskeyttänytkin. Painettuasi Jatka myöhemmin -painiketta, voit lähettää sähköpostiisi linkin, jonka avulla pääset myöhemmin jatkamaan vastaamista tai vaihtoehtoisesti voit kopioida jatkamislinkin suoraan näytöltä. Jatka myöhemmin -painiketta painettuasi ohjelma antaa sinulle selkeät ohjeet siitä, miten toimia.

Kun olet vastannut viimeiseenkin kysymykseen, ohjelma pyytää sinua vahvistamaan kysymysten lähettämisen.

#### KÄSITEMÄÄRITTELYÄ

Aikuisohjauspalveluilla tarkoitetaan tässä kyselyssä aikuisille suunnattuja aikuisopiskelun tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluita, painopisteenä henkilöasiakkaiden hakevan ja suunnitteluvaiheen (ennen koulutusta) ja koulutuksen alkuvaiheen palvelut:

- tietopalveluilla tarkoitetaan palvelua, jossa asiakkaalle annetaan tietoa koulutusmahdollisuuksista, tutkinnoista, koulutussisällöistä, rahoituksesta, opiskelusta, tarjolla olevista palveluista ja niin edelleen
- neuvontapalveluilla tarkoitetaan palvelua, jossa asiantuntija antaa tietoa ja neuvoa asiakasta tämän tarvitsemassa asiassa, toimintatavoissa ja niin edelleen
- ohjauspalveluilla tarkoitetaan palvelua, jossa asiakasta tuetaan ja autetaan hänen ammatinvalintaan, urasuunnitteluun, ammatilliseen kehittymiseen ja elämänhallintaan liittyvissä kysymyksissä edistämällä asiakkaan omaa kykyä parantaa elämäänsä hänen haluamallaan tavalla.

#### 1. TAUSTATIEDOT

**Vastaukset käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti, eikä vastaajaorganisaatiokohtaisia tietoja julkisteta; vastaajan nimi kysytään mahdollisten lisäkysymysten vuoksi.**

Vastaajan nimi ja asema \_\_\_\_\_

Organisaatio, jota vastaukset koskevat \_\_\_\_\_

Organisaation työntekijämäärä \_\_\_\_\_

Organisaation opiskelijamäärä vuodessa \_\_\_\_\_

(koskee koulutuksen iäriestäjiä)

## 2. PALVELUTARJONTA

### 2.1 Mitkä ovat tärkeimmät organisaationne tarjoamat aikuisohjaukseen liittyvät palvelut?

---

---

---

### 2.2 Mitkä ovat organisaationne tärkeimmät asiakasryhmät?

---

---

---

### 2.3 Tarjoatteko jotain käsitelmäärityksessä kuvatuista tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluista?

- *tietopalveluilla tarkoitetaan palvelua, jossa asiakkaalle annetaan tietoa koulutusmahdollisuuksista, tutkinnoista, koulutussisällöistä, rahoituksesta, opiskelusta, tarjolla olevista palveluista ja niin edelleen*
- *neuvontapalveluilla tarkoitetaan palvelua, jossa asiantuntija antaa tietoa ja neuvoo asiakasta tämän tarvitsemassa asiassa, toimintatavoissa ja niin edelleen*
- *ohjauspalveluilla tarkoitetaan palvelua, jossa asiakasta tuetaan ja autetaan ammatinvalintaan, urasuunnitteluun, ammatilliseen kehittymiseen ja elämänhallintaan liittyvissä kysymyksissä edistämällä asiakkaan omaa kykyä parantaa elämäänsä haluamallaan tavalla.*

kyllä

ei

Mikäli vastasitte edelliseen kyllä, vastatkaa kysymyksiin 2.4 - 2.6.

Mikäli vastasitte ei, voitte siirtyä kysymykseen 3.

### 2.4 Kuvatkaa tarkemmin tarjoamanne aikuisohjauspalvelun sisältöä.

---

---

---





## 2.5 Millaisia menetelmiä käytätte aikuisasiakkaiden kanssa?

	Kuinka usein menetelmää käytetään			
	usein	joskus	harvoin	ei koskaan
henkilökohtaisesti	( )	( )	( )	( )
ryhmissä	( )	( )	( )	( )
puhelimitse	( )	( )	( )	( )
sähköpostitse	( )	( )	( )	( )
sähköiset materiaalit	( )	( )	( )	( )
painetut materiaalit	( )	( )	( )	( )
tapahtumat	( )	( )	( )	( )
verkkopalveluna/web- sivut/jotain muuta sähköistä	( )	( )	( )	( )
järjestelmää käyttäen				
jokin muu, mikä				

## 2.6 Kuka palveluita antaa?

---



---



---

## 2.7 Kuinka moni henkilö osallistuu aikuisohjauksen antamiseen organisaatiossanne?

---



---



---

## 3. YHTEISTYÖ JA OHJAUS MUIHIN PALVELUIHIN

### 3.1 Mitkä ovat organisaationne pääyhteistyötahot aikuisohjauskysymyksissä?

---



---



---

### 3.2 Minkä tahojen kanssa yhteistyötä tulisi lisätä?

---



---



---

### 3.3 Mitkä ovat yhteistyön suurimmat haasteet?

---



---



---

**3.4 Entä mahdollisuudet?**

---

---

---

**4. Olisitteko kiinnostunut olemaan mukana aikuisohjauspalveluiden kehittämisyössä/haluatteko tietoa kehittämistyön edistymisestä?**

---

---

---

**5. KYSYMYKSIÄ, KOMMENTTEJA, LISÄTIETOA, YHTEYDENOTTOOPYYNTÖ TMS.**

---

---

---