

OPINNÄYTETYÖ

Stadin ammatti- ja aikuisopiston monialaisen ohjausmallin kehittäminen jatkuvassa haussa hylätyille helsinkiläisille kuntakokeilun asiakkaille

Minna-Riitta Tiusanen

Yhteisöpedagogi YAMK
(90 op)

Arvioitavaksi jättämisaika
(5/2025)

TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu
Yhteisöpedagogi, YAMK

Tekijät: Minna-Riitta Tiusanen

Opinnäytetyön nimi: Stadin ammatti- ja aikuisopiston monialaisen ohjausmallin kehittäminen jatkuvassa haussa hylätyille helsinkiläisille kuntakoikeilun asiakkaille.

Sivumäärä: 104 ja 40 liitesivua

Työn ohjaaja(t): Gyan Dookie

Työn tilaaja(t): Stadin ammatti- ja aikuisopisto, Stadin AO

Opinnäytetyön kehittämistyö toteutettiin osana Stadin ammatti- ja aikuisopiston, eli Stadin AO:n, Opetus- ja kulttuuriministeriön erityisavustukselle rahoitettua Jatkuvan oppimisen hanketta 19.4.2021–31.12.2022. Jatkuvan oppimisen hankkeessa kehittämistarve nousi työllisyyskokeilualueen osaamis- ja koulutuspalvelujen verkostoyhteistyön tiivistämisestä sekä asiakasohjauksen kehittämisestä työttömille työnhakijoille. Ammattiopistoilla on lakisääteinen velvoite ohjata omissa jatkuvan haun prosesseissaan hylätyt hakijat muihin tarkoituksenmukaisiin tai koulutuspalveluihin. Näistä syistä syntyi tarve kehittää tätä toimintaa. Kehittämistyön tavoitteena oli luoda monialainen ohjauksen toimintamalli Stadin AO:n jatkuvassa haussa hylätyille helsinkiläisille työttömille työnhakijoille. Tavoitteena oli luoda malli, jossa ohjattavan asiakkaan kouluttautumisen ja työllistymisen tarpeet sekä tavoitteet olivat keskiössä.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys pohjautui ohjauksen ja monialaisen ohjauksen tietoperustaan. Keskeistä kehittämisessä sekä tulosten analysoinnissa hyödynnettävää tietoa olivat myös Helsingin väestön erityispiirteet sekä Helsingin työllisyyspalveluiden neuvontatyön ja Stadin AO:n ammatilliseen koulutukseen hakeutumisen toimintatavat, -ympäristöt ja normit. Kehittämistyötä ja tutkimusta edistettiin toistuvina kokeiluinä 2021–2022 Stadin AO:n jatkuvan haun hakeutumisjaksojen jälkiohjausprosesseissa. Monimenetelmällisessä tutkimuksessa aineisto hankittiin kokeilujaksojen kokousmuistioista, -asiakirjoista sekä hakijatilastoista, Helsingin työllisyyspalveluiden neuvontatyön Questback -tilastoista sekä hakija- ja työntekijäkyselyistä.

Kehittämistyön aikana kohderyhmään kuuluvia hakemuksia saapui 1167, näistä 350 esitettiin hylättäväksi eli kuului kehitettävän palvelumallin kohderyhmään. Suurin peruste hylkäämiselle oli riittämätön suomen kielen taito. Kokeiluajana jälkiohjauksiin osallistui 67 henkilöä, valtaosa heistä oli yli 30-vuotiaita. Kehitetystä mallista ohjaustoimintana korostui neuvonta. Suurin osa asiakkaista ohjattiin hakeutumaan kielitaitoa vahvistaviin koulutuksiin sekä ammatilliseen koulutukseen. Tuloksien pohjalta syntyneiden mallinuksien avulla voidaan toteuttaa kunnallisen koulutuksenjärjestäjän ja työllisyyspalveluiden yhteistyönä asiakasohjausta monialaisesti.

Asiasanat: jatkuva oppiminen, työllisyys, ammatillinen koulutus, monialainen ohjaus

ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences
Community educator, Master's degree

Author: Minna-Riitta Tiusanen

Title: Development of a interdisciplinary guidance model for Helsinki municipal trial clients who have been rejected in a continuous application process at Stadin AO

Number of Pages: 104 and 40 attachment pages

Supervisor(s): Gyan Dookie

Commissioned by: Helsinki Vocational and Adult Education College, Stadin AO

The development work of the thesis was carried out as part of the Continuous Learning project of the Helsinki Vocational and Adult Education College, Stadin AO, funded by a special grant from the Ministry of Education and Culture from 19.4.2021 to 31.12.2022. In the Continuous Learning project, the need for development arose from the closer network collaboration of the knowledge and training services in the employment pilot area and the development of customer guidance for unemployed job seekers. Vocational colleges have a legal obligation to refer their rejected applicants to other appropriate or training services. For these reasons, the need arose to develop this activity. The aim of the development work was to create a interdisciplinary guidance model for Helsinki based unemployed jobseekers who were rejected by the Stadin AO's continuous application process. The aim was to create a model that focused on the training and employment needs and objectives of the client being guided.

The theoretical framework of the thesis was based on the knowledge base of guidance and interdisciplinary guidance. Key information used in the development and analysis of the results included the special characteristics of the population in Helsinki. It also included the operating methods, environments and norms of the counselling work in Helsinki Employment Services and the application procedures of Stadin AO. The development work and research was promoted through repeated experiments in the 2021-2022 during the follow-up counselling processes of the continuous application periods of the Stadin AO. In the mixed-methods study, data were obtained from the meeting notes, documents and applicant statistics of the pilot periods, the Questback statistics of the counselling work at Helsinki Employment Services and the applicant and employee questionnaire.

During the development work, 1167 applications from the target group were received, of which 350 were rejected, i.e. they belonged to the target group of the service model to be developed. The main reason for rejection was insufficient Finnish language skills. During the pilot period, 67 people participated in the follow-up sessions, most of them over 30 years old. The developed model emphasised counselling as a guidance activity. The majority of the clients were directed to seek training to improve their language skills and vocational training. The models developed on the basis of the results allow for a multidisciplinary approach to client guidance. This can be implemented in collaboration between the municipal education and training provider and the employment services.

Keywords: continuous learning, employment situation, vocational education, interdisciplinary guidance

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	6
	1.1 Lähtökohtia kehittämistyölle	8
	1.2 Tutkimuksen lähestymistapa, tutkimuskysymys sekä kohderyhmät	11
	1.3 Hyödynnettävyys ja vaikuttavuus	13
2	KEHITTÄMISTYÖN TOIMINTAYMPÄRISTÖT	14
	2.1 Helsingin työllisyyspalvelut	14
	2.2 Stadin ammatti- ja aikuisopisto.....	19
	2.3 Kehittämistyöhön osallistunut oppilaitosverkosto.....	24
3	OHJAUKSESTA MONIALAISEN OHJAUSTYÖN KONTEKSTISSA ..	25
	3.1 Monialaisen ohjauksen määrittelyä	30
	3.2 Ohjauksen vaikutusten, vaikuttavuuden ja tuloksellisuuden arvioinnista	34
4	KEHITTÄMISTYÖN MENETELMÄT.....	36
	4.1 Kokeilut sekä kokeilun liittyvät asiakirjat ja dokumentit	38
	4.2 Stadin AO:n jatkuvan haun hakeutumisjaksojen hakemustiedot.....	42
	4.3 Helsingin työllisyyspalveluiden neuvontatyön Questback-tilastointi.....	44
	4.4 Kyselyt	47
5	TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET	52
	5.1 Toteutunut monialainen yhteistyö, ohjaus ja toimintakulttuuri	52
	5.2 Toteutuneet hakeutumisjaksot ja hakijatiedot.....	62
	5.3 Toteutuneiden jälkiohjausten ohjaustilanteet, -toiminta ja jatko-ohjautuminen.....	68

5.4	Toteutuneiden jälkiohjausten hyödyllisyys	77
6	MALLINNUKSET	83
6.1	Monialaisen ohjausvuorovaikutustilanteen toimijat ja verkostot	83
6.2	Ohjaustilanteen järjestämisen kulun muistilista	84
6.3	Ohjaustoimijoiden roolit	85
6.4	Jälkiohjausprosessi.....	86
7	POHDINTA.....	88
7.1	Tutkimuksen toteuttamisen arviointia	90
7.2	Tuloksien, vaikutuksien ja vaikuttavuuden arviointia	91
7.3	Mielenkiintoisia lisätutkimuksen kohteita ja kehittämisen aihioita.....	93
7.4	Lopuksi	94
	LÄHTEET	96
	LIITTEET	104

1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistyö, jonka tein yhteisöpedagogin YAMK opinnoissani. Tein kehittämistyön oman työorganisaationi, Helsingin kaupungin Stadin ammatti- ja aikuisopiston, myöhemmin Stadin AO, tilaamana. Työskentelin organisaatiossani opettajana Opetus- ja kulttuuriministeriön erityisavustukselle rahoitetussa Jatkuvan oppimisen hankkeessa 19.4.2021–31.12.2022. Tämän erityisavustuksen hakemuksessa käyttötarkoitus oli määritelty seuraavasti: *Alueen osaamis- ja koulutuspalvelujen koordinointi ja alueellisen verkostoyhteistyön tiivistäminen asiakasohjauksen kehittämiseksi sekä työttömille suunnattujen osaamis- ja koulutuspalvelujen kehittäminen ja laajentaminen* (Helsingin kaupunki 2020a).

Valtioneuvoston (2020, 13) julkaisussa määritellään jatkuva oppiminen seuraavasti:

Jatkuvalla oppimisella tarkoitetaan koko elämänkaaren jatkuvaa osaamisen kehittymistä ja kehittämistä. Osa jatkuvasta oppimisesta on tavoitteellista, eri tavoin organisoitua tietojen ja taitojen kasvattamista ja osa arkipäivässä tapahtuvaa kehittymistä.

Opetus- ja kulttuuriministeriön (2023) mukaan jatkuvalla oppimisella mahdollistetaan yksilön tarve kehittää ja uudistaa osaamistaan elämän ja työuran eri vaiheissa. Valtioneuvoston (2020, 43) julkaisussa todetaan varsinkin aikuisilla oppijoilla olevan usein monialaisia palvelutarpeita osaamisen kehittämiseksi ja työllistymisen tueksi, jolloin asiakkaan tarpeisiin voidaan vastata monialaisen yhteistyön avulla. Monialaiset palvelut voivat rakentua yhteistyönä työllisyyden hoidon, koulutuksen järjestäjien sekä tarvittaessa sosiaali- ja terveyspalvelujen sekä muiden palvelujen kesken.

Stadin AO:lle myönnetyn erityisavustuksen käyttötarkoituksesta kohdennettuja opinnäytetyöhöni sopivia hankehakemuksen tavoitteita olivat: kehittää asiakaslähtöisiä ja tarkoituksenmukaisia palveluita, jotka vahvistavat kohderyhmän osaamista ja voimavaroja sekä nopeuttavat työllistymistä tai koulutukseen siirtymistä. Hankkeen kohderyhmä oli sama kuin Helsingin kuntakokeilulla, eli helsinkiläiset alle 30-vuotiaat, maahanmuuttajataustaiset sekä vieraskieliset työttömät työnhakijat ja pitkäaikaistyöttömät. Painopisteinä oli kehittää työllistymistä edistäviä palveluita osana Helsingin työllisyyskokeilun palveluvalikoimaa ja ekosysteemiä. Kehitettävissä palveluissa tuli tarjota mm. koulutusta koskevaa neuvontaa ja ohjausta, osaamisen tunnistamista sekä koulutukseen hakeutumisvaiheen henkilökohtaistamista yhteistyössä alueen oppilaitosverkoston kanssa. Tavoitteena oli myös vähentää pitkällä aikavälillä päällekkäisiä ohjauksen toimintoja. (Helsingin kaupunki 2020a.)

Opiskelin yhteisöpedagogiopintojeni kanssa samanaikaisesti Hämeen ammattikorkeakoulun ammatillisessa opettajankoulutuksessa opinto-ohjaajaksi. Kiinnostukseni monialaista ohjausta ja yhteisöjen kehittämistä kohtaan innostivat minua yhdistämään oppimaani opinnäytetyöksi: kehittämisen ja tutkimuksen kautta. Työskentelin opintojeni aikana kahden työorganisaation rajapinnalla: Helsingin työllisyyspalveluiden neuvontatiimissä koulutusneuvojana ja siihen nivoutuvan oppilaitosverkoston koollekutsujana sekä Stadin AO:n hakutoimistossa opettajana jatkuvan haun ohjaus- ja kehittämistehtävissä. Tästä syystä minulle oli mahdollista ottaa osa Jatkuvan oppimisen hankkeen kehittämistavoitteista osaksi opinnäytetyötäni.

Jatkuva haku on ammatillisen koulutuksen yksi pääasiallisista hakeutumisväylistä. Se otettiin käyttöön ammatillisen koulutuksen reformissa, jossa 1.1.2018 käyttöön otetuilla lainsäädännöllä sekä rahoitusmalleilla uudistettiin voimakkaasti ammatillista koulutusta. Uudistus kohdistui lainsäädännön ja rahoituksen lisäksi myös ammatillisen koulutuksen toimintaprosesseihin sekä koulutuksen järjestäjien eli oppilaitosten toimintaan. Jatkuva haku oli yksi reformin keskeisistä uudistuksista, joilla pyrittiin vastaamaan asiakaslähtöisyyden, toiminnan joustavuuden sekä hallinnon keventämisen tarpeisiin. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2022a; 2022b; 2022c; 2022e.)

Jatkuvan haun lisäksi muita hakeutumisväyliä ammatilliseen koulutukseen ovat valtakunnallinen perusopetuksen jälkeinen yhteishaku sekä työvoimakoulutusten hakeutumisväylät. Valtakunnallisesta hakumenettelystä eli yhteishausta, säädetään Valtioneuvoston asetuksella perusopetuksen jälkeisen koulutuksen valtakunnallisesta hakumenettelystä (834/2021, 2§). Tämä uusi, kevästä 2022 käyttöön otettu asetus määrää, ettei yhteishaussa voi hakeutua, jos henkilö on suorittanut perusopetuksen jälkeen ammatillisen tutkinnon, lukion oppimäärän tai korkeakoulututkinnon. Tästä syystä jatkuva haku määrittyy tärkeäksi hakeutumisväyläksi ammatilliseen koulutukseen.

Jatkuvassa haussa koulutuksen järjestäjä päättää hakuajoista ja –menettelyistä, toisin kuin valtakunnallisessa yhteishaussa. Stadin AO voi siis kunnallisena koulutuksenjärjestäjänä kehittää alueen palvelutarpeen mukaisia toimintamalleja ja menettelyitä opiskelijaksiotossaan. Valintamenettelyssä hylättyjen hakijoiden ohjaus on lakisääteinen velvoite. Koulutuksen järjestäjän tehtäväksi määritellään ohjata hakija hakeutumaan toisen koulutuksen järjestäjän järjestämään koulutukseen tai muun tarkoituksenmukaisen palvelun piiriin, jos koulutuksen järjestäjä ei ota tätä opiskelijaksi jatkuvan haun valintaprosessissa. (Laki ammatillisesta koulutuksesta 531/2017, 37§, 42§.) Tätä ohjausta kutsutaan tässä opinnäytetyössä jälkiohjaukseksi.

Jälkiohjauksen toteuttaminen hyötyy monialaisen yhteistyön ja ohjauksen toimintatavoista, jossa ohjaustyö pohjautuu asiakaslähtöiseen, kunnioittavaan, rakentavaan ja luottamukselliseen yhteistyöhön (Pukkila 2023, 75–76). Päivi Pukkila ja Jaakko Helander (2016b, 53) määrittelevät monialaisen ohjauksen eri hallinnon- ja tieteenalojen kokoavaksi ja rajat ylittäväksi ohjauksen toimintatavaksi. Ohjauksessa yhdistyvät yhteiskunta- ja kasvatustieteet niin teoreettisilla kuin toimintaa ohjaavilla malleillaan. Monialaisuus käsitteenä pitää heidän mukaansa sisällään myös tulkinnat moniammatillisuudesta eli yhden tai useamman hallinnonalan välisestä yhteistyöstä yhden organisaation sisällä sekä moni- tai poikkihallinnollisesta yhteistyöstä, joka perustuu sopimukseen, suunnitteluun ja päätöksentekoon eri hallinnonalojen välisissä verkostoissa. Tässä kehittämishankkeessa jälkiohjauksen toimintaan osallistuivat viranomaistyönä koulutuksen ja työllisyydenhoidon hallinnonalojen työntekijöitä. Tämänkaltaisen työskentelyä vaatii osallistujilta koordinaatitaitoja ja yhteistä käsitteistöä ja ennen kaikkea yhdessä ymmärrettyjä tavoitteita, jotta onnistunutta yhteistyötä ja kommunikointia voidaan toteuttaa monialaisesti. Työotteena monialaisuus vaatii myös toiminnan ja järjestelmien muutosta eli uudenlaisen toimintakulttuurin luomista. (Pukkila & Helander 2016a; 2016b, 53–55; Helander, Leppänen, Pasanen, Pukkila, Sesay & Uusinoka 2017, 105–107.)

1.1 Lähtökohtia kehittämistyölle

Työllisyyden kuntakokeilut käynnistyivät Suomessa 1.3.2021, jolloin noin 230 000 TE-toimiston asiakasta siirtyi työllisyyden kuntakokeilussa kuntien vastuulla olevien palvelujen piiriin. Helsingin kaupunki (2020b) uutisoi heistä siirtyvän omien palveluidensa käyttäjiksi noin 49 500 henkeä. Vuoden 2024 loppuun asti kestävä kokeilun keskeisenä tavoitteena on edistää alueellisesti työttömien työnhakijoiden työllistymistä ja koulutukseen ohjautumista. Työ- ja elinkeinoministeriö, KEHA-keskus ja Kuntaliitto järjestivät kuntakokeilutoimijoille starttitilaisuuden 9.12.2020, jossa työministeri piti avauspuheen. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2020b.) Ministeri Haataisen (Työ- ja elinkeinoministeriö 2020a) mukaan tarvitaan innovatiivisia ja uusia yksilöllisiä palveluja, joita tuotetaan monialaisesti ja verkostomaisesti yhteistyönä eri toimijoiden välillä, jotta tehtäviä ei siirrellä paikasta toiseen. Näiden tavoitteiden tukemiseksi tarvitaan verkostoissa toteutettavien palveluiden kehittämistä ja yhteensovittamista (Helsingin kaupunki 2020b). Hanketyöskentelyssä hankkimani kokemuksen perusteella väitän, että uusi ja innovatiivinen tarjottava palvelu helsinkiläisille kuntakokeilun asiakkaille, on toteuttaa jatkuvan haun ammatilliseen koulutukseen hakeutumisvaiheen jälkiohjausta monialaisesti.

Työllistymisen esteenä todetaan usein olevan puutteellinen osaaminen, etenkin puuttuva kieli-taito ja heikko koulutustausta. Helsingin työllisyyspalveluiden koulutusneuvojat, opinto-ohjaa-jat, neuvonnan asiantuntijat sekä vastuuasiantuntijat voivat ohjata palveluprosesseissaan asiak-kaita heidän tarpeitaan vastaaviin koulutuksiin laajan pääkaupunkiseudulla toimivan oppilai-tosverkoston tarjontaan. Palveluprosessit ovat työllisyyspalveluiden tuottamia, erillään ja irrall-laan koulutuksen järjestäjien palveluista. Tämä irrallisuus on todettu myös Valtioneuvoston kanslian vuonna 2021 julkaisemassa selvityksessä, jonka mukaan oppilaitosten ja työvoimavi-ranomaisten yhteistyötä on syytä tiivistää, jotta koulutukset kohdentuisivat oikein ja sujuvia sekä oikea-aikaisia siirtymiä voidaan järjestää työttömille työnhakijoille. Selvityksen mukaan näyttää myös siltä, että ohjautumisen ja ohjaamisen käytäntöjä on syytä kehittää, jotta ei hakeu-duttaisi koulutuksiin, jotka eivät ole osaamisen ja tarpeiden kannalta mielekkäitä. (Helsingin kaupunki 2020a; Shemeikka, Schmidt-Thomé, Harkko, Paavola, Raunio, Alanko, Björk, Ket-tunen, Kouvonen, Pitkänen, Ramadan, Varjonen & Vuorento 2021, 45.)

Ohjauksen seurauksena tai omatoimisesti henkilö voi hakeutua itselleen soveltuvaan ja kiin-nostavaan ammatilliseen koulutukseen. Hakeutuessaan koulutukseen työtön työnhakija tekee aktiivisen toimenpiteen ja osoittaa olevansa kiinnostunut kehittämään osaamistaan tai on uuden osaamisen tarpeessa. Tämä on kriittinen kohta koulutuksen järjestäjän ja työllisyyspalveluiden kannalta, koska juuri tässä kohdin voidaan tukea työtöntä työnhakijaa hänen ura- ja työllisty-missuunnitelmansa mukaisesti. Tämä on todettu myös Kansallisen koulutuksen arviointikes-kuksen eli KARVI:n tutkimusjulkaisussa vuodelta 2020, jossa hyvänä maahanmuuttajien oh-jauksen käytäntönä on havaittu olevan se, että siihen osallistuvat työllisyyspalveluiden ja oppi-laitoksen edustajat yhdessä. KARVI esittää myös suosituksia moniammatillisen yhteistyön ke-hittämiseksi ja esimerkiksi Koulutusportin ja muiden tiedonvaihtokanavien tehokkaamman hyödyntämisen koulutusta koskevissa asioissa, erityisesti koulutussiirtymissä. (Hievanen, Frisk, Väättäinen, Mustonen, Kaivola, Koli, Liski, Muotka & Wikman-Immonen 2020, 99, 123, 138, 162.)

Hievasen ja kumppaneiden (2020, 172–176) mukaan systemaattisella yhteistyöllä koetaan voi-tavan vähentää päällekkäisiä koulutuspolkuja ja edistää jatko-opintoihin ohjausta, edistää työt-tömän maahanmuuttajan yhteiskuntaan integroitumista ja kotoutumista sekä ehkäistä syrjäyty-mistä ja varmistaa kokonaisvaltainen ja moniammatillinen tuki. Nuorten henkilökohtaista ma-talankynnyksen monialaista ohjausta on kehitetty ja tutkittu Ohjaamoissa. Kokemusten perus-teella nuorten monialaisen ohjauksen avulla on saatu hyviä tuloksia osaamisen kehittämisessä

ja työllisyyden kohentumisessa (Valtakari 2020, 2–5; Arnkil, Spangar & Jokinen 2019, 36, 43–44). Toisaalta Jussi Onnismaan (2021, luku 1. ”Ohjausvuorovaikutus”) mukaan erityisesti aikuisten ohjaukseen tarvitaan uusia hallinnonala- ja ammattirajat ylittäviä muotoja, joissa ohjausammattilaiset, päättäjät sekä asiakkaat voivat tukeutua toistensa asiantuntemukseen. Ymmärrykseni ja kokemukseni perusteella väitän, että edellä kuvatut yhteistyön keinot tukevat kaikkia työllisyyspalveluiden asiakkaita heidän työllistymissuunnitelman mukaisilla poluillaan.

Työllisyyspalveluiden asiakkailta saattaa puuttua tietoa ja taitoja koulutuksiin hakeutumisesta tai hakeutuminen saattaa olla kertaluontoista kokeilua. Näitä koulutushakua on tarve vähentää. On myös tarve nopeuttaa koulutukseen siirtymistä ja edistää kohderyhmän osaamista ja vahvistaa omatoimisuutta. Monialaisen työskentelyn avulla voidaan siis tukea Helsingin työllisyyskokeilun osaamisen kehittämisen tarpeessa olevien asiakkaiden ohjautumista heille parhaimmin soveltuviin koulutuksiin. (Helsingin kaupunki 2020a; Hievanen, Frisk, Väättäinen, Mustonen, Kaivola, Koli, Liski, Muotka & Wikman-Immonen 2020, 102, 123, 137, 162–176.) Tarve kehittää uusi vaikuttava yksilö-, yhteisö- ja yhteiskuntatason palvelumuoto, jossa voidaan yhdistää asiakkaan tarveperustaisesti työllisyyspalveluiden ja kunnallisen koulutuksenjärjestäjän sekä alueen oppilaitosverkoston palvelut, on kehittämishankkeeni ja tutkimukseni keskeinen lähtökohta.

Jatkuvan oppimisen hankkeessa toteutettavan Stadin AO:n jatkuvan haun jälkiohjauspalvelun tavoitteena oli osaltaan parantaa Helsingin kuntakokeilussa olevien palvelutarjontaa ja luoda yksi asiakasohjauksen malli Stadin AO:n ja Helsingin työllisyyspalveluiden välille. Kehittämistyön lähtötilanteessa kunnallisena koulutuksenjärjestäjänä Stadin AO:lla ei ollut pysyvää monialaisesti toimivaa rakennetta eikä mallia jatkuvan haun hakijoiden ammatillisen koulutuksen lainsäädännön (531/2017, 42§) toisessa momentissa mainittuun ohjaukseen eli jälkiohjaukseen.

Ennen tämän kehittämishankkeen kokeilujen aloittamista jatkuvan haun jälkiohjausta oli toteutettu pääosin Stadin AO:n hakutoimiston opinto-ohjaajien tuottamana puhelinohjauksena. Kuitenkin Stadin AO:ssa on toteutettu aiemmin jatkuvan haun jälkiohjausta, ennen kuntakokeilujen aloittamista ja covid19-pandemiaa, yhdessä Stadin osaamiskeskuksen kanssa. Stadin osaamiskeskus (Stadin AO 2022b) tarjoaa palveluita, kuten ammatillista koulutusta ja työllistymispalveluja yli 18-vuotiaille, työttömille helsinkiläisille maahan muuttaneille, joilla on lupa työskennellä Suomessa. Tällä moniammatillisella yhteistyöllä havaittiin olevan positiivisia vaikutuksia

hakijoiden koulutukseen ohjautumisessa. Tämän kokemuksen perusteella lähdimme kehittämään työyhteisössäni tätä uutta palvelumallia.

Kohdennetun palvelumallin kehittämiseksi kunnallinen koulutuksenjärjestäjä Stadin AO ja Helsingin kuntakokeiluorganisaatio tarvitsevat lisää tietoa asiakkaiden määrästä, osaamistarpeista, hakeutumisesta, ohjauksen tarpeista, laajuudesta ja kestosta sekä jatkuvan haun jälkiohjauksen kohdentumisesta ja vaikutuksista tarpeen mukaiseen osaamista kartuttavaan koulutukseen ohjaamisesta. Ilman näitä tietoja sekä henkilöstön resursointiin ja toimintatapoihin liittyviä tietoja uutta kohdennettua ja resursoitua monialaista palvelumallia ei voida kehittää.

1.2 Tutkimuksen lähestymistapa, tutkimuskysymys sekä kohderyhmät

Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää, millaisella monialaisella jatkuvan haun jälkiohjauspalvelulla voidaan toteuttaa helsinkiläisten työttömien ohjautumista ammatilliseen koulutukseen. Kehittämishanketta ja tutkimusta edistettiin toistuvina kokeiluina 2021–2022 Stadin AO:n jatkuvan haun hakeutumisjaksojen jälkiohjausprosesseissa. Opinnäytetyön tavoitteita on kolme.

Yhtenä tavoitteena on hankkia tietoa, jotta asiantuntijoista koostuvaan verkostoon jatkuvan haun jälkiohjauspalveluiden tuottamiseksi varattiin kehitettävän palvelumallin tarpeita vastaava määrä ajallista ja ohjauksellista resurssia. Tämä vaati laajempaa tiedonhankintaa kokeilujakson aikaisista jatkuvan haun hakijatiedoista sekä kokeillun jälkiohjauksen toteuttamistavoista. Toisaalta tutkimuksen tavoitteena on selvittää mitä kaikkea tietoa jälkiohjaukseen osallistuva asiantuntijahenkilöstö käyttää, millaisia ehdotuksia ja ohjautumispolkua se tuottaa sekä millaisia yhteistyötahoja tarvitaan jatkuvan haun jälkiohjauksen toteuttamisessa. Kolmantena tavoitteena on luoda ehdotus monialaisesta ammatillisen koulutuksen jälkiohjauksen palvelumallista, jossa ohjattavan asiakkaan kouluttautumisen ja työllistymisen tarpeet sekä tavoitteet ovat keskiössä. Näiden tietojen hankkiminen edellytti monimenetelmällisen tutkimuksen toteuttamista.

Monimenetelmällinen lähestymistapa luo mahdollisuuden sisällyttää tutkimukseeni erilaisia näkökulmia sekä käyttää erilaisia aineiston hankkimisen ja analyysin menetelmiä tarvittavan tiedon tuottamiseksi tavoitellun tuotoksen kehittämiseksi. Esitän valitsemani monimenetelmällisen tutkimuksen rakentumisen tarkemmin luvun neljä (4) taulukossa 1. Monimenetelmällisyyden tärkeimpänä perusteena pidetään sitä, että vuorovaikutus määrällisen ja laadullisen ai-

neiston kesken tuottaa monimutkaisesta tutkimusongelmasta paremman ja syvemmän ymmärryksen kuin yksittäisten lähestymistapojen soveltaminen yksinään. (HUMAK 2022; Seppänen-Järvelä, Åkerblad & Haapakoski 2019, 332–333; Jyväskylän yliopisto 2015; Kuula 2006.)

Yhdistän tutkimuksessani ohjauksen ja monialaisen ohjaustyön tietoperustaa, koska sieltä löytyy teoreettinen viitekehys tutkia, analysoida ja tulkita tuloksia. Aineiston analysoinnissa hyödynnän myös työllistymisen ja kouluttautumisen näkökulmasta kerättyä tietoa helsinkiläisestä väestöstä. Koska kehittämistyö eteni käytännöllisten ja toiminnallisten kokeilujen kautta, tutkimuksessa hyödynnettävät menetelmät muovautuivat ja valikoituivat vasta praktisten tutkimuskysymysten löytämisen jälkeen. (Seppänen-Järvelä ym. 2019, 334–336.)

Tutkimuskysymys

Millaisella jatkuvan haun monialaisella jälkiohjauspalvelulla voidaan toteuttaa helsinkiläisten työttömien ohjautumista heidän tarpeitaan vastaavaan koulutukseen?

Tutkimuksen kohderyhmät

Tutkimuksen kannalta suurimman kohderyhmän muodostavat kokeiluvaiheen aikana Stadin AO:n jatkuvaan hakuun osallistuneet hakijat ja heidän tekemänsä hakemukset. Suuri hakemusten määrä sekä tarve kohdentaa tutkimus Jatkuvan oppimisen hankkeen suunnitelman mukaiseen kehittämistyöhön loivat perusteet hakijakohderyhmien rajaukselle. Kehittämistyössä jälkiohjauspalvelu rajataan koskemaan helsinkiläisiä työttömiä hakijoita. Hakijoiden kohderyhmä jaettiin kahteen erilliseen ikäryhmään: alle 30-vuotiaisiin ja yli 30-vuotiaisiin. Jaottelu kahteen eri ikäryhmään perustuu niihin kohdistuviin erillisiin ohjauspalvelujärjestelmiin. Alle 30-vuotiaiden palvelujen järjestämisessä on, lainsäädännön perusteella, kunnalla erityisiä velvoitteita tuottaa palveluita monialaisesti viranomaispalveluina. Helsingissä näitä palveluita tuotetaan Ohjaamo Helsingissä. Yli 30-vuotiaiden helsinkiläisten tieto-, ohjaus- ja neuvontapalveluita järjestetään ns. ikärajoittomina palveluina monen toimijan tuottamina. Helsingin työllisyyspalveluiden neuvonta on niistä yksi.

Kokeiluun ei otettu mukaan oppivelvollisia eli 15–17-vuotiaita hakijoita, vaikka he kuuluvatkin nuorisolaissa määriteltyyn nuori-käsitteeseen, jonka mukaan nuoria ovat kaikki 15–29-vuotiaat (Nuorisolaki 2016, 1§, 3§, 8§, 9§). Syy tähän on se, että oppivelvollisille on olemassa oppivelvollisuuslakiin (1214/2020, 11§, 12§) perustuva erillinen koulutuksen järjestäjien ja kunnan tuottama ohjauspalvelujärjestelmä.

Toisen kohderyhmän muodostavat jatkuvan haun jälkiohjauksen toteuttamiseen osallistuvat työntekijät. He ovat kehittämisen ja tutkimuksen kannalta keskeisessä asemassa, koska osallistuvat aktiivisina toimijoina omien työtehtäviensä kautta palvelumallin kehittämiseen ja kokeilujen toteuttamiseen. Tähän kohderyhmään kuului 36 työntekijää. He sijoittuivat Stadin AO:n erilaisiin opinto-ohjauksen, opetuksen ja kehittämisen sekä Helsingin työllisyyspalveluiden neuvonnan ja kehittämisen työtehtäviin. Lisäksi kehittämistyöhön tuli mukaan syksystä 2022 alkaen Yhden luukun –hankkeen viisi (5) työntekijää. Yhden luukun –hanke kehitti ja toteutti hakeutumispalveluita vieraskielisille hakijoille asuinkunnasta tai työmarkkina-asemasta riippumatta.

1.3 Hyödynnettävyys ja vaikuttavuus

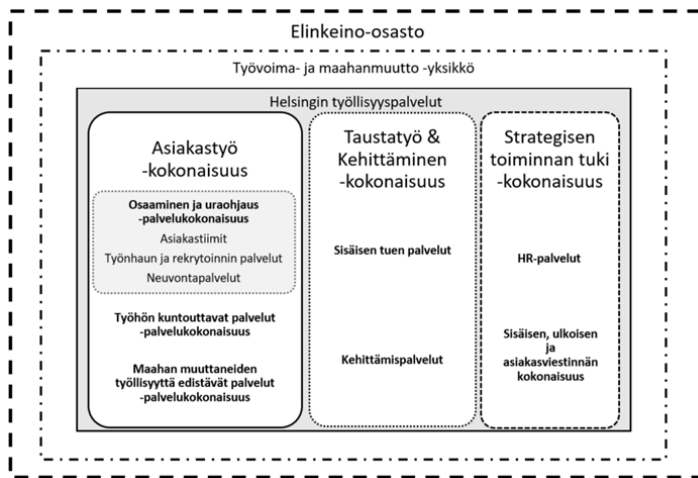
Tämän opinnäytetyöhön liittyvää kehittämis- ja tutkimustietoa voidaan hyödyntää Stadin AO:n jatkuvan haun kehittämisessä sekä siihen liittyvässä ohjaus- ja neuvontatyössä. Tietoja voidaan hyödyntää myös Helsingin työllisyyspalveluiden palveluiden kohdentamisessa, erityisesti tamikuusta 2025 alkaen, koska työllisyyspalvelu siirtyi kokonaan Helsingin kaupungille kuntakokeilun päättymisen jälkeen. Parhaimmillaan kehittämistyön kautta hankittua tietoa sekä malleja voidaan hyödyntää näiden kahden hallinnonalan monialaisessa kehittämistyössä muissakin suurissa kaupungeissa ja kunnissa.

Vaikuttavuudeltaan ja hyödynnettävyydeltään tätä kehittämistyötä voidaan tarkastella erilaisista ohjauksen ulottuvuuksista käsin, kuten toimintapoliittisesti, kontekstuaalisesti, organisaatio-, vastuu-, työnjaollisesti tai menetelmällisesti (ks. Nykänen, Karjalainen, Vuorinen & Pöyliö 2007). Nämä kaikki ulottuvuudet näyttäytyvät teoreettisessa viitekehyksessä, kehittämistyöhön kytkeytyvässä tutkimuksessa sekä tuloksien kautta saadussa tuotoksessa. Mallinnusten hyödyntämisen kautta opinnäytetyöstä voivat hyötyä työllisyys- ja koulutuspalveluiden asiakkaat, työntekijät ja organisaatiot. Hyödyt voivat olla vaikutuksiltaan henkisiä, osaamista kasvattavia, taloudellisia ja jopa yhteiskunnallisia.

2 KEHITTÄMISTYÖN TOIMINTAYMPÄRISTÖT

2.1 Helsingin työllisyyspalvelut

Kun kuntakokeilut käynnistyivät 1.3.2021 syntyi uusi kunnallinen työvoimaviranomainen ja organisaatio: Helsingin työllisyyspalvelut. Helsingin kaupunki kunnallisena organisaationa ja kaantuu neljään eri toimialaan sekä keskushallintoon eli kaupunginkansliaan. Toimialoja ovat: Kasvatuksen ja koulutuksen toimiala, Kaupunkiympäristön toimiala, Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala sekä Sosiaali- ja terveystoimiala (Helsingin kaupunki 2022b). Helsingin työllisyyspalvelut sijoittuu kaupunginkanslian elinkeino-osastolle, jonka tehtävänä on huolehtia kaupungin elinkeino-, innovaatio- ja kilpailukyky politiikasta, yrittäjyyden edistämisestä sekä työllisyys- ja maahanmuuttoasioista (Helsingin kaupunki 2022c). Kuviossa 1 esitetään Helsingin työllisyyspalveluiden sijoittuminen osana Helsingin elinkeino-osaston organisaatiota. Kuvio on pelkistetty, eikä siinä näytetä muita yksiköitä kuin Työvoima- ja maahanmuuttoyksikkö. Kuvio osoittaa sen, mihin Neuvontapalvelut sijoittuu organisaatiossa toiminnan tasolla.



Kuvio 1. Helsingin työllisyyspalvelut osana Helsingin kaupungin elinkeino-osaston Työvoima- ja maahanmuuttoyksikköä. Muokattu Helsingin työllisyyspalvelut (2021) pohjalta

Uuden muodostettavan organisaation palveluita tuottamaan tarvittiin uusi henkilöstö, erilaisiin esihenkilö-, suunnittelu-, kehittämis- ja tukitehtäviin. Uusi henkilöstö muodostui siirtyneistä Uudenmaan TE-toimiston, Helsingin kaupungin henkilöstöstä sekä uusina rekrytoituista työntekijöistä. Uusi organisaatio muodostui alkuvaiheessa noin 400 työntekijästä. (Helsingin kaupunki 2021.) Neuvontapalveluihin uudesta henkilökunnasta sijoittui noin 30 työntekijää.

Henkilöstön määrä muokkaantui ja kehittyi kehittämistyön aikana, koska TE-palveluiden siirtoa pysyvästi kuntien järjestämisvastuulle valmisteltiin. Kuntakokeilujen kesto on päätetty pidentää vuoden 2024 loppuun. Lainsäädäntöä on uudistettu ja uudistetaan kuntakokeilun valmistelu- ja kehittämistyön ajan, joten myös organisaatio, henkilöstö ja palvelut kehittyvät. (Helsingin kaupunki 2022d.)

Asiakkaat joko siirtyivät Uudenmaan TE-palveluista tai ilmoittautuivat uusina asiakkaina. Asiakkaiksi määräytyivät uuden lainsäädännön perusteella kaikki työttömäksi tai lomautetuiksi ilmoittautuneet helsinkiläiset alle 30-vuotiaat, vieraskieliset, maahanmuuttaneet sekä he, jotka eivät saa ansiosidonnaista työttömyyspäivärahaa (Laki työllisyyden edistämisen kuntakokeilusta 1269/2020, 4 §; Työttömyysturvalaki 1290/2002, 2 luku 1 §, 2 §). Tämän uuden työvoimapaalveluita tuottavan viranomaisen palvelujen piiriin siirtyi kuntakokeilun aloituspäivänä 49 245 asiakasta. Hanketyöhön liittyvän kehittämistyön alkaessa 31.10.2021 työttömiä työnhakija-asiakkaita oli 39 737 ja 31.12.2022 sen päättyessä 36 588. (KEHA-keskus 2023.) Helsingin alueen kuntakokeilun asiakkaista korostunut osa on vieraskielisiä ja maahanmuuttajataustaista väestöä (Helsingin kaupunki 2022d).

Oman näkemykseni ja ymmärrykseni mukaan työllisyyspalveluissa esiintyvä valtakurssi on työllistyminen. Valtadiskurssilla tarkoitetaan esimerkiksi organisaatiossa tai yhteisössä vallalla olevaa kielenkäytön sosiaalista todellisuutta ja merkityksiä rakentavaa voimaa (Suoninen 2021). Tunnistan työllistymisen korostamisen ja puheen siitä, että pienemmälläkin koulutuksella tai kielitaidolla voi työllistyä. Lyhytkoulutukset ja työllistävät koulutukset ovat riittäviä, tutkinto ei ole niin tärkeää, kuulin usein työllisyyspalveluissa toimiessani. Mitä nopeammin henkilö työllistyy, sitä parempi tilanne on. Näin hanketyöskentelyn aikana suunnitelmia, joissa asiakkaalle oli asetettu työnhakuvelvoite, vaikka häneltä puuttuu riittävä kielitaito, opittu ammattitaito tai suomalaisen työmarkkinan työnhakutaidot. Kokoaikaisen työn hankkiminen on kaiken toiminnan perusta. Toiminta katsotaan tässä diskurssissa olevan onnistunutta vasta sitten kun henkilö on työllistynyt. Valtadiskurssina on myös työttömän työnhakijan velvollisuus noudattaa ohjeita ja määräyksiä omatoimisesti. Tämä on varsin ymmärrettävää, loogista ja pätevää työllisyyspalveluiden viranomaistyön hallinnonala huomioiden.

Neuvontapalvelut

Työllisyyspalveluita käytettäessä on kyseessä usein myös taloudelliset tekijät; asiakkaalla on oikeus työttömyysetuuteen, jos hän täyttää tietyt edellytykset ja velvoitteet. Työttömyysturvalaki (1290/2002, 1 luku 3 §) määrittää etuudensaajan velvollisuudeksi:

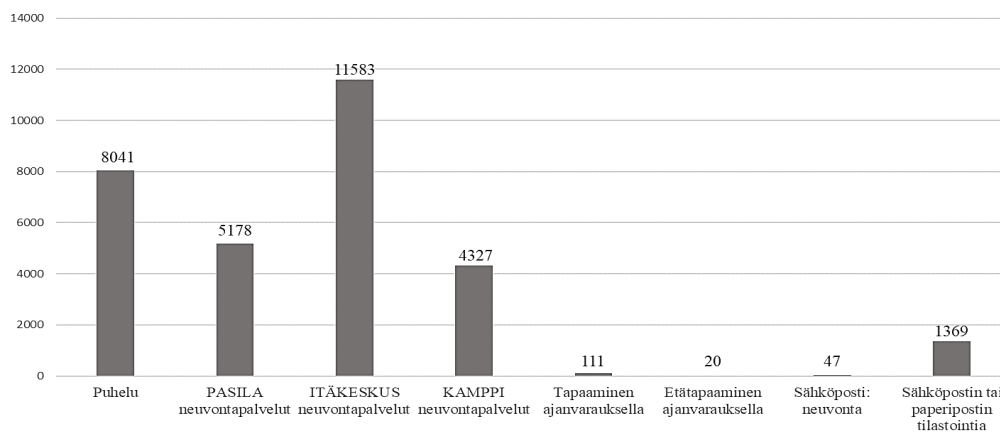
(—) hakea aktiivisesti työtä ja koulutusta, antaa työ- ja elinkeinotoimistolle ammatillista osaamistaan, työhistoriaansa, koulutustaan ja työkykyään koskevat tiedot ja selvitykset, toteuttaa yhdessä työ- ja elinkeinotoimiston kanssa laadittua työllistymissuunnitelmaa sekä tarvittaessa hakeutua ja osallistua työllistymistään edistäviin palveluihin ja toimenpiteisiin.

Näiden velvoitteiden toteuttamisessa tarjotaan apua Helsingin työllisyyspalveluiden neuvontapalveluissa, koulutusneuvojat olivat osa tätä tiimiä. Neuvontapalveluiden tehtävänä on tarjota vaikuttavaa moniammatillista matalan kynnyksen neuvonta- ja ohjauspalvelua. Tämän palvelun avulla lisätään osaavan työvoiman tarjontaa, tuetaan asiakkaiden työllistymistä sekä autetaan asiakasta suunnitelmassa määriteltyjen tavoitteiden ja velvoitteiden täyttämässä, jotta hän voi säilyttää etuutensa (Valtioneuvoston asetus julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 1073/2012, 4 §, 30 §).

Koulutusneuvojien tehtävänä oli erityisesti kertoa asiakkaan tarpeen mukaisesti erilaisista koulutusmahdollisuuksista ja muista osaamisen kehittämisen mahdollisuuksista (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 916/2012, 4 luku, 1 §; Helsingin työllisyyspalvelut 2023a). Lähi-neuvontapalvelua tarjottiin kehittämistyön aikana neljässä Helsingin työllisyyspalvelun toimipisteessä. Covid19-pandemian vuoksi neuvontapisteiden toiminta käynnistyi aluksi kahdessa toimipisteessä kesäkuussa 2021 rajoitetuin asiakasmäärin.

Nuorten 15–29-vuotiaiden monialainen palvelupiste Ohjaamo Helsinki avautui koronarajoitusten vapautumisen myötä 1.6.2021, lähipalvelua tarjottiin arkipäivisin klo 12–16. Palveluita voi käyttää ilman ajanvarausta. Monialaista palvelua tarjosivat työllisyyspalveluiden asiantuntijoiden lisäksi kaupungin psykologi, mediasuunnittelija ja nuoriso-ohjaaja, opinto-ohjaajat, sosiaalityöntekijä ja terveydenhoitaja. Ohjaamossa toimi myös useiden hankkeiden kautta olevia työntekijöitä. Neuvontaa ja palveluita tarjottiin lähipalveluiden lisäksi puhelimitse, sähköpostilla, Discord-viestipalvelussa sekä erilaisina webinaareina ja tapahtumina. Ohjaamossa nuoret voivat asioida anonyymisti ja palveluita tarjotaan kaikille asuinkunnasta riippumatta. (Ohjaamo 2023; Helsingin työllisyyspalvelut 2021.)

Ikäraajatonta neuvontapalvelua tarjottiin kolmessa Helsingin työllisyyspalveluiden palvelupisteessä: Pasilassa (1.6.2021 alkaen), Itäkeskuksessa (1.8.2021 alkaen) sekä Kampissa (28.3.2022 alkaen) arkipäivisin klo 9–16. Pasilassa ja Itäkeskuksessa tarjottiin myös Uudenmaan TE-toimiston palveluita. Palveluita voi käyttää ilman ajanvarausta. Myös ikäraajatonta neuvontaa oli tuottamassa useiden hankkeiden kautta toimivia työntekijöitä, me koulutusneuvojat yhtenä ryhmänä. Itäkeskuksen palvelupisteessä palveluita oli kohdennettu erityisesti maahanmuuttaneille asiakkaille. Neuvontaa ja palveluita tarjottiin lähipalveluiden lisäksi puhelimitse, sähköpostilla sekä erilaisina webinaareina. Pandemiatilanteen helpotuttua lähipalveluiden määrä kasvoi ja asiakkaille pystyttiin tarjoamaan myös ryhmäpalveluita ja järjestämään erilaisia tapahtumia. (Helsingin työllisyyspalvelut 2023b.)



Kuvio 2. Helsingin työllisyyspalveluiden neuvontatyön asiointien muodot ja kerrat asiakasmäärinä vuonna 2022, (N30676) (Helsingin työllisyyspalvelut 2022).

Neuvontatyötä tilastoitiin Helsingin työllisyyspalveluiden Neuvontapalvelut -tilastoihin. Vuosille 2021 ja 2022 oli tähän tarkoitukseen erilliset Questback-tilastot. Vuoden 2022 aikana neuvontapalveluiden asiointikertoja tilastoitiin 30676 (Helsingin työllisyyspalvelut 2022). Näiden tilastoitujen asiointien jakautuminen eri palvelupisteille tai muille asiointien muodoille esitetään kuviossa 2. Kehittämistyön kohteena olleet Stadin AO:n jatkuvan haun jälkiohjaukset tilastoituitapaaminen ajanvarauksella, etätapaaminen ajanvarauksella, sähköpostineuvonta sekä puhelut asiointien muotoihin.

Nuorten palvelut Ohjaamo Helsingissä tilastoitiin NUTI-järjestelmään. Tästä tilastointijärjestelmästä ei ollut mahdollista saada tietoa kehittämistyön ja tutkimuksen käyttöön. Tämä johtui siitä, että tilastoitavat kohteet olivat täysin poikkeavia työllisyyspalveluiden tilastoinnista eikä hanketyöskentelyn toimintamuotoja voinut eriyttää muusta tilastoinnista.

Asiakasneuvontatyötä ohjaavat normit ja säädökset

Toiminta työllisyyspalveluiden asiakasneuvontatyössä pohjautuu vahvasti lainsäädäntöön. Suomen perustuslain (731/1999) mukaan jokaisella on oikeus hankkia toimeentulo valitsemal- laan työllä ja julkisen vallan on edistettävä työllisyyttä sekä huolehdittava työvoiman suoje- lusta. Laissa määritellään myös oikeus työllistävään koulutukseen, josta säädetään lailla. Lakiin on kirjoitettu työllisyyden hoitoon liittyvä oikeus perustoimeentulon turvaan työttömyyden pe- rusteella. Perustuslaissa määrätään myös sivistyksellisistä oikeuksista. Sen mukaan jokaisella on oikeus maksuttomaan perusopetukseen ja julkisen vallan on turvattava jokaiselle yhtäläinen mahdollisuus saada kykyjensä ja erityisten tarpeidensa mukaisesti myös muuta kuin perusope- tusta sekä kehittää itseään varattomuuden sitä estämättä. (Suomen perustuslaki 731/1999, luku 2, 16 §18 §, 19 §.) Nämä henkilön perustuslailliset oikeudet olivat koko työskentelymme pe- rusta.

Lain julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta (916/2012, 4 §, 6 §, 8 §) ensimmäisessä luvussa määritellään, että palveluita tulee tarjota omatoimisesti käytettäväksi ja henkilökohtaisena pal- veluna, palvelu on asiakkaalle maksutonta ja sen on oltava tasapuolista, puolueetonta ja yhden- vertaista. Syrjintä on kiellettyä sukupuolen, iän, alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, poliittisen toiminnan, ammattiyhdistystoiminnan, perhesuhteiden, terveydentilan, vammaisuuden, seksuaalisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Neuvontatyössä, kuten muissakin työllisyydenhoidon palveluissa, on toimittava siten, että kaikille on tarjottava yhdenvertaiset mahdollisuudet saada tietoa ja hakeutua erilaisiin työ- ja koulutusvaihtoehtoihin sekä kehittyä ammatillisesti. (Mt., 8 §; Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014, 8 §.)

Helsingin työllisyyspalveluiden koulutusneuvojilla oli hanketyön aikana käyttöoikeus työ- ja elinkeinotoimiston asiakastietojärjestelmään, eli URA-järjestelmään. Se oli välttämätöntä teh- tävien hoitamisessa. Koulutusneuvojan työstä vähintään puolet kohdistui työllisyydenhoidon palveluihin, asiakasprosesseihin liittyviin kehittämis-, seuranta-, ja ohjaustehtäviin, joten käyt- töoikeus oli perusteltua. Tietojärjestelmää käytettiin asiakkaan luvalla ja läsnä ollessa. Tieto- järjestelmästä tarkasteltiin vain koulutusneuvonnan antamiseksi välttämättömiä tietoja. (Laki työllisyyden edistämisen kuntakokeilusta 1269/2020, 14 §, 18 §.) Näitä olivat esimerkiksi työl- listymissuunnitelma, kouluttautumiseen liittyvät tiedot ja lausunnot sekä yhteydenotot-osiossa olevat tiedot kuten neuvonta- ja ohjauspalveluihin osallistuminen ja niistä kirjatut kuvaukset.

Toteutuneet asiakasneuvontatilanteet, myös jatkuvan haun jälkiohjaus, ja niissä käsitellyt asiat ja ohjauksen tai neuvonnan tulokset kirjattiin aina URA-järjestelmään. Näin tieto oli myös asiakkaan ja tämän vastuuasiantuntijan käytettävissä. Asiakas näki kirjatut tiedot henkilöasiakkaiden käyttöön tarkoitetusta TE-palveluiden ylläpitämästä Oma asiointi -verkkopalvelusta. Päätöksiä ja taloudellisia tukia vaativissa asioissa tieto kirjattiin aina myös muistilistavientinä suoraan asiakkaan omalle vastuuasiantuntijalle. Tämä mahdollisti monialaisen ohjauksen jatkumisen työllisyyspalveluiden asiakastyössä.

Suuri osa asiakkaista oli vieraskielisiä, eikä vuorovaikutustilanteissa aina ollut riittävää yhteistä kieltä käytössä neuvonnan ja ohjauksen toteuttamiseksi. Tästä syystä oli todella tärkeää, että säädöksiin perustuen oli mahdollisuus käyttää tulkkipalveluita, hyvin matalalla kynnyksellä, viranomaistyötä tehdessä. Tulkkaus tapahtui etätulkkauksena joko puhelimella tai etäkokousten verkkoyhteydellä. Tulkki oli mahdollista tilata tarvittaessa pikatulkkauksena sekä ennakkoon ajanvaraustulkkauksena. (Suomen perustuslaki 731/1999, 17 §; Ulkomaalaislaki 301/2004, 203 §; Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010, 5 §; Hallintolaki 434/2003, 26 §.)

2.2 Stadin ammatti- ja aikuisopisto

Ammatillisena oppilaitoksena Stadin AO kuuluu Helsingin kaupungin organisaatiossa laajempaan palvelukokonaisuuteen yhdessä kaupungin varhaiskasvatuksen, perusopetuksen, lukio-koulutuksen sekä työväenopistojen kanssa (Helsingin kaupunki 2022a). Vipusen (2023b) tilastojen mukaan Stadin AO edustaa organisaatiotasolla sekä opiskelijamäärillä laskettuna, Suomen suurinta ammatillisen koulutuksen oppilaitosta 14820 opiskelijallaan. Stadin AO:ssa toiminta jakaantuu viidelle kampukselle, jotka on nimetty Kampus1–Kampus5. Näille kampuksille sijoittuu 14 eri toimipaikkaa, joissa opiskellaan yli 50 ammattia. (Stadin AO 2022c.) Työntekijöitä Stadin AO:ssa on noin 1100 erilaisissa opetuksen, ohjauksen ja asiantuntijan tehtävissä (Stadin AO 2019).

Kuten työllisyyspalveluissa myös ammatillisissa koulutuspalveluissa on tunnistettavissa valtakursseja. Toiminnassa ja valtakurssissa korostuvat koulutuksen tuomat mahdollisuudet yksilön sivistystason ja työllistymismahdollisuuksien nostajana. Keskusteluissa korostuu koulutuksen tärkeys ja merkitys yksilön, yhteisöjen sekä yhteiskunnan osaamistason rakentajana. Jokaisen oikeus hakeutua valitsemaansa koulutukseen on eettinen ja loukkaamaton periaate. Silti valtakurssissa korostuu koko ammatillisen perustutkinnon, ammattitutkinnon tai eri-

koisammattitutkinnon suorittaminen. Jolloin näitä lyhyemmällä koulutuspoluilla ja –valinnoilla, esimerkiksi lyhyet työllisyyskoulutukset tai kielitaitokoulutukset, tuntuu olevan vähäisempi arvo.

Stadin AO:n jatkuva haku

Koulutuksen järjestäjät saavat itse päättää jatkuvan haun toteuttamisesta: sen ajankohdista, valintaperusteista ja -prosesseista. Silti oppilaitostasolla valinnassa on noudatettava yhdenvertaisia valintaperusteita (Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014, 6§). Valintaperusteiden yhdenvertaisuus voidaan toteuttaa kunkin koulutuksen järjestäjän kohdalla eri kriteerien perusteella, kuitenkin siten, etteivät ne riko yhdenvertaisuuslain eikä muidenkaan ohjaavien lakien säännöksiä ja määräyksiä, eivätkä aseta hakijoita eriarvoiseen asemaan valintapäätöksiä tehtäessä.

Stadin AO:n jatkuvan haun prosessit ovat muuttuneet tämän opinnäytetyön kokeilu- ja tutkimusajankohdan päättymisen jälkeen. Seuraavaksi kuvataan hakeutumisprosessia sellaisena, kuin se oli kehittämistyöskentelyn eli vuosien 2021–2022 aikaisena toimintana.

Stadin AO:ssa jatkuvan haun prosessien suunnittelusta, toteuttamisesta ja organisoinnin vastasivat pääosin hakutoimiston neljä opinto-ohjaajaa, yksi opintos sihteeri sekä heidän esihenkilöinä koulutuspäälliköt sekä hakeutumisesta ja opiskelijavalinnasta vastaava apulaisrehtori. Jatkuvan haun eri vaiheisiin, erityisesti hakijoiden ohjaavaan kontaktointiin, osallistuivat edellisten lisäksi haun eri vaiheissa tarpeen ja tehtävänkuviansa mukaan:

- hakijoiden hakuajankohdissa ohjauksessa kaksi opintosihiteeriä,
- hakijoiden kontaktoinneissa ja ohjauskeskusteluissa hakutoimiston muut opinto-ohjaajat sekä kaksi koulutusneuvojaa,
- hakijoiden kontaktoinneissa ja ohjauskeskusteluissa Stadin AO:n osaamisalojen opinto-ohjaajat,
- SoRa-lainsäädännön mukaisten tutkintojen hakijoiden opiskelijavalinnan edellytyksenä olevien terveydellisten ja turvallisuustekijöiden kartoittavat ja vastaavat opettajat sekä
- opiskeluedellytysten kartoittamisessa kartoittavat S2-opettajat.

Stadin AO:n jatkuvassa haussa hakija voi hakea yhdellä hakulomakkeella kahteen perustutkinto- tai tutkinnonosakoulutukseen. Hakemus tehtiin oppilaitoksen verkkosivujen kautta. Hakeutumisjakson aikainen hakulomake avautui oppilaitoksen opiskelijahallintajärjestelmä Wilman Esi-HOKS-lomakkeena. Wilma on oppilaitosten käyttämistä opiskelijahallintajärjestel-

mistä. Hakija täytti lomakkeen itsenäisesti ja tallensi tarvittavat liitteet siihen tai lähetti ne erikseen hakutoimistoon. Hakeutumiseen oli kaksi vaihtoehtoista väylää eli prosessia, jotka esitetään liitteessä 1 kokonaisuudessaan rinnakkain. Vaihtoehdot (Stadin AO 2022a) perustuivat hakijan todistettavissa oleviin opiskeluedellytyksiin:

- Vaihtoehto A: hakijalla on haun päättymispäivään mennessä suoritettuna Suomen koulutusjärjestelmän mukainen: perusopetuksen päättötodistus, lukion päättötodistus/ylioppilastutkintotodistus, ammatillinen perustutkintotodistus (ei ammattitutkinto tai osatutkinto) tai YKI-tutkintotodistus, jossa kaikki osa-alueet suoritettuna vähintään arvosanalla 3.
- Vaihtoehto B: hakijalla ei ole Suomessa suoritettuna em. mainittua todistusta haun päättymispäivään mennessä, jolloin hänet kutsutaan kielitaidon kartoitukseen.

Opiskelijavalinnassa käytetään kolmea ilmaisua päätöksen tekemiseksi, näitä ovat:

- esitetään valittavaksi = hakijalle tarjotaan opiskelupaikka hakemaansa tutkintoon, aloittaa halutessaan opinnot
- esitetään hylättäväksi = hakijalle ei tarjota opiskelupaikkaa hakemaansa tutkintoon, tarjotaan jälkiohjausta
 - perustelu: hakijoita on enemmän kuin avoimia opiskelupaikkoja, voi saada paikan varasijalta ja voi hakeutua uudelleen koulutukseen heti kun koulutushaku on seuraavan kerran mahdollista
 - perustelu: opiskeluedellytykset eivät ole riittävät, ei voi hakeutua koulutukseen kolmen kuukauden sisällä kyseisestä hakeutumisjaksosta
- ei esitetä valittavaksi = hakijalle ei tarjota opiskelupaikkaa hakemaansa tutkintoon, ei tarjota jälkiohjausta
 - perustelu: hakemus peruuntuu, hakijaa ei tavoiteta hakuprosessin aikana määräpäivään mennessä
 - perustelu: hakija peruuttaa itse hakemuksen hakuprosessin aikana
 - muu syy: hakemus käsitellään oppilaitoksen muussa hakuprosessissa (tarkempi perustelu kirjattu)

Hakeutumisjaksot kestivät seitsemän päivää ja niitä toteutettiin noin kerran kuukaudessa. Haku avautui aina perjantaina klo 10.00 ja päättyi seuraavan viikon torstaina klo 23.59. Liitteeseen 2 on koottu nämä kaikki kehittämistyössä mukana olleet hakeutumisjaksot, prosessiin keskeisesti

vaikuttavat päivämäärät sekä haettavien koulutusten aloituspaikkojen ja perustutkintojen määrät. Stadin AO:n jatkuvan haun prosessin etenemisen tavoitteena oli se, että hakija sai tiedon valinnastaan noin kuukauden kuluessa hakijaksi ilmoittautumisensa jälkeen. Hakuprosessi oli nopea, sillä tavallisimmin opinnot alkoivat 1,5 kuukauden kuluessa hakulomakkeen täyttämisen jälkeen. Eri hakeutumiskauskojen aloituspaikkojen ja haettavien opintojen määrät vaihtelivat suuresti. Tämä vaihtelu vaikutti myös hakeutumisprosessin läpivientiin sekä tarvittavan henkilöstön määrään, koska siihen varattu kalenteriaika pysyi samana vaihtelusta riippumatta.

Haku päättyi valintaan, hylkäämiseen tai ei valintaan. Valituille ja hylätyille hakijoille tiedotettiin valinnasta tekstiviestillä. Liitteestä 3 selviää esimerkit kaikista viestipoluista sekä hyväksytyille että hylätyille hakijoille. Jälkiohjauspalvelua tarjottiin hakijalle samassa viestissä kuin tieto hylätyistä valinnasta. Tekstiviestipalvelu toimi Annie Advisor -ohjelmistopalvelun tuottamana tukibottipalveluna. Annien avulla on mahdollista lähettää kohderyhmäkohtaisia viestejä sekä käydä vuorovaikutteista viestintää ohjaushenkilöstön ja kohderyhmän henkilöiden välillä. Se mahdollisti matalankynnyksen palvelun tarjota ja pyytää tukea, erilaisia kysymys-vastauspolkuja hyödyntäen. (Annie Advisor 2023.) Jatkuvan haun valintapäätösten perusteella Stadin AO:n hakutoimiston opintos sihteeri, opinto-ohjaajat ja minä koulutusneuvojana muokkasimme kulloisenkin hakeutumiskauskojen mukaisten päätösten ja ennakkoon sovittujen aikataulujen perusteella tukikampanjan lähetettävät kysymys-vastauspolut. Tämän jälkeen jälkiohjaukseen liittyvää vastauspolkujen mukaista vuorovaikutteista kommunikointia oli mahdollista jatkaa Annie-viestien välityksellä.

Opiskelijavalintaa ohjaavia normeja

Päätös opiskelijaksi valitsemisesta tai hylkäämisestä on viranomaisen tekemä hallintopäätös, jota säätelee Hallintolaki (434/2003, 45 §). Valintapäätös perusteluineen pitää antaa tiedoksi kirjallisesti ja Stadin AO lähettää sen tekstiviestinä. Valintapäätöksestä voi tehdä valituksen, mikäli hakija kokee valinnan olevan perusteluista huolimatta epäoikeudenmukainen tai väärä. Tässä tapauksessa hän voi pyytää hakijapalveluista ohjeita valituksen eli oikaisunpyynnön tekemiseksi. Tämä mahdollisuus on esitettävä aina valintapäätöksen yhteydessä. (Laki ammatillisesta koulutuksesta 531/2017; Hallintolaki 434/2003, 43–46§; Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014, 6§.)

Stadin AO (2023b) noudatti opiskelijavalinnassa seuraavia periaatteita:

Jatkuvassa haussa voivat hakea kaikki hakijat, joiden tavoitteena on ammatillisen perustutkinnon tai tutkinnon osan suorittaminen. (—)

Jatkuvassa haussa ammatilliseen perustutkintoon valinnassa ovat etusijalla hakijat, joilla ei ole ammatillista tutkintoa ja joille tutkinto on tarpeellinen työllistymisen kannalta.

Lisäksi valinnassa painotetaan työttömiä hakijoita ja hakijoita, joilla on alan työkokemusta tai harrastuneisuutta alalle sekä hakijoita, joilla koulutustarve on perusteltu muusta syystä (esimerkiksi, jos alanvaihto tai aikaisempi koulutus ei enää vastaa työelämän tarpeita). Mikäli kriteerit täyttäviä hakijoita on enemmän kuin koulutuksessa on paikkoja, käytetään arvontaa.

Jatkuvan haun hakuprosessin aikana ei järjestetty hakijoille soveltuvuuskokeita (Stadin AO 2023c). Hakijoiden hakemuksia ei pisteytetty tai ketään ei asetettu etusijalle, edellä mainittujen periaatteiden perusteella. Kaikki hakijat olivat samanarvoisessa asemassa valintatilanteessa, silloin kun riittävä peruste koulutukseen valitsemiseksi oli olemassa.

Hakijan oli kuitenkin osoitettava riittävät opiskeluedellytyksensä joko Suomen koulutusjärjestelmän mukaisella todistuksella tai kielikokeella (Stadin AO 2023b). Stadin AO:ssa riittävät opiskeluedellytykset osoitettiin kielitestissä eurooppalaisen kielitaidon viitekehyksen (CEFR) mukaisella tuloksella A2.2. Tämä tulos tarkoittaa, että henkilö on perustason kielenkäyttäjä, jolla on kehittyvä kielitaito. Esimerkiksi hänellä on kyky osallistua aktiivisemmin viestintään yksinkertaisissa ja rutiininomaisissa tehtävissä, jotka edellyttävät yksinkertaista tiedonvaihtoa tutuista, jokapäiväisistä asioista sekä kyky kertoa itseään läheisesti kuvaavia asioita ja tarpeita. (Aalto-yliopisto 2023; Council of Europe 2023.) Stadin AO:n verkkosivuilla kerrottiin kielikokeen vaikutuksesta valintaan seuraavasti:

Oppilaitos voi jättää hakijan valitsematta ammatilliseen peruskoulutukseen, jos hänellä ei ole valmiutta opetuskielen suulliseen ja kirjalliseen käyttämiseen sekä ymmärtämiseen (Stadin AO 2023a).

Puutteellisten opiskeluvälmiuksien lisäksi toinen hylkäämisen peruste oli se, kun hakijoita oli enemmän kuin aloituspaikkoja. Näissä arpa ratkaisi valinnan tulokset, koska noudatettiin yhdenvertaisia valintaperusteita eikä hakijoita laitettu millään tasolla paremmuusjärjestykseen. Arvonnassa jokainen hakija sai henkilökohtaisen numeron. Hakutoimiston opinto-ohjaajat suorittivat arvonnassa tietokonepohjaista arvontaohjelmaa käyttäen.

Ammatillisesta koulutuksesta säädetyn lain (531/2017, 37§, 42§) mukaan valintamenettelyssä hylättyjen hakijoiden ohjaus on velvoite, jossa koulutuksen järjestäjän tulee ohjata hakija ha-

keutumaan toisen koulutuksen järjestäjän järjestämään koulutukseen tai muun tarkoituksenmukaisen palvelun piiriin. Uudenmaan alueella toimi vuonna 2022 45 ammatillisen koulutuksen järjestäjää. Luku on noin 32 % koko Suomen 139 ammatillisen koulutuksen järjestäjästä. Uudellamaalla ammatillisen koulutuksen järjestäjäverkko on suuri, jolloin koulutustarjontakin on laajaa. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2022d, 121.) Helsingissä ammatillista koulutusta tarjoavia oppilaitoksia tai niiden toimipisteitä on Vipusen (2023b) mukaan noin 30 koulutuksen järjestäjällä. Ne tarjoavat ison valikoiman hakeutumisvaihtoehtoja eri tasoiseen ja monimuotoiseen ammatilliseen koulutukseen. Helsingin alueella moni koulutuksenjärjestäjä tarjoaa myös kotoutumiskoulutuksia, valmentavia koulutuksia sekä kielikoulutuksia.

2.3 Kehittämistyöhön osallistunut oppilaitosverkosto

Jälkiohjausvelvoitteen vuoksi Helsingissä toimivat muut koulutuksenjärjestäjät ja heidän koulutus- ja palvelutarjontansa nousivat opinnäytetyön kehittämis- ja hanketyöskentelyssä tärkeään rooliin. Jatkuvan oppimisen hankkeen kehittämistyön yksi keskeisiä toimintamuotoja oli yhdessä työskentelevä oppilaitosverkosto. Stadin AO toimi oppilaitosverkoston toiminnan koordinoijana sekä käytännön toimintamuotojen organisoijana yhdessä Helsingin työllisyyspalveluiden neuvontatiimin kanssa. Helsingissä toimivista koulutuksen järjestäjistä samaan jatkuvan oppimisen hankkeen erillirahoitukseen kuuluivat: Ammattiopisto Live, Suomen Diakoniaopisto, Helsingin aikuisopisto sekä Helsingin evankelinen opisto. Omilla hankerahoituksillaan laajennettuun oppilaitosverkostotyöskentelyyn osallistuvat Ammattiopisto Luovi, Careeria, Business College Helsinki sekä Taitotalo. (Stadin ammatti- ja aikuisopisto 2023.)

Tämä yhdeksän oppilaitoksen ja Helsingin työllisyyspalveluiden neuvontatiimin työntekijöistä koostuva oppilaitosverkosto kokoontui koko hanketyöskentelyn ajan kerran kuukaudessa. Kokouksia järjestettiin hankeaikana yhteensä 18, joista kuusi oli laajennettuja. Kokouksissa vietiin hanke- ja kehittämistyötä eteenpäin ja samalla jaettiin tärkeää tietoa eri koulutuksen järjestäjien avoinna olevista koulutusmahdollisuuksista ja palvelumuodoista. Näitä tietoja hyödynnettiin osana Stadin AO:n jälkiohjaustoimintaa. Oma roolini oppilaitosverkostossa oli organisoida yhdessä kahden muun hanketyöntekijän eli koulutusneuvojan kanssa koko oppilaitosverkoston toiminta. (Stadin ammatti- ja aikuisopisto 2023.)

3 OHJAUKSESTA MONIALAISEN OHJAUSTYÖN KONTEKSTISSA

Ohjaus käsitteenä on hyvin monitahoinen, laaja ja useiden tieteenalojen sekä toimintaympäristöjen rajapinnoilla yhdistyvä (Helander 2000, 5–6; Kuurila 2014, 36–39; Helander & Pukkila 2021). Ohjaus määritellään myös yhdeksi auttamistyön muodoksi. (Vehviläinen 2020b, luku 1. ”Ohjauksen määrittelyä”; Onnismaa 2021, luku 1. ”Ohjausvuorovaikutus”; Helander & Pukkila 2021).

Sanna Vehviläisen (2020b, luku 1. ”Ohjauksen määrittelyä”) määritelmän mukaan:

Ohjaus on yhteistoimintaa, jossa tuetaan ja edistetään ohjattavan oppimis-, kasvu-, työ- tai ongelmaratkaisuprosesseja sellaisilla tavoilla, että ohjattavan toimijuus vahvistuu. Hyvä ohjaus toteutuu kunnioittavassa, rakentavassa kohtaamisessa ja dialogisessa vuorovaikutuksessa.

Ohjauksen prosessit voivat olla pitkä- tai lyhytkestoisia sen perusteella, millaisia tavoitteita tai tarpeita ohjaukselle asetetaan. Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan lyhytkestoista ohjaustoimintaa, jolloin pitkäkestoiset prosessit, ja niihin yhdistyvä toiminta, rajautuvat myös käsitteenmäärittelyssä ulkopuolelle. Samoin ulkopuolelle rajautuu ei-ammattilinen-ohjaus eli määrittelen ohjauksen olevan tietyn ammattiryhmän tai profession toimintaa, joka on sidoksissa toimintaympäristöön tai kontekstiin. Näitä toimintaympäristöjä ovat esimerkiksi koulut ja oppilaitokset, työllisyyspalvelut, työelämän organisaatiot, sosiaali- ja terveystyöpalvelut sekä erilaiset yhteisöt, järjestöt ja verkostot. Tämän opinnäytetyön toimintaympäristöjä ovat Helsingin työllisyyspalvelut sekä ammattilinen oppilaitos Stadin AO.

Vehviläisen määritelmän lisäksi toinen vallalla oleva ohjauksen määritelmä on suomennettu British Association of Counsellors:n määritelmästä seuraavasti:

Ohjauksessa henkilö, jolla on säännöllisesti tai tilapäisesti ohjaajan rooli, antaa tai sopii antavansa aikaa, huomiota tai kunnioitusta määräaikaisen asiakkaan roolin ottaneelle henkilölle. Tarkoituksena on antaa ohjattavalle tilaisuus tutkia, löytää ja selkeyttää tapoja elää voimavaraisemmin ja paremmin. (Helander & Pukkila 2021.)

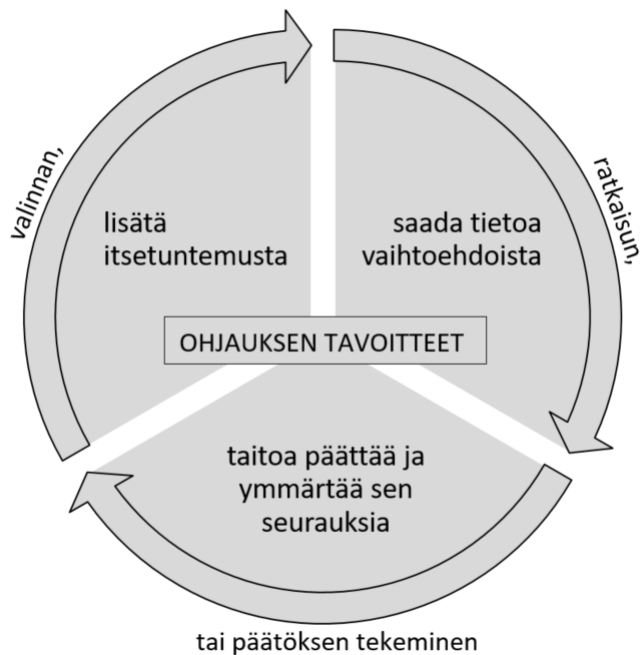
Perehtyessäni ohjaukseen, tämä määritelmä näkyi valtaosassa ohjaus- ja neuvontatyötä koskevaa kirjallisuutta ja tutkimusta. Määritelmä yhdistyy vahvasti Jussi Onnismaahan, jonka 2007 julkaisemassa kirjassa se on nimenä: *Ohjaus- ja neuvontatyö – Aikaa, huomiota ja kunnioitusta*. Omassa työskentelyssäni olen hyödyntänyt tämän teoksen 3. uudistettua laitosta vuodelta 2021.

Molempien määritelmien mukaan on kyse ammatillisesta vuorovaikutteisesta toiminnasta, ohjaus- ja neuvontatyöstä, siksi siihen osallistuvilla henkilöillä on omat roolinsa joko ohjaajana tai ohjattavana, käytän heistä edellä mainittuja nimikkeitä tästä eteenpäin. Kehitettävä toimintamalli yhdistyy toimintamuodoiltaan ja kontekstissaan ammatillisen oppilaitoksen opinto- ja uraohjaukseen sekä työllisyyspalveluiden uraohjaukseen ja neuvontaan.

Ammatillisten oppilaitosten opinto-ohjauksessa tuetaan opiskelijaa opintojen aikana opiskelun ja työelämätaitojen kehittämisessä, opintojen aikaisissa valinnoissa sekä jatko-opintoihin ja työelämään siirtymisessä (Opetushallitus 2023). Opinto-ohjaukseen kuuluu myös hakeutumisvaiheen ohjaus sekä ohjaus vuoden ajan valmistumisen jälkeen. Ammatillisten oppilaitosten opinto-ohjaustyö pitää sisällään markkinointi-, verkosto- ja palveluohjaustyötä, jotta laadukasta opinto-ohjausta voidaan toteuttaa ennen opintoja, niiden aikana ja jälkeen. Nämä kaikki kytkeytyvät vahvasti myös uraohjaukseen.

Uraohjauksella tarkoitetaan palvelua, jossa tuetaan ohjattavaa tunnistamaan omia kykyjään, osaamistaan sekä kiinnostuksensa kohteita, jolloin hänelle mahdollistuu tarkoituksenmukaisten koulutuksellisten ja työuraan liittyvien päätösten tekeminen. Uraohjauksen tavoitteena on tukea ohjattavaa hallitsemaan yksilöllisiä polkujaan opiskelussa, työssä ja muussa toiminnassa, joissa näitä kykyjä ja taitoja opitaan ja/tai käytetään. Uraohjaus paikantuu yksilötasolla holistisena, ohjattavan tarpeista lähtevänä koko elämänkaaren kattavana kokonaisvaltaisena elinikäisenä ohjauksena. Yhteiskuntatasolla se paikantuu institutionaalisena, jolloin poliittiset linjaukset ja päätökset, lainsäädäntö sekä yhteiskunnalliset ilmiöt asettavat ohjaukselle tarpeita sekä tavoitteita. (Onnismaa 2021, 1. luku Ohjausvuorovaikutus, 3. luku Aikuisten ohjaus; Vehviläinen 2020b, 1. luku Ohjauksen määrittelyä, 6. luku Ohjauksen orientaatiot ja keinot.) Vehviläisen (2020b, 1. luku Ohjauksen määrittelyä) mukaan parhaimmillaan ohjauksen seurauksena ohjattavan tarpeet ja institutionaaliset tavoitteet kohtaavat toisensa ja toiminta on onnistunutta sekä ohjattavan että instituution ja yhteiskunnan näkökulmasta.

Ohjauksen yleiseksi tavoitteeksi nousee ongelmanratkaisu ja/tai itsetuntemuksen lisääminen valinnan, ratkaisun tai päätöksen tekemiseksi. Tätä havainnollistetaan ohjattavan näkökulmasta katsottuna kuvion 3 avulla. Näitä tavoitteita voidaan tukea ohjaustilanteissa käytettävien ammatillisten toimintatapojen eli keinojen: tiedotuksen, neuvonnan ja ohjauksen vaihteluna, jota kutsutaan myös TNO-jakaumaksi. (Onnismaa 2021, 1. luku Ohjausvuorovaikutus; Toni 2020, 48; Kangastie 2018, 11–12.) Tarvittaessa ja usein kaikkia keinoja käytetään yhdessä ohjaustilanteessa.



Kuvio 3. Ohjauksen tavoitteet. Mukailten Helander & Pukkila 2021.

Tiedotus, neuvonta ja ohjaus ohjaustilanteen toimintatapoina

Tiedotus eli tiedon jakaminen antaa ohjattavalle hänen tarvitsemiaan tietoja eli tosiasioita. Ohjaajan tehtävänä on huolehtia ja varmistaa tiedon oikeellisuus, ajantasaisuus ja riittävyys. Näin ollen ohjattava on tiedotuksen kohde ja puuttuvan tiedon vastaanottaja sekä käyttäjä. Tiedotukseen perustuva ohjaustilanne rakentuu yleensä kysymysten ja vastausten vuorottelusta ja on tavallisimmin lyhytkestoinen. (Onnismaa 2021, 1. luku Ohjausvuorovaikutus; Kangastie 2018, 12.)

Neuvonta eli neuvon antaminen perustuu ohjattavan pyytämään neuvon. Neuvo on ohjaajan asiantuntijatietoon perustuva ohjattavan ongelman ratkaisemiseksi tarkoitettu ohje, toimintamalli tai vaihtoehtojen valikoima, joiden käyttämisestä ohjattava itse päättää. Ohjaajan asiantuntijuus korostuu ja neuvojen tulee olla ajantasaisia ja ymmärrettäviä. Ohjaustilanne rakentuu yleensä ohjattavan lähtökohdista ja tarpeista nouseviin vuorovaikutteiseen neuvon pyytämiseen ja antamiseen. (Onnismaa 2021, 1. luku Ohjausvuorovaikutus; Kangastie 2018, 12.)

Ohjaus eli dialoginen vuorovaikutustilanne perustuu ohjattavan toimintakyvyn vahvistamiseen. Ohjaus edistää ohjattavan kykyä toimia haluamallaan tavalla. Ohjattava on aktiivinen asiantuntija, jonka tavoitteet ja tulkinnat ovat ohjaustilanteen keskiössä. Ohjaajan tehtävänä on ottaa

vastaan ohjattavan tekemät aloitteet, välttää valmiiden mallien antamista ja edistää ohjattavan itsetuntemuksen lisääntymistä, elämän jäsentelyn sekä päätöksenteon kykyä. Ohjaustilanne rakentuu vuorovaikutukseen, jossa vastauksia etsitään yhdessä. (Onnismaa 2021, 1. luku Ohjausvuorovaikutus; Kangastie 2018, 12.) Vehviläisen (2020b, 1. luku Ohjauksen määrittelyä) mukaan ohjaus voi tuoda ohjattavalle tunteen rauhoittumisesta, varmuudesta ja kykenemisestä. Tämän kaltainen ohjaus toimintana on usein pitkäkestoista ja voi vaatia useita ohjaustilanteita.

Ohjauksen vuorovaikutuksen toimintamuotoja, välineitä ja menetelmiä

Toimintamuotoina matalankynnyksen lyhytkestoista ohjaus- ja neuvontatyötä voidaan järjestää yksilö- ja ryhmäohjauksena sekä verkkopohjaisena toimintana erilaisilla alustoilla ja välineillä. Toiminnan toteuttamiseen voi osallistua yksi tai useampi ohjaaja, mutta se voi olla myös täysin automatisoitu digitaalinen ohjelma tai ”keskustelubotti”, joka simuloi ihmisten välistä keskustelua tiettyjen ennalta ohjelmoitujen kysymys-vastausvaihtoehtojen perusteella.

Ohjaus paikantuu vuorovaikutukseen ohjattavan ja ohjaajan välillä. Onnismaan (2021, 1. luku Ohjausvuorovaikutus) mukaan vuorovaikutustilannetta voidaan edistää tavoitteiden ja tehtävän suuntaisesti käyttämällä esimerkiksi seuraavia välineitä:

- sopimista
- tavoitteen asettamista ja toiminnan suunnittelua
- kysymistä, selventämistä ja tarkentamista
- kohdentamista ja rajoittamista
- konkretisoimista
- kannustamista
- keskustelun kokoamista

Ohjaustilanteessa käytetyt vuorovaikutuksen välineet valikoituvat käytettäviksi sekä ohjattavan että ohjaustilanteen tarpeista ja tavoitteista käsin. Onnistuneen vuorovaikutuksen takaamiseksi ohjaustilanteessa on syytä käyttää ainakin sopimista ja tavoitteen asettamista, jolloin ohjaukselle asetetaan ajalliset, toiminnalliset ja menetelmälliset raamit. Sopimisen yhteydessä voidaan keskustella myös osallistujien erilaisista rooleista ja valta-asetelmista. Näissä raameissa jokaisen osallistujan on turvallista osallistua vuorovaikutustilanteeseen. Myös keskustelun kokoaminen ohjaustilanteen päätteeksi on tärkeää, sillä näin voidaan tarkentaa ja varmentaa kaikkien osapuolien ymmärrys vuorovaikutuksena syntyneistä tuloksista. (Onnismaa 2021, 1. luku Oh-

jausvuorovaikutus; Vehviläinen 2020b, 3. luku Ohjaussuhde – Ohjaaja ja ohjattava kohtaa-
massa, 5. luku Ohjausprosessin käynnistyminen, 11. luku Ohjauksen onnistuminen ja ohjaajana
kehittyminen.) Kehittämishankkeen tutkimuksellisessa osuudessa aineistoa ei kerätty ohjausti-
lanteiden tallenteina, siksi en esittele näitä vuorovaikutuksen välineitä tämän tarkemmin.

Ohjauksessa käytettäviä menetelmiä voivat olla keskustelun lisäksi erilaiset harjoitukset, toi-
minnalliset menetelmät ja havainnollistaminen. Erilaisten menetelmien käyttäminen on vah-
vasti ohjaajan orientaatiosta ja osaamisesta lähtevää sekä tilannesidonnaista. Kehittämishank-
keen tutkimuksellisessa osuudessa ei tutkittu eri menetelmien hyödyntämistä ja käyttöä, tästä
syytä rajaan myös nämä ohjaukseen yhdistettävät asiat tietoperustani ulkopuolelle.

Ohjaustilanteeseen liittyvien valtasuhteiden tunnistaminen

Silloin kun on kyse ammatillisesta ohjauksesta, mukana ovat aina myös erilaiset valtasuhteet
ohjattavan ja ohjaajan välillä. Ohjaaja edustaa viranomaista, esimerkiksi oppilaitoksen opinto-
ohjaajana tai työllisyyspalveluiden työntekijänä, ja hänelle on asetettu vastuu toimia tietyn teh-
tävän suunnassa. Oppilaitoksen edustajana ohjaajan tehtävänä on suunnata ongelmanratkaisua
uravalinnan ja koulutuksen keinoin, kun taas työllisyyspalveluissa keskeinen suunta on työllis-
tymisen edistäminen. Nämä eri suunnat saattavat näyttäytyä valtasuhteina myös eri viranomais-
ten välisessä toiminnassa, valtakursseissa, jotka ovat hallitsevia instituutioiden ja organisaa-
tioiden sisällä. Diskurssit ja valtasuhteet on hyvä tunnistaa osana ohjaustilanteen järjestämistä.

Instituutionaalisissa ohjauksissa ohjaajalla ja ohjattavalla on eri syy olla ohjaustilanteessa.
Heillä on erilainen tiedollinen asema ja eri määrä valtaa. Ohjattavan valta perustuu oman elä-
män valintoihin ja hallintaan, kun taas ohjaajan valta syntyy asiantuntijuudesta, ammattimai-
suudesta ja joskus jopa henkilökohtaisesta arvovallasta. Valta-asemien tunnistaminen on tär-
keää ohjaustilanteen vuorovaikutuksen rakentamisessa, jotta ohjattavaa kohdellaan eettisesti,
vastuullisena toimijana ja hänelle mahdollistetaan aktiivisen toimijan rooli omista kokemuksis-
taan, lähtökohdistaan ja tavoitteistaan käsin. Sillä ilman tätä ohjaus eli olisi ohjausta. (Vehvi-
läinen 2020b, 1. luku Ohjauksen määrittelyä, 3. luku Ohjaussuhde – Ohjaaja ja ohjattava koh-
taamassa.)

Ohjaustilanteen alussa on tärkeää sopia ohjauksen tavoitteista ja mahdollisuuksista sekä osal-
listujien rooleista ja tehtävistä. Ammattimaisessa ohjauksessa myös organisaation tai instituu-
tion asettamat lähtökohdat on hyvä tuoda näkyville. Ohjattavan valta-asemaa päätöksen teki-
jänä voidaan vahvistaa heti ohjaustilanteen alussa tämän sopimiseen perustuvan orientaation

avulla. Luottamuksellisen vuorovaikutuksen rakentamiselle tämä on tärkeää. Ohjaajan on hyvä korostaa, että ohjaustilanteessa hänen asiantuntijuutensa annetaan ohjattavan käyttöön. Tällöin valta-asemien epätasapainoa voidaan madaltaa ja ohjattava voi kokea saavansa aikaa, huomiota ja kunnioitusta ohjaustilanteen aikana. (Vehviläinen 2020b, 3. luku Ohjaussuhde-ohjaaja ja ohjattava kohtaamassa, 5. luku Ohjausprosessin käynnistäminen.)

Ohjaus elinikäisen ohjauksen ja jatkuvan oppimisen kontekstissa

Tonin (2020) esittämänä elinikäisellä ohjauksella tarkoitetaan niitä toimia ja palveluita, joiden avulla kaikenikäiset kansalaiset pystyvät missä tahansa elämänvaiheessaan peilaamaan omia edellytyksiään ja mahdollisuuksiaan sekä tekemään mielekkäitä suunnitelmia ja ratkaisuja jatkuvan oppimisen näkökulmasta esimerkiksi:

- osaamisen hankkimiseksi: koulutuksen, työelämän tai muu kontekstin kautta
- työmarkkinoilla toimimiseksi: työuran, -elämän ja toimeentulon lähtökohdista

Ihmiset tarvitsevat yhä enemmän tietoa ja tukea päätöksentekoon, jolloin oikea-aikaisilla ja oikein suunnatuilla asiantuntevilla ohjauspalveluilla voidaan yksilötasolla edistää osallisuutta ja tarjota keinoja koulutuksen ja työelämän siirtymävaiheista selviämiseen. (Toni 2020, 48–53.) Vehviläisen (2020a, 204) mukaan elinikäinen ohjaus tarkoittaa niitä palveluita ja toimintoja, joilla tuetaan yksilöiden elämänsä muovaamista koulutuksen ja työn kysymyksissä.

Elinikäinen ohjaus ja elinikäinen/jatkuva oppiminen viittaavat vahvasti toisiinsa ja niiden strategiat eli suunnitellut päämäärät ovat yhteen sulautuneita. Tämä yhteys voidaan määritellä monialaisen ohjauksen kontekstissa myös kattavaksi ja johdonmukaiseksi, sillä se edellyttää yhteiskunnan tasolta poliittisia kehyksiä ja käytäntöjä ohjaustoiminnan tuottamiseksi. (Barnes, Bimrose, Brown, Kettunen & Vuorinen 2020, 20–22; Valtioneuvosto 2020; 2023; Opetus- ja kulttuuriministeriö 2023.)

3.1 Monialaisen ohjauksen määrittelyä

Jatkuvan oppimisen ja elinikäisen ohjauksen mahdollistamisen matalan kynnyksen monialaisissa palveluissa on todettu olevan keskeisiä keinoja tuettaessa yksilöä ja yhteiskuntaa työelämän ja osaamisen murroksessa (Toni 2020, 49–50; Barnes ym. 2020, 30). Monialaisessa ohjauksessa yhdistyy eri hallinnonaloja sekä toimijoita yhteiskunnan instituutioiden eri sektoreilta, tästä syystä se vaatii toiminnan, järjestelmien ja toimintakulttuurin luomista. (Nykänen 2010, 58–59; Pukkila & Helander 2016a; Pukkila & Helanderin 2016b, 53–55.)

Päivi Pukkila ja Jaakko Helander ovat Suomen johtavia asiantuntijoita ja tutkijoita monialaisen ohjauksen sekä opinto-ohjauksen kentillä. He ovat tutkineet yhdessä Taru Liljan kanssa erityisesti Ohjaamoissa tapahtuvaa moniammatillista verkostotyöskentelyä sekä monialaisia ohjaustoimia. Ohjaamot ovat EU:n nuorisotakuun tavoitteita ja toimintaa toteuttavia matalankynnyksen monialaisia palvelupisteitä alle 30-vuotiaille (Valtakari 2020).

Taru Lilja (2021) pohtii monialaisuuden toteutumista Ohjaamoiden kontekstissa. Hänen mukaansa monialaisuus saattaa näyttäytyä kehittämistyössä fantasiapuheena, johon ei löydy perusteita arjen työskentelyssä toiminnan tasolla. Tätä konkreettista toimintaa lähden myös omassa opinnäytetyössäni kehittämään ja selvittämään. Liljan, Helanderin ja Pukkilan (2022) mukaan suurimpia haasteita monialaisen ohjauksen toteutumiselle voivat tuoda esimerkiksi riittävän ajan ja resurssin puute sekä se, ettei ole pääsyä toisen hallinnon alan järjestelmiin esimerkiksi ajanvarauksen tekemiseksi. Heidän mukaansa monialaisuus toteutuu silloin kun monialaisen työyhteisön työntekijöiden välillä on aitoa yhdessä toimimista, yhteiseen tavoitteeseen ja yhteistyöhön sitoutumista, säännöllistä yhteydenpitoa, kollegoilta oppimista sekä asiakkaan tapaamista yhdessä asiakaslähtöisesti.

Pukkila ja Helander (2016a) määrittelevät monialaisen ohjauksen toteutuvan silloin, kun asiakas ei ole vain toiminnan kohde, vaan hänet nähdään myös aktiivisena osallistujana ja toimintaa kehittävänä voimavarana osana monialaista tiimiä. Heidän mukaansa monialainen työote murtaa perinteistä asiantuntijakeskeistä verkostotyöskentelyä. Ohjattava nähdään yhteistyökumppanina ja hänen kanssaan lähdetään selvittämään, etsimään ja ratkaisemaan kulloisenkin tarpeen mukaisia toimintamalleja. Tämän perusteella voidaan etsiä asian ratkaisemiseksi parhaimmin sopivia asiantuntijoita, jotka yhteistyön avulla etenevät kohti ohjattavan haasteen ratkaisua. (Pukkila & Helander 2016b, 55–56; Helander 2000, 21.)

Helander (2022) vahvistaa monialaisen ohjauksen toteutuvan silloin, kun se toteutuu arjen konkreettisina tekoina ja toimina. Hänen mukaansa on tärkeää tutkia ja arvioida monialaisen tekemisen muotoja ja menetelmiä aina strategia- ja johtamistasoille asti. Ohjaus voi olla monialaista, vaikka se ei toteutuisikaan useamman ihmisen yhteistyönä. Riittäväksi kriteeriksi voidaan arvioida ohjaajan tietoisuus kollegoiden osaamisesta ja kyky hyödyntää tätä osaamista asiakkaan parhaaksi. (Mt. 2022.)

Monialainen ohjaus jäsentyy erilaisista ohjauksen teoista, työmuodoista, toimintatavoista ohjattavien sekä ohjaajien välillä. Ohjaajien ja työntekijöiden erilaista osaamista sekä erilaisia

työmuotoja voidaan hyödyntää monialaisissa työyhteisöissä. Toisaalta eri ammatti- ja koulustaustaisten ohjaajien vaihteleva orientaatio ja osaaminen suhteessa työn sisältöön ja tavoitteeseen voivat nostaa esiin haasteita ja pulmia ohjaus- ja neuvontatyön toteuttamisessa. (Lilja, Pukkila & Helander 2021b, 23, 33.) Nämä haasteet ohjaustoimijoiden rajoja ylittävissä monialaisen ohjauksen lähtökohtien toteutumisessa, eivät ratkea vain muuttamalla palvelurakennetta ja yhdistämällä eri palveluntarjoajia monialaiseksi kokonaisuudeksi. Se vaatii myös ohjauksen ammatillisten toimintatapojen ja työmuotojen tarkoituksenmukaista hyödyntämistä. (Lilja, Pukkila & Helander 2021a, 294.)

Monialaista ohjausta yhteiskunnan erilaisissa palveluverkostoissa järjestetään matalankynnyksen palveluina eli henkilö itse hakeutuu palveluiden äärelle tai viranomaispalveluna, jolloin palvelun asiakkuudesta tai palveluntarpeesta tehdään virallinen viranomaisohjaus tai –päätös. Tässä kehitettävässä palvelumallissa toiminta asemoituu työllisyyspalveluiden sekä ammatillisen oppilaitoksen opinto-ohjauksen tiedotus-, neuvonta- ja ohjaustyön rajapintoihin, se on luonteeltaan matalankynnyksen palvelua, jonka käyttämisestä päättää ohjattava asiakas, ei viranomainen. Silti se sisältää viranomaisten tuottamaa palvelua ja toimintaa, jota ohjaavat monet säädökset ja määräykset.

Kehittämishankkeeseen yhdistettävää monialaista matalankynnyksen ohjausta on tutkittu vähän. Tutkimuksen keskiöön eivät ole nousseet koulutuksen hakeutumisvaiheessa oleville henkilöille suunnatut palvelut. Monialaiset ohjauksen keskeiset tutkimukset ja niihin liitettävät tulokset liittyvät lähinnä nuorten ohjaus- ja neuvontapalveluihin Ohjaamoissa. Vaikka Ohjaamoista saadut tulokset kohdistuvat suoraan nuorten palveluihin ja perustuvat nuorisolain asettamiin velvoitteisiin, näitä tuloksia voi hyödyntää tämän tutkimuksen teoreettisena viitekehystenä. Myös perusopetuksen, toisen asteen ja korkea-asteen koulutusten välissä tapahtuvaa monialaista ohjausta siirtymä- ja nivelvaiheissa on tutkittu ja niistä on tunnistettu moniammatillisen verkostoyhteistyön ja monialaisuuden positiiviset vaikutukset suorissa siirtymävaiheissa (Hievanen ym. 2020, 179–183).

Toinen laajempaa huomiota saanut ammatillisen koulutuksen monialaisen ohjauksen tutkimus liittyy maahanmuuttajien ja vieraskielisten ohjaus- ja neuvontapalveluihin. Nämä yhdistyvät kuitenkin pääosin kotouttamiskoulutuksiin ja –toimenpiteisiin sekä työllistymisen tukemiseen, joissa monialaisen yhteistyön koetaan tukevan asiakaslähtöistä ohjaus- ja neuvontatyötä (She-meikka ym.2021; Hagman, Laitinen-Saunio & Asikainen 2020).

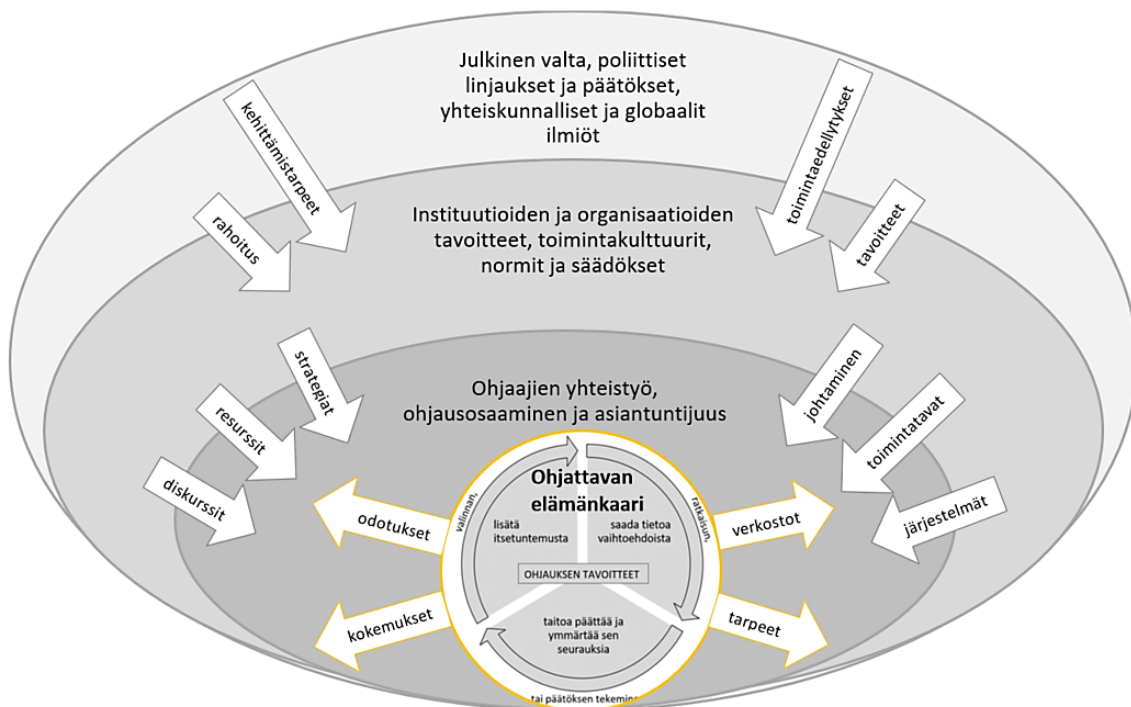
Kolmas monialaisen palvelun tutkimuksen kohde on ollut sosiaali- ja terveystalouden yhteistyö työllisyydenhoidon ja erilaisten kuntoutuspalveluiden yhteydessä. Nämä palvelut ovat kuitenkin vahvasti viranomaistyötä, joka on sidottu asiakkuuksiin, eivätkä täytä matalankynnyksen palveluille asetettuja kriteereitä. Kuitenkin tähänkin monialaiseen ohjaukseen kytkeytyy samoja mahdollisuuksia ja haasteita kuin matalankynnyksen monialaiseen ohjaukseen; näissäkin viranomaispalveluissa asiakkaan henkilökohtaiset haasteet ja tarpeet muodostavat palveluiden lähtökohdan, jonka ympärille monialainen palvelu rakennetaan. Ohjauksen tavoitteena voi myös olla ammatillisen osaamisen päivittäminen tai hankkiminen tilanteen ratkaisemiseksi. (Blomberg & Saikku 2020, 57–63.)

Edellä kuvatun laisia mahdollisuuksia monialaisen ja verkostomaisen työotteiden hyödyistä työllisyydenhoidon kentällä on tuotu näkyväksi Kelan 2019 julkaisemassa teoksessa Aktivointipolitiikkaa yhteisin palveluin. Merkittäväksi kohdaksi nousee vastuukysymysten pohtiminen monialaisessa viranomaispalveluna tapahtuvassa ohjaustyössä, jota Marketta Rajavaara, Peppi Saikku ja Ullamaija Seppälä (2019) pohtivat omassa tutkimusartikkelissaan. He toteavat artikkelinsa johtopäätöksissä työllisyydenhoidon uudistusten eli kuntakokeilujen myötä monialaisen työotteiden mahdollistuvan, koska kunnille siirtyy yhä enemmän järjestämisvastuuta. Järjestämisvastuun myötä asiakkaan kohtaaminen mahdollistuu silloin, kun johtamismenettelyssä siirrytään yhteisjohtajuudesta yhden johtajan malliin. Heidän mukaansa on myös, onnistuneen monialaisen ohjauksen kannalta, mahdollistettava verkostoissa työskentelevien asiantuntijoiden yhteinen työskentely asiakkaan kohtaamisessa. (Mt. 2019, 24–47.)

Joustavampien koulutussiirtymien mahdollistajana monialaisen yhteistyön on todettu tuottavan hyviä tuloksia. Silloin kun asiakkaan tarpeet pystytään ottamaan huomioon laajemmin kuin työhallinnon palvelut yksinään mahdollistavat, esimerkiksi Ohjaamo-konseptissa, ekosysteemiksi muodostuvassa yhteistyössä työvoimahallinnon, ELY-keskuksen, oppilaitosten ja kolmannen sektorin välillä, on havaittu hyviä tuloksia. (Arnkil, Spangar & Jokinen 2019, 40, 43–44, 79–83.)

Instituutionaalisen matalankynnyksen monialaisen ohjauksen ytimessä ovat ohjattavan tarpeet ja tavoitteet ja siksi ohjattava ja ohjauksen tavoitteet on kuvattu sipulimallin keskiöön kuviossa 4. Ohjattavalla on haaste, johon hän tarvitsee ohjauksen apua valinnan, ratkaisun tai päätöksen tekemiseksi. Ohjattavan elämänsäkokemukset sekä sosiaaliset yksityiset ja yhteiskunnalliset verkostot tuovat mukanaan ainutkertaisia odotuksia ohjaukselle. Monialaisessa ohjauksessa ohjaajien yhteistyöllä, ohjausosaamisella ja asiantuntijuudella pyritään vastaamaan näihin

odotuksiin. Ohjaajien toimintaan ohjaustilanteissa vaikuttavat heidän työorganisaatioidensa asettamat tavoitteet, toimintakulttuurit, ohjaukseen kohdistuvat normit ja säädökset. Näin ollen monialaiseen ohjaukseen vaikuttavat myös ohjaajien organisaatioiden mahdollistamat resurssit, toimintatavat ja järjestelmät. Näihin taas vaikuttavat organisaatioiden strategiat, johtaminen ja diskurssit. Organisaatiot toimivat puolestaan osana yhteiskuntaa sen alueellisten ja globaalien ilmiöiden vaikutuspiirissä. Monialaisessa ohjauksessa ovat aina mukana myös julkinen valta, poliittiset linjaukset ja päätökset, jotka vaikuttavat instituutioiden ja organisaatioiden rahoitukseen kehittämistarpeisiin tavoitteisiin ja toimintaedellytyksiin.



Kuvio 4. Instituutionaalisen matalankynnyksen monialaisen ohjauksen rakentuminen.

3.2 Ohjauksen vaikutusten, vaikuttavuuden ja tuloksellisuuden arvioinnista

Ohjauksen, myös monialaisesti toteutuneena, vaikutuksia, vaikuttavuutta ja tuloksellisuutta voidaan tarkastella monesta lähtökohdasta käsin. Tarkastelun lähtökohtia voivat olla:

1. Vaikutukset ja tulokset yksilölle
2. Vaikutukset ja tulokset instituutiolle/organisaatiolle
3. Vaikutukset ja tulokset yhteiskunnalle

Tämä arviointi on kuitenkin haastavaa, sillä kuten Onnismaa (2021, 5. luku, Ohjauksen ja neuvonnan vaikuttavuus) toteaa:

Ohjaus on henkilökohtaista, ja henkilökohtainen on usein poliittista. Ohjaus on viimekädessä poliittinen prosessi yksilöllisten ja yhteiskunnallisten tarpeiden sekä yksityisen ja julkisen identiteetin välillä.

Opinnäytetyössä kehitettävän monialaisen jälkiohjauspalvelun tulisi vastata paitsi ohjattavan tarpeisiin ja tavoitteisiin myös työllistymissuunnitelman mukaiseen koulutukseen ohjautumisessa. Tässä tuloksellisuus rajataan varsin tarkasti, mutta silti se pitää sisällään sekä yksilön että yhteiskunnallisen tarkastelun lähtökohdat. Siinä näyttäytyy vahvasti myös poliittinen prosessi, vaikka lähtökohta vaikuttavuuden arvioinnissa on sen vaikutus ohjattavalle eli työttömälle työnhakijalle. Ohjattava on tässä tutkimuksessa määritelty työttömänä työnhakijana ja yhteiskunnallisena toimijana. Vehviläinen (2020a, 203) nostaa tämän näkyväksi pohtiessaan ohjauksen oletuksista lupauksen toteutumisenä yksilölle ja yhteiskunnalle. Hänen mukaansa arviointia voi suorittaa kahdesta näkökulmasta käsin:

- tuotos:
 - esimerkiksi koulutuksen aloittaminen, työllistyminen, suoritus tai ratkaisu
- prosessit:
 - esimerkiksi elämäntilanne, ammatillinen kasvu, uramuuntuvuus, kotoutuminen
 - esimerkiksi henkilökohtaiset kokemukset, ymmärryksen ja toimijuuden kasvu

Onnismaa (2021, 5. luku, Ohjauksen ja neuvonnan vaikuttavuus) nostaa esiin huolen siitä, etteivät arvioinnin menetelmät välttämättä tavoita ohjauksellisten prosessien erityislaatuista. Tämän seurauksena tuloksellisuutta ja vaikuttavuutta arvioitaessa saattavat laadulliset asiat, kuten prosessit, tulla pakotetuksi määrällisten muottiin. Tällöin saattaa vaarantua ohjauksen ja neuvonnan perustehtävän vaikuttavuuden arviointi. (Mt.)

4 KEHITTÄMISTYÖN MENETELMÄT

Tämä tutkimuksellinen kehittämistyö, jossa on tavoitteena ratkaista toimintakulttuurisia, rakenteellisia sekä ohjauksellisia haasteita, on luonteeltaan holistinen eli kokonaisvaltainen. Tästä syystä tutkimuksessa ja kehittämistyössä käytetään monimenetelmällistä lähestymistapaa. Kompleksisen ja kokonaisvaltaisen tiedon tuottamiseksi aineiston keräämisessä hyödynnetään useaa strategiaa ja menetelmää. Monimenetelmällisen lähestymistavan on tarkoitus tuoda eri menetelmin kerättyjen aineistojen tiedot vuoropuheluun toistensa kanssa. (Pitkäniemi 2015, 265–267; Seppänen-Järvelä ym. 2019; Lindholm 2019). Taulukossa 1 esitetään kehittämistyön tutkimuksellinen rakentuminen.

Taulukko 1. Monimenetelmällisen tutkimuksen rakentuminen

Lähestymistapa	Monimenetelmällinen
Strategiat	Kokeilukulttuuri, Toimintatutkimus, Tapaustutkimus
Aineiston hankinta	Kokeilut, Hakijatilastot, Questback-tilastointi, Hakijakysely, Työntekijäkysely
Aineisto	Kokousmuistiot ja -asiakirjat, Microsoft Excel, Webropol
Analysoinnin menetelmät	Dokumenttianalyysi. Luokittelu ja ryhmittely. Määrällinen ja laadullinen
Tuotos	Tietoa hakeutumiskaksoista sekä hakijoista. Tietoa ohjauksen lopputuloksista. Ehdotuksia jälkiohjauksen toteuttamisen malleiksi.

Tutkimusstrategiat yhdistyvät kokeilukulttuurin, toimintatutkimuksen ja tapaustutkimuksen konstruktivistisen tutkimuksen viitekehyksiin. Kokeilukulttuuriin, koska kehittäminen etenee hyvin kevyellä suunnittelulla ja kokeiluista kerätään tietoja, joiden avulla toimintaa muutetaan ja kehitetään (Lindholm 2019). Toimintatutkimukseen, koska tutkija ja tutkittavat ovat osallisena kehitettävään toimintaan sekä siihen liittyvään toimintaympäristöön. Toimintatutkimuksessa on mahdollisuus yhdistää monenlaisia aineistoja ja menetelmiä. (Kuula 2006; Jyrkämä 2021.) Tästä opinnäytetyötutkimuksesta puuttuu kuitenkin toimintatutkimukseen perinteisesti yhdistettävä syklinen eteneminen ja kehittäminen etenee kokeiluina toteutuneiden tapausten eli jälkiohjausten mukaan. Tapaustutkimukseen, sillä kehittämistyö sijoittuu tiettyyn ajanjaksoon ja kontekstiin sidotusti Stadin AO:n jatkuvassa haussa sekä Helsingin työllisyyspalveluiden kuntakokeilussa. Tapaustutkimuksessa ei pyritä laajoihin yleistyksiin, vaan sillä tavoitellaan

ilmiöstä tarkkaa ja havainnollista kuvausta, josta voidaan oppia ja soveltaa tietoa. Konstruktivistinen lähestymistapa tässä tuottaa tulkinnan eli mallin, jonka avulla voidaan toimia samankaltaisissa konteksteissa. (Vuori 2021.)

Eri menetelmin hankituista aineistoista etsitään vastauksia praktiseen tutkimuskysymykseen:

Millaisella jatkuvan haun monialaisella jälkiohjauspalvelulla voidaan toteuttaa helsinkiläisten työttömien ohjautumista heidän tarpeitaan vastaavaan koulutukseen?

Tutkimuskysymys on laaja ja sisältää monia ulottuvuuksia, joiden olisi hyvä toteutua samanaikaisesti, jotta kokeiluina toteutetut jälkiohjaukset voidaan mallintaa. Tämän vuoksi usealla menetelmällä hankittujen aineistojen analysointia varten laadittiin tarkentavia kysymyksiä, joiden avulla tuloksia etsitään sekä tulkitaan ja niistä tehdään johtopäätöksiä. Tarkentavien kysymysten muodostaminen määräytyi pääosin monialaisen ohjauksen ja työskentelyn viitekehyksistä, joiden avulla kehittämistyön työn tulokset syntyvät. Hakeutumisesta ja hakijatiedoista etsitään myös tietoa, jotta saadaan tarkempi kuva kehitettävän palvelumallin tarpeista.

Tulokset jäsennetään luvussa 5 neljän otsikon alle:

1. Toteutunut monialainen yhteistyö, ohjaus ja toimintakulttuuri
2. Toteutuneet hakeutumisjaksot ja hakijatiedot
3. Toteutuneiden jälkiohjausten ohjaustilanteet, -toiminta ja jatko-ohjautuminen
4. Toteutuneiden jälkiohjausten hyödyllisyys

Luvussa 5 kunkin otsikon alla esitetään tarkentavia kysymyksiä, joiden avulla eri aineistoista saadut tiedot pyritään integroimaan tuloksiksi, joista voidaan tehdä kokeilutoimintaa kuvaavia johtopäätöksiä ja mallintaa tuotos. Samojen kysymysten avulla siis etsitään tietoa useammasta aineistosta.

Tutkimuksen hakijakohderyhmien kaksi ikäryhmää jaoteltiin vielä tarkemmin, jotta ne vastaavat Stadin AO:n jatkuvan haun opiskelijavalinnan opiskeluedellytyksiin perustuvia kriteereitä. Tämä jaottelu mahdollisti myös kohderyhmäkohtaisten viestipolkujen laatimisen jälkiohjaukseen kutsuttaessa. Tämä jaottelu esitetään taulukossa 2.

Taulukko 2. Tutkimuksen ja kehittämishankkeen tarkennetut hakijoiden kohderyhmät

Hakijan ikäryhmä	tarkennettu jaottelu opiskeluedellytysten perusteella
Alle 30-vuotiaat helsinkiläiset,	jotka ovat ilmoittaneet hakulomakkeella työmarkkina-asemakseen työtön ja joilla opiskeluedellytykset täyttyvät .
	jotka ovat ilmoittaneet hakulomakkeella työmarkkina-asemakseen työtön ja joilla osaamiskartoituksen tuloksena todetaan olevan puutteelliset opiskeluedellytykset .
Yli 30-vuotiaat helsinkiläiset,	jotka ovat ilmoittaneet hakulomakkeella työmarkkina-asemakseen työtön ja joilla opiskeluedellytykset täyttyvät .
	jotka ovat ilmoittaneet hakulomakkeella työmarkkina-asemakseen työtön ja joilla osaamiskartoituksen tuloksena todetaan olevan puutteelliset opiskeluedellytykset .

Tutkimuksen tuloksia tarkastellaan toteutuneista jälkiohjauksista tarkemmin yli 30-vuotiaiden osalta, koska alle 30-vuotiaista ei ole käytettävissä Questback-tilaston eikä kyselyn kautta hankittua tietoa. Kokeiluja toteutettiin ja kehitettiin pääosin tämän vanhemman ikäryhmän palvelutarpeita vastaavaksi, koska alle 30-vuotiaiden palvelut järjestettiin monialaisesti Ohjaamo Helsingissä. Tähän oli olemassa monialainen palvelumalli jo ennen kokeilujen alkamista. Kokonaiskuvan muodostamiseksi kaikkien hakemusten ja tutkimuksen kohderyhmän, työtön helsinkiläinen, hakemusten keskeiset tilastolliset tiedot ovat mukana ja esitetään liitteessä 4.

Tavoitteena on luoda kokeilujen ja erilaisten aineistojen pohjalta mallinuksia monialaiseen ohjaukseen, joiden avulla jatkuvan haun jälkiohjausta voidaan toteuttaa hanketyöskentelyn päätymisen jälkeen.

4.1 Kokeilut sekä kokeilun liittyvät asiakirjat ja dokumentit

Kokeilut olivat keskeinen tutkimuksellisen kehittämistyön menetelmä. Jälkiohjausta lähdettiin toteuttamaan, hyvin kevyellä ennakkosuunnittelulla. Eteen tulevia haasteita ratkaistiin yhteisissä kokouksissa. Marraskuun 9. päivänä 2021 järjestettiin aloituskokous, johon osallistui yhdeksän henkilöä Stadin AO:n hakutoimistosta, Ohjaamo Helsingistä sekä Stadin AO:n opettajista. Tässä kokouksessa esitin myös oman kiinnostukseni ja tavoitteeni tehdä aiheesta opinäytetyö. Kokouksessa päätettiin perustaa kehittämistyölle oma Microsoft Teams –tiimi: *Stadin AO jatkuvan haun jälkiohjausmallin kehittäminen*, jossa kehittämistyötä voitiin viedä yhteistoiminnassa eteenpäin, tallentaa tarvittavia asiakirjoja ja johon voitiin kutsua jäseniksi kaikki jälkiohjaustoimintaan osallistuvat työntekijät. Tämän Teams-tiimin perustaminen, tarvittavien kansiorakenteiden, asiakirjojen laatiminen sekä osallistujien kutsuminen määräytyivät omiksi

koordinointiin liittyviksi tehtävikseni. Kehittämistyötä jatkettiin koko hanketyön ajan 31.12.2022 asti.

Kokeilut jakaantuivat kahteen jaksoon, sen perusteella millaista kehittämis- tai tutkimustoimintaa niiden aikana toteutettiin. Seuraavassa nämä jaksot esitetään luettelomaisesti toteutuspäivämäärineen sekä tutkimuksen ja kehittämistyön kannalta keskeisine toimenpiteineen.

Jakso 1. marraskuu 2021 – maaliskuu 2022

- suunnitteluryhmän perustaminen, ensimmäiset viisi (5) kokousta
- Stadin AO jatkuvat haun hakeutumisjaksot (3 kpl) marraskuussa 19. – 25.11.2021, tammikuussa 7. – 13.1.2022, helmikuussa 18. – 24.2.2022
- kokeiluina toteutettavat jälkiohjaukset tammikuussa 4.–13.1.2022, helmikuussa 11.2.2022 ja 15.2.2022 sekä maaliskuussa 25.3.2022
- asiakas- ja työntekijäpalautteiden kerääminen (Stadin AO Questback), hyödynnettiin osana kehittämis- ja hanketyötä sekä kyselytutkimuksen kysymysasettelua

Jakso 2. maaliskuu – joulukuu 2022

- Stadin AO jatkuvan haun hakeutumisjaksot (6 kpl) maaliskuussa 25.–31.3.2022, huhtikuussa 29.4.–5.5.2022, kesäkuussa 16.–21.6.2022, elokuussa 10.–15.8.2022, syyskuussa 9.–15.9.2022 sekä lokakuussa 14.–20.10.2022
- myönnetty tutkimuslupa 18.5.2022
- toteutuneet jälkiohjaukset 6.5.–2.12.2022 välisenä aikana
- 11 kokousta
- hakija- ja työntekijäkyselyt (HUMAK-Webropol)
- aineistojen kerääminen ja anonymisointi, alustavien tulosten muodostaminen tilastojen perusteella
- 13.12.2022 Jatkuvan oppimisen -hankkeen tulosten esittely Teams-kokouksessa. Kokoukseen oli kutsuttu 29 henkilöä, jotka olivat Helsingin kaupungin kasvatuksen ja koulutuksen toimialan palvelukokonaisuuden lukio- ja ammatillisen koulutuksen ja vapaan sivistystyön johtajia, esihenkilöitä sekä kehittämistyöstä vastaavia henkilöitä.
- 15.12.2022 Jatkuvan oppimisen -hankkeen tulosten esittely Teams-kokouksessa Stadin AO:n johtoryhmälle.

Yhteisiä kokouksia järjestettiin yhteensä 16. Niiden muistiot, yhteisesti käytettävät työkalut kuten: aikataulut, työvuorot ja palvelut hakijoille sekä käytetyt esitysmateriaalit tallennettiin Stadin AO jatkuvan haun jälkiohjausmallin kehittämisen -Teamsiin. Näitä kaikkia dokumentteja hyödynnetään osana aineistoa. Lisäksi jälkiohjaukseen liittyviä käytännön asioita käsiteltiin Stadin AO:n hakutoimiston viikkokokouksissa, sähköpostitse ja WhatsApp-keskusteluissa. Näistä kokouksista tehdyt muistiot, sähköpostit ja keskustelut eivät ole osana aineistoa, koska niiden käyttöön ei ole tutkimuslupaa. Ne ovat kuitenkin minun ja muun kehittämistyöhön osallistuvien työntekijöiden kokemuksen kautta osana tutkimusta.

Kehittämistyötä suunniteltiin ja toteutettiin moniammatillisessa työntekijöiden verkostossa, joka muodostui alla luetelluista ryhmistä ja niiden työntekijöistä. Henkilötietojen suojaamiseksi nimet anonymisoitiin ja koodattiin. Osa 36 työntekijästä osallistui säännöllisesti kehittämistoimintaan ja osa vain lyhyen ajan, esimerkiksi asiantuntija- tai esihenkilöroolinsa tai työsuhteessa tapahtuneen muutoksen vuoksi. Jokaiseen aineistona käytettävään dokumenttiin on kirjattu nimeä vastaava koodi osallistujaluetteloon, kommentteihin, keskusteluihin ja työvuoroihin.

Kokeiluaikana jälkiohjauksen kehittämiseen ja toteuttamiseen osallistuneet työntekijäryhmät ja niihin anonymisoidut henkilökohtaiset koodit:

- Stadin AO:n hakutoimiston opinto-ohjaajat ja *opintosihiteeri*: HO1, HO2, HO3, HO4, HO5, HO6, *HOs1*
- Ohjaamo Helsingin opinto-ohjaajat: OO1, OO2, OO3
- Helsingin työllisyyspalveluiden koulutusneuvojat: TKn1, TKn2, TKn3
- Stadin osaamiskeskuksen kartoittavat opettajat ja *projektipäällikkö*: OsOp1, OsOp2, OsOp3, OsOp4, OsOp5, *OsP1*
- Stadin AO:n avoimet opinnot ohjaajat/opettajat: AOp1, AOp2, AOp3, AOp4
- Helsingin työllisyyspalveluiden muut työntekijät: TPn1, TKk1
- Stadin AO:n alojen ja työllisyydenhoidon opinto-ohjaajat ja *muut työntekijät*: StO1, StO2, StO3, *TO1, StAr1, StKp1, StOp1*
- Stadin AO:n Yhden luukun -hankkeen työntekijät: Y11, Y12, Y13, Y14, OsP1

Kokousten lisäksi jälkiohjauksiin yllä luetelluista työntekijäryhmistä osallistuivat kaikki Stadin AO:n hakutoimiston opinto-ohjaajat, kaikki Ohjaamo Helsingin opinto-ohjaajat, kaikki Helsingin työllisyyspalveluiden koulutusneuvojat, kaksi Stadin osaamiskeskuksen kartoittavista opettajista, kolme Stadin AO:n alojen opinto-ohjaajaa sekä viimeisessä hakeutumisjaksossa myös Stadin AO:n Yhden luukun -hankkeen työntekijät. Muut osallistuivat vain kehittämiskokouksiin, tuoden asiantuntijuutensa kehittämistyöhön käyttöön.

Kehittämistoiminnassa hyödynnettiin siis kokouksia ja hakeutumisjaksoihin sidottuja jälkiohjauksia. Toiminta toteutettiin säännöllisinä ennakkoon sovittuina Teams-kokouksina, joissa itse toimin pääosin koollekutsujana ja vetäjänä, esityslistojen tekijänä sekä muistioiden kirjoittajana. Kolmessa kokouksessa, joissa oli teemana opinnäytetyön kehittämistyö ja tutkimus, muistiot kirjoitti yksi koulutusneuvojista (TKn2).

Analysointi

Kokousmuistiot, kokouskeskustelut, esitysmateriaalit sekä yhteistyöskentelyn tuotokset muodostavat yhden yhdessä analysoitavan aineiston. Teams-kokouksia järjestettiin marraskuun 2021 ja joulukuun 2022 välisenä aikana yhteensä 16 (liite 5). Kokousmuistioita tarkastellaan monialaisen työskentelyn ja ohjauksen näkökulmista eli etsitään vastauksia: Millaisesta yhteistoiminnasta monialaisen jälkiohjauspalvelun tuottaminen syntyi? Kokousmuistiosta luokiteltiin tietoa samankaltaisuuksien perusteella: 1) toistuvat ohjaustoiminnan työskentelyä ja toteuttamista ohjaavat asiat, 2) uudet, oppimista mahdollistavat asiat, 3) kehittämiseen tähtäävät ehdotukset, sopiminen ja mallit sekä 4) tutkimuksen edistäminen.

Kokousmuistiosta saatuja tuloksia tarkastellaan ja analysoidaan Liljan (2021) sekä Liljan, Helanderin ja Pukkilan (2022) seuraavien monialaisen työskentelyn määritelmien avulla: aito yhdessä toimiminen, yhteiseen tavoitteeseen sitoutuminen, yhteistyöhön sitoutuminen, säännöllinen yhteydenpito sekä kollegoilta oppiminen. Näitä tietoja tarkastellaan erityisesti yhdessä työntekijäkyselyn kautta saadun tiedon kanssa, jotta voidaan arvioida, onko toiminta ollut monialaista, kuten Lilja, Helander ja Pukkila (2022) esittävät.

Aikataulut ja työvuorot -Excel-tiedosto muodostaa yhden keskeisen tiedonlähteen. Tiedostoon tallennettiin hakeutumisjaksoittain jälkiohjauksiin liittyvä aikataulullinen ja työvuorollinen tieto. Tiedostoa käytettiin yhtenä suunnittelun ja seurannan tärkeimpänä välineenä. Ohjattavista hakijoista kirjattiin varatun ajan kohdalle nimi sekä tarve tulkista ja kieli. Aineistoksi muutettuna tämä tiedosto anonymisoitiin siten, että työntekijöistä käytettiin edellä esitettyjä henkilökohtaisia koodeja ja ohjattavista hakijoista poistettiin nimitiedot, tulkattavan kielen tieto jätettiin.

Tämä aineisto tuottaa tietoa ohjattavien kohdalta kutsuttujen, ilmoittautuneiden ja osallistuneiden määristä. Tiedostoon on tallennettu myös se, toteutettiinkö jälkiohjaukset lähi- vai etäohjauksina, ketkä ohjaajista toimivat työvuoroissa pareina sekä käytettyjen tulkkausten määrät ja

kielet. Näitä tietoja tulkitaan ja analysoidaan yhdessä erityisesti Helsingin työllisyyspalveluiden neuvonnan Questback-tilastoinnista saatujen tietojen kanssa. Tiedon avulla voidaan arvioida hakijamäärästä johtuvat tarpeet vastaamaan työntekijöiden ja ajallisen resurssin tarpeita eri hakujaksoina.

4.2 Stadin AO:n jatkuvan haun hakeutumiskauskojen hakemustiedot

Suurin aineisto syntyi Stadin AO:n 19.11.2021–20.10.2022 jatkuvan haun hakeutumiskauskojen aikana saapuneista hakemuksista kerätyistä määrällisistä ja laadullisista tiedoista. Kehittämistyön aikaisia hakeutumiskauskoja oli kokeilu- ja tutkimusaikana yhteensä yhdeksän (9). Tämä tilastollinen aineisto on laaja. Se sisältää 4707 hakemuksen tiedot ja kuvaa kattavasti Stadin AO:n jatkuvan haun kautta saapuneita hakemuksia ja hakijoita kehittämissyön ajalta. Jälkiohjauksen kehittämissyöhön valittuun kohderyhmään tuli mukaan 1167 hakemuksen tiedot.

Aineisto on koottu Primus-järjestelmästä kerätyistä hakemustiedoista ja se on tallennettu Microsoft -Excel-tiedostoina hakeutumiskauskoittain. Tiedot anonymisoi, koosti ja tallensi Stadin AO:n hakijapalveluiden opintosihiteeri. Aineistoksi muutettuna tiedoista poistettiin kaikki henkilöön yksilöityvä tieto: nimi, sukupuoli, henkilötunnus sekä yhteystiedot. Aineistossa käsiteltäviä tietoja kunkin hakemuksen kohdalla ovat taulukossa 3 esitetyt muuttujat.

Taulukko 3. Stadin AO:n jatkuvan haun hakeutumiskauskojen hakijatilastojen tallennetut kohteet.

Ikäryhmä (alle 30-vuotiaat, yli 30-vuotiaat, oppivelvollinen)	Muut suoritettut koulutukset (koulutus, oppilaitos ja suoritusvuosi, korkeintaan kahdesta koulutuksesta.)
Äidinkieli (alavetovalikko)	Opiskeluedellytysten kartoituksen tarve (kyllä, tyhjä)
Kansalaisuus (alavetovalikko)	Haetut tutkinnot (Hakee tutkintoon 1, Hakee tutkintoon 2)
Kotikunta (alavetovalikko)	Koulutustarpeen perustelu (Vapaamuotoinen tekstikenttä)
Työmarkkina-asema (alavetovalikko: Työssä, Työtön, Opiskelija, Muu)	Valintaesitys (Valintaesitys 1, Valintaesitys 2)
Korkein Suomessa suoritettu tutkinto (alavetovalikko: 1. Ulkomailla suoritettu koulutus, 2. Perusopetuksen oppimäärä/keskikoulu, Kansakoulu, 3. Oppivelvollisuuden suoriutuminen keskeytynyt (ei päättötodistusta), 4. Abituriendi, ylioppilas)	Valintaesityksen perustelu (Esitetään valittavaksi xxx-alan pt, Esitetään hylättäväksi: Sopivia hakijoita oli enemmän kuin aloituspaikkoja. / Opiskeluedellytykset eivät vielä riitä tutkinto-opiskeluun., Ei esitetä valittavaksi: Hakemus

tai lukion suorittanut/yhdistelmäopinnot tutkinto (sis. lukion vähimmäisoppimäärän, 5. Ammatillinen perustutkinto/kouluasteen tutkinto/yhdistelmäopinnot tutkinto (sis. 30 % ammatillisia opintoja), 6. Opisto- tai amm.korkea-asteen tutkinto 7. nuorisooasteen koulutuskokeilun ammatillinen tutkinto (sis. lukion vähimmäisoppimäärän), (oppilaitos ja suoritusvuosi.)	peruuntunut / Aiempi hylätty kartoitus 3 kk sisällä / Hakija perui haun / Muu perustelu)
---	--

Lisäksi aineistossa on mukana kunkin hakeutumiskokouksen aloituspaikkojen ja hakukohteiden, eli haussa olevien perustutkintojen tai tutkinnon osien sekä aloituspaikkojen määrät, nämä esitetään liitteessä 4. Tämä aineisto oli vain tutkimuksen käytössä, sitä ei jaettu sellaisenaan kehittämistyön käyttöön.

Analyysointi

Koko aineistosta etsittiin tietoa kaikkien hakemusten (N4707) ikäryhmistä, kotikunnasta, työmarkkina-asemasta sekä kielitaustoista. Tiedon avulla pyritään saamaan kokonaiskuva Stadin AO:n jatkuvan haun hakijoista.

Tarkempaa tietoa hakijoiden äidinkielestä haettiin tutkimuksen kohderyhmiin kuuluvista hakemuksista (n1167). Kunkin hakijan kohdalla tieto äidinkielestä luokiteltiin opiskeluedellytysten perusteella ja näin saadaan tarkka kuva hakijoiden kielitaustoista. Tiedon avulla etsitään vastauksia siihen vaikuttaako muunkielisyys koulutukseen pääsemisessä Stadin AO:n jatkuvassa haussa.

Taulukko 4. Hakijan ilmoittaman korkeimman sekä toissijaisen tutkinnon kouluttautumistietojen koodaus ja luokittelun peruste.

koodi	luokka	koodi	luokka
0	ei peruskoulua	8	ammatillinen tutkinto Suomessa
1	peruskoulu muualla	9	korkeakoulu tai aloitetut muualla
2	peruskoulu Suomessa	10	korkeakoulu tai aloitetut Suomessa
3	lukio muualla	11	kouluaste ei selviä hakemuksesta
4	lukio Suomessa	12	Valma tai Tuva
5	ammatillinen osatutkinto muualla	13	korkeakouluun valmentava
6	ammatillinen osatutkinto Suomessa	14	kielitaitokoulutusta
7	ammatillinen tutkinto muualla		

Kohderyhmän hylättyjen hakemusten tiedoista etsittiin tiedot kielitaustasta sekä koulutustautasta. Hakemuksessa tieto oli ilmoitettu seitsemään eri luokkaan, kuten taulukossa 3 esitetään.

Tutkimuksen kannalta luokittelua tuli täsmentää erityisesti ulkomailla suoritettujen koulutusten mutta myös Suomessa käytyjen koulutusten osalta. Hakemusten tiedot luokiteltiin uudelleen 15 eri luokkaan. Nämä luokat on esitetty taulukossa 4. Luokitellut koulutustaustat analysoitiin sekä ylimmän koulutuksen että toisena ilmoitetun koulutustaustan mukaan. Näitä tietoja analysoidaan yhdessä myös Questback-tilastoista sekä kokousasiakirjoista saatujen tietojen kanssa.

Tästä aineistosta saatavien tulosten avulla voidaan suunnitella tarvittavia resursseja kuten henkilömääriä ja ajallisen resursoinnin tarvetta. Tätä aineistoa tulkitaan yhdessä jälkiohjaukseen osallistuneiden hakijoiden määrien ja heidän jatko-ohjautumisesta Questback-tilastosta kerättyjen tietojen kanssa. Tämän aineiston avulla voidaan myös päätellä, millaisia tarpeita hakijoilla voi olla kouluttautumisen tai työllistymisen näkökulmista. Kokonaisuudessaan aineistosta kerätyt tulokset hyödynnetään tuotoksen aikaansaamiseksi.

4.3 Helsingin työllisyyspalveluiden neuvontatyön Questback-tilastointi

Helsingin työllisyyspalveluiden neuvontatyön Questback-tilastoinnin avulla tilastoitiin kaikki neuvontatyö, joita Helsingin työllisyyspalvelut tuotti. Questback on kyselytyökalu sekä palautteen hallinta-alusta, jonka avulla voidaan laatia erilaisia kyselyitä ja koota niistä saatuja tuloksia erilaisten raporttien muotoon (Questback 2025). Stadin AO:n jatkuvan haun jälkiohjaus oli osa Helsingin työllisyyspalveluiden tuottamaa neuvontatyötä hanketyöskentelyn kautta. Tilastoitavat kohteet ja niihin kytkeytyvät muuttujat esitetään taulukossa 5. Tilastot ovat anonymoituja, eikä niistä ole tunnistettavissa asiakasta eikä erikseen yksilöidysti vastaajia tai neuvontatilanteen asiakaskohtaisia tietoja.

Jälkiohjauksen osalta tilastoinnin kirjasivat ohjauksiin osallistuneet koulutusneuvojat. Tilastoinnissa jälkiohjaus erottui palveluaiheeltaan (monivalinta) muusta neuvontatyöstä merkinnällä: Muu, mikä *jälkiohjaus*, joka sovittuna sanana kirjoitettiin tilastoinnin yhteydessä tähän kohtaan. Koulutusneuvojat eivät olleet muuten sopineet keskenään sanamuotoja tai tarkkoja ilmauksia tilastoinnin kirjaamiseen, joten kaikki kolme kirjasivat ne omin sanoin ja ilmaisin. Yhdessä oli sovittu, että on tärkeää kirjata mahdollisimman tarkasti se, miten palvelutilanne päättyi sekä monivalintakohtaan että sitä selittävään avoimeen kirjoituskenttään. Questback-tilastointiin tallentui 66 Stadin AO:n jatkuvassa haussa hylätyn kuntakokeilun asiakkaan eli jälkiohjaukseen osallistuneen ohjaustiedot (n66).

Taulukko 5. Helsingin työllisyyspalveluiden neuvontatyön Questback-tilastoinnin kohteet ja muuttajat.

Kuukausi (tammi-, helmi-, maaliskuu-, huhti-, touko-, kesä-, heinä-, elo-, syys-, loka-, marras-, joulukuu)	Työttömyyden kesto (alle 3 kuukautta, alle 1 vuosi, 1–3 vuotta, yli 3 vuotta, ei työtön, ei tiedossa)
Asiointipäivä (maanantai, tiistai, keskiviikko, torstai, perjantai)	Palvelukieli (suomi, englanti, käytettiin tulkkipalvelua, epävirallinen tulkki)
Asioinnin muoto (Itäkeskus neuvontapalvelut, Pasila neuvontapalvelut, tapaaminen ajanvarauksella, etätapaaminen ajanva- rauksella, Sähköpostineuvonta, Puhelu)	Palveluaihe (monivalinta) (työnhauha neuvonta, koulutusneuvonta, Oma-asioin- nin käyttö, Ura-järjestelmän käyttö, Muu, mikä)
	Asioinnin kesto (alle 15 minuuttia, 15–30 minuuttia, 30–60 minuuttia, 1–2 tuntia, yli 2 tuntia)
Asiakkaan sukupuoli (nainen, mies, ei tiedossa/tyhjä)	Miten palvelutilanne päättyi? (Monivalinta) (Asiakas sai neuvontaa ja ohjattiin vastuuasiantuntijalle., Asian selvittely jatkuu neuvontapalveluissa., Asiakas sai tarvitsemansa neuvon, ei jatko-ohjauksen tarvetta., Asiakas sai neuvontaa ja ohjattiin muiden palvelujen piiriin., Asiakas sai neuvontaa ja ohjattiin eteenpäin neuvontapalveluiden sisällä esim. Digi- rasti, Ohjaamo., Muu, mikä)
Asiakkaan ikä (alle 18 vuotta, 18–30 vuotta, 31–50 vuotta, 51–60 vuotta, ei tiedossa)	
Asiakkaan tilanne (työtön, työssä, opiskelija, osa-aikatyössä tai keikka- työssä, lomautettu, ei tiedossa, muu)	Muu, mikä: (vapaata kuvailevaa tekstiä)

Neuvontatyön tilastoinnissa kevään ja kesän 2022 aikana, tilastointijakso 1.1. – 31.7.2022, kerättiin tietoa useammasta toimintaa kuvaavasta kohteesta ja muuttujasta kuin syksyllä 2022, tilastointijaksolla 1.8. – 16.12.2022. Elokuusta 2022 lähtien tilastointilomakkeesta poistettiin seuraavat kohteet: Asiakkaan ikä, Asiakkaan sukupuoli, Asiakkaan tilanne, Työttömyyden kesto sekä Asioinnin kesto. Tämä muutos tehtiin siksi, että näissä kohteissa ei havaittu kevään 2022 aikana tapahtuneen tilastollisesti merkittäviä muutoksia ja neuvontatyössä haluttiin nopeuttaa tilastointiin käytettävää aikaa. Ensimmäisen tilastointijakson aikana tietoa tallentui 52 jälkiohjauksesta.

Helsingin työllisyyspalvelun neuvontatyön Questback-tilastointi auttoi kokeiluajasta kehittämistyötä. Tilastoinnista saatuja tietoja hyödynnettiin suunniteltaessa seuraavien jatkuvan haun hakeutumiskauskojen jälkiohjauksia.

Analysointi

Tämä tilastollinen aineisto kuvaa kunkin kohteen muuttujien kautta sekä määrällisiä että laadullisia tietoja jälkiohjaustilanteisiin osallistuneiden hakijoiden taustatiedoista sekä millaista

toimintaa tilanteissa syntyi. Kehittämistyön kannalta tärkeimpiä määrällisiä mittareita olivat: *Kuukausi, Palvelukieli, Palveluaihe (monivalinta), Asioinnin muoto, Asioinnin kesto sekä Miten palvelutilanne päättyi (monivalinta)*. Näiden tietojen avulla voidaan suunnitella ja kohdentaa jälkiohjauspalvelua yhdessä muun aineistoista saadun tiedon kanssa. Tilastoinnista saatuja, mutta tutkimuksen ja kehittämisen kannalta ei niin merkityksellisiä tietoja olivat: *Asiointipäivä, Asiakkaan ikä ja sukupuoli sekä Työttömyyden kesto*. Nämä tiedot eivät tuoneet lisäarvoa osittain siksi, että kohteen tietoa ei oltu järjestelmällisesti tilastoitu tai tiedolla ei ollut merkitystä palvelumallia suunniteltaessa.

Questback-tilastoinnin merkittävin laadullinen aineisto muodostuu seuraavista muuttujista: *Miten palvelutilanne päättyi?*, sekä siihen kytkeytyvästä *Muu, mikä* –kirjauksista. Kirjaukset kuvaavat tarkemmin sitä, miten jälkiohjaustilanne päättyi sekä millaista tiedotus, neuvonta ja ohjaustyötä käytettiin sekä mihin ohjattavia ohjattiin eli jatko-ohjattiin jälkiohjausten aikana. Kaikille (n58) kirjauksille annettiin järjestystä kuvaava merkki K1-K58 väliltä, K1-kirjaus oli kirjattu ensimmäisenä tammikuussa 2022 ja K58 viimeisenä joulukuussa 2022.

Kirjauksia analysoitiin tarkemmin kahdella tasolla. Ensimmäisenä etsittiin ilmaisuja ohjaustoimintaa kuvaavista tiedotus-, neuvonta- ja ohjauskäsitteistä. Nämä luokiteltiin kuuteen (6) eri luokkaan, näitä ovat: 1) ohjaus-sana, 2) neuvonta-sana, 3) tiedotus-sanan tai vastaava ilmaisu, 4) kerrottu tehdystä konkreettisesta toimenpiteestä, 5) kerrottu ohjauksellisesta keskustelusta sekä 6) kerrottu toteamus ohjattavan tilanteesta. Luokiteltu tieto kerättiin jokaisesta tilastoidusta 58 merkinnästä, koottu tieto esitetään taulukossa 13 sekä suorina lainauksina aineistoon tallennetusta kirjauksista. Näitä tietoja tulkitaan ohjauksen sekä monialaisen ohjauksen viitekehyksessä.

Toisena etsittiin ilmaisuja siitä, mihin ohjaustilanne päättyi. Jatko-ohjausta kuvaavat kirjaukset luokiteltiin samankaltaisuuksien perusteella 11 eri luokkaan, näitä ovat: 1) on jo opiskelemassa, 2) Stadin AO:n koulutustarjonta, 3) muiden oppilaitosten koulutustarjonta, 4) Simhe-palvelut, 5) Stadin osaamiskeskuksen palvelut, 6) oppisopimus, 7) työnhaku, 8) muut palvelut tai korkeakoulut, 9) valmentavat koulutukset (Valma / TUVA), 10) uusi ajanvaraus sekä 11) kielikoulutukset. Lisäksi kirjauksista etsittiin tietoa: kuinka monesta eri luokasta löytyi mainintoja sekä missä järjestyksessä luokiteltu tieto ilmeni kunkin tilastoidun kirjauksen kohdalla. Nämä laadulliset ja määrälliset tulokset esitetään kuviossa 15 sekä suorina lainauksina aineistoon tallennetuista kirjauksista havainnollistamaan Questback-tilastoon kirjattuja tietoja.

4.4 Kyselyt

Kyselyitä toteutettiin kaksi erilaista: toinen lähetettiin jälkiohjauksiin osallistuneille ohjattaville eli hakijoille (liite 6) ja toinen jälkiohjauksen kehittämiseen ja toteuttamiseen osallistuneille Stadin AO:n työntekijöille (liite 7). Kyselyiden tavoitteena oli hankkia kokemuksiin perustuvaa tietoa kokeilujaksojen aikana jälkiohjaukseen osallistuneilta ohjattavilta sekä työntekijöiltä. Kysymyksen asettelussa hyödynnettiin monialaisen työskentelyn ja ohjauksen käsitteistöä, toimintatapoja sekä kokeiluina toteutetuista jälkiohjauksista saatuja kokemuksia. Kyselyt laadittiin Webropol-ohjelmalla ja ne toteutettiin anonyymeina, kuitenkin niin, että jokaiselle vastaanottajalle lähetettiin oma yksilöity kyselylinkki. Tämä siksi, että tarvittaessa pystyttiin lähettämään muistutuspyyntö heille, jotka eivät vastanneet kyselyyn ensimmäisellä lähetyksellä.

Toukokuu 2022 -hakeutusjakson jälkiohjaukseen osallistuneille hakijoille toteutettiin kyselytutkimus. Kyselystä tiedotettiin jälkiohjauksiin osallistuneita ohjattavia aina ohjaustilanteen päätteeksi. Tutkimuksen tarkoitus esiteltiin ja kerrottiin vastaamisen olevan täysin vapaaehtoista ja anonyymiä. Samalla pyydettiin lupa lähettää kysely hakijan jatkuvan haun hakulomakkeella ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen. Ohjattavaa tiedotettiin, että vastaaminen tämän suullisen luvankin jälkeen on vapaaehtoista ja vastaamisen voi keskeyttää myös kesken lomakkeen.

Työntekijöitä tiedotettiin kyselytutkimuksesta 16.6.2022 sekä 23.8.2022 pidetyissä suunnittelu- ja kehittämiskokouksissa. Tutkimukseen ja opinnäytetyöhön liittyvät asiakirjat, päätös tutkimusluvasta, tutkimuslupahakemus, opinnäytetyösuunnitelman tiivistelmä tutkimuslupaa varten sekä tutkimukseen ja opinnäytetyöhön liittyvät tietosuoja- ja rekisteriselosteet, oli tallennettu kaikkien työntekijöiden yhteisesti käyttämään Microsoft Teams –tiimiin 15.6.2022.

Hakijakysely

Hakijakysely (liite 6) lähetettiin 28.6.2022 koko perusjoukolle eli kaikille 20 toukokuun 2022 hakeutusjaksosta jälkiohjauksiin 20.6.–27.6.2022 välisenä aikana, osallistuneille kohderyhmän hakijoille. Kyselyyn vastasivat ensimmäisen lähetyksen yhteydessä yhdeksän osallistujaa ja muistutuspyynnön 11.7.2022 seurauksena vastausten määrä lisääntyi kahdella. Kyselyyn vastasi yksitoista jälkiohjaukseen osallistunutta hakijaa. Heistä yksi ei halunnut osallistua tutkimukseen, kolme päätti vastaamisen ensimmäisen osion jälkeen, yksi toisen osion jälkeen ja kuusi jatkoi kyselyn loppuun asti. Alun perin oli tarkoitus lähettää kysely myös syys- ja loka-

kuun 2022 ohjauksiin osallistuneille, jotta vastaajien määrästä olisi tullut kattavampi otos kaikista ohjattavista. Näin en kuitenkaan tehnyt, koska lähes kaikissa ohjauksissa käytettiin tulkia. Tämä sai minut tekemään tulkinnan, ettei ohjattavien kielitaito olisi ollut riittävää kyselyyn vastaamiseksi. Päätin olla lähettämättä kyselyä.

Kysely oli laadittu siten, että vastaaja saattoi lopettaa vastaamisen, minkä tahansa osion eli sivun jälkeen. Taulukossa 6 esitetään tämän vastaajajoukon taustatietoja. Tähän taulukkoon on kerätty tiedot vain sellaisista muuttujista, joihin oli tullut vähintään yksi valinta.

Taulukko 6. Hakijakyselyyn vastanneiden taustatietoja (n11).

Taustatieto	Muuttuja	määrä
ikä	18–29 vuotta	1
	30–39 vuotta	5
	40–49 vuotta	3
	50–59 vuotta	1
sukupuoli	nainen	5
	mies	5
äidinkieli	suomi	2
	muu	8
työmarkkina asema	työtön työnhakija	8
	opiskelija	1
	osa-aikaisessa työssä	1
hylkäämisen syy	hakijoita oli enemmän kuin aloituspaikkoja	4
	minun suomen kielen taitoni ei ollut vielä riittävä	4
	en tiedä syytä	2

Työntekijäkysely

Työntekijäkysely (liite 7) lähetettiin 15.9.2022 kaikille kokeilujakson jatkuvan haun jälkiohjauksen kehittämiseen ja toteuttamiseen siihen asti osallistuneelle 24:lle Stadin AO:n työntekijälle. Myös tämä kysely lähetettiin koko perusjoukolle. Koska vastauksia oli tullut ensimmäisen viikon aikana vain kolme, lähetettiin kysely vielä uudelleen 22.9.2022 siihen vielä vastaamattomille työntekijöille. Tämän jälkeen vastauksia tuli lisää vielä kahdeksalta työntekijältä, joten yhteensä kyselyyn vastasi yksitoista (n11) työntekijää. Vastaamiseen kannustettiin kaikissa kehittämis- ja suunnittelukokouksissa lokakuun loppuun saakka, viimeisin vastaus oli annettu 26.10.2022. Vastaajat eivät edustaneet kaikkia kohderyhmän työntekijärooleja: opintos sihteeri eivät osaamiskeskuksen kartoittavat opettajat vastanneet. Taulukossa 7 on esitetty vastaajien työroolit ja määrät tarkemmin.

Kyselylomake oli muotoiltu siten, että kaikki eivät vastanneet jokaiseen kysymykseen. Kysymyksen asettelu ja valitut vastausvaihtoehdot ohjasivat sääntöinä kyselyssä etenemistä. Taulukossa 7 on esitetty tärkein vastaamisen etenemistä ohjaava kysymys 3: *Millaiseen toimintaan osallistuit jatkuvan haun jälkiohjaukseen liittyen?*. Jos vastaaja ei ollut osallistunut ohjauksiin, ei hän vastannut ohjaustoimintaan liittyviin kysymyksiin. Hänen kohdallaan kysely jatkui kehittämiskokouksiin ja taustatöihin liittyvillä kysymyksillä.

Taulukko 7 osoittaa sen, että kaikki koulutusneuvojat vastasivat kyselyyn ja viisi vastaajaa edusti hakutoimiston opinto-ohjaajia. Tämä tarkoittaa sitä, että ohjauksiin, taustatyöhön ja kehittämiskokouksiin osallistuneista vain yksi hakutoimiston opinto-ohjaaja jätti vastaamatta kyselyyn. Kyselyyn vastannut Ohjaamo Helsingin opinto-ohjaaja, osallistui jälkiohjauksiin, vasta kyselytutkimuksen vastaamisensa jälkeen, jolloin hänen vastauksistaan ei saada ohjauksiin liitettävää tietoa. Kaksi Ohjaamo Helsingin opinto-ohjaajaa ei vastannut lainkaan kyselyyn, joten Ohjaamossa tapahtuneista jälkiohjauksista ei ole kyselytutkimuksenkaan kautta tietoa analysoitavana.

Taulukko 7: Työntekijäkyselyyn vastanneiden työroolit ja määrät sekä vastanneiden osallistuminen jatkuvan haun jälkiohjauksen erilaisiin toimintoihin (n11).

Kysymys	Vastausvaihtoehdot	Määrä
2. Missä työroolissa osallistuit jatkuvan haun jälkiohjauksen kehittämistyöhön?	Stadin AO:n hakutoimiston opinto-ohjaajana	5
	Stadin AO:n opintosihteerinä	0
	Helsingin työllisyyspalveluiden koulutusneuvojana	3
	Stadin AO:n Osaamiskeskuksen kartoittavana opettajana	0
	Ohjaamo Helsingin opinto-ohjaajana	1
	muu: – Stadin AO:n Avoimet opinnot opettaja – Stadin AO:n osaamiskeskuksen projektipäällikkönä	2
3. Millaiseen toimintaan osallistuit jatkuvan haun jälkiohjaukseen liittyen?	Osallistuin taustatyöhön ja kehittämiskokouksiin	3
	Osallistuin ohjauksiin, taustatyöhön ja kehittämiskokouksiin	8

Analysointi

Vastaajien määrä jäi kummassakin kyselyssä vähäiseksi, siksi ei niiden tuloksista voi johtaa yleistettäviä päätelmiä. eikä niistä voida laskea prosentuaalisia osuuksia tai tehdä tilastollisia päätelmiä. Vastauksia käsitellään ja analysoidaan yksittäisten henkilöiden vastauksina. Kuiten-

kin, koska kaikki kahdeksan ohjauksiin osallistunutta työntekijää vastasivat kyselyyn, ohjaustilanteita koskevia vastauksien voidaan tulkita edustavan koko perusjoukkoa ohjaajien osalta. Vastauksia voidaan kaikilta osin analysoida monimenetelmällisesti, täydentämään muiden aineistojen avulla saatuja tietoja. Kyselyn avulla selvitettiin erityisesti siihen osallistuneiden vastaajien kokemuksia toteutuneesta kehittämistyöstä, ohjauksesta sekä monialaisesta toiminnasta.

Kyselyyn vastanneiden hakijoiden vastauslomakkeet numeroitiin eli koodattiin H1-H11 ja työntekijöiden vastaavasti T1-T11. Työntekijäkyselyyn vastanneiden tuloksia analysoidaan numeroitujen koodien avulla. Niiden avulla etsitään tietoa eri työroolien vastauksista sekä valintaan perustuvien vastausten täydentävistä avoimista vastauksista.

Ohjaustilanteista ja ohjaustoiminnasta saatuja tietoja analysoidaan kehitettävään monialaiseen palvelumalliin ohjaustoiminnan ja varattavien resurssien näkökulmasta. Resurssit ovat ohjaajien aikaan, yhteistyöhön sekä käytettävään tietoon kytkeytyviä. Työntekijöiltä kysyttiin tarkemmin kehittämistoimintaan liittyvistä kokouskäytännöistä, niihin osallistumisesta, hyödyllisyydestä kehittämistoiminnalle sekä itselle työntekijänä. Kehitettävään palvelumalliin kuului myös ohjaustoiminnan lisäksi kokouksia ja taustatöitä. Niitä ja niihin kuluva työaika myös kartoitettiin työntekijäkyselyssä. Saatuja tuloksia analysoidaan monialaisen yhteistyön ja toimintakulttuurin näkökulmista.

Osa molempien kyselyiden kysymysasettelusta oli laadittu siten, että tietoa pyrittiin keräämään kummankin kohderyhmän näkökulmasta samoihin teemoihin. Tällä pyrittiin tuomaan esille molempien kohderyhmien, kokemukset, ajatukset ja mielipiteet tutkittavista monialaisen ohjauksen ilmiöistä. Kyselytutkimuksilla haluttiin selvittää: kokivatko hakijat ja työntekijät jälkiohjaukset hyödyllisiksi ja millaisista seikoista hyödyllisyyden kokemukset syntyivät. Taulukossa 8 esitetään tätä kysymysten asettelua rinnakkain.

Taulukko 8. Esimerkkejä kysymyksenasettelun vastaavuudesta hakija- ja työntekijäkyselyssä.

Hakijakysely	Työntekijäkysely
<p>Hyödyllisyyden kokemuksia mittaavat kysymykset:</p> <p>17. Ohjauskeskustelu oli hyödyllinen minulle, koska (hyödyllinen = tarpeellinen, tarpeita vastaava, apua antava, hyvä) * (matriisi, 14 väittämää, 6 arvoinen asteikko)</p>	<p>Hyödyllisyyden kokemuksia mittaavat kysymykset:</p> <p>14. Olivatko ohjaustilanteet kokemuksesi mukaan hakijoille pääosin hyödyllisiä? (valinta)</p> <p>15. Ohjaustilanne oli hakijalle hyödyllinen, koska * (matriisi, 11 väittämää, 6 arvoinen asteikko)</p>

18. Haluatko vielä täydentää kokemuksiasi ohjauskeskustelunhyödyllisyydestä sinulle? Miksi koit ohjaustilanteen sinulle hyödylliseksi tai ei niin hyödylliseksi kuin toivoit tai odotit? (avoin vastaus)	16. Ohjaustilanne oli hakijalle hyödyllinen, koska ohjaustilanteessa * (matriisi, 7 väittämää, 6 arvoinen asteikko)
19. Tiedän mitä teen ja toimin ohjauskeskustelun jälkeen. * (valinta)	17. Ohjaustilanne oli minulle työntekijänä hyödyllinen, koska * (matriisi, 6 väittämää, 6 arvoinen asteikko)
20.–22. Voisitko vielä täydentää vastaustasi? ... (valinnan mukaan avoin vastaus)	18. Haluaisitko vielä kertoa lisää tai täydentää mieliteitäsi kokemuksistasi ohjaustilanteen hyödyllisyydestä? Onko sinulla jokin ajatus tai huomio, jota ei ole vielä huomioitu tässä kyselyssä? (avoin vastaus)
23. Minulle jäi toiveikas olo ohjauskeskustelun jälkeen. * (valinta)	
24.–26. Osaisitko vielä kertoa, mistä kokemuksista ... syntyi? (valinnan mukaan avoin vastaus)	

Kummassakin kyselyssä hyödynnettiin NPS-mittaristoa (taulukko 9). NPS eli Net Promoter Score -mittaristo on varsin laajalti hyödynnetty asiakastyytyväisyyttä mittaava suosittelemiseksi, jolla on rekisteröidyn tavaramerkin suoja. Tavaramerkin omistavat Fred Reichheld yhdessä konsulttitoimisto Bain & Companyn kanssa. (CXPA 2023; Roidu 2024.) Kysymyksen asettelussa käytetään yhtä peruskysymystä: *“Kuinka todennäköisesti suosittelisit yritystä ystävillesi tai kollegoillesi?”*, jota voidaan varioida kohdentumaan tiettyyn palveluun. Kysymyksen vastataan asteikolla 0-10, jossa 0 = En lainkaan todennäköisesti ja 10 = Erittäin todennäköisesti. Vastausten perusteella vastaajat jaetaan kolmeen kategoriaan: suosittelemiset (9, 10), passiiviset (7, 8) sekä arvostelijat (0–6). (Net Promoter System 2024; Roidu 2023.)

Taulukko 9. Asiakastyytyväisyyttä mittaavat suosittelemiseksi perustuvat kysymykset hakija- ja työntekijäkyselyssä.

Hakijäkysely	Työntekijäkysely
<p>Suositteluindeksi:</p> <p>27. Kuinka todennäköisesti suosittelisit tämän ohjauspalvelun käyttöä tuttavillesi? (NPS 0–10)</p>	<p>Suositteluindeksi:</p> <p>26. Kuinka todennäköisesti suosittelisit tämän jatkuvan haun jälkiohjauksen toimintamallin jatkamista myös päättyvän hanketyöskentelyn jälkeen? (NPS 0–10)</p> <p>27. Kuinka todennäköisesti suosittelisit tämän jatkuvan haun jälkiohjauksen toimintamallin käyttöönottoa kunnallisissa oppilaitoksissa myös kuntakokeilujen päättymisen jälkeen? (NPS 0–10)</p>

5 TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Kehittämistyön aikana eri tiedonhankintamenetelmillä hankitut tiedot yhdistetään tuloksiksi neljän eri teeman alle. Kunkin teeman eli alaotsikon alla esitetään tarkentavia kysymyksiä, joiden avulla eri aineistoista saadut tiedot esitetään vuoropuhelussa keskenään. Ne muodostavat yhdessä tuloksia, joita voidaan peilata tietoperustaan sekä tehdä johtopäätöksiä. Näistä voidaan laatia kehittämishankkeen tuotokset eli mallinnukset. Ne esitetään luvussa kuusi (6).

5.1 Toteutunut monialainen yhteistyö, ohjaus ja toimintakulttuuri

Millaisesta kokoustoiminnasta monialaisen jälkiohjauspalvelun kehittäminen ja tuottaminen syntyivät?

Tämän tiedon hankkimiseksi keskeinen aineisto muodostuu kehittämistyöskentelyn aikaisista kokousmuistiosta, -keskusteluista, niihin kytkeytyvistä tiedostoista, esitysmateriaaleista ja ryhmätyöskentelyn tuotoksista sekä työntekijöille lähetetyn kyselyn vastauksista. Kokousmuistiosta etsittiin tietoa sen perusteella, miten ne ohjasivat työskentelyä ja kehittämistä. Aineiston kokoukset luokiteltiin neljään eri tyyppiin, näitä olivat:

1. aloituskokous, jossa järjestäytyttiin ja laadittiin kehittämisen ja toimintatapojen alustavat suuntaviivat, sovittiin kohderyhmät ja keskusteltiin tavoitteista
2. työskentelykokous, jossa käsiteltävät asiat kohdentuivat seuraavien jälkiohjauspäivien konkreettisen toteuttamiseen
3. kehittämiskokous, jossa tuotiin esille uusia toiminnan kehittämiseen tähtääviä ehdotuksia, päätöksiä ja sopimisia, kehitettiin toimintaa kokemusten ja palautteiden perusteella, esiteltiin uuden oppimista mahdollistavia toimintamuotoja, käsiteltiin tutkimukseen liittyviä asioita
4. päätöskokous, jossa kehittämistyöskentelyn aikainen toiminta esiteltiin sekä koottiin palautetta ja kehittämis ehdotuksia

Kokoukset taulukoitiin kronologisessa järjestyksessä yhdeksi koosteeksi (liite 5). Taulukkoon koottiin keskeiset tiedot kokouksittain: 1) osallistuneiden työntekijöiden määrä sekä henkilökohtaiset koodit 2) luokiteltu kokouksen tyyppi 3) kokouksen kesto 4) kokouksessa käsitellyt asiat. Aineiston perusteella osa kokouksista oli pelkästään työskentelykokouksia, joissa ratkottiin konkreettisia järjestelyihin ja toimintaan liittyviä asioita. Pelkästään kehittämiseen liittyviä

kokouksia ei ollut yhtään, sillä kaikissa kokouksissa käsiteltiin aina myös työskentelykokoukselle tyypillisiä teemoja ja tietoja. Taulukossa 10 esitetään tulokset kehittämistyön aikaisista kokoustyypeistä päivämäärineen, määrineen ja kestoineen.

Taulukko 10. Kehittämistyön aikaisten kokousten tyytit, päivämäärät, määrät ja kestot

kokoustyyppi ja kokousten päivämäärät	määrä	kesto
aloituskokous 9.11.2021	1 kokous	1,5 tuntia
työskentelykokous: 23.11.2021, 30.6.2022, 6.9.2022, 13.10.2022 (2 kokousta)	5 kokousta	0,5–1 tuntia
kehittämis- ja työskentelykokous: 3.1.2022, 1.2.2022, 25.3.2022, 29.4.2022, 9.6.2022, 16.6.2022, 23.8.2022, 26.8.2022, 25.10.2022	9 kokousta	1–1,5 tuntia
päätöskokous: 8.11.2022	1 kokous	1,5 tuntia

Aineiston perusteella työskentelykokouksissa käsiteltiin toistuvasti samoja teemoja ja tietoja, näitä olivat: 1) edellisten jälkiohjausten kokemuksista keskustelu, 2) tulevan jälkiohjauksen ohjattavien määristä tiedottaminen, 3) ajankohtaisten jatko-ohjautumisen vaihtoehtoista tiedottaminen, 4) ohjauspareista, kartoittavista opettajista, tiloista ja työnjaosta sopiminen sekä 5) kokous- ja ohjausaikatauluista sopiminen.

Aineiston perusteella kehittämiskokouksissa käsiteltiin toistuvasti tai vaihdellen seuraavia teemoja: 1) uusi tieto ja yhteinen keskustelu: erilaisten Stadin AO:n hankkeiden, osaamiskeskusten, avointen opintojen, työllisyyden hoidon palvelujen, Ohjaamo Helsingin esittäytymiset ja oppilaitosverkoston toiminnan esittely sekä kehittämis- ja tutkimustoiminnan esittely keskusteluineen, 2) jälkiohjauksen tavoite: ohjattavan sekä organisaatioiden lähtökohdat, 3) monialaisen ohjauksen kulku: vuorovaikutuksen toimintatavat sekä keinot ja menetelmät, 4) järjestelmien käyttäminen: URA-järjestelmä, Wilma-järjestelmä, tulkkauspalvelut, Questback-tilastointi, 5) osallistuvien ohjaajien roolit, työnjako, valta-asetat ja vastuut sekä 6) jälkiohjaukseen yhdistyvät prosessit.

Jälkiohjaustoiminnan kehittämisessä merkityksellisimpiä kokouksia olivat alkuvaiheessa 9.11.2021 järjestetty aloituskokous sekä kehittämis- ja työskentelykokoukset 3.1.2022, 1.2.2022, 29.4.2022 ja 16.6.2022. Näiden kokousten muistiosta ja käytetyistä asiakirjoista välittyy kehittämistoiminnan eteneminen kokeilujen kautta kohti mallintamista. Näistä kokousmuistiosta löytyi kehittämistoiminnan kannalta kolme keskeistä seikkaa, joista sovittiin ja joihin sitouduttiin:

- 1) Tavoite: Ohjata ja neuvoa hakijaa omien tarpeidensa ja tavoitteidensa sekä työllistymissuunnitelman tavoitteiden mukaiseen koulutukseen.
- 2) Kokouskäytännöt ja rakenteet: Hakeutumiskokousten aikatauluihin sidottuja. Mikä kokouksissa käsitellään, kuka tuo tiedot kokouksiin ja mihin tiedot tallennetaan.
- 3) Toimintatavat ja rakenteet: Ohjautumisprosessit, työntekijöiden tehtävät ja vastuut. Ohjaustilanteen kulku sekä ohjaajien roolit ja vastuut siinä. Vuorovaikutustilanteen rakentuminen.

Loppuvaiheen kehittämistyöskentelyssä 25.10.2022 kokous sekä 8.11.2022 järjestetty päätöskokous tuottivat tietoa analysoitavaksi. Keskeisiä kokonaisuuksia olivat:

- 1) Hylättyjen hakijoiden taustatiedot sekä jatko-ohjautumisen suunnat.
- 2) Keskeiset jälkiohjausten onnistumiseen ja hyödyllisyyden kokemukseen vaikuttavat seikat.
- 3) Kehittämisehdotukset ja pohdinnat toiminnan vielä paremmaksi kehittämisestä.
- 4) Ehdotuksia jälkiohjauksen jatkumisesta Helsingin työllisyyspalveluiden palveluvalikoimassa hanketyöskentelyn päättymisen jälkeen.

Näitä kokonaisuuksia tutkitaan monimenetelmällisesti yhdessä muiden aineistojen kautta hankituilla tiedoilla, joten niihin kytkeytyvät tarkemmat tulokset esitetään kunkin seuraavan alaluvun yhteydessä.

Työntekijäkyselyyn vastanneista kaikki (N11) olivat osallistuneet kehittämiskokouksiin, suurin osa joko *kaikkiin* (n4) tai *lähes kaikkiin* (n3). Yksi vastaajista oli osallistunut *muutamaaan*, kaksi *korkeintaan yhteen tai kahteen* ja yksi vastaajista ei muistanut tarkasti osallistumisiansa kokouksiin. Kysymykseen 20. *Koitko kehittämiskokoukset hyödyllisinä jatkuvan haun jälkiohjaustoiminnan kehittämisen kannalta?* vastaajista (N11) yhdellä ei ollut mielipidettä kysymykseen, kahdeksan oli vastannut *kyllä* ja kaksi vastaajista *osittain*. Hyödyllisyyden kokemusta mitattiin myös kysymyksellä 21. *Koitko kehittämiskokoukset hyödyllisinä oman työsi kannalta?* Tähän vastauksen jakaantuivat seuraavasti: *kyllä* (n7), *osittain* (n3) sekä *ei mielipidettä* (n1). Näiden kahden kysymyksen vastauksen perusteella, voidaan todeta kehittämiskokousten olleen hyödyllisiä.

Valintaan perustuvia mielipiteitä oli vielä mahdollisuus täydentää kysymyksen 22. *Voisitko vielä täsmentää, mistä seikoista kokemuksesi syntyivät? Haluaisitko vielä kertoa, miten kehittäisit tai muuttaisit kokouksien käytäntöjä?* avulla. Tähän vastasi kahdeksan (n8) työntekijää.

Tämän kysymysten vastaukset täsmensivät kokemuksia ja niistä välittyi sekä positiivisia että kehitettäviä asioita. Seuraavissa suorien lainausten osissa esitetään keskeiset positiiviset kokemukset:

T1: oli hyvä ideoida ja keskustella yhdessä hakutoimiston opojen ja osken [osaamiskeskukseen] opettajien kanssa jälkiohjauksen tavoitteista ja toteuttamisesta. Jokainen toi omaa osaamistaan pooliin. --

T2: -- saatiin sovittua ohjausvuorot joustavasti vastaamaan kulloistakin tilannetta.

T5: Jälkiohjaukokoukset auttoivat siinä, että toiminta varsinaisissa jälkiohjauksissa oli mahdollisimman selkeää ja hakijan edun mukaista.

T8: -- Koen hyvin tarpeelliseksi yhteisen sidosryhmätyöskentelyn, jotta tietoisuus ohjauksen tekijöistä, tarpeesta ja mahdollisista erilaisista palveluista ja koulutuksista kohtaavat.

T10: -- tiesin mitä minun pitää tehdä ja tiesin mitä muut tekevät. Toiminta oli siis kokonaisuutena informatiivista, vuorovaikutuksellista ja avointa.

Näiden vastausten avulla välittyi taas keskeiset kokouskäytäntöjen kehittämisen kohteet:

T1: -- Aikapula vaivasi monia osallistujia.

T3: -- välillä tapaamisissa kuluu aikaa sellaisten asioiden käsittelyyn, jotka jo omasta näkökulmasta ovat selkeitä. Jälkiohjauksesta olisi hyvä luoda "rautalankamalli", jonka avulla uudet toimintaan mukaan tulevat henkilöt voisivat tutustua perusasioihin ennen kokouksia.

T10: -- En pitänyt jokakertaisesta läsnäolijoiden esittelystä. --

T11 -- välillä liian pitkiä asiaan liittymättömiä puheenvuoroja - ehkä asialistan tämentäminen ja myös vapaamuotoisten keskustelutilanteiden järjestäminen erikseen/jos aika sallii niin kokouksen viimeisenä asiana tms.?

Kokousmuistiosta saatujen tietojen perusteella, kokouksiin osallistui aina 1) Stadin AO:n hakutoimiston opinto-ohjaajia 2) Helsingin työllisyyspalveluiden koulutusneuvojia 3) Ohjaamo Helsingin opinto-ohjaajia 4) Stadin AO:n osaamiskeskuksen opettajia sekä kokouksen luonteen mukaan kehittämistyöhön ja jälkiohjausten toteuttamiseen osallistuneita työntekijöitä kuten: opinto-ohjaajia, opettajia, esihenkilöitä ja kehittämiskoordinaattoreita sekä Stadin AO:sta että Helsingin työllisyyspalveluista. Tarkemmat osallistujatiedot on esitetty liitteessä 5.

Millaisia resursseja tarvittiin monialaisen jälkiohjauspalvelun toteuttamisessa?

Kehittämiskokouksissa oli sovittu jälkiohjaukset toteutettavaksi lähiohjausten osalta yli 30-vuotiailla Stadin AO:n Hattulantien luokka- ja kokoustiloissa sekä alle 30-vuotiailla Ohjaamo

Helsingin tiloissa. Kummankin ikäryhmän etäohjauksissa hyödynnettiin Google Meet:ia. Nämä resurssit varattiin kokouksissa sovittujen käytäntöjen mukaisesti.

Työntekijöiltä kysyttiin näihin resursseihin liittyviä kokemuksia kolmen kysymyksen avulla. Työntekijät olivat kyselytutkimuksen kysymyksen 6: *Tukivatko osallistumiesi ohjaustapojen tilat ja laitteet ohjauskeskustelua?* vastausten (n8) perusteella tyytyväisiä jälkiohjaustilanteissa käytettyihin ohjaustapoihin, tiloihin ja laitteisiin. Seitsemän oli vastannut *kyllä* ja yksi *osittain*. Näitä valintaan perustuvia vastauksia oli mahdollista täydentää kysymyksen 7: *Voisitko vielä täsmentää, mistä seikoista kokemuksesi syntyivät?* avointen vastausten avulla. Vastauksien (n6) perusteella ohjauskeskustelua tukevia seikkoja olivat: 1) tilojen soveltuvuus ja rauhallisuus, 2) sopivat ja toimivat yhteydenpitovälineet ja esitystekniikka 3) lähiohjauksen aito läsnäolo. Kehittävääkin välittyi vastauksista, näitä olivat 1) liian iso luokkatila, 2) hälyisyys ja verkkoyhteyksien heikko laatu. Seuraavien suorien vastausten avulla havainnollistetaan näitä kokemuksia.

T1: -- Meetissä ohjaukset onnistuivat ihan hyvin.

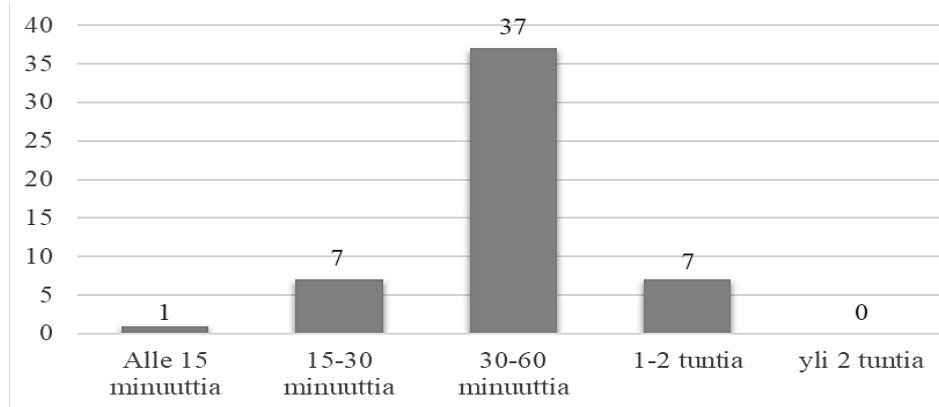
T2: Hattulantien kokoustila toimi hienosti, siellä ohjattava istui pöydän päässä ja erään ohjattavan sanoin "Oo, mä oon niinku puheenjohtajana". Kokoustilan isolta näytöltä pystyi katsomaan yhdessä eri koulutusvaihtoehtoja yhdessä. Ohjaamossa ohjaus tapahtui kaikille avoimessa neuvontatilassa, joten tila oli melko hälyinen ja ohjattavan piti itse jakaa puhelimen nettiyhteys, koska juuri silloin käytössä olevien asiakaskoneiden nettiyhteydet eivät toimineet. Tämä oli jotenkin hassua.

T5: Kaikista antoisimmaksi koin lähiohjauksen, jossa ohjaustilanteessa on kaikista eniten läsnäoloa. Etäohjaukset taas ovat hyviä sellaisten hakijoiden kannalta, jotka eivät syystä tai toisesta pääsisi lähitapaamisiin.

Toiminnan ja varattavien resurssien kehittämiseksi kysyttiin vielä, kysymyksessä 8: *Miten kehittäisit toimintaa tilojen tai laitteiden osalta?* ja tähän avoimeen kysymykseen tuli neljä vastausta. Näissä ehdotettiin: 1) ohjattaville Stadin AO:n puolesta tietokoneen käyttömahdollisuutta, 2) Ohjaamoon erillistä neuvotteluhuoneen käyttöä sekä verkkoyhteyden varmistamista sekä 3) vr-lasien ja virtuaalisen koulutusneuvonnan kierroksen mahdollistamista. Tätä viimeistä ehdotusta ei tosin oltu esitelty tarkemmin toteuttamisen kannalta. Yhdessä vastauksessa muutoksille ei ollut tarvetta.

Kehitettävät toiminnan kannalta merkittävämpänä resurssina voidaan pitää jälkiohjauksiin varattua ohjausaikaa ohjauspäivinä, yksilöohjauksen kestonä sekä ohjaushenkilöstönä. Kehittämistyön aikaisista asiakirjoista, kokousmuistioista sekä Aikataulut ja työvuorot -Excel-tiedos-

toista käy ilmi, että kokeiluaikana jälkiohjauksiin pyrittiin varaamaan hakeutumiskauskojen aloituspaikkojen määriin suhteutettuna riittävästi aikaa ja henkilöstöä. Ohjausaikaa varattiin, kokouksissa sovitun mukaisesti, jokaista ohjattavaa kohti yksi tunti.



Kuvio 5. Jälkiohjauksien asiointien kestot 1.1.–31.7.2022 välisenä aikana (n52).

Questback-tilastoinnin, 2022 tammi–heinäkuun välisenä aikana, mukaan aikaa käytettiin kuiviossa 5 esitetyn mukaisesti, eli ohjausajat vaihtelivat alle 15 minuuttia kestävästä kaksikin tuntia kestäviin ohjauksiin. Kyselytutkimuksen perusteella työntekijät käyttivät ohjaustilanteisin tavallisimmin aikaa 46–60 minuuttia (n7), vain yksi vastasi käyttäneensä tavallisimmin 31–46 minuuttia. Nämä kahden aineiston kautta hankitut tulokset siis täydentävät toisiaan.

Kysymyksen 10: *Oliko ohjaukseen varattu aika mielestäsi kestoltaan sopiva?* vastausten (n8) perusteella ohjauksiin varatun ajan koettiin olevan riittävä. Yksi kahdeksasta vastaajasta oli valinnut: *joskus oli, joskus ei* -vaihtoehdon. Tätä vastausta oli täydennetty kysymyksen 11: *Mihin suuntaan ja miksi muuttaisit ohjaukseen varatun ajan kestoa?* avoimella vastauksella (n1):

T11: Suurimmaksi osaksi aika riitti, mutta välillä oli niin kimurantteja tapauksia, että aikaa olisi mennyt enemmänkin. Käytännön kannalta 60min ok aika.

Resursseihin liittyviä kokemuksia oli mahdollista täydentää vielä kysymykseen 12: *Mitä vielä haluat kertoa ohjaustilanteiden järjestelyistä? Tähän voit kuvata huomioitasi, kehittämisehdotuksia, kritiikkiä, kehuja tms. seikoista, joiden avulla ohjaustilanteiden järjestelyjä, kuten tiloja, laitteita ja aikaa voidaan mielestäsi kehittää paremmaksi.* vastaamalla. Kaikissa vastauksissa (n4) annettiin positiivista palautetta tiloista sekä varatun ajan sopivuudesta. Kehitettävää ja pohdittavaakin löytyi, seuraavassa suoria lainauksia vastauksista:

T3: -- Jälkiohjatukset voisi järjestää myös työllisyysneuvon tiloissa, jos samassa tilassa olisi saatavilla TE-virkailija, joka voisi tarvittaessa tulla tilanteeseen mukaan. Tällaiselle ei yleensä ollut tosin tarvetta, koska tarvittavat tiedot löytyivät ura-

järjestelmästä, ja kuntakokeilun työntekijä pystyi sitä kautta laittamaan viestiä asiakkaan omalle virkailijalle.

T6: Etukäteen valmistautuminen eli kunkin ohjattavan tilanteeseen tutustuminen, opiskelumahdollisuuksien kartoittaminen (esim. mahtuuko osken poluille) takasivat parhaan ohjaustilanteen. --

T10: -- Rintamerkit ohjausta tekeville jossa etunimi esillä. On se kivempaa katsoa isoa tekstiä kuin tihrustaa kaulakortista kuka se heppuli on, jonka kanssa haluaa jutella. -- Tarjota asiakkaalle joko sähköisesti tai lehtenä tapaamisen jälkeen yhteenveto palveluista joissa voi kehittää omaa osaamistaan, tai erilaisia vaihtoehtoja koulutusmaailman osalta. Ohjauskeskustelun lisäksi siis myös yhteenveto yleisistä asioista. Tämä(kin) luo asiakaskokemusta. Toisin sanoen koko konsepti pitää olla alusta alkaen loppuun asti mietitty. --

Kehittämistyön asiakirjoista, kokousmuistiot sekä Aikataulut ja työvuorot -Excel-tiedosto, käy ilmi, että toteutuneet jälkiohjaukset olivat aina työparin toteuttamaa ohjausta, jossa tarvittaessa konsultoitiin kulloisenkin ohjattavan tarpeita vastaavia verkostoja. Työparin muodostivat hakutoimiston opinto-ohjaaja sekä Helsingin työllisyyspalveluiden koulutusneuvoja. Poikkeuksen teki kesäkuussa 2022 toteutetut jälkiohjaukset, tällöin hakutoimiston opinto-ohjaaja korvautui Stadin AO:n koulutusalan opinto-ohjaajalla.

Suurin osa yli 30-vuotiaiden jälkiohjauksista toteutettiin kahtena päivänä, yhden tai kahden työparin toteuttamina. Suurimmissa hakeutumisjaksoissa, marraskuu 2021 ja toukokuu 2022, ohjauspäiviä varattiin neljälle päivälle ja ohjauspareja oli kolme. Yhtenä päivänä saattoi siis työskennellä jopa kolme paria samanaikaisesti. Ohjaamo Helsingissä, eli alle 30-vuotiaiden, toteutettuja jälkiohjauksia ei tallennettu asiakirjoihin ennen kesäkuuta 2022, tämän jälkeen koulutusneuvoja TKn1 osallistui kuutena ja TKn2 osallistui yhtenä päivänä. Näistä ohjauksista ei kuitenkaan ole tallennettu tuntimääräistä kestoja.

Taulukkoon 11 on koottu Aikataulut ja työvuorot -Excel-tiedostosta kaikkien yli 30-vuotiaiden ohjauksiin osallistuneiden työntekijöiden käyttämät resurssit ohjauspäivinä ja ohjaustunteina. Taulukoon yhdistetty myös työntekijöiden kyselyn kysymyksen 4: *Kuinka monena toteutuspäivänä osallistuit ohjaukseen? Laske mukaan koko kokeilujakso tammikuusta 2022 lähtien.* vastaukset (n8) ovat lähes yhtenevät. Kyselyn vastaajakoodit (T1–T11) vastaavat kehittämistyöskentelyssä annettuja anonymisoituja työntekijä koodeja (HO1–HO5 ja TKn1–TKn3). Ohjaustunnit ovat ns. ohjattuja aikoja, eli mukana ei ole peruuntuneita aikoja eikä ohjausten välille sijoitettavia odotteluaikoja. Kesäkuussa 2022 toteutetuissa jälkiohjauksissa koulutusalojen opinto-ohjaajien työaikaa kului seuraavasti: StO1 yhtenä työpäivänä kolme tuntia, StO2 kah-

tena työpäivänä kuusi tuntia ja StO3 yhtenä työpäivänä kaksi tuntia. He eivät osallistuneet kyselytutkimukseen, koska osallistuminen oli vain yhden ohjausjakson ja kokoustyöskentelyn mittainen.

Taulukko 11. Toteutuneisiin jälkiohjauksiin käytetyt työntekijäkohtaiset resurssit ohjauspäivinä ja -tunteina.

ohjaajan koodi	varatut ohjauspäivät	toteutuneet ohjaukset tunteina	kyselyn vastaukset kysymykseen 4
HO1	4 päivää	11 h	T9 = opinto-ohjaaja 4-5 toteutuspäivänä
HO2	7 päivää	24 h	T6 = opinto-ohjaaja enemmän kuin 6 toteutuspäivänä
HO3	3 päivää	9 h	T3 = opinto-ohjaaja 2-3 toteutuspäivänä
HO5	4 päivää	7 h	T11 = opinto-ohjaaja 4-5 toteutuspäivänä
TKn1	10 päivää	37 h	T2 = koulutusneuvoja enemmän kuin 6 toteutuspäivänä
TKn2	4 päivää	9 h	T10 = koulutusneuvoja 2-3 toteutuspäivänä
TKn3	10 päivää	24 h	T1 = koulutusneuvoja enemmän kuin 6 toteutuspäivänä

Kehittämiskokousten muistioiden (liite 5) perusteella näistä resursseihin liittyvistä seikoista päätettiin aina ennakoon yhteisissä kokouksissa ja tarkennettiin vielä, kun ilmoittautuneiden määrä oli varmistunut. Kokouksissa, jotka järjestettiin 25.3.2022 sekä 29.4.2022 tarkennettiin edellisistä ohjauksista saatujen kokemusten perusteella ohjaukseen osallistuvien ohjaajien rooleja sekä työnjakoa ohjausprosessin kaikissa eri vaiheissa.

Ohjausresursseihin kuului myös konsultoivassa roolissa olevien työntekijöiden työaika. Tästä tietoa ei kuitenkaan tallennettu tai tallentunut tarkasti mihinkään aineistoon Tärkein kokouksissa sovittu konsultoitava taho oli Stadin AO:n osaamiskeskuksen kartoittavat opettajat. Heistä OsOp1 osallistui kaikkiin jälkiohjausjaksoihin, ja OsOp3 osallistui toukokuun 2022 hakeutusjakson jälkiohjauksiin. Heidät tavoitettiin tarvittaessa puhelimitse tai etäyhteyden välityksellä. Yhden luokun -hankkeen projektipäällikkö OsP1 ja opettajat Y11, Y12, Y13 korvasivat osaamiskeskuksen opettajat syyskuun 2022 sekä lokakuun 2022 hakeutusjaksojen jälkiohjauksissa. He osallistuivat jälkiohjauksiin joko lähi- tai etäohjauksena.

Työntekijöiden työaikaresurssia kului myös kokoustyöskentelyyn sekä erilaisten taustatöiden tekemiseen. Kunkin työntekijän osalta kokousajankäyttöä voi arvioida liitteen 5 ja taulukon 10 perusteella, enimmillään kokouksiin kului noin 20 tuntia työaika. Kehittämiskokouksissa sovitettiin myös jälkiohjausten toteuttamiseksi tarvittavista taustatöistä. Näihin osallistumista ky-

syttiin työntekijöiltä kyselyssä kolmen kysymyksen avulla. Taustatyöt on määritelty esimerkinomaisesti työntekijäkyselyssä (liite 7). Kyselyssä selvitettiin, millaisia työtehtäviä kukin työntekijä oli tehnyt kysymyksellä 23. *Millaisia jatkuvan haun jälkiohjaukseen liittyviä taustatöitä teit? Pyri luettelemaan ja kuvaamaan ne mahdollisimman tarkasti, jotta kaikki tekemäsi työ tulee näkyväksi.* Seuraavat tulokset on koostettu vastaajien (n9) työroolien perusteella; samankaltaisuuksien mukaan vastauksia ryhmittelemällä. Muut (n2): kokouksiin osallistuminen, erilaisista koulutusvaihtoehdoista tiedottaminen sekä erilaisista palveluista tiedottaminen

Helsingin työllisyyspalveluiden koulutusneuvojat (n3): Annie-viestien seuranta ja vastaaminen, ohjattavien kontaktointi ja ajanvarauksista sopiminen, tulkkauksen tilaaminen, tilavarausten tekeminen, kirjaukset URA-järjestelmään, yhteydenotot ja muistilista, tiedonhakua eri koulutuksista ja palveluista: kielikoulutukset, TE-koulutukset, maahanmuuttajille suunnatut koulutusohjelmat, oppilaitosverkoston tarjoamat palvelut, muiden oppilaitosten ohjaajien konsultointi, ohjaaminen neuvonnassa ja yhteisohjaus työllisyyspalveluiden asiantuntijoiden kanssa sekä tarvittaessa jälkiseuranta sekä koulutus- tai palvelutietojen lähettäminen ohjattavalle

Stadin AO:n hakutoimiston opinto-ohjaajat (n4): hakijan Wilman esi-HOKSiin tutustuminen, tiedonhakua erilaisista hakijoiden tarpeita vastaavista koulutuksista ja palveluista: Stadin AO, kielikoulutukset ja -palvelut, muiden oppilaitosten hakupalvelut, Annie-viestien seuranta ja vastaaminen, ohjattavien kontaktointi ja ajanvarauksista sopiminen, tilavarausten tekeminen sekä jatko-ohjaus Stadin AO:n sisällä

Kysymykseen 24: *Oliko sinulla riittävät resurssit (aika, taito, välineet) tehdä näitä taustatöitä?* 6 työntekijää vastasi *kyllä*, 3 työntekijää *osittain* ja yksi *ei*. Tätä valintaan perustuvaa tietoa oli mahdollista täydentää avoimella vastauksella kysymykseen 25: *Voisitko vielä täsmentää, mistä seikoista kokemuksesi syntyivät? Voisitko kertoa ihan konkreettisia esimerkkejä resurssien riittävyyteen tai puutteeseen liittyen.* Tähän vastasi 7 työntekijää, he edustavat kaikkia kyselyyn vastanneiden työrooleja. Seuraavassa esimerkit vastauksista, joissa esitettiin kehittämissuhteita.

T2: Jos ohjaukset ovat "back to back" niin kirjauksia ja tiedusteluja ei ehdi teemmään, mutta silloin on hyvä varata aikaa saman päivän aikana taustatyön tekemiseen, eli karkeasti ajatellen max 4–5 ohjausta yhden päivän aikana ok.

T11: Välillä oma työtilanne mahdollisti enemmän aikaa valmistautumiseen, välillä taas valmistautumiseen ei muiden työtehtävien takia jäänyt juurikaan aikaa, jolloin ohjaustilanteeseen joutuu tulemaan "kylmiltään". Tähän voisi mahdollisesti auttaa

se, että jälkiohjauksen ajat aikataulutettaisiin esim. puoleksi vuodeksi etukäteen, niin kalenterista voisi yrittää varata näihin liittyen myös valmisteluajan.

Monialaisen ohjauksen järjestämiseksi resursseina toimivat myös konsultoitavat verkostot. Näitä olivat osaamiskeskuksen kartoittavien opettajien lisäksi 1) Helsingin työllisyyspalveluiden vastuuasiantuntijat, opinto-ohjaajat, psykologit sekä neuvonnan työntekijät, 2) Stadin AO:n koulutusalojen opinto-ohjaajat, opiskeluvalmiuksien kartoituksia toteuttaneet opettajat, 3) Stadin AO:n osaamiskeskuksen työvalmentajat sekä 4) pääkaupunkiseudun oppilaitosten, erityisesti oppilaitosverkoston, hakijapalvelut ja koulutusalojen opinto-ohjaajat. Ohjattavan hakijan verkostoista konsultoitiin tarvittaessa hänen 1) ystävää tai perheenjäsentään, 2) oppilaitoksen opettajaa tai opinto-ohjaajaa sekä 4) sosiaalityöntekijää.

Johtopäätöksiä monialaisen yhteistyön, ohjauksen ja toimintakulttuurin toteutumisesta kehitettävään palvelumalliin

Edellä esitettyjen tulosten perusteella kokouskäytäntöjen ja kokoustyöskentelyn voivaan tulkita vieneen kehittämistoimintaa tavoitteiden suunnassa eteenpäin. Kokeilujen sekä kokoustyöskentelyn avulla pystyttiin luomaan jälkiohjauspalvelun tuottamiseksi tavoitteet, rakenteet ja toimintamallit monialaiseen yhteis-, ohjaus- sekä kehittämistoimintaan. Kehitettävä palvelumalli muodostui kokoustyöskentelyssä sekä jälkiohjaustoiminnan kokeiluiden ja kokemusten kautta toiminnan kokonaisuudeksi. Tämän toimintakulttuuriksikin määriteltävän yhteistyön ja ohjaustoiminnan voidaan tulkita olevan monialaista Liljan (2021); Liljan, Helanderin ja Pukkilan (2022) sekä Helanderin (2022) määritelmien perusteella. Nämä näkyvät erityisesti:

- jälkiohjaukselle yhteisesti asetetusta ohjauksen tavoitteesta
- ohjattavan tapaamisena yhdessä asiakaslähtöisesti
- selkeinä kokouskäytäntöinä, rakenteiden luomisena
- ohjaajien roolien selkeyttämisenä: työnjako, toimintatavat, vastuukysymykset
- sopimisena ja tavoitteiden asettamisena, jolloin ohjaukselle asetetaan ajalliset, toiminnalliset ja menetelmälliset raamit
- oppimisen mahdollisuutena, tietoisuus kollegoiden ja verkostojen osaamisesta ja kyky hyödyntää tätä osaamista ohjattavan parhaaksi.

Kokeilumaisena jälkiohjaustoiminnan kehittäminen näyttäytyy 16.6.2022 kehittämis- ja suunnittelukokoukseen asti. Tässä kokouksessa esitettiin ensimmäiset selkeät mallinnukset ja tilastiedot, joiden avulla monialaista työskentelyä kehitettiin edelleen vuoden 2022 loppuun asti.

Mallinnuksien kehittämistä tarkennettiin kokouksissa ja lopulliseen muotoonsa ne valmistuvat vasta tämän opinnäytetyön tuloksien kautta tuotoksina. Nämä esitetään luvussa 6.

Suurimpien hakeutumisjaksojen ollessa kyseessä, jälkiohjauksia varten on hyvä varata 3–4 päivää sekä kolme työpäivää toteuttamaan ohjausta. Pienemmissä hakeutumisjaksoissa riittää yksi tai kaksi päivää, myös ohjauspareja riittää yksi tai kaksi. Ohjauksiin on hyvä varata aikaa 1 h/ohjattava. Jälkiohjaukseen varattavat päivät sekä kokousaikataulut on hyvä suunnitella ennakoon, aina syys- tai kevätlukukaudeksi kerrallaan. Näin ohjauksiin osallistuvat työntekijät voivat varata riittävästi työaikaa kokouksiin, taustatöihin sekä varsinaisiin ohjaustilanteisiin.

Lähiohjauksen tiloina voidaan käyttää Stadin AO:n tiloja, mutta myös Helsingin työllisyyspalveluiden tilojen käyttöä olisi syytä pohtia. Tämä siksi, että niissä tiloissa olisi vielä helpommin tarjolla monialaista ohjausta työllistymisen suunnassa, koska niissä työskentelee työllisyyspalveluiden henkilökuntaa. Näin heidän osaamistaan voitaisiin hyödyntää ohjattavan parhaaksi jälkiohjaustilanteissa, ilman että ohjattavaa lähetetään muualle hakemaan apua pulmiensa ratkaisuun.

Näiden tulosten perusteella tärkeimmät toiminnan toteuttamiseksi tarvittavat resurssit ovat:

- 1) kokous- ja taustatyöhön kuuluva työaika, 2) ohjaajien ohjausaika, 3) ohjauksissa käytettävä tieto sekä konsultoittavat verkostot ja 4) tilat ja laitteet.

5.2 Toteutuneet hakeutumisjaksot ja hakijatiedot

Kuinka monta hakemusta käsitellään Stadin AO:n jatkuvan haun hakeutumisjaksoilla 19.11. 2021 – 20.10.2022 välisenä aikana? Miten hakeutumisjaksot eroavat toisistaan?

Stadin AO:n jatkuvassa haussa oli haettavana 3559 aloituspaikkaa ja hakemuksia saapui 4707 (taulukko 12). Nämä jakaantuivat työmarkkina-aseman mukaan seuraavasti työtön työnhakija 1888, työssä 854, opiskelija 1569, muu 374, ei merkintää 22. Pääkaupunkiseutulaisten hakemuksia oli noin 90 % eli 4205 kaikista hakemuksista, näistä espoolaisia 525, helsinkiläisiä 2863, kauniaislaisia 13 ja vantaalaisia 805. Kaikista hakemuksista yli 30-vuotiaiden hakemuksia oli 46 % ja alle 30-vuotiaiden 54 %. Alle 30-vuotiaista oppivelvollisia, eli alle 18-vuotiaita, oli noin 13 %.

Kokonaisuudessaan aloituspaikkojen sekä haussa olevien ammatillisten perustutkintojen määrät sekä hakuprosessien etenemisen tärkeät päivämäärät hakeutumiskokouksittain esitetään liitteessä 2. Kaikkien hakemusten sekä kohderyhmän osalta hakemus- ja valintatiedot sekä tarkemmat aloituspaikkatiedot hakujaksoittain esitetään liitteessä 4.

Hakeutumiskokoukset erosivat toisistaan paljon. Marraskuun 2021 ja toukokuun 2022 hakeutumiskokouksilla oli avoinna eniten aloituspaikkoja useammalla perustutkinnon alalla (liite 4). Näillä hakeutumiskokouksilla oli myös jatkuvassa haussa haettavana Stadin AO:n suosittuja aloja: lääke-, media-, sosiaali- ja terveys- sekä tekstiili- ja muotiala. Näin ollen hakemuksiakin tuli enemmän kuin muilla hakeutumiskokouksilla. Taulukosta 12 näkyy hyvin selkeästi erot eri hakeutumiskokousten välillä.

Taulukko 12. Stadin AO:n jatkuvan haun ilmoitetut aloituspaikat ja käsitellyt hakemukset hakeutumiskokouksittain 19.11.2021 – 20.10.2022 välisenä aikana.

	marraskuu 2021	tammikuu 2022	helmikuu 2022	maaliskuu 2022	toukokuu 2022	kesäkuu 2022	elokuu 2022	syyskuu 2022	lokakuu 2022	Yhteensä
Aloituspaikat	809	249	348	154	903	292	107	265	432	3559
Kaikki hakemukset	1137	294	390	190	1341	371	159	321	504	4707
Kohderyhmän hakemukset	283	72	111	40	319	96	39	84	123	1167

Kuinka monessa hakemuksessa hakija on työtön helsinkiläinen eli kuuluu kehittämistyön kohderyhmään? Millaisia valintapäätöksiä heidän kohdallaan tehdään?

Tutkimuksen kohderyhmään, helsinkiläinen työtön työnhakija, kuuluvia hakemuksia käsiteltiin yhteensä 1167 (taulukko 12). Näistä yli 30-vuotiaiden hakemuksia oli noin 56 % (n640), alle 30-vuotiaiden noin 44 % (n527), joista oppivelvollisten osuus oli vain kuusi hakemusta. Kokonaisuudessaan hakeutumiskokouksittain kohderyhmän hakemuksista kerätty tieto esitetään liitteessä 4.

Kohderyhmän hakemuksista 708:ssa oli hakuprosessin, vaihtoehto A-etenemisen (liite1), valintaedellytysten mukaisesti todettu riittävät opiskeluvalmiudet. Tämän ryhmän hakemuksista opiskelupaikkaa tarjottiin 476 hakijalle. 121 hakijaa esitettiin hylättäväksi, koska aloituspaikkoja oli vähemmän kuin hakijoita. Heistä alle 30-vuotiaisiin kuului 81 ja yli 30-vuotiaisiin 40 hakijaa.

Kohderyhmän hakemuksista kutsuttiin opiskeluedellytysten kartoitukseen 427 hakemuksen hakijat, nämä siis etenivät vaihtoehto B-etenemisen (liite1) hakuprosessissa. Kutsutuista 359 hakijaa osallistui kartoitukseen. Hakijoista 151 läpäisi kartoituksen ja eteni hakuprosessissa. Heistä yksi perui hakemuksen, 129 esitettiin valittavaksi tutkintoon ja 21 kohdalla valintaesitys hylättiin, koska hakijoita oli enemmän kuin aloituspaikkoja. Kolmessa hakeutusjaksossa kaikki opiskeluedellytysten kartoituksen läpäisseet kohderyhmän hakijat tulivat valituiksi hakemaansa tutkintoon. 208 hakemusta esitettiin hylättäväksi riittämättömien opiskeluedellytysten perusteella. Näistä alle 30-vuotiaisiin kuului 43 ja yli 30-vuotiaisiin 165 hakijaa.

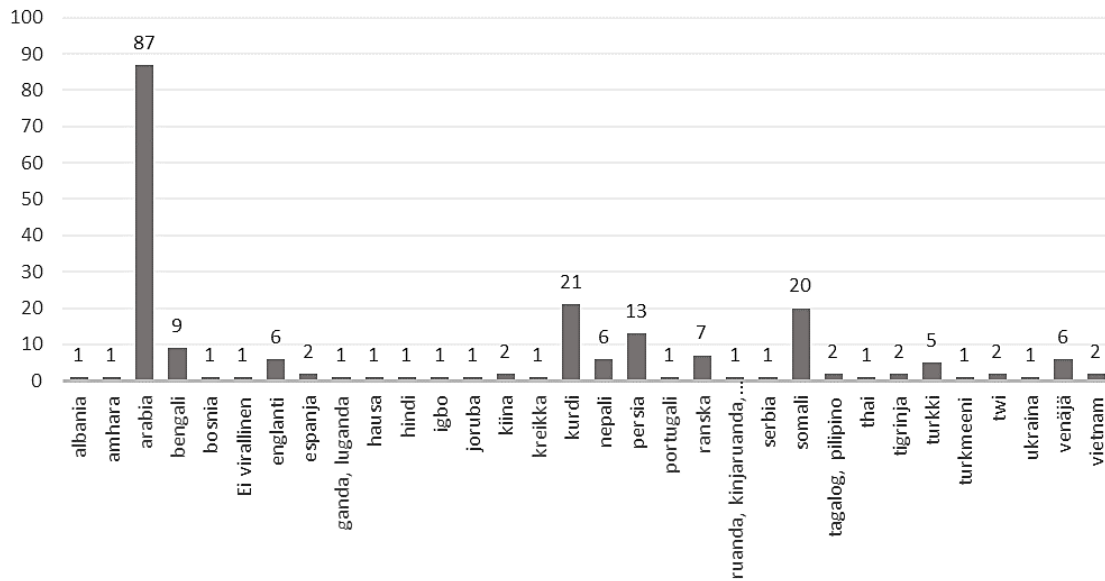
Hakijatilastoista käy ilmi myös se, että suuressa joukossa kohderyhmän hakemuksia, 212 hakemuksessa, päädyttiin Ei esitetä valittavaksi -päätökseen, koska hakijaa ei tavoitettu hakuprosessin aikana, hakija perui itse haun tai hakijalla oli kolmen kuukauden sisällä hylätty tulos opiskeluvälmiuksien kartoituksesta. Tähän ryhmään kuuluivat myös ne hakemukset, joiden hakijat eivät saaneet opiskeluvälmiuksien kartoitukseen.

Tutkimuksen kohderyhmän, eli hylätyt työttömät helsinkiläiset, hakemuksia oli yhteensä 350, näistä alle 30-vuotiailta oli 135 hakemusta ja yli 30-vuotiailta 215 hakemusta.

Oliko hakijoiden kielitaustoilla vaikutuksia valintapäätöksiin?

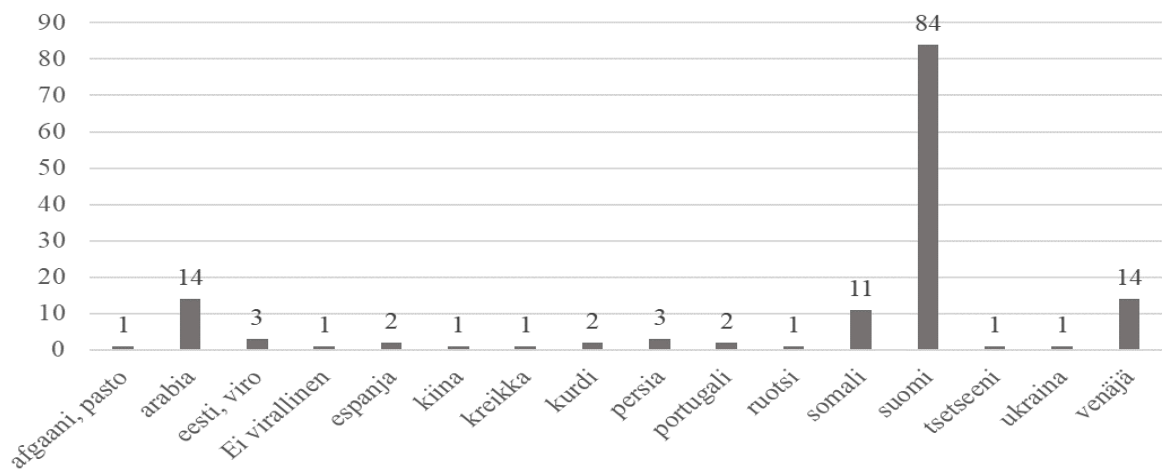
Hakijatilastoista kerätystä tiedosta selvisi, että äidinkielenä suomea käyttäviä kaikista hakemuksista oli noin 39 % (n1826), eli muunkielisten osuus oli kaikista hakemuksista noin 61 % (n2881). Vertailutietona kevään 2022 valtakunnallisessa yhteishaussa Stadin AO sai 4908 hakemusta, joista suomi tai saame oli äidinkielenä noin 59 prosentilla hakijoista (n2883) ja muunkielisiä oli noin 40 % (n1980) hakemuksessa, ruotsinkielisiä tai kieli ei tiedossa olevia hakemuksia oli 45 eli alle 1 % (Vipunen 2023a).

Kohderyhmän hakemuksista (n1167) etsittiin tarkempaa tietoa kielitaustoista. Suomea äidinkielenään käyttäviä oli koko kohderyhmästä noin 37 % (n437) ja muunkielisiä oli noin 63 % (n730). Suurimpia muunkielisten ryhmiä olivat arabia (n220), somali (n114), venäjä (n69) sekä kurdi (n59). Kokonaisuudessaan äidinkielten jakautuminen esitetään liitteessä 8 eritellysti opiskeluedellytysten perusteella.



Kuvio 6. Äidinkielen jakautuminen opiskeluvalmiuksien kartoituksessa hylätyillä (n208)

Puutteellisten opiskeluedellytysten vuoksi esitettiin hylättäväksi 208 hakemusta. Kuviossa 6 esitetään äidinkielen jakautuminen tämän ryhmän hakijoiden osalta. He olivat kaikki muun kuin suomenkielisiä. Arabiankielisten hakijoiden osuus korostuu suurimpana kieliryhmänä.



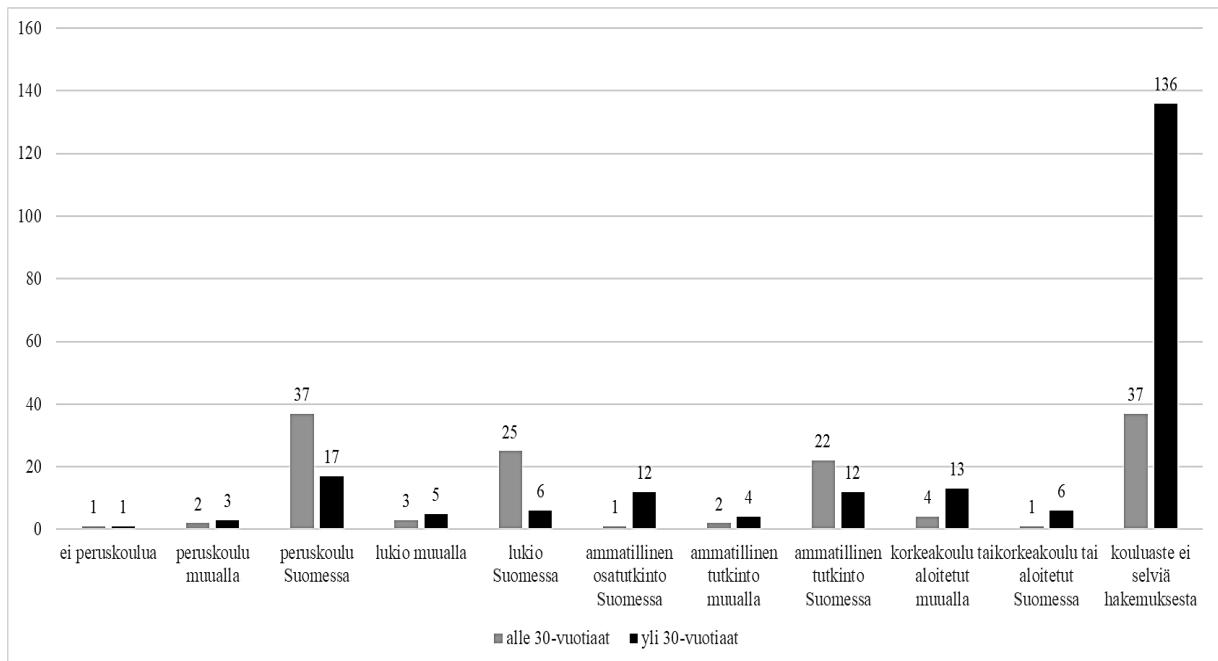
Kuvio 7. Äidinkielen jakautuminen arvonnassa hylätyillä (n142)

Arvonnassa, opiskeluedellytykset riittävät joko hakeutumisvaiheessa tai kartoituksen perusteella, hylättyjen hakemusten (n142) kieliryhmien jakaantuminen esitetään kuviossa 7. Tässä hakijajoukossa korostuu suomenkielisten hakijoiden määrä suurimpana.

Oliko hakijoiden kouluttautumistaustoilla vaikutuksia valintapäätöksiin?

Kouluttautumistiedot tallentuivat hakemuksiin hakijan itse ilmoittamana tietona korkeimpana Suomessa suoritettuna koulutuksena ja muuna suoritettuna koulutuksena sekä hakemukselle

liitettyinä todistuskopioina. Hakija täytti itse hakulomakkeen alasetovalikon sekä tarkemmat kouluttautumistiedot. Niissä oli varsin paljon epäselvyyksiä, jotka piti tulosten saamiseksi luokitella uudelleen. Ellei koulutusta oltu tehty varmennetusti Suomessa, hakemukseen olisi tullut merkitä Ulkomailla suoritettu koulutus. Hakijat eivät olleet kuitenkaan aina olleet käyttäneet tätä merkintää, siksi tulokset piti luokitella tarkemman kuvan selvittämiseksi 15 eri koodattuun luokkaan. Koodit ja niitä vastaavat koulutukset on esitetty taulukossa 4. Ammatillisista osatutkinnoista muualla kuin Suomessa (koodi 5) eikä korkeakouluun valmentavista opinnoista (koodi 13) löytynyt yhtään merkintää koko aineistosta sekä koodeja 12 (Valma tai Tuva) ja 14 (kielitaitokoulutukset) esiintyi vain muun kouluttautumistiedon osalta. Kuvioissa 8 ja 9 nämä luokitellut tiedot on esitelty kohderyhmän kummankin ikäryhmän osalta erikseen rinnakkaisina pylväinä.

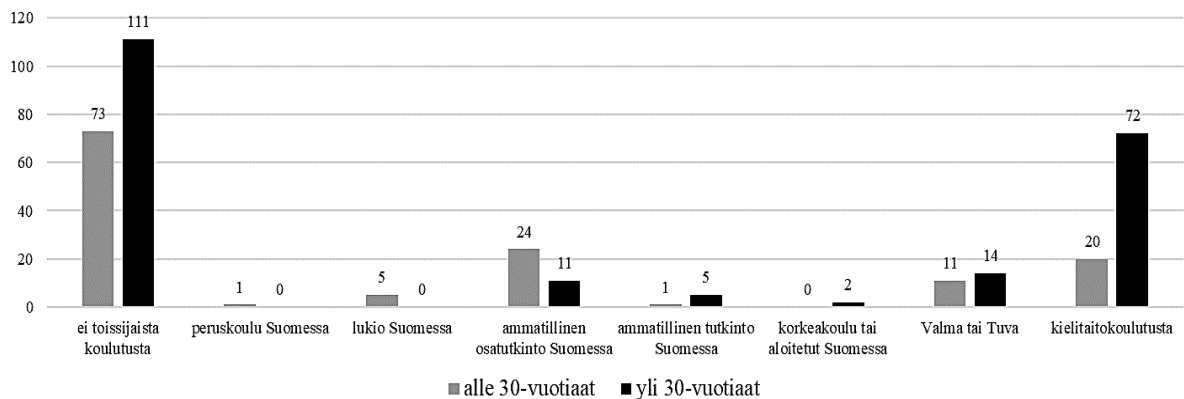


Kuvio 8. Hylättyjen hakijoiden kouluttautumistiedot korkeimman koulutuksen luokiteltujen tulosten perusteella (n350)

Kohderyhmien erot eri ikäryhmien välillä kouluttautumistaustoissa näkyivät selvimmän peruskoulu-, lukio- ja ammatillisten opintojen osalta. Erityisesti ero tulee näkyviin hakemuksissa, joissa kouluaste ei selviä hakijan merkinnöistä. Nuoremmissa ikäryhmässä peruskoulun ja lukion tai ammatillisen perustutkinnon suorittaneita oli enemmän kuin vanhemmassa ikäryhmässä. Hakemukset, joista ei selvinnyt korkeinta kouluastetta olivat pääosin ulkomailla suoritetuista koulutuksista. Joissakin hakemuksissa oli myös ilmoitettu peruskoulu tai ammatillinen perustutkinto korkeimpana Suomessa suoritettuna tutkintona. Näistä ei kuitenkaan löytynyt selvittäviä tekstejä, eikä hakemukselle oltu tallennettu todistusta, joten ne luokiteltiin luokkaan

11 (kouluaste ei selviä hakemuksesta) ja hakijat kutsuttiin suurimmalta osin opiskeluvalmiuksien kartoitukseen.

Toissijaisista kouluttautumistiedoista kielitaitokoulutukset saivat eniten mainintoja, yhteensä 92. Myös Valma- tai Tuva-koulutukset sekä ammatilliset osatutkinnot nousivat esiin toissijaisen tutkintojen maininnoissa. Noin puolessa hylätyissä hakemuksissa hakija ei ollut ilmoittanut toissijaisia kouluttautumistietoja lainkaan: alle 30-vuotiaista 54 % ja yli 30-vuotiaista 52 %.



Kuvio 9. Hylättyjen hakijoiden kouluttautumistiedot toissijaisen koulutuksen luokiteltujen tulosten perusteella (n350)

Johtopäätöksiä palvelumallin kehittämiseksi hakeutumisjakoista sekä eri tavoin tilastoiduista hakijatiedoista.

Kokeilujen aikana hankitun tiedon perusteella hakeutumisjaksojen erot vaikuttavat kehitettävään toimintamalliin. Jälkiohjausten suunnittelussa ja toteuttamisessa tulee huomioida hakeutumiskakson haettavien tutkintojen sekä aloituspaikkojen määrät, hylättyjen hakemusten määrä sekä perusteet, joilla hylkääminen on tehty. Suurimmissa hakeutumiskaksoissa marraskuussa ja toukokuussa haetaan Stadin AO:ssa lähes kaikkien perustutkintojen 50 ammattiin. Näiltä hakeutumiskaksoilta valitut opiskelijat aloittavat opiskelun lukukausien alussa elokuussa ja tammikuussa. Molemmat kuukaudet ovat suomalaisessa koulutusjärjestelmässä perinteisiä opiskelun aloituskuukausia.

Kehitettävän jälkiohjausmallin näkökulmasta edellä esitettyjen laadullisten ja määrällisten tulosten perusteella voidaan todeta, että suurin syy hakemuksen hylkäämiseen Stadin AO:n jatkuvan haun valintaprosesseissa on puutteelliset opiskeluedellytykset. Tämä taas johtuu siitä, että hakijalla ei ole Suomessa suoritettua perus- tai toisen asteen –koulutusta ja heidän äidinkieltensä on jokin muu kuin suomi.

Kokeiluaikana kohderyhmän *Esitetään hylättäväksi* -hakemuksia tuli yhteensä 350 kappaletta. Näiden hakemusten tietojen perusteella voidaan tarkastella kohdennettavaa palvelua tarkemmin sen vaatiman ohjaustoiminnan ja resurssien suuntaisesti. Kehittämistyön kohderyhmään kuuluvissa hylätyistä hakemuksissa yli 30-vuotiaista hylättiin enemmän kuin alle 30-vuotiaiden ryhmästä. Nämä seikat paikantavat jälkiohjauksen erityisesti ikäraajattoman työllisyyspalvelun ohjauksen ja neuvonnan palveluvalikoimaan.

Tulosten perusteella kaikki suomea äidinkielenä käyttävät läpäisivät opiskeluedellytysten kartoituksen, sillä heitä ei ole lainkaan riittämättömien opiskeluedellytysten perusteella hylättyjen joukossa. Suurimpien kieliryhmien hakijoista opiskeluedellytysten kartoituksen näyttäisi läpäisseen parhaimmin venäjänkieliset (69 %) ja haastavinta läpäisy oli arabiankielisten hakijoiden (17 %) keskuudessa.

Helsingin väestön suurimpia muunkielisten ryhmiä ovat venäjänkieliset, somalinkieliset sekä vironkieliset (Mäki & Sinkko 2023, 19–20; Helsingin kaupunki 2018, 4–7), tämän aineiston perusteella korostuu arabiankielisten ja kurdinkielisten suhteellisen suuri osuus sekä vironkielisten hakemusten (n13) vähyys helsinkiläisten koulutusta hakevien työttömien hakijoiden osalta.

5.3 Toteutuneiden jälkiohjausten ohjaustilanteet, -toiminta ja jatko-ohjautuminen

Kuinka moni kohderyhmien hakija käyttää kehittämissä aikana jälkiohjauspalvelua? Miten toteutuneet ohjaukset jakaantuvat kokeilujalle? Millaisia ohjaustapoja käytettiin?

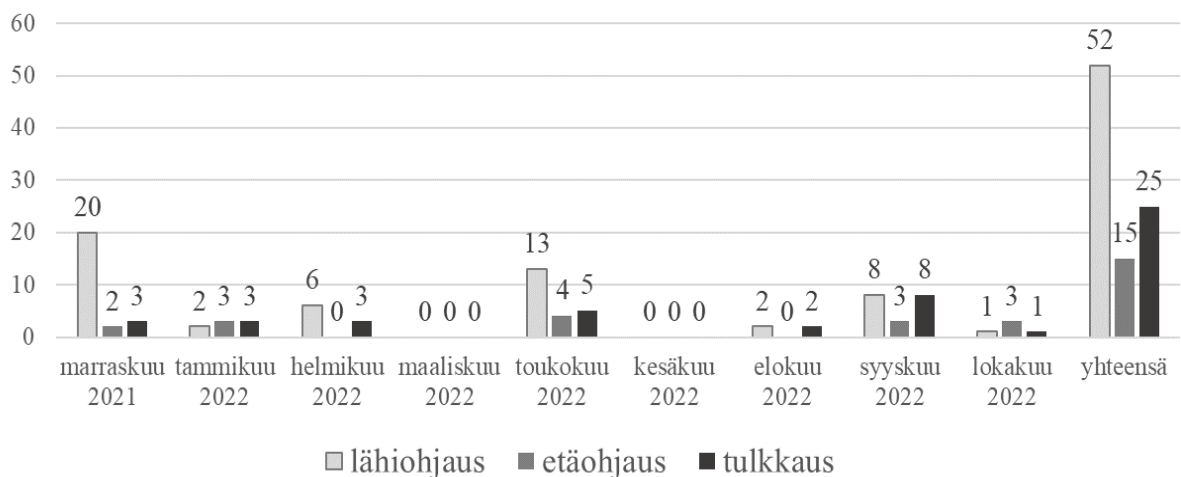
Kaikki 350 hakijaa kutsuttiin jälkiohjaukseen Annie-viestipalvelun kautta. Samassa viestissä lähetettiin myös tieto hakemuksen hylkäämisestä. Kaikista viestipoluista löytyy esimerkit liitteestä 3. Annie-viestien välityksellä 97 ilmoittautui palvelun käyttäjäksi: alle 30-vuotiaiden joukosta 23 ja yli 30-vuotiaiden joukosta 74 hakijaa. Annie-viestien avulla myös kartoitettiin hakijoiden ohjaus- ja tulkkaustarpeita, sovittiin ohjaustilanteen ajankohdista sekä tarvittaessa keskusteltiin ohjaukseen liittyvistä asioista ohjaajan ja ohjattavan välillä.

Kehittämiskokouksissa sovittu mukaisesti kaikki yli 30-vuotiaat ilmoittautuneet kontaktoitiin henkilökohtaisesti joko Annie-viestipalvelun tai puhelinkeskustelujen kautta. Kymmenen hakijan kohdalla ohjaus päättyi tähän, koska heidän tilanteensa oli ratkennut tai he saivat vies-

tissä/puhelussa riittävät tiedot edetä itsenäisesti tavoitteidensa mukaisesti. Ohjaamon asiakkaita, eli alle 30-vuotiaita, ei kontaktoitu henkilökohtaisesti enää ilmoittautumisviestin jälkeen. Heidän osallistumisestaan ei ole tarkempaa tietoa.

Aikataulut ja työvuorot -Excel-tiedoston perusteella 67 hakijaa osallistui jälkiohjaukseen kehittämistyön aikana. Nuoremman ikäryhmän kohdalla vain kolmen osallistujan tiedot tallentui- vat ja vanhemmassa ikäryhmässä jälkiohjauspalveluun osallistui 64 hylättyä hakijaa. Heistä 49 hylkäyksen syy oli riittämättömät opiskeluedellytykset ja 15 aloituspaikkojen vähyys, eli ar- vonta. Näiden tietojen perusteella noin 29 % yli 30-vuotiaiden kaikista hylätyn päätöksen saa- neista osallistui jälkiohjaukseen, ilmoittautuneet osallistuivat 86 %:sti. Ohjaamossa tapahtu- neista jälkiohjauksista ei ole kattavasti tallennettua tietoa olemassa, joten alle 30-vuotiaiden osalta toteutuneet ohjausmäärät voivat olla suuremmat kuin tuo kolme.

Kehittämiskokouksissa pohdittiin usein ilmoittautuneiden ja osallistuneiden vähyttä hylätty- jen hakijoiden määriin verrattuna. Pohdintoissa keskusteltiin Annie-viestien uudelleen lähettä- misestä sekä viestien kääntämistä yleisimmille kielille, saavutettavuuden ja ilmoittautumisak- tiivisuuden parantamiseksi. Uusintaviestejä lähetettiin syys- ja lokakuun 2022 hakeutumisjak- soissa hylätyille, jos he eivät olleet vastanneet ensimmäiseen Annie-viestiin. Tämä lisäsi hui- kan ilmoittautuneiden määrää. Kasvua määrinä ei oltu tallennettu, joten tarkkaa lukumäärää ei ole tiedossa. Eri kielille käännettyjen viestien vaikutuksia ei ehditty kokeilemaan hanketyös- kentelyn aikana.



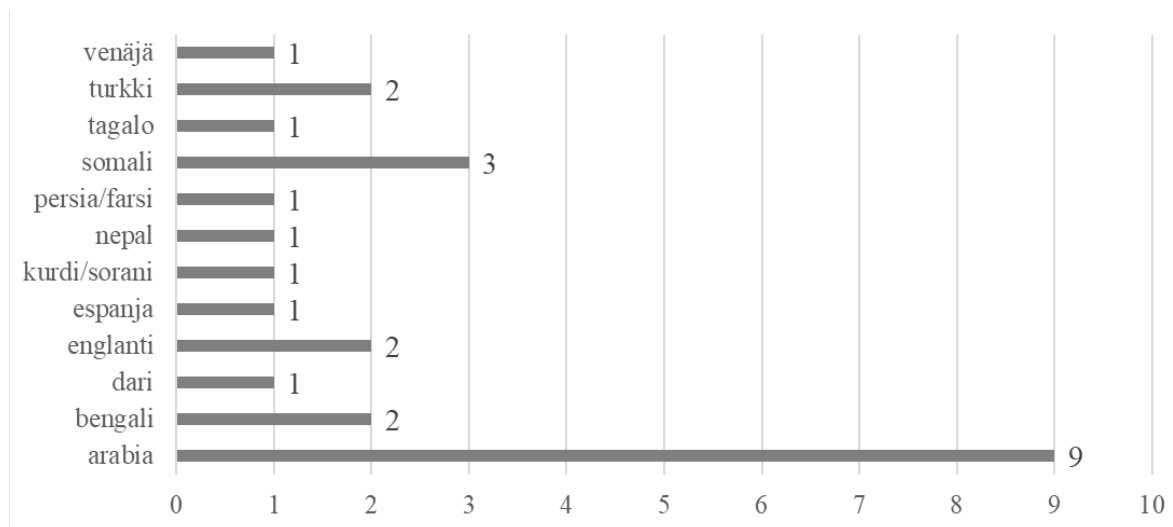
Kuvio 10. Toteutuneet jälkiohjaukset ja tulkkaukset hakeutumisjaksoittain Aikataulut ja työvuorot -Excel-tiedos- ton mukaan (n67).

Kaikki kokeiluajan jälkiohjaukset toteutettiin vuoden 2022 aikana. Ne toteutettiin joko lähi- tai etäohjauksena. Kuviossa 10 esitetään Aikataulut ja työvuorot -Excel-tiedoston mukaiset toteutuneet ohjaukset ja ohjaustavat hakeutumiskausittain. Työntekijäkyselyyn vastanneista (n8) ohjaajista kuusi osallistui sekä lähi- että etäohjaukseen, kaksi osallistui ainoastaan lähiohjaukseen ja kaksi teki myös puhelinohjausta. Kehittämiskokouksissa ohjaukset sovittiin toteutettavaksi pääosin hakeutumiskausia seuraavana kuukautena. Poikkeuksen teki ensimmäinen kokeiluna toteutettu jälkiohjaus, jonka hakeutumiskausi oli marraskuussa 2021 ja jälkiohjaus toteutettiin vasta tammikuussa 2022. Suunnitellut jälkiohjauskaudet esitetään kokonaisuudessaan liitteessä 2.

Helsingin työllisyyspalveluiden neuvonnan Questback-tilastossa jälkiohjauksia tallennettiin 66 hylätyn hakijan asiointitiedot. Tähän tilastoon tallentui yksi ohjauksetta vähemmän kuin Aikataulut ja työvuorot -Excel-tiedostoon, mutta muuten tallentuneet tiedot ovat lähes identtiset.

Kuinka monessa jälkiohjauksessa käytettiin tulkkauspalvelua? Mitä kieliä ohjauksissa käytettiin?

Sekä kokeiluajasta asiakirjojen että Helsingin työllisyyspalvelun neuvonnan Questback-tilastoinnin mukaan 25 ohjauksessa käytettiin tulkkauspalvelua. Kuviossa 10 näkyy niiden jakautuminen eri hakeutumiskausille. Yleisin tulkkauskieli oli arabia, muiden tulkkauskielien osuus ilmenee kuviossa 11. Aikataulut ja työvuorot -Excel-tiedoston perusteella yksi tulkkaus toteutettiin pikatulkkausena, muista oli tehty ajanvaraus tulkkipalveluun. Questback-tilaston mukaan kolmessa ohjauksessa käytettiin englannin kieltä, yhdessä ohjauksessa täysi-ikäinen lapsi toimi epävirallisena tulkkina ja suomen kieltä käytettiin 37 ohjauksessa (n66).



Kuvio 11. Jälkiohjauksissa käytetyt tulkkausten kielet ja määrät (n25), Aikataulut ja työvuorot -Excel-tiedoston perusteella.

Kesäkuussa 2022 toteutuneiden jälkiohjauksiin osallistuneille ohjattaville lähetetyn hakijakyselyyn kaikkiin kysymyksiin vastanneista (n6) neljän ohjattavan kohdalla oli käytetty tulkkia. Heidän äidinkieltensä olivat oman ilmoituksensa perusteella arabia, farsi, irak ja turkki.

Hyödynnetiinkö ohjauksissa hakijan työllistymissuunnitelmaa? Millaista tietoa sieltä haettiin ja miten sitä hyödynnettiin?

Helsingin työllisyyspalvelun neuvonnan Questback-tilastoinnin (n66) mukaan 52 jälkiohjauksessa käytettiin ohjattavan työllisyysuunnitelmaa, eli URA-järjestelmää, ohjauksen apuna. Hakijakyselyn loppuun asti vastanneiden (n6) vastausten perusteella viidessä oli käytetty ohjattavan URA-järjestelmää. Kehittämiskokouksissa, jotka järjestettiin 3.1.2022 sekä 16.6.2022, sovittiin tarkasti, miten URA-järjestelmän tietoja käytetään jälkiohjauksissa. Tietoa sai hakea vain ohjattavan luvalla ja henkilöllisyyden varmistuttua kouluttautumis- ja kotoutumissuunnitelman osalta, kirjatuihin yhteydenotoista sekä urasuunnitelman ja toteutuneiden koulutusten osalta. Kokouksessa sovittiin myös mitä ja mihin jälkiohjaustiedot kirjataan järjestelmässä.

- Mitä?: Koulutusneuvonta. Stadin AO:n jatkuvan haun jälkiohjaus. Kirjoitettiin mahdollisimman tarkasti, millaisiin jatko-ohjauksiin oli päädytty ja oliko konsultoitu joitakin/jotakin tahoa. Ohjanneiden henkilöiden nimet ja roolit.
- Mihin?: Aina vähintään yhteydenottoihin ja tarvittaessa myös muistilistavientinä vastuuasiantuntijalle. Tarve saattoi syntyä esimerkiksi etuuksiin, kohdennetumpaan tukeen ja/tai omaehtoisen opiskelun lupaan liittyvistä syistä.

Järjestelmän kautta pystyttiin ilmoittamaan, vastuuasiantuntijan luvalla, ohjattava suoraan osaamiskeskuksen osaamiskartoitusten ja polkukoulutusten projekteihin. Tästä tehtiin aina myös kirjaukset URA-järjestelmään.

Questback-tilaston aineistosta (n66) kävi ilmi, että 18 jälkiohjauksessa oli päädytty ohjaamaan Helsingin työllisyyspalveluiden vastuuasiantuntijalle ja yhdeksässä ohjausta jatkettiin neuvontatiimissä (kuvio 13). Hakijakyselystä selvisi, että kahden vastaajan kohdalla oli otettu yhteyttä vastuuasiantuntijaan.

Kehittämiskokousten muistioista ja esitysmateriaaleista löytyy useita mainintoja URA-järjestelmän hyödyntämisestä. Ne kiteytyvät erityisesti 25.10.2022 kokousmuistion kahteen kirjaukseen:

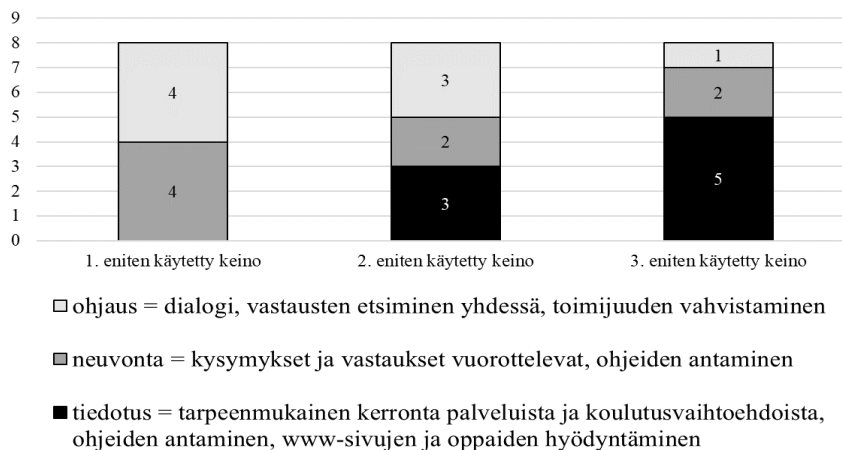
Uraan pääsy ja tietojen hyödyntäminen tuovat jälkiohjaukseen lisää täsmällisyyttä asiakkaan työllistymissuunnitelman mukaisesti. Vähentää huomattavasti turhien ohjausten määrää.

Asiakas ei tiedä, varsinkaan vieraskielinen, eikä välttämättä osaa kertoa omaa suunnitelmaansa tai tilannettaan kovin tarkasti. Ura mahdollistaa näiden tietojen tarkistamisen ja ohjaamisen niiden suunnasta.

Päätöskokouksessa 8.11.2022 jatkettiin keskustelua URA-järjestelmän hyödyntämisestä, esimerkiksi oman jälkiohjaukseen kytkeytyvän projektin perustamisesta, jolloin koulutusneuvoja voisi ilmoittaa ohjattavan siihen ja jatkaa kolmen kuukauden ajan ohjausta.

Millaisia ohjauksen keinoja jatkuvan haun jälkiohjauksen toteuttamisessa käytettiin? Millaisia ohjauksellisia toimenpiteitä ohjaustilanteissa tehtiin?

Kehitettävässä ohjausmallissa monialaisen ohjauksen kontekstissa toiminta pohjautui tiedotus, neuvonta ja ohjaus keinoihin, kuten luvussa kolme on esitelty. Siksi kehittämistyöhön osallistuneille työntekijöille suunnatussa kyselytutkimuksessa esitettiin TNO- jakaumaan liittyvä kysymys 13: *Mitä ohjaustoiminnan keinoja (tiedotus, neuvonta, ohjaus) käytit ohjaustilanteissa? Laita ohjaustoiminnan keinot toiminnan yleisyyden mukaiseen järjestykseen, oman kokemuksesi perusteella* (liite 6). Kyselylomakkeella nämä käsitteet määriteltiin kuten kuviossa 12 esitetään.



Kuvio 12. Ohjaustilanteissa käytetty TNO-jakauma jälkiohjauksiin osallistuneiden työntekijöiden kokemana, vastaajien määrinä (n8)

Ohjaajan käsitykset omasta toiminnasta voivat vaihdella, kyselytutkimukseen osallistuneiden työntekijöiden kokemuksista saadut tulokset esitetään edellisessä kuviossa 12. Puolet vastaajista oli sitä mieltä, että ohjaus oli eniten ohjaustilanteissa käytetty keino ja puolet taas vastasi neuvonnan olevan eniten käytetty. Toiseksi ja kolmanneksi eniten käytetyissä keinoissa tuli

enemmän hajontaa vastaajien välillä. Ohjaajan työroolilla eikä osallistumispäivien määrällä näyttänyt olevan vaikutusta vastauksiin.

Myös Questback-tilastosta etsittiin ohjaustoiminnan keinoja sekä muita toimintaa kuvaavia tietoja. Niitä etsittiin ja luokiteltiin Questback-tilastoinnin muuttujan: *Miten palvelutilanne päättyi* (monivalinta) kytkeytyvästä *Muu, mikä* kirjauksista. Taulukkoon 13 on koottu luokiteltu tieto kirjauksista.

Taulukko 13. Luokitellut ohjaukselliset toimenpiteet määrinä, Questback-tilastointi. (n58)

Miten palvelutilanne päättyi? Muu, mikä (N58) Luokittelu avointen kirjausten perusteella	mainintojen lukumäärä
ohjaus-sanana käyttö	34
neuvonta-sanana käyttö	4
tiedotus-sanana tai vastaavan ilmaisun käyttö	7
kerrottu tehdystä konkreettisesta toimenpiteestä	24
kerrottu ohjauksellisesta keskustelusta	4
kerrottu toteamus ohjattavan tilanteesta	5

Aineistossa ohjaus-sanaa käytettiin eniten, näistä kirjauksista ei kuitenkaan välity suoraan ohjauksen dialoginen luonne. Tulkitsem kirjauksen viittaavan neuvonantoon tai eteenpäin ohjaukseen, jolloin ohjattavan on ollut mahdollista tehdä valinta, ratkaisu tai päätös jälkiohjaustilanteen päätteeksi. Toisaalta kirjatukset ovat lyhyitä, eivätkä tavoita tarkkaa kuvausta siitä, millaista vuorovaikutusta ohjaustilanteissa syntyi, esimerkiksi:

K25: asiakas ohjattiin ilmoittautumaan työllisyyspalveluiden asiakkaaksi ja sitä kautta oskeen. Opo laittaa sp kun saa tiedon avoimien opintojen hoivaa ja hoida – koulutuksesta

K53: ohjaus vaateusalan opintoihin, yliopisto, amk, Stadin AO

Neuvonta-sanaa käytettiin vain neljässä kirjauksessa, esimerkiksi:

K58: on kielikoulutuksessa, neuvottiin Simhen ja Oskan palveluihin.

Tiedotus-sanaa tai vastaavaa ilmaisua käytettiin seitsemässä kirjauksessa, kuten jäljempänä oleva K30 ja seuraava esimerkki:

K12: tiedotus Luovin, Kiipulan ja Valman mahdollisuuksista

Konkreettisista toimenpiteistä oli kerrottu 24 kirjauksessa, näiden kirjausten perusteella pystyi päättämään, mitä jälkiohjauksen aikana tehtiin. Seuraavat esimerkit havainnollistavat tätä:

K30: ilmoittautuminen Osken osaamiskartoitukseen ja hakemus Stadin AO TUVA-koulutukseen., tiedotettiin osken tarjonnasta.

K44: yhteishaussa valittu laboratorioalalle, otettiin paikka vastaan. Muistutuspyyntö Stadin AO jatkuvaan hakuun lääkealalle.

Laajemmasta ohjauksellisesta keskustelusta kerrottiin neljässä kirjauksessa, esimerkiksi:

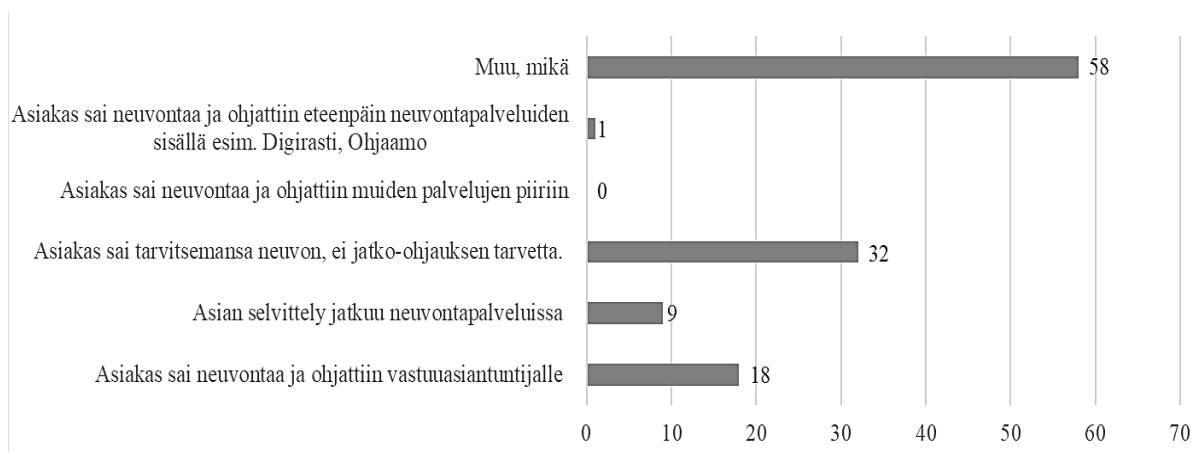
K38: asiakas kesätöissä hoitoalalla, löytänyt oman juttunsa! esihenkilö puhunut mahdollisesta oppisopimuksesta syksyllä. Annetut stadin aon koulutustarkastajan yhteystiedot, ja kerrottu Speedway to work -koulutusohjelmasta, asiakas tutustuu niihin.

K40: Jälkiohjaus Hattulantiellä. Asiakas kertoi haasteista nykyisessä polku-koulutuksessa TTS:llä. Ei halua jatkaa siellä enää. Työharjoittelu heinäkuussa. Neuvottu kysymään jos työharj. menee hyvin, olisiko siellä opso-paikkaa. Tehty hakemus myös Keravan Keudalle logistiikka-alan koulutuksiin. Tehty StadinAO muistutuspyyntö. Pohdittu myös työvoimakoulutuksia.

Viidestä tilastoidusta kirjauksesta ei käynyt ilmi minkäänlaista ohjauksellista toimintaa kuvaavaa merkintää, kirjatukset olivat toteavia, kuten esimerkiksi: K24; *on juuri aloittanut Taitotalon opinnot 5 kk* sekä K50: *jatkaa perusopetuksessa opiskelua*.

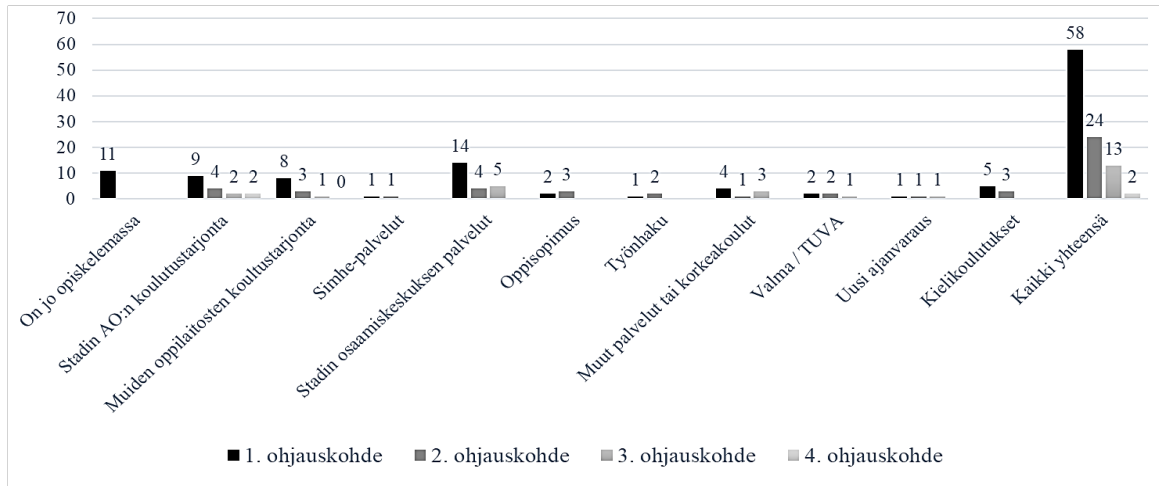
Millaiseen jatko-ohjaukseen ohjaustilanteissa päädyttiin?

Kehittämistyön kannalta tärkeimmät tulokset saatiin Questback-tilastoinnin muuttujasta: *Miten palvelutilanne päättyi* (monivalinta) sekä siihen kytkeytyvästä *Muu, mikä* kirjauksista. Kuviosta 13 käy ilmi, että suurimmassa osassa ohjauksista asiakas sai tarvitsemansa neuvon, eikä jatko-ohjaukselle ollut tarvetta. Jälkiohjaukseen osallistuneiden ohjaus jatkui myös neuvontapalveluissa tai hänet ohjattiin omalle vastuuasiantuntijalle.



Kuvio 13. Miten jälkiohjauksen palvelutilanne päättyi, monivalinta (n66) Questback-tilastoinnin mukaan.

Jälkiohjauksissa päädyttiin kirjausten luokittelun perusteella 11 erilaiseen jatko-ohjauksen palvelu- tai koulutusvaihtoehtoon. Kaikki luokitellut maininnat ja niiden esiintymisjärjestys kirjauksissa on koottu kuvioon 14.



Kuvio 14. Millaiseen jatko-ohjaukseen jälkiohjauksen palvelutilanteissa päädyttiin (n58) Questback-tilastoinnin Muu mikä -kirjauksista luokitellun tiedon perusteella.

Kirjausten perusteella vaihtoehtoisten palveluiden tai koulutusten jatko-ohjauksessa päädyttiin tavallisimmin, 29 kirjauksessa yhteen vaihtoehtoon, esimerkiksi:

K4: ohjaus tutustumaan Stadin AO prosessiteollisuuden perustutkinto opiskeluun

K15: hakemus valmaan

Neljässä kirjauksessa ei löytynyt yhtään ohjattavan tarvetta vastaavaa palvelua ohjattavaksi. Kolmeen eri vaihtoehtoon päädyttiin seitsemässä kirjauksessa ja kaksi erilaista jatko-ohjauksen suuntaa oli kirjattu 15 merkintään, näistä esimerkkeinä:

K29: odottaa TUVa-valintaa, ohjattu OSKE:n koulutusneuvontaan, jos ei tule valituksi TUVaan, osaamiskartoitus ja perusvalmennus olisivat sopivat vaihtoehdot.

K54: tehtiin hakemukset Hoiva-avustajakoulutukseen TE-koulutukset, Stadin AO ja Careeria Helsinki, ohjattu myös tarvittaessa hakupajaan.

Kolmessa kirjauksessa oli mainittu neljä erilaista palvelu- tai koulutusvaihtoehtoa, esimerkiksi:

K31: ohjattu osken ravintolapolkuun, Familia ry:n kielikurssit, Helsingin ao syksyn kielikurssit, itäkeskuksen kirjaston kielikahvilat

Hakijakyselyssä seitsemän (n7) ohjattavan vastausten perusteella kolmen kohdalla ei otettu yhteyttä mihinkään tahoon ja neljän kohdalla oltiin yhteydessä ohjattavaa kiinnostavaan Stadin AO:n toimipaikkaan tai alaan, osaamiskeskuksen ohjaajaan tai toiseen oppilaitokseen. Ohjaus-

tilanteissa tehtiin hakuja kolmen ohjattavan kohdalla: saman alan koulutukseen, eri alan koulutukseen sekä muun oppilaitoksen TUVA-koulutukseen. Neljän ohjattavan kohdalla ei tehty hakuja, koska sopivia koulutuksia ei ollut haettavissa ja/tai ohjattava sai riittävästi tietoa eri vaihtoehtoista ja osaa hakeutua itsenäisesti koulutuksiin myöhemmin.

Johtopäätöksiä palvelumallin kehittämiseksi toteutuneista jälkiohjaustilanteista, niissä käytetyistä ohjauksen keinoista, ohjaustoiminnasta sekä jatko-ohjautumisen suunnista.

Tuloksien perusteella voidaan päätellä, että marraskuun 2021 ja toukokuun 2022 hakeutumiskaksot tuottivat enemmän toteutuneita jälkiohjauksia kuin muut hakeutumiskaksot. Oli myös kuukausia, jolloin jälkiohjauksia ei toteutettu ja tilastoitunut lainkaan. Jatkuvan haun haussa olevien aloituspaikkojen ja alojen määrät, eli kuinka suuresta hausta on kyse, korreloivat täysin hakijatilastojen hakijamäärien kanssa. Nämä selkeät erot havainnollistavat hakeutumiskaksosten eroja jälkiohjauksia suunniteltaessa. Uusintakutsulla sekä eri kielille käännettyillä Annie-viesteillä olisi saattanut olla jälkiohjausten määrää kasvattava vaikutus.

Jälkiohjauksissa käytettiin ohjaustoiminnan keinoina ensi- ja toissijaisesti ohjausta ja neuvontaa, mutta myös tiedotuksella oli paikkansa keinovalikoimassa. Ohjausta sanana ja ilmaisuna käytettäessä vastattiin ohjauksen tavoitteisiin (Helander & Pukkila 2021), mutta ei suoranaisesti kerrota ohjauksesta ohjauksellisena toimintatapana eli keinona, kuten Onnismaa (2021, 1. luku Ohjausvuorovaikutus), Kangastie (2018, 12) ja Vehviläinen (2020b, 1. luku Ohjauksen määrittelyä) määrittelevät. Tuloksista ei voi tehdä tarkkoja päätelmiä jälkiohjauksissa toteutuneista ohjauksellisista toimintatavoista eli keinoista. Tämä johtuu siitä, että kirjaukset ovat kolmen eri henkilön tekemiä, eivätkä he olleet sopineet yhteisiä kirjaustapoja tai sanojen/termien käyttöä. Kuitenkin kaikki kirjaukset kuvaavat sitä toimintaa ja toimenpiteitä, joita kokeiluajankana jälkiohjaustilanteissa tapahtui. Kirjauksista käy ilmi myös se, millaista tietoa erilaisista koulutus- ja palveluvaihtoehtoista tarvittiin ohjattavien tarpeita vastaavan ohjauksen toteuttamisessa.

Ohjattavien työllisyysuunnitelmaa hyödynnettiin ohjaustilanteissa ja työllisyyspalvelun tarjoamaa tulkkauspalvelua käytettiin ohjausvuorovaikutuksen apuna. Koska 52 tilastoidussa jälkiohjauksessa oli URA-järjestelmää hyödynnetty, voidaan päätellä, että kirjauksista ilmenevät jatko-ohjausten suunnat ja toimenpiteet perustuvat ainakin osin ohjattavan työllisyysuunnitelmaan. Jälkiohjaukset ohjattavien omien tarpeiden ja toiveiden sekä työllistymisen tarpeiden perusteella päätyivät jatko-ohjauksissa tavallisimmin erilaisiin kielitaitoa kartoittaviin tai vah-

vistaviin palveluihin ja koulutuksiin. Ohjauksissa päädyttiin tarjoamaan ohjattaville myös Stadin AO:n sekä muiden oppilaitosten koulutuksia. Nämä jatko-ohjautumisen koulutus- ja palvelutarjonnat tuleekin selvittää aina ajankohtaisesti kunkin hakeutumiskokouksen kohdalla.

Jälkiohjaukset kirjattiin suurelta osin URA-järjestelmään ja näin ohjaustilanne tallentui myös osaksi ohjattavan työllisyysuunnitelmaa, jolloin hän pystyi osoittamaan omaa aktiivisuuttaan työllistymisen edistämiseksi, kuten ohjaava lainsäädäntö edellyttää. On syytä pohtia myös jatko-ohjautumiseen suunniteltavaa erillistä projektia. Siihen liitettävät hakijat pysyisivät monialaisen jälkiohjauksen asiakkaina esimerkiksi kolmen kuukauden ajan. Tällöin pystyttäisiin työllisyyspalveluissa paremmin seuraamaan koulutukseen ohjautumisen tuloksia ja tarjoamaan asiakkaille kohdennetummin heidän tarpeitaan vastaavia koulutuksia tai palveluita. Nämä voisivat olla joko Stadin AO:n tai muun palveluntuottajan järjestämiä.

Jälkiohjauksia toteutettaessa tulee tiedonhaussa huomioida erityisesti opiskelunvalmiuksia ja suomen kielen taitoa vahvistavat koulutukset. Hakeutumiskokouksissa marraskuun 2021 sekä toukokuun 2022 hylkäämisen syynä korostui haussa olevien aloituspaikkojen vähyyden suhteessa hakijoiden määrään, erityisesti suosituimpien alojen osalta. Tämä tulee ottaa huomioon myös jälkiohjauksia suunniteltaessa, jotta ohjautumista osattaisiin kohdentaa hakijoiden tarpeita vastaaviksi myös suosittujen alojen kohdalla.

5.4 Toteutuneiden jälkiohjausten hyödyllisyys

Koettiin ko toteutuneet jälkiohjaukset hyödyllisiksi? Mistä hyödyllisyyden kokemukset syntyivät?

Hyödyllisyyttä, mutta myös ohjauksellista toimintaa selvitettiin kyselyn (liite 6) avulla jälkiohjauksiin osallistuneilta hakijoilta. Kysymykseen 17. *Ohjauskeskustelu oli hyödyllinen minulle, koska (hyödyllinen = tarpeellinen, tarpeita vastaava, apua antava, hyvä)* vastasi kuusi hakijaa (n6). Väittämiä, joiden avulla mielipidettä ja kokemusta arvioitiin, oli yhteensä 14. Näihin vastattiin valitsemalla arvo kuusiportaisesta matriisiasteikosta: *täysin erimieltä, jokseenkin erimieltä, en samaa enkä eri mieltä, jokseenkin samaa mieltä, täysin samaa mieltä, tämä kohta ei toteutunut*. Hyödyllisyyden kokemukset näyttäisivät vastausten perusteella syntyneen erityisesti hakijalle 1) sopivien neuvojen saamisesta, 2) kysymyksiinsä saamistaan vastauksista, 3) kuuntelemisesta, 4) mahdollisuudesta jakaa huolia ohjaajien kanssa sekä 5) auttamisen kokemuksista. Nämä viisi kokemusta saivat vähintään viisi valintaa *täysin samaa mieltä* tai *jokseenkin samaa mieltä* arvoihin. Kaikki tulokset löytyvät liitteen 9 taulukosta 1.

Kolme hakijaa täydensi kokemuksiaan vastauksillaan avoimeen kysymykseen 18. *Miksi koit ohjaustilanteen sinulle hyödylliseksi tai ei niin hyödylliseksi kuin toivoit tai odotit?*

H2: Kyllä, mielestäni suunnitelmahaastattelusta on hyötyä minulle, koska haluan opiskella.

H5: Ohjaustilanne oli erittäin hyvä, parempi kuin osasin odottaakaan. Toiveitani ja halujani kuunneltiin ja ymmärrettiin. Minua autettiin ja kaikkiin kysymyksiini vastattiin joko suoraan, tai osattiin kertoa mistä vastaus löytyy. Minulle tarjottiin läheittäväksi linkkejä jatkoa varten. Erittäin rohkaiseva tilanne, etenkin kun olin juuri kokenut pettymyksen siitä ettei koulun arpa osunut minuun.

H11: Haettiin kouluun, kun tuntui masentavalta. Luulin että kaikki haut ovat ohi. Tuli positiivinen olo kun haettiin sopivaan kouluun.

Hyödyllisyyteen voidaan yhdistää myös kysymyksen 19: *Tiedän mitä teen ja toimin ohjauskeskustelun jälkeen.* Kuudesta vastaajasta (n6) neljä vastaajaa tiesi ja kaksi ei ollut aivan varma. Valintaan perustuvaa *kyllä tiedän* -vastausta oli vielä mahdollista täydentää kysymyksen 20: *Voisitko vielä täydentää vastaustasi? Mitä siis teet seuraavaksi?* avulla. Kolme vastaajaa osasi kuvata tarkasti seuraavat vaiheet jälkiohjauksen jälkeen, esimerkiksi:

H5: Odotan varasija-paikkoja ja tiedän kehen ja milloin ottaa yhteyttä niiden selvittämiseksi. Lisäksi laitan hakuvahdit päälle samaan tai vastaavaan tutkintoon myös muissa seudun oppilaitoksissa.

Epävarman olon syistä kysyttiin kysymyksellä 21: *Voisitko vielä täydentää vastaustasi? Mistä epävarmuus johtuu?* Tähän kysymykseen vastasi yksi hakija (H6): *epävarmuus johtuu, että minä valitettavasti en saanut opiskelupaikka.*

Ohjauksella on tavoitteena lisätä myös ohjattavien toiveikkuutta, tästä syystä aiheesta kysyttiin 23: *Minulle jäi toiveikas olo ohjauskeskustelun jälkeen.* Vastaajista (n6) viisi valitsi: *kyllä jäi* ja yksi: *en ole ihan varma* -vastauksen. Näitä vastauksia oli myös mahdollista täydentää jatkokysymysten 24.–26. avulla. Vain kysymykseen 24. *Osaisitko vielä kertoa, mistä kokemuksista toiveikas olo syntyi?* vastattiin:

H2: Huomasin, että minun oli parannettava kielikoulutustani vielä hieman.

H5: Minua kuunneltiin ja tsemppattiin, sain vahvistusta sille että olin alunperinkin valinnut oikein. Mutta nyt tiedän myös mistä kriteereistä voin joustaa ilman, että opiskelu-unelmani kärsii.

H11: Luulin etten pääse mihinkään opiskelemaan, mutta löytyikin koulu johon haakea ehti vielä.

Työntekijäkyselyssä (liite 7) hyödyllisyyden kokemuksia kysyttiin viiden kysymyksen avulla. Kysymykseen 14. *Olivatko ohjaustilanteet kokemuksesi mukaan hakijoille pääosin hyödyllisiä?* kaikki jälkiohjauksiin osallistuneet työntekijät (n8) vastasivat *kyllä*. Lisäksi tähän kokemukseen etsittiin perusteluja vielä kolmen kysymyksen väittämien avulla. Arvioinnissa käytetty matriisiasteikko oli sama kuin hakijakyselyn kysymyksessä 17.

Työntekijät arvioivat kokemuksiaan 11 väittämän avulla kysymykseen 14: *Ohjaustilanne oli hakijalle hyödyllinen, koska*. Hyödyllisyyden kokemukset näyttäisivät syntyneen erityisesti 1) hakijan mielipiteiden vaikutuksesta ohjaustilanteiden kulkuun, 2) hakijalle tarjottiin uutta tietoa koulutusvaihtoehtoista sekä siitä, että 3) hakijaa kuunneltiin. Näihin oli tullut vähintään kuusi valintaa *täysin samaa mieltä* -arvoon. Myös 1) hakujen tekeminen yhdessä, 2) kysymyksiin vastaaminen sekä 3) huolien jakaminen nousivat esiin hyödyllisyyden kokemuksina. Kaikki tulokset löytyvät liitteen 9 taulukosta 2.

Kysymyksen 15. *Ohjaustilanne oli hakijalle hyödyllinen, koska ohjaustilanteessa*, avulla selvitettiin tarkemmin ohjaustilanteissa käytettyjen yhteistyön, järjestelmien ja konsultoinnin hyödyllisyyttä hakijalle seitsemän väittämän avulla. Vastauksista (n8) vahvimmin hyödyllisinä nousivat 1) parityöskentelyn mahdollisuus, 2) tulkin sekä 3) työllisyyspalveluiden asiakastietojen käyttäminen. Näihin kolmeen kohtaan oli valittu vähintään seitsemällä vastaajalla *täysin samaa mieltä* -arvoa. Muiden neljän väittämän vastaukset hajaantuivat useampaan matriisiasteikon arvoon. Kaikki tulokset löytyvät liitteen 9 taulukosta 3.

Jälkiohjausten hyödyllisyydestä työntekijöille itselleen kysyttiin kysymyksen 16. *Ohjaustilanne oli minulle työntekijänä hyödyllinen, koska:*, avulla. Tässä kysymyksessä oli kuusi väittämää, joiden avulla kokemuksia oli mahdollista arvioida matriisiasteikkoa käyttäen. Kaikki vastaajat (n8) olivat *täysin samaa mieltä* siitä, että 1) uuden oppiminen sekä 2) kollegoiden kanssa dialogisessa vuorovaikutuksessa työskentely olivat hyödyllisiä heille työntekijöinä. Muihin väittämiin vastaukset hajaantuivat joko *jokseenkin samaa mieltä* tai *täysin samaa mieltä* -arvojen kesken. Kaikki tulokset löytyvät liitteen 9 taulukosta 4.

Neljä vastaajaa oli vielä täydentänyt kokemuksiaan kysymykseen 18: *Haluaisitko vielä kertoa lisää tai täydentää mielipiteitäsi kokemuksistasi ohjaustilanteen hyödyllisyydestä? Onko sinulla jokin ajatus tai huomio, jota ei ole vielä huomioitu tässä kyselyssä?*, vastaamalla. Hyödyllisyyden kokemukset tuntuivat vastausten luokittelun perusteella nousevan erityisesti, 1) pystyttiin auttamaan puutteellisten opiskelunvalmiuksien vuoksi hylättyjä, silloin kun ohjaajilla

oli käytössään heidän hakemansa koulutusala ja laaja tieto ajantasaisesta koulutustarjonnasta (T1; T2; T3; T10) sekä 2) URA-järjestelmän käytön mahdollisuudesta (T2; T10). Vastauksissa pohdittiin 1) arvonnassa hylättyjen hakijoiden ohjaamisen haastavuutta, silloin kun kyseessä on suosittu tai harvoin haussa oleva ala (T2, T3, T10), 2) ohjaustilanteiden avoimeksi jäämistä tai jälkiseurantaa kaipaavaksi, silloin kun ei saatu suoraa yhteyttä toisen oppilaitoksen hakijapalveluihin tai ala ei juuri silloin ollut haussa (T2; T3; T10) sekä 3) valta-asemaa suhteessa ohjattavaan (T10). Seuraavassa suora lainaus tästä:

T10: -- Jäin kaipaamaan myös ""en tiedä vastausvaihtoehtoa"" osassa kysymyksistä. Esim. minulle työntekijänä on selvyys että työllisyyspalveluiden asiakastietojen käyttö on hyvä asia - mutta oliko asiakas sitä mieltä, en voi 100% tietää. Joten oletan oman ymmärrykseni mukaan. Auktoritäärisessä asemassa (ohjaustilanne) asiakas saattaa myöntyä tietojen antamiseen, koska ohjaajalla on sillä hetkellä valtatilanne (vaikka tilanne selvitettäisiin hänelle, että tämä on hyvä juttu ja osoittaa asiakkaan aktiivisuuden myös työllisyyspalveluiden suuntaan). –

Kehitetyn mallin mukainen jälkiohjaus näyttäytyi hyödyllisenä myös kehittämistyöskentelyn kokeiluajankohdissa kokousmuistioissa. Kokemuksista keskusteltaessa positiivisina ja hyödyllisinä asioina nousivat: 1) parityöskentely, 2) kartoittavan opettajan konsultointimahdollisuus, 3) eri koulutus- ja palveluvaihtoehtojen tietäminen, 4) tulkkauksen onnistuminen sekä se, että 5) URA-järjestelmän avulla voitiin selvittää ohjattavan työllistymissuunnitelman mukainen koulutustarve sekä aiemmat koulutukset.

Suosittlevatko jälkiohjauksiin osallistuneet ohjattavat ja ohjaajat palvelua?

Kummassakin kyselyssä esitettiin vastaajille kysymyksiä käytetyn jälkiohjauksen toimintamallin suosittelemisestä. Tällä haluttiin mitata kehitetyn toimintamallin käyttämisestä saatua yleis mielikuvaa. Kummassakin kyselyssä hyödynnettiin NPS-mittaristoa.

Hakijoille kysymyksiä oli yksi.

- *Kysymys 27: Kuinka todennäköisesti suosittelisit tämän ohjauspalvelun käyttöä tuttavillesi?*

NPS-asteikolla 1–10 vastaajista (n6) kolme oli antanut arvoksi 10, yksi 9, yksi 7 ja yksi 5, eli NPS-luvuksi tuli 50. Vastaajien pienen määrän takia, tämä tulos tulee tulkita vain yksittäisten vastaajien kokemuksena, eikä siitä voi vetää yleistettäviä johtopäätöksiä.

Työntekijöille kysymyksiä oli kaksi:

- Kysymys 26: *Kuinka todennäköisesti suosittelisit tämän jatkuvan haun jälkiohjauksen toimintamallin jatkamista myös päättyvän hanketyöskentelyn jälkeen?*
- Kysymys 27: *Kuinka todennäköisesti suosittelisit tämän jatkuvan haun jälkiohjauksen toimintamallin käyttöönottoa kunnallisissa oppilaitoksissa myös kuntakokeilujen päättymisen jälkeen?*

Kaikki vastaajat (n11) olivat vastanneet kumpaankin kysymykseen luvulla 10. Tämä tarkoittaa molempien kysymysten osalta tulokseksi tulleen NPS-luvun olevan 100.

Johtopäätöksiä ohjauksen ja monialaisen ohjauksen hyödyllisyyden kokemuksista

Hyödyllisyyden kokemukset yhdistyvät toteutuessaan ohjauksen määritelmiin sekä tavoitteisiin (kuvio 3). Päätöksen tai ratkaisun tekemiseksi hyödyllisiä olivat ajantasaisen tiedon saaminen sekä hakijan kysymyksiin saamansa neuvot. Ohjauksen voidaan todeta olleen hyödyllistä, koska ohjattava sai jakaa huolensa, häntä kuunneltiin ja autettiin. Hänelle annettiin siis aikaa ja huomiota sekä hänen toiveitaan kunnioitettiin kuten Onnismaa (2021) esittää.

Ohjausta osattiin kohdentaa työllisyysuunnitelman mukaisesti oikeaan suuntaan, ohjattavien omien kertomusten ja tarpeiden sekä luvalla URA-järjestelmästä saatujen tietojen avulla, joten sen voidaan todeta olevan hyödyllistä myös instituutionaalisen uraohjauksen näkökulmasta tarkasteltuna kuten Vehviläinen (2020b) ja Onnismaa (2021) esittävät. Tämän uraohjauksen näkökulmasta hyödyllistä oli se, että jälkiohjaustilanteissa ohjaajilla oli käytössään omasta roolistaan käsin ajankohtaisen koulutustarjonnan tiedot ja tarvittaessa voitiin konsultoida eri yhteistyötahoja jatko-ohjauksen suunnan varmistamiseksi. Toiveikkuuden lisäämisellä sekä ohjaustilanteissa yhteistoimintana tehdyillä konkreettisilla toimenpiteillä voitiin tukea ohjattavien ongelmaratkaisuprosesseja siten, että heidän oma toimijuutensa vahvistui kuten Vehviläinen (2020b) ohjauksen määrittelyssään ilmaisee.

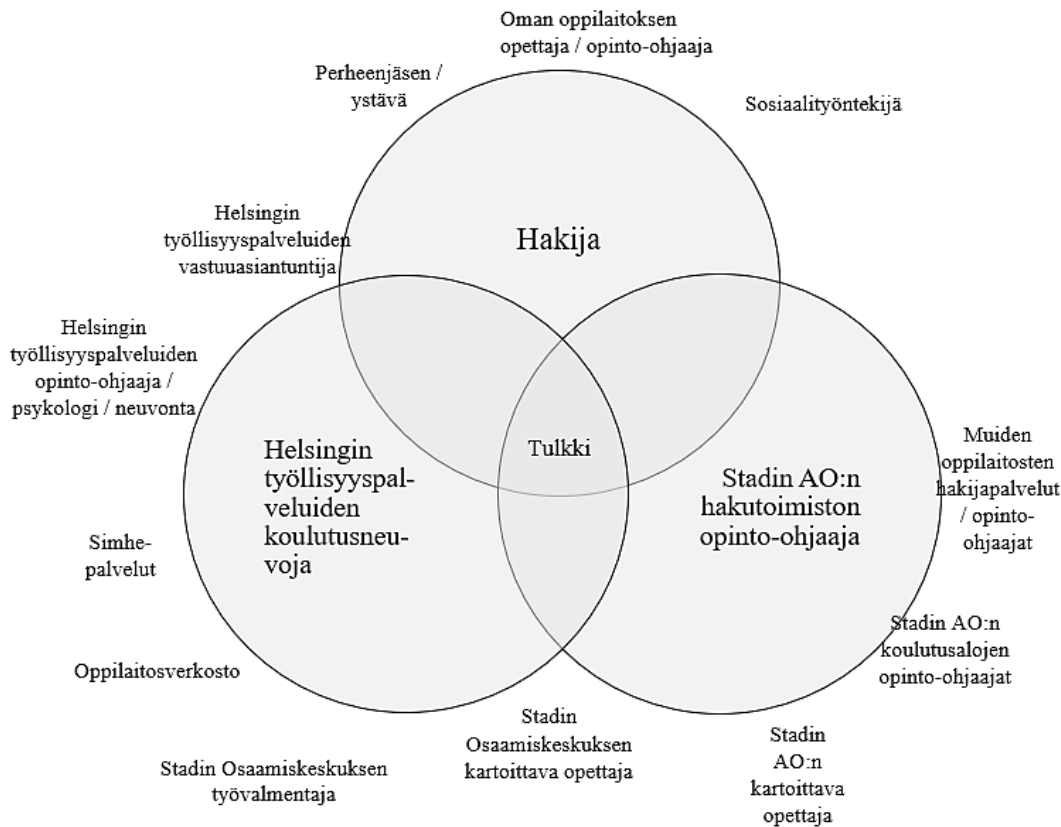
Monialaisen ohjauksen näkökulmasta tarkasteltuna voidaan toteutuneiden jälkiohjausten todeta olleen hyödyllistä sekä ohjattaville että ohjaajille kuten Lilja, Helander ja Pukkila (2022) esittävät. Hyödyllisyyden kokemukset nousivat esiin asiakaslähtöisyydestä, työparityöskentelystä, dialogisesta vuorovaikutuksesta sekä uuden oppimisen mahdollisuudesta kaikkien työntekijöiden vastauksissa, joten monialaisen ohjauksen keinoin toteutettuna, jälkiohjaus näyttäisi olleen hyödyllistä. Kuten Pukkila ja Helander (2016b, 55–56) sekä Helander (2000, 21) esittävät ohjattavan tarpeista lähtevät yhteydenotot sekä muiden asiantuntijoiden konsultaatiot todistavat monialaisen työskentelyn hyödyllisyyttä kehitetyssä palvelumallissa.

Kehitettyä toimintamallia Stadin AO:n jatkuvan haun jälkiohjaukseen voidaan suositella toteutettavaksi myös jatkossa osaksi työttömien työnhakijoiden matalankynnyksen monialaisia neuvonta- ja ohjauspalveluita.

6 MALLINNUKSET

Tutkimustulosten sekä kehittämistoiminnan tuotoksena syntyi mallinnuksia, joiden avulla ammatillisen koulutuksen jatkuvan haun jälkiohjausta voidaan toteuttaa niin Helsingin toimintaympäristöissä kuin muissakin kaupungeissa tai kunnissa. Mallien tarkoitus on havainnollistaa niitä keskeisiä toimintamuotoja tai -prosesseja, joiden avulla monialainen ohjaus voidaan rakentaa ammatillisen koulutuksen ja työllisyyspalveluiden yhteistyönä. Kukin malli vastaa omalta osaltaan rakenteellisiin, toiminnallisiin ja/tai ohjauksellisiin kysymyksiin.

6.1 Monialaisen ohjausvuorovaikutustilanteen toimijat ja verkostot



Kuvio 15. Monialaisen ohjausvuorovaikutustilanteen muodostuminen yli 30-vuotiaiden jälkiohjauksissa. Ohjaukseen osallistuvien toimijoiden ja yhteisöjen verkosto.

Tämä malli (kuvio 15) esittää ohjattavan eli hakijan asian ratkaisemiseksi jälkiohjauksessa esiintulleita parhaimmin sopivia asiantuntijoita ja verkostoja, joiden yhteistyön avulla edettiin kohti ohjattavan haasteen ratkaisua monialaisesti kuten Pukkila & Helander (2016b, 55–56) ja He-

lander (2000, 21) esittävät. Keskeisen ohjausvuorovaikutustilanteen ytimen muodostavat ohjattava eli hakija sekä ohjaajat eli oppilaitoksen opinto-ohjaaja ja työllisyyspalveluiden koulutusneuvoja. Mallin limittäin menevillä ympyröillä pyritään kuvaamaan jokaisen osallistujan tasa-vertaista asemaa ohjaustilanteessa. Tarvittaessa yhteisen ymmärryksen varmistamiseksi käytetään tulkkia. Ytimen ulkopuolisina toimijoina monialaisessa ohjaustilanteissa käytetään hakijan tarpeiden ja toiveiden mukaan muita henkilöitä tai yhteisöjä. Nämä muodostavat kunkin ydintoimijan ympärille lähiverkoston.

Osin lähiverkostot voivat olla myös risteäviä, eikä sillä ole merkitystä kuka ohjaustilanteeseen osallistuvista, ohjattava tai ohjaajat, ottaa yhteyttä tarvittavan vuorovaikutustilanteen mahdollistamiseksi. Nämä lähiverkostot toimivat myös hakijan tarpeiden ja jälkiohjaustilanteessa syntyneiden jatko-ohjausten yhteistyökanavina. Erityisesti silloin kuin ohjattavan tilanne on niin monitahoinen, ettei se ratkea yhdellä ohjauskerralla, vaan vaatii monialaisen yhteistyön jatkamista. Mallista voidaan poistaa Helsingin toimintaympäristössä käytetyt organisaatioiden tai yhteisöjen nimet ja se on silti toimiva. Tässä kuviossa halutaan esittää malli tilaajan näkökulmasta, jotta se olisi mahdollisimman helposti hyödynnettävissä monialaista jälkiohjausmallia rakennettaessa osaksi vuoden 2025 alusta käyttöön otettavaa Helsingin työllisyyspalveluiden sekä Stadin AO:n palveluvalikkoa.

6.2 Ohjaustilanteen järjestämisen kulun muistilista

Seuraavaksi esitetään malli, jonka avulla ohjaustilanne yksilöohjauksessa voidaan järjestää siten, että se edistää vuorovaikutuksen syntymistä sekä tavoitteiden että tehtävän suuntaisesti. Sulkuihin on merkitty kulloisetkin vuorovaikutuksen välineet, jotka toimivat tässä Onnismaan (2021, 1. luku Ohjausvuorovaikutus) esittämällä ohjausvuorovaikutusta edistävällä tavalla.

1. Tilan ja kalusteiden tulee mahdollistaa yhdenvertainen ja tasa-arvoinen keskustelu.
2. Ohjattava otetaan vastaan ystävällisesti ja avoimesti. Hänen annetaan esittäytyä.
3. Tarvittaessa otetaan tilattu tulkki mukaan, hän esittäytyy ja kertoo roolinsa.
4. Yksi ohjaajista esittäytyy. Kuvailtaan, mitä ohjauksen aikana tulee tapahtumaan ja kerrotaan varatun ajan kesto. (sopiminen, tavoitteen asettaminen, toiminnan suunnittelu)
5. Ohjaajat esittelevät itsensä tarkemmin ja kertovat oman roolinsa ohjauksessa. Kerrotaan valta-asemasta viranomaisena, mutta korostetaan ohjattavan itsemääräämisoikeutta. (sopiminen)

6. Kysytään ohjattavan tilanne ja tarve ohjaukselle? (kysyminen, selventäminen, tarkentaminen)
7. Kysytään työmarkkina-asema ja mahdollinen lupa URA-järjestelmän käyttöön. Tarkistetaan henkilöllisyys. (selventäminen, tarkentaminen, kohdentaminen)
8. Ohjauksellista vuorovaikutusta. Tarkennetaan ohjattavan tarpeita ja toiveita. Varmennetaan tarvittaessa tietoja URA-järjestelmän avulla. Hyödynnetään ohjausta, neuvontaa ja tiedotusta. Etsitään yhdessä tietoa sekä keskustellaan vaihtoehdoista ja mahdollisuuksista. (selventäminen, tarkentaminen, kohdentaminen, rajoittaminen)
9. Tehdään tarvittavia toimenpiteitä esimerkiksi: yhteydenottoja, hakuja ja ilmoittautumisia. (konkretisoiminen, kannustaminen)
10. Kerrataan ja kootaan ohjaustilanne. Ohjattavan oma ymmärrys ja käsitys ensin. Tarvittaessa ohjaajien täydentäminen. Kirjoitetaan tarvittaessa muistiinpanot yhdessä. (keskustelun koaminen)
11. Varmennetaan vielä, jäikö ohjattavalle jokin asia epäselväksi tai jäikö vielä kysyttävää. Pyritään vastaamaan. Annetaan muistiinpanot ja yhteystiedot mahdollista jatko-ohjaustarvetta varten tai lähetetään ne ohjattavalle sähköisesti esimerkiksi sähköpostilla. (kannustaminen)

6.3 Ohjaustoimijoiden roolit

Taulukko 14. Stadin AO:n jatkuvan haun jälkiohjauksen ohjaajien roolit ja työnjako

	ennen jälkiohjausta	jälkiohjauksen aikana	jälkiohjauksen jälkeen
Stadin AO:n hakutoimiston opinto-ohjaaja	<p>suunnittelee Annie-viestien sisällöt</p> <p>seuraa hakijoiden Annie-viestejä</p> <p>kontaktoi ja varaa ohjausajan</p> <p>perehtyy ilmoittautuneiden hakijoiden hakemuksiin Wilman esiHOKSien avulla</p> <p>selvittää hakujaksolla olleiden koulutusten varapaikka- ja jonotilanteet</p> <p>varaa tarvittaessa tilat</p>	<p>edustaa Stadin AO:n hakijapalveluita</p> <p>Stadin AO:n koulutukset</p> <p>laaja palveluverkon koulutus- ja ohjausosaaminen</p>	<p>merkitsee Annie-viestin ratkaistuksi</p> <p>tekee Wilman esiHOKS-kirjaukset</p> <p>tiedottaa ja viestittää tarvittaessa Stadin AO:n sisällä</p> <p>jatkaa tarvittaessa ohjausta Stadin AO:ssa</p>

Helsingin työllisyyspalveluiden koulutusneuvoja	seuraa hakijoiden Annie-viestejä kontaktoi ja varaa ohjausajan tilaa tulkkauksen selvittää oppilaitosverkoston ja työllisyyskoulutusten haetavissa olevat koulutukset varaa tarvittaessa tilat	edustaa työllisyyspalveluiden neuvontaa työllisyyspalveluiden palveluverkko sekä työllisyyskoulutukset oppilaitosverkosto-osaaminen URA:n asiakastiedot tulkkauksen yhteyshenkilö	tekee Ura-kirjaukset, yhteydenotot konsultoi tarvittaessa vastuuasiantuntijaa ja tekee muistilistaviennin Questback-tilastointi jatkaa tarvittaessa ohjausta työllisyyspalveluiden neuvonnassa
Stadin osaamiskeskusten kartoittava opettaja	selvittää osaamiskartoitusten jonotilanteen selvittää Osken polkukoulutusten jonotilanteen	edustaa Stadin osaamiskeskusta kielitaidon osaamisen kartuttaminen Osken koulutukset, kielikoulutukset URA:n asiakastiedot	tekee tarvittaessa Ura-kirjaukset tekee Koulutusportti-ilmoittautumisen jatkaa tarvittaessa ohjausta Stadin AO:ssa

Taulukossa 14 esitetään ne keskeiset roolit ja työtehtävät, joita kullekin toimijalle kehittämistyön aikana sovittiin. Rooleissa näkyy myös kunkin ohjaajan edustaman instituution tuomat vastuut ja järjestelmät, joiden avulla toimitaan. Taulukossa pyritään esittämään niitä monialaisen ohjauksen arjen työskentelyn tasolle meneviä toimia, joiden avulla Liljan (2021) mukaan monialaisuus toteutuu muutenkin kuin vain fantasiapuheena.

6.4 Jälkiohjausprosessi

Kehittämistyön aikana mallintui jälkiohjauksen toteuttaminen prosessiksi, joka etenee toimijoiden välisten työskentelykokousten ja toteutettujen jälkiohjausten vuorotteluna. Työskentelykokouksissa sovitaan puolivuositain jälkiohjauspäivät. Lähempänä ohjauspäiviä tarkennetaan työnjakoa ja ohjauspareja. Kokouksissa tiedotetaan omasta roolista käsin ajankohtaisista koulutus- ja palveluvaihtoehdoista, jotta kaikki osallistujat ovat ajan tasalla. Työskentelykokouksissa on hyvä käsitellä myös edellisten jälkiohjausten kokemuksia ja palautteita. Tämä mahdollistaa toiminnan kehittämisen ja opitun jakamisen kaikkien ohjaajien kesken. Tämä prosessi esitetään kuviossa 16. Kuvion seitsemäs kohta esittää kehittämissuhteita, joita ei vielä otettu käyttöön. Tämän kohdan avulla ohjausta voitaisiin jatkaa ohjattavan tarpeiden mukaan, jotta jälkiohjaus ei jäisi kertaluontoiseksi, vaan vastaisi vahvemmin yleisesti ohjauksen sekä työllistymisen tarpeisiin. Ohjattaville kehitettiin prosessit, jotka havainnollistavat hakijan vuorovaiikutusta ohjaajien kanssa ennen jälkiohjaukseen osallistumista. Kummallekin ikäryhmälle kehitettiin omat mallit, jotka esitetään liitteessä 10.



Kuvio 16. Mallinnettu jälkiohjauspalvelun prosessi

7 POHDINTA

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön aloittamisesta on kulunut noin 3,5 vuotta, joten opin- näytetyöni valmistumisen aikaan moni asia on muuttunut. Stadin ammatti- ja aikuisopisto on muuttanut nimensä Stadin ammattiopistoksi 1.8.2024 ja Helsingin työllisyyspalvelut ei ole enää kuntakokeiluorganisaatio, vaan 1.1.2025 alkaen uuden lainsäädännön mukaan toimiva kunnal- linen työllisyydenhoidon viranomainen. Molempien organisaatioiden toimintatavat ovat muut- tuneet, eivätkä vastaa enää tutkimuksen aikaista toimintaa. Esimerkiksi Stadin AO:n jatkuvan haun hakeutumiskaksot ovat muuttuneet kuukauden mittaisiksi aiemman seitsemän päivän si- jaan ja hakijoiden määrä on kaksinkertaistunut kokeiluaikaisesta. Silti kummankin organisaa- tion velvollisuus järjestää palveluita asiakkailleen, jatkuvan haun hakijoille sekä työttömille työnhakijoille, ovat pysyneet ennallaan.

Tästä syystä käytännönläheinen ja holistinen tutkimuskysymys: *Millaisella jatkuvan haun mo- nialaisella jälkiohjauspalvelulla voidaan toteuttaa helsinkiläisten työttömien ohjautumista hei- dän tarpeitaan vastaavaan koulutukseen?* on edelleen ajankohtainen. Käytännönläheisyys nä- kyy koko opinnäytetyössä. Tämän kysymyksen ratkaisemiseksi opinnäytetyön yhtenä tavoit- teena oli hankkia tietoa, jonka avulla voidaan varata monialaisen jälkiohjauspalvelun tuotta- miseksi riittävästi ajallista ja ohjauksellista resurssia. Toisena tavoitteena oli selvittää, millaisia jatko-ohjautumispolkuja kehittämistyön aikaisissa jälkiohjauksissa syntyi sekä millaisia mo- nialaisia yhteistyöverkostoja hyödynnettiin. Kolmantena tavoitteena oli luoda ehdotuksia ja mallinnuksia monialaisen jälkiohjauspalvelun toteuttamiseksi kunnallisen työllisyyspalvelun ja koulutuksenjärjestäjän yhteistyöhön.

Stadin AO:n jatkuva haku näyttäisi kokeiluaikaisten hakijatilastojen perusteella olevan erityi- sesti pääkaupunkiseutulaisten, työttömien työnhakijoiden, opiskelijoiden sekä muiden kuin suomenkielisten hakeutumisväylä ammatilliseen perustutkintokoulutukseen. Kohderyhmän eli helsinkiläisten työttömien työnhakijoiden hakemusten joukossa korostuivat muunkielisten ha- kijoiden hakemukset. Hylättyjen hakemusten osalta suurimman joukon muodostivat opiskelu- valmiuksien kartoituksessa hylätyt hakijat.

Koulutukseen pääsyn suurimpana esteenä näytti tämän kehittämistyön tutkimuksellisen osuu- den perusteella olevan riittämätön suomen kielen taito. Tästä syystä kielitaitoa ja opiskelual- miuksia vahvistavia koulutuksia tulisi olla tarjolla riittävästi helsinkiläisille työttömille työnha-

kijoille. Tuloksien perusteella hylättyjen hakijoiden kouluttautumistaustat vaihtelivat eri ikäryhmien välillä, vanhemmassa ikäryhmässä kouluttautuminen oli vähäisempää kuin nuoremassa ryhmässä. Tämä selittää myös sitä, etteivät hakijoiden opiskeluedellytykset olleet vielä riittävällä tasolla läpäistäkseen opiskeluvalmiuksien kartoituksen. Edes osallistuminen kielitaitoa vahvistaviin koulutuksiin ennen jatkuvaa hakua, ei välttämättä mahdollistanut ammatilliseen perustutkintokoulutukseen pääsyä. Nämä seikat tulisi huomioida varsinkin ammatillisen koulutuksen vuoden 2026 lainsäädäntöuudistusten jälkeen. Riittävät opiskeluedellytykset ovat avainasemassa opiskelun läpäisyyn sekä sitä kautta työllistymiseen.

Kehittämistyön aikaisen monialaisena toteutetun palvelun yhteistyön ja ohjaustoiminnan tuloksia sekä mallinnuksia voidaan hyödyntää ammatillisen koulutuksen sekä työllisyydenhoidon kontekstissa. Monialaisuus toteutui tekemisessä ja toiminnassa sekä työntekijöiden kesken että asiakasohjauksissa. Kokoustyöskentelyä sekä kehitettävää ohjaustoimintaa kuvaavissa tuloksissa sekä niiden kautta laadituissa mallinuksissa välittyi 1) aito yhdessä toimiminen, 2) yhteiseen tavoitteeseen ja yhteistyöhön sitoutuminen 3) säännöllinen yhteydenpito 4) kollegoilta oppiminen ja heidän osaamisensa hyödyntäminen sekä 5) monialaisten yhteistyön rakenteiden luominen.

Asiakasohjauksissa toimintamuotoina käytettiin vain yksilöohjausta. Tätä toteutettiin työpareina lähi-, etätapaamisena tai puhelinohjauksena. Ohjauksissa hyödynnettiin paitsi ohjaajien osaamista myös ohjattavan tavoitteiden ja tarpeiden mukaan erilaisia kumppaneita sekä verkostoja. Toteutuakseen monialainen jälkiohjaus edellyttää ohjaajilta ymmärrystä siitä, että ohjauksen tavoite nousee aina ensisijaisesti ohjattavasta eikä esimerkiksi työllisyyspalveluiden tai koulutuksen järjestäjän lähtökohdista. Jälkiohjauksessa ohjaustyön lähtökohtana tulee pitää tasavertaista, luottamuksellisesta, kunnioittavaa ja rakentavaa vuorovaikutusta. Ohjattavaa hakijaa ei siis voida pakottaa hakeutumaan koulutukseen, työhön tai muuhun palveluun. Jälkiohjauksessa hänelle voidaan tarjota tukea tulevaisuuden suunnitteluun sekä vahvistaa osallisuuden ja toimijuuden kokemusta ohjauksen, neuvonnan ja tiedotuksen keinoin.

Kehitettyyn ohjauksen palvelumalliin varattavien resurssien näkökulmasta tulokset antavat perspektiiviä. Silloin kun työntekijöiden työnkuvat, roolit ja tehtävät on määritelty yhdessä selkeästi, jokaisen on mahdollista tuoda oma osaamisensa tavoitteellisen monialaisen ohjauksen toteuttamisen käyttöön. Säännölliset enakkoon sovitut kokoustyöskentelyt sekä hakeutumisjaksoittain kalenteroidut jälkiohjausajat mahdollistavat työskentelyyn varatun resurssin kohdentamisen tasaiseksi osaksi kaikkien työtehtäviä. Monialaisen jälkiohjauksen toteuttaminen ei vaadi

suuria resursseja toteutuakseen, ennemminkin työskentelyn johtamista, organisointia ja selkeyttämistä.

7.1 Tutkimuksen toteuttamisen arviointia

Tutkimuksen lähestymistavaksi valikoitui monimenetelmällinen lähestymistapa, koska sen avulla voidaan integroida usean tutkimusstrategian ja aineistonhankintamenetelmän avulla hankittua tietoa tuloksiksi. Tämä valinta tuotti mahdollisuuden tutkia kehittämistyön aikaista toimintaa yhtä aikaa laajasti ja syvästi. Tavoitteenani oli tietää enemmän ja siksi laitoin nämä aineistot vuorovaikutukseen toistensa kanssa. Samalla se tuotti haasteita tulkita ja integroida laajasta aineistoista saatuja tuloksia. Neljän erilaisen tiedonhankintamenetelmän yhdistäminen samaan tutkimukseen tuotti valtavan määrän tietoa analysoitavaksi. Kaikki menetelmät, niiden avulla hankitun tiedon analysointi sekä integroitujen tulosten muodostaminen on pyritty esittämään mahdollisimman läpinäkyvästi.

Tässä monimenetelmällisessä tutkimuksessa tuloksien ja johtopäätösten tuottamisessa on pyritty yhdistämään sekä määrällisiä että laadullisia aineistoja suunnitelmallisesti vuoropuheluksi. Osa aineistoista integroitui toisiinsa eli vahvasti tuloksia eri lähteistä käsin ja osa taas tuotti samasta tutkittavasta kohteesta erilaisia kokemuksia ja tulkintoja. Yhdellä tiedonhankintamenetelmällä ja tutkimusstrategialla ei olisi voitu hankkia kaikkea tarvittavaa tietoa kehittämistoiminnan avuksi. Osasta aineistoja etsittiin tietoa useaan kysymykseen aineistoja yhdistelemällä, mutta toisiin löytyi analysoitava tieto vain yhdestä aineistosta. Aineisto oli kehittämistyön tutkimuksen kannalta riittävä. Sen avulla pystyttiin vastaamaan tutkimuskysymykseen varsin kattavasti.

Ainoa kehittämistyön tuloksien analysointiin liittyvä puute syntyi siitä, ettei käytössä ollut seurantajärjestelmää ohjattavien jatko-ohjautumisen toteutumiseen. Tämä johtui ainakin osittain siitä, että Helsingin kuntakokeiluorganisaatio oli uusi ja kehittyvä organisaatio, eikä sillä ollut valmiina kaikkia seurantajärjestelmiä. Syitä olivat myös, ettei kehittämistyöhön voitu perustaa erillistä henkilörekisteriä työllisyyspalvelun asiakkaista, eikä pelkästään Stadin AO:n hakutoimistolla ollut mahdollista seurata tai ylläpitää pidempikestoista jälkiohjauspalvelua. Jatkuvan oppimisen hanketyöskentelyn loppuvaiheilla tämä puute havaittiin ja ymmärrettiin. Uutta työllisyyspalveluiden ohjaus- ja seurantajärjestelmää tai mallia ei kuitenkaan enää päätetty ruveta

kehittämään kolmen viimeisen kehittämiskauden aikana. Kehittämisehdotuksena tarve tämän kaltaisen toiminnan kehittämiseksi ja mahdollistamiseksi nousi voimakkaana päätöskouksessa.

Toimintatutkimuksellisen tutkimusstrategian mukaisesti toimin itse osassa aineistoja tiedon tuottajana, niiden tulkitsijana sekä kehittämistoiminnan edistäjänä ja opinnäytetyössä myös tutkijana. Olen pyrkinyt kuvaamaan kehittämistyön aikaiset toimintaympäristöt ja kontekstit sekä kaikki käytetyt menetelmät tarkasti ja huolellisesti. Analysoinnissa olen pyrkinyt käyttämään kaikkien menetelmien ja strategioiden kautta hankittua tietoa saman arvoisesti kulloisenkin tuloksen saamiseksi.

Innostukseni kehitettävää toimintaa kohtaan sekä ennakkositoutumiseni ja -käsitykseni monialaisen ohjauksen mahdollisuuksista näkyvät menetelmävalinnoissa, sekä niiden kautta hankitun tiedon käsittelyssä. Esimerkiksi kummankin kyselylomakkeen laadinnassa olin hyödyntänyt ohjauksen sekä monialaisen ohjauksen ja työskentelyn tietoperustaa. Kehittämisen ja opinnäytetyön tutkimuksellisen osuuden tulosten ei ole tarkoitus olla objektiivinen tieteellinen tutkimus. Sen sijaan tarkoitus oli löytää, osoittaa ja esittää niitä perusteltuja monialaisen ohjauksen ratkaisuja, jotka kehittämisen ja tutkimisen jälkeen on mahdollista toteuttaa saman kaltaisissa konteksteissa.

7.2 Tuloksien, vaikutuksien ja vaikuttavuuden arviointia

Jälkiohjauksen tavoitteeksi oli kehittämistyössä määritelty: Ohjata ja neuvoa hakijaa omien tarpeidensa ja tavoitteidensa sekä työllistymissuunnitelman tavoitteiden mukaiseen koulutukseen. Tämä tavoite pitää sisällään mahdollisuuden arvioida kehittämistyön vaikutuksia ja tuloksia 1) yksilölle eli ohjattavalle ja työntekijöille, 2) mukana olleille organisaatioille sekä 3) yhteiskunnalle. Se millä kriteerein näitä arvioidaan, on haastavaa. Kehittämistyön vaikutuksia ja vaikuttavuutta voidaan arvioida määrällisinä tuloksina, kuten osallistuneiden määriä ja jatko-ohjautumisen osuvuutta tai laadullisina tuloksina kuten prosesseja, kokemuksia, oppimista tai ymmärryksen ja toimijuuden kasvua.

Ohjattavan näkökulmasta kehitetyn ohjauksen toimintamallin vaikutukset ja tulokset paikantuvat ohjauksen tavoitteiden ympärille. Jälkiohjauksen avulla ohjattavan oli mahdollista saada tietoa erilaisista vaihtoehdoista, jotta hän pystyi tekemään ratkaisuja, valintoja sekä päätöksiä urasuunnitelmiansa mukaisesti. Monialainen ohjaus mahdollisti myös työllisyysuunnitelman

sekä erilaisten verkostojen hyödyntämisen ja huomioimisen osana ohjausprosessia. Kyselytutkimuksista saatujen tulosten perusteella jälkiohjaus oli hyödyllistä ja toiveikkuutta lisäävää. Positiivisilla kokemuksilla on henkisesti merkittäviä vaikutuksia yksilölle, ja vaikutukset voivat olla kauaskantoisia. Jälkiohjauksen pitkän aikavälin vaikutuksia yksilöille ei voida arvioida, koska kehittämistyön käytössä ei ollut jatko-ohjautumisen tai muita palaute- ja seurantajärjestelmiä. Tutkimuksen käytössä ei ole tietoa ohjauksen seurauksena tapahtuneen koulutuksen tai palvelun aloittamisesta, saati vaikutuksista kokemuksiin tai työllistymiseen. Kertaluontoinen matalan kynnyksen neuvonta- ja ohjauspalvelu on myös sellainen, ettei tämän kaltaisia vaikutuksia ole mahdollista arvioida.

Työntekijöiden näkökulmasta kehittämistyön tulokset ja vaikutukset paikantuvat erityisesti uuden oppimisen mahdollistamiseen, oman osaamisen hyödyntämiseen sekä mahdollisuutena osallistua uuden toimintatavan toimintakulttuurin luomiseen. Yhdessä tekemisen ja toisilta oppimisen kautta vaikutukset ovat kohdistuneet suoraan kunkin työntekijä työtehtäviin. Kaikki kyselytutkimukseen vastanneet työntekijät kokivat kehitetyn toimintamallin olevan hyödyllinen sekä hakijoille että itselleen työntekijöinä sekä suosittelivat kehitetyn toiminnan jatkamista myös hanketyöskentelyn jälkeen.

Organisaatioille, Helsingin työllisyyspalveluille sekä Stadin AO:lle, kehittämistyön ja tutkimuksen tulokset tarjosivat lisää tietoa, joilla monialaisia ohjauspalveluita voidaan kehittää. Mallinnukset ovat suoraan hyödynnettävissä osaksi kummankin organisaation yhteistoimintaa. Tutkimustulokset antavat myös lisää tietoa kummankin organisaation asiakkaista jatkuvan haun kontekstissa. Näiden määrällisten ja laadullisten tulosten perusteella organisaatiot pystyivät tuottamaan asiakaslähtöisesti heille lakisääteisesti määrättyjä palvelutehtäviä. Toisaalta seurantajärjestelmä puuttumisen vuoksi pitkän tähtäimen vaikutuksia ei organisaatiotalollakaan voida arvioida. Organisaatioiden näkökulmasta tarkasteltuna vaikutukset näkyvät myös työntekijöiden osaamistason kasvuna, sillä monialaiseen työskentelyyn yhdistyy uuden oppiminen ja uusien ajatusmallien rakentuminen.

Kumpikin organisaatio, kehittämistyöhön ja jälkiohjauksiin osallistuneet verkostot sekä kaikki yksilöt toimivat osana yhteiskuntaa. Kehittämistyön aikana kehitetyn jälkiohjauksen toimintamallin yhteiskunnallisia vaikutuksia voidaan tarkastella lupauten toteutumisenä yksilölle ja yhteiskunnalle, kuten Vehviläinen (2020a, 203) esittää. Ehdotukset jatko-ohjautumiseen näyt-

täisivät perustuvan ohjattavien osalta heidän tavoitteisiin ja tarpeisiin sekä työllisyysuunnitelman tavoitteisiin, tästä syystä voidaan tuloksien tulkita olevan vaikuttavia kummastakin näkökulmasta tarkasteltuna.

7.3 Mielenkiintoisia lisätutkimuksen kohteita ja kehittämisen aihioita

Stadin AO:n jatkuva haku tuottaa suuren määrän hakijatietoa. Kehittämistyöskentelyn aikana aineisto piti sisällään kaiken kaikkiaan melkein 5000 hakemuksen sekä reilun 1000 kehittämistyön kohderyhmän hakemuksen tiedot. Nämä tiedot osoittautuvat itselleni todella mielenkiintoisiksi. Tarkempi kehittämistyö ja tutkimus kohdistuivat kuitenkin vain 350 hakemuksen tietoihin, joten tämän opinnäytetyön aikana laajaan aineistoon ei ollut syytä perehtyä tarkemmin.

Nykyisin Stadin AO:n jatkuvan haun hakijamäärät ovat noin kaksinkertaistuneet. Olisi todella mielenkiintoista tutkia hakemuksien kautta ammatilliseen perustutkintokoulutukseen hakeutuvien henkilöiden kouluttautumisen tavoitteita ja tarpeita sekä taustatietoja tarkemmin. Hakemuksista voidaan anonymisti selvittää hakijoiden ikäryhmät, asuinkunnat, kansalaisuudet, kieliryhmät, työmarkkina-asema, kouluttautumistaustat ja -tarpeet. Näiden tietojen avulla voisi selvittää tarkasti millaisia hakijaprofiileja löytyy ja millaisella koulutustarjonnalla pystyttäisiin vastamaan erilaisten profiilien kouluttautumisen tarpeisiin ja tavoitteisiin.

Toinen mielenkiintoinen lisätutkimuksen aihe olisi havainnointitutkimuksen avulla selvittää millaisin vuorovaikutuksen keinoin työttömien työnhakijoiden jälkiohjauksissa voidaan vahvistaa ohjattavan osallisuuden ja toimijuuden kokemusta. Havainnointitutkimus olisi mielenkiintoista kohdistaa kaikkiin vuorovaikutuksen keinoihin, tilajärjestelyihin, käytettyihin menetelmiin, sanalliseen ja sanattomaan viestintään. Olisi mielenkiintoista tutkia vuorovaikutusta ohjattavan ja ohjaajien välillä, mutta myös monialaisen ohjauksen kontekstista ohjaajien välillä.

Kolmantena mielenkiintoisena suuntana olisi lähteä kehittämään monialaista jälkiohjauspalvelua palvelumuotoilun keinoin. Tämä siksi, että opinnäytetyöhön kytkeytyvässä kehittämistyössä ohjattavien työllisyyspalveluiden asiakkaiden rooli jäi vähäiseksi. Heidän panoksensa kehittämiseen perustui ainoastaan palautekyselyiden ja kyselyn vastausten varaan. Palautekyselyn tuloksiin ei ollut tutkimuslupaa, joten ne rajautuivat analysoitavan aineiston ulkopuolelle. Palvelumuotoilun keinoin tätä monialaista palvelumallia voitaisiin tämentää ja kohdentaa entistä tarkemmin vastaamaan erilaisten hakijaprofiilien tarpeisiin.

7.4 Lopuksi

Monialaisena jatkuvan haun jälkiohjauksen toteuttaminen päättyi jatkuvan oppimisen hankkeen päättymiseen joulukuussa 2022. Tällöin jälkiohjaus palautui takaisin hakutoimiston opinto-ohjaajien tarjoamaksi puhelinohjaukseksi. Helmikuussa 2024 Stadin AO:n hakijapalveluiden ja työllisyysenhoidon tiimin yhteisesti toteuttama jatkuvan haun jälkiohjaus käynnistyi uudelleen, koska sille havaittiin olevan tarvetta hakijamäärien kasvaessa. Työskentely käynnistyi yhteisenä kokouksena, jossa sovittiin tarkemmin toimintatavoista sekä työnjaosta. (Berry 2025.)

Tällä hetkellä Stadin AO:n työllisyysenhoidon tiimin opinto-ohjaaja Laura Berry tarjoaa jälkiohjausta helsinkiläisille työttömille työnhakijoille, jotka on hylätty Stadin AO:n jatkuvassa haussa. Helsinkiläiset työttömät hakijat saavat Annie-viestinä lähetetyn hylkäysviestin yhteydessä tiedon jälkiohjauksen mahdollisuudesta sekä linkin Microsoft Bookings -ajanvarauskalenteriin. Hylätty helsinkiläinen hakija voi siis itse varata ajan opinto-ohjaajan kalenterista. Ajanvarauksella toteutetut jälkiohjaukset ovat olleet pääosin lähiohjauksia, mutta myös etäohjauksia on toteutettu. (Mt.)

Berryllä on käytössään Helsingin työllisyyspalveluiden ATMT- eli asiantuntijan työmarkkina-asiakashallintajärjestelmä, joten yhteistyö työllisyyspalveluiden jatkuu asiakaskohtaisina tiedonhakuina, kirjauksina ja yhteydenottoina vastuuasiantuntijoihin. Toteutuneita ohjauksia on ollut vähemmän kuin kehittämis- ja hanketyöskentelyn aikana oli, tarkkoja lukumääriä Berry ei osannut haastattelun (liite11) aikana esittää. Nykyisen kaltaisina jälkiohjaukset eivät toteudu monialaisina. Opinto-ohjaajalla on käytössään laaja osaaminen koulutus- ja palveluvalikosta sekä verkostoja, joiden avulla asiakasohjausta voidaan toteuttaa. Nykyisen kaltaisenakin toteutettuna jälkiohjauksissa pystytään auttamaan ohjattavaa hänen urapolullaan tarpeiden ja tavoitteiden suunnassa, mutta yhden henkilön tuottamana palvelu jää väkisin melkoisen suppeaksi. Toimintaa ollaan jälleen kehittämässä monialaisempaan suuntaan Stadin AO:n ja Helsingin työllisyyspalveluiden yhteistyönä. (Mt.)

Kehittämistyölle nousee taas uusia lähtökohtia, sillä ammatillisen koulutuksen lainsäädäntö uudistuu vuoden 2026 aikana. Rahoitusmalli tammikuussa ja oppimisen tuki elokuussa. Näiden uudistusten myötä ammatilliseen koulutukseen hakeutuminen, tutkintokoulutuksesta valmistuminen sekä työllistyminen tai jatko-opintoihin siirtyminen nousevat entistä suurempaan rooliin. Koulutuksenjärjestäjien rahoitukseen vaikuttaa entistä voimakkaammin koulutuksen läpäisy. Aikuisten kouluttautumiseen suunnitellaan entistä vahvemmin tutkinnon osien tai jopa niitä

pienempien osien muodostamat joustavat työelämän tarpeita vastaavat kokonaisuudet. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2025.)

Kehittämistyön jälkeen Suomeen on valittu uusi eduskunta ja hallitus. Pääministeri Petteri Orpon hallitusohjelmassa koulutukseen ja työllisyyteen kohdistuvat linjaukset ovat erilaisia kuin Sanna Marinin aikana. Kehittämistyötä toteutettiin Marinin hallituksen linjausten ja normien pohjalta, joten poliittinen ja yhteiskunnallinen tilanne on nyt eri. Tällä on vaikutuksensa kuten Onnismaa (2021, 5. luku) toteaa, ohjaus on osa poliittista prosessia yksilöllisten ja yhteiskunnallisten tarpeiden sekä yksityisen ja julkisen identiteetin välillä. Poliittisilla ja yhteiskunnallisilla muutoksilla on vaikutuksia ja näistä syistä työttömien työnhakijoiden monialaisia ohjaus- ja neuvontapalveluita tulee tutkia ja kehittää entisestään.

LÄHTEET

- Aalto-yliopisto 2023. Kielten taitotasojen kuvaukset. Viitattu 2.4.2023 <https://www.aalto.fi/fi/aalto-yliopiston-avoin-yliopisto/kielten-taitotasojen-kuvaukset>
- Annie Advisor 2023. Miten Annie toimii? Viitattu 20.4.2023 <https://www.annieadvisor.com/fi/miten-annie-toimii>
- Arnkil, Robert & Spangar, Timo & Jokinen, Esa 2019. Kohti laajaa työelämä- ja ihmislähtöistä työvoimapalvelujen ekosysteemiä. Pirkanmaan työvoima- ja yrityspalvelujen alueellisen koikeilun tutkimus. Tampereen kaupunki. Viitattu 23.9.2022 https://www.tampere.fi/tiedostot/k/eGnKPyb1v/kohti_laajaa_tyuelama_2019.pdf
- Barnes, Sally-Anne & Bimrose, Jenny & Brown, Alan & Kettunen, Jaana & Vuorinen, Raimo 2020. Lifelong guidance policy and practice in the EU: trends, challenges and opportunities. Final Report. European Commission. Directorate-General for Employment Social Affairs and Inclusions. Directorate E. Publications Office of the European Union. Viitattu 23.1.2023 <https://doi.org/10.2767/91185>
- Blomberg, Sanna & Saikku, Peppi 2020. Heikossa työmarkkina-asemassa oleville suunnattujen palvelujen yhteensovittaminen ja kehittämistarpeet – asiakkaiden ja johdon näkökulma. Teoksessa Juvonen-Posti, Saikku & Turunen (toim.) Elinikäistä osallistumista vai elämää työ edellä? Työikäisten monialaisten palveluiden yhteensovittaminen ja vaikuttavuuden arviointi – loppuraportti. Valtioneuvoston kanslia. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2020:40, 57–89. Viitattu 2.4.2023 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-916-5>
- Council of Europe 2023. Common European Framework of Reference for Languages (CEFR). Official translations of the CEFR Global Scale, Finnish. Noudettu 2.4.2023 <https://www.coe.int/en/web/common-european-framework-reference-languages/official-translations-of-the-cefr-global-scale>
- CXPA, Customer Experience Professionals Association 8.6.2023. Suomalaistutkimus kyseenalaistaa NPS-mittarin hyödyt liiketoiminnan kehittämisessä. Viitattu 14.10.2024. <https://cxpa.fi/news/suomalaistutkimus-kyseenalaistaa-nps-mittarin-hyodyt-liiketoiminnan-kehittamisessa/>
- Hagman, Noora & Laitinen-Saunio, Anne & Asikainen, Eija 2020. ”Enemmän aikaa ja pysyvyyttä, että asiakasta ei aina lähetetä pois, jollekin toiselle taholle”: Työ- ja elinkeinotoimiston asiantuntijoiden ja esihenkilöiden käsityksiä maahan muuttaneiden ohjauksesta. Raportteja 01/2020. Kaakkois-Suomen elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. Viitattu 21.10.2023 <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-314-836-9>
- Hallintolaki 434/2003. Päiväty 6.6.2003. Viitattu 2.4.2023 <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434#O1>
- Helander, Jaakko 2000. Oppiminen ratkaisusuuntautuneessa terapiassa ja ohjauksessa. Helsingin yliopisto. Kasvatustieteen laitoksen tutkimuksia 169. Viitattu 15.7.2022 <http://urn.fi/URN:ISBN:951-45-9494-0>. ISBN 951-45-9494-0

- Helander, Jaakko 2022. Paluu juurille – tarvitaanko monialaisuutta? Blogikirjoitus 31.1.2022. Viitattu 7.3.2023 <https://blogit.jamk.fi/monialaisesti/2022/01/31/paluu-juurille-tarvitaanko-monialaisuutta/>
- Helander, J., Leppänen, A., Pasanen, M., Pukkila, P., Sesay, A. & Uusinoka, S. (2017). Monialainen ja verkostomainen työ Ohjaamoissa. Teoksessa M. Määttä (toim.). Uutta auringon alla? Ohjaamot 2014–2017 (s. 102–114). Kohtaamo-hanke (ESR), Keski-Suomen ELY-keskus. Viitattu 2.4.2023 https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/162149/Uutta_auringon_alla%20f.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Helander, Jaakko & Pukkila, Päivi & Lilja, Taru & Koskela, Seija & Leppänen, Anne & Mäkinen, Seija 2020. URAA! – Uraohjausosaamisen kehittäminen Ohjaamoissa. Valtakunnalliset suositukset Ohjaamojen monialaisen uraohjauksen laadunvarmistukseen. HAMKIn e-julkaisuja 2/2020. Hämeenlinna, Hämeen ammattikorkeakoulu. Viitattu 2.4.2023 <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-784-823-7>
- Helander, Jaakko & Pukkila, Päivi 2021. Opinto-ohjauksen ulottuvuuksia. Hämeen ammattikorkeakoulu, oppimateriaali. Ei julkaistu.
- Helsingin kaupunki 2018. Kaikkien Stadi. Helsingin kotouttamisohjelma 2017–2021. Helsinki: Helsingin kaupunki.
- Helsingin kaupunki 2020a. Hakemus 87435 Opetus- ja kulttuuriministeriöön. Erityisavustus jatkuvan oppimisen ja osaamisen kehittämiseen. Ei julkaistu.
- Helsingin kaupunki 2020b. Helsingin työllisyyspalveluihin siirtyy liki 50 000 asiakasta. Uutinen 30.11.2020. Viitattu 20.4.2021. <https://www.hel.fi/uutiset/fi/kaupunginkanslia/helsingin-tyollisyyspalveluihin-siirtyy-lik-50000-asiakasta>
- Helsingin kaupunki 2021. Työllisyyskokeilun valmistelun tilannekatsaus. Kaupunginhallituksen elinkeinojaosto 3/2021 kokouspöytäkirja 17.5.2021. Elinkeino ja työvoimapalvelut. Helsinki. Viitattu 4.4.2023 <https://dev.hel.fi/paatokset/asia/hel-2021-005585/eja-2021-3/>
- Helsingin kaupunki 2022a. Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan esittely. Viitattu 4.12.2022 <https://www.hel.fi/fi/paatoksenteko-ja-hallinto/kaupungin-organisaatio/toimialat/kasvatuksen-ja-koulutuksen-toimiala/kasvatuksen-ja-koulutuksen>
- Helsingin kaupunki 2022b. Kaupungin organisaatio. Toimialat. Viitattu 4.12.2022 <https://www.hel.fi/fi/paatoksenteko-ja-hallinto/kaupungin-organisaatio/toimialat>
- Helsingin kaupunki 2022c. Tutustu kaupunginkansliaan. Viitattu 4.12.2022 <https://www.hel.fi/fi/paatoksenteko-ja-hallinto/kaupungin-organisaatio/toimialat/keskushallinto/kaupunginkanslian-esittely>
- Helsingin kaupunki 2022d. Työllisyyden kuntakokeilun tilanne ja työllisyydenhoidon uudistukset. Kaupunginhallituksen elinkeinojaosto 3/2022 kokouspöytäkirja 11.4.2022. Elinkeino ja työvoimapalvelut. Helsinki. Viitattu 4.4.2023 <https://dev.hel.fi/paatokset/asia/hel-2021-005585/eja-2022-3/3/>
- Helsingin työllisyyspalvelut 2021. Lyhyt Neuvontapalvelut perehdytys 22.4.2021. PowerPointesitys. Ei julkaistu.
- Helsingin työllisyyspalvelut 2022. Neuvontapalvelut tilastot 2022. Questback-tilastointi, live-raportti. Ei julkaistu.

- Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010. Viitattu 4.12.2022 <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101386>
- Laki työllisyyden edistämisen kuntakokeilusta 1269/2020. Viitattu 4.12.2022 <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2020/20201269>
- Lilja Taru 2021. Monialaisuus – fantasiapuhetta vai arjen käytäntöjä? Blogikirjoitus 3.3.2021. Viitattu 6.3.2023 <https://blogit.jamk.fi/monialaisesti/2021/03/03/monialaisuus-fantasiapuhetta-vai-arjen-kaytantaaja/>
- Lilja, Taru & Helander, Jaakko & Pukkila, Päivi 2022. Monialaisen yhteistyön vaikuttavuutta ei arvioida tarpeeksi. Blogikirjoitus 25.5.2022. Viitattu 6.3.2023 <https://itla.fi/monialaisen-yhteistyon-vaikuttavuutta-ei-arvioida-tarpeeksi/>
- Lilja, Taru & Pukkila, Päivi & Helander, Jaakko 2021a. Monialaisen ohjauksen rakentuminen ohjaustilanteissa: onko monialainen ohjaus monialaista? *Kasvatus*, 52(3), 282–296. Haettu 21.4.2022 osoitteesta <https://journal.fi/kasvatus/article/view/112560>
- Lilja, Taru & Pukkila, Päivi & Helander, Jaakko 2021b. Nuorten asiakasosallisuus monialaisessa ohjaus- ja neuvontapalvelussa: Havainnointitutkimus ohjaustilanteista Ohjaamoissa. Nuorisotutkimusseura. *Nuorisotutkimus*, 39 (1), 21–36. Noudettu 21.4.2022. <https://www.theseus.fi/handle/10024/723526?show=full>
- Lindholm, Arto 2019. Kokeilukulttuurista vaikuttavuutta kehittämiseen. Humanistinen ammattikorkeakoulu, 05.11.2019. Viitattu 28.1.2022. <https://www.humak.fi/blogit/kokeilukulttuurista-vaikuttavuutta-kehittamiseen/>
- Net Promoter System 2024. Measuring Your Net Promoter ScoreSM. Viitattu 14.10.2024. <https://www.netpromotersystem.com/about/measuring-your-net-promoter-score/>
- Nuorisolaki 1285/2016. Annettu Helsingissä 21.12.2016. Viitattu 2.4.2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161285>
- Nykänen, Seija 2010. Ohjauksen palvelujärjestelyjen toimijoiden käsitykset johtamisesta ohjausverkostossa. : Matkalla verkostojohtamiseen? . Jyväskylän yliopisto. Koulutuksen tutkimuslaitos. Tutkimuksia 25. Jyväskylä. Noudettu 2.3.2022 <https://ktl.jyu.fi/vanhat/julkaisut/julkaisuluettelo/julkaisut/2010/t025/view>
- Nykänen, Seija & Karjalainen, Merja & Vuorinen, Raimo & Pöyliö, Lea 2007. Ohjauksen alueellisen verkoston kehittäminen – poikkihallinnollinen ja moniammatillinen yhteistyö voimavarana. Jyväskylän yliopisto. Koulutuksen tutkimuslaitos. Tutkimusluentoja 34. Jyväskylä. Viitattu 2.4.2022 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-2747-9>
- Mäki, Netta & Sinkko, Harri 2023. Helsingin väestö vuodenvaihteessa 2021/2022 ja väestönmuutokset vuonna 2021. *Tilastoja 2022:7*, julkaistu 10.1.2023. Helsinki: Helsingin kaupunki, kaupunginkanslia, kaupunkitieto. Noudettu 4.4.2023 <https://kaupunkitieto.hel.fi/fi/kaupunkitiedon-julkaisut>
- Ohjaamo 2023. Ohjaamon neuvonta. Viitattu 7.4.2023 <https://ohjaamot.fi/web/ohjaamo-helsinki>
- Onnismaa, Jussi 2021. Ohjaus- ja neuvontatyö: Aikaa, huomiota ja kunnioitusta (Kolmas, uudistettu laitos.). E-kirja. Helsinki: Gaudeamus.

- Opetushallitus 2023. Opinto-ohjaus ammatillisessa koulutuksessa. Viitattu 2.4.2023 <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/opinto-ohjaus-ammattillisessa-koulutuksessa>
- Opetus- ja kulttuuriministeriö 2022a. Ammatillisen koulutuksen rahoituksen uudistus. Viitattu 1.9.2022 <https://okm.fi/rahoituksen-uudistus>
- Opetus- ja kulttuuriministeriö 2022b. Ammatillisen koulutuksen reformi. Viitattu 1.9.2022 <https://okm.fi/amisreformi>
- Opetus- ja kulttuuriministeriö 2022c. Ammatillisen koulutuksen toimintatavat ja oppimisympäristöt. Viitattu 1.9.2022 <https://okm.fi/toimintatavat-ja-oppimisymparistot>
- Opetus- ja kulttuuriministeriö 2022d. Laadukas toisen asteen koulutus kaikille : Toisen asteen koulutuksen yhteistyön ja järjestäjä rakenteen kehittämishankkeen loppuraportti. Viitattu 16.3.2022 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-263-796-3>
- Opetus ja kulttuuriministeriö 2022e. Lainsäädännön uudistukset. Viitattu 1.9.2022 <https://okm.fi/lainsaadannon-uudistukset>
- Opetus- ja kulttuuriministeriö 2023. Jatkuva oppiminen. Viitattu 25.10.2023 <https://okm.fi/jatkuva-oppiminen>
- Opetus- ja kulttuuriministeriö 2025. Miltä ammatillisen koulutuksen tulevaisuus näyttää? Viitattu 20.4.2025 <https://okm.fi/-/milta-ammattillisen-koulutuksen-tulevaisuus-nayttaa->
- Oppivelvollisuuslaki 1214/2020. Annettu Helsingissä 30.12. 2020. Viitattu 1.9.2022 <https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2020/20201214#Pidm45053756826544>
- Pitkäniemi, Harri 2015. Mixed methods lähestymistapa kasvatustieteessä: argumentaatiosta kehittämiseen Jyväskylä, Koulutuksen tutkimuslaitos. Suomen kasvatustieteellinen aikakauskirja 46, 3/2015, 262–268. Viitattu 2.4.2022 <https://urn.fi/URN:NBN:fi:ELE-1760719>
- Pukkila, Päivi 2023. Monialaisen ohjauksen ja yhteistyön lähtökohdat sekä rakentuminen ohjauspalveluiden työmuodoksi : monimenetelmällinen tutkimus Ohjaamoista. Jyväskylän yliopisto. Kasvatustieteiden ja psykologian tiedekunta. Väitöskirja. Viitattu 15.10.2024 <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-9502-7>
- Pukkila, Päivi & Helander, Jaakko 2016a. Miten monialainen yhteistyö rakentuu? HAMK Unlimited Professional 16.12.2016. Viitattu 2.3.2022 <https://unlimited.hamk.fi/ammattillinen-osaaminen-ja-opetus/miten-monialainen-yhteistyö-rakentuu/>
- Pukkila, Päivi & Helander, Jaakko 2016b. Työotteena monialaisuus – katsaus Ohjaamojen monialaisen yhteistyön rakentumiseen. Nuorisotutkimusseura ry. Puheenvuoro artikkeli julkaistu lehdessä Nuorisotutkimus 3/2016, 53–57. Viitattu 2.3.2022 URN:NBN:fi:amk-2017111016870
- Questback 2025. Tee parempia päätöksiä palautteen avulla. Viitattu 21.2.2025 <https://www.questback.com/fi/>
- Rajavaara, Marketta & Saikku, Peppi & Seppälä, Ullamaija 2019. Yhden luukun palvelusta verkostoksi. Työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun uudistus vastuullisuuden näkökulmasta. Teoksessa Rajavaara, Määttä, Kokko & Tarkiainen (toim.) Aktivointipoliittikkaa yhteisin palveluin. Näkökulmia työllistymistä edistävään monialaiseen yhteispalveluun, 24–47. Helsinki: Kela. Viitattu 2.4.2022 <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2019050314102>

- Roidu 2024. NPS – mikä se on ja miksi se on tärkeä? Viitattu 14.10.2024.
<https://roidu.com/blogi/nps-mika-se-on/>
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 20.2.2022
<https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus>
- Seppänen-Järvelä, Riitta & Åkerblad, Leena & Haapakoski, Kaisa 2019. Monimenetelmällisen tutkimuksen integroivat strategiat. Jyväskylän yliopisto, JYX-julkaisuarkisto. Yhteiskuntapolitiikka, 84(3), 332–339. Viitattu 2.4.2022 <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2019061220179>
- Shemeikka, Riikka & Schmidt-Thomé, Kaisa & Harkko, Jaakko & Paavola, Juho-Matti & Rautio, Mika & Alanko, Leena & Björk, Anna & Kettunen, Pekka & Kouvonon, Anne & Pitkänen, Sari & Ramadan, Farid & Varjonen, Sirkku & Mirrka Vuorento 2021. Maahan muuttaneiden koulutus- ja työllisyyspolut. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2021:29. Viitattu 2.2.2022
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-358-6>
- Stadin AO 2019. Tasa-arvo ja yhdenvertaisuussuunnitelma Stadin AO:ssa. Viitattu 4.12.2022
<https://www.hel.fi/static/liitteet-2019/KasKo/stadin-ao/Tasa-arvo-%20ja%20yhdenvertaisuussuunnitelma.pdf>
- Stadin AO 2022a. Jatkuva haku. Viitattu 29.1.2022 <https://stadinao.fi/hae-opiskelijaksi/jatkuva-haku/>
- Stadin AO 2022b. Stadin osaamiskeskus. Viitattu 29.1.2022 <https://stadinao.fi/stadin-osaamiskeskus/>
- Stadin AO 2022c. Tutustu opiskelumahdollisuuksiin. Viitattu 4.12.2022 <https://stadinao.fi/>
- Stadin ammatti- ja aikuisopisto 2023. Jatkuvan oppimisen ja osaamisen kehittämishanke : Raportti. Ei julkaistu.
- Stadin AO 2023a. Kielikoe. Viitattu 2.4.2023 <https://stadinao.fi/hae-opiskelemaan/jatkuva-haku/kielikoe/>
- Stadin AO 2023b. Lisätietoa hakijalle. Viitattu 2.4.2023 <https://stadinao.fi/hae-opiskelemaan/jatkuva-haku/lisatietoa-hakijalle/>
- Stadin AO 2023c. Soveltuvuuskokeet. Viitattu 2.4.2023. <https://stadinao.fi/hae-opiskelemaan/jatkuva-haku/paasy-ja-soveltuvuuskokeet/>
- Suomen perustuslaki 731/1999. Viitattu 4.12.2022 <https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/1999/731>
- Suoninen, Eero 2021. Diskurssianalyysi. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto Viitattu 30.1.2022
<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/>
- Toni, Anna 2020. Elinikäisen ohjauksen nykytila Suomessa. Julkaisussa Työpoliittinen aikakauskirja 3/2020 48–54. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 30.1.2022
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-579-9>

- Työ- ja elinkeinoministeriö 2020a. Tuula Haataisen puhe työllisyyden kuntakokeilujen starttitilaisuudessa 9.12.2020. Viitattu 20.4.2021 <https://tem.fi/tapahtumat/2020-12-09/tyollisyyden-kuntakokeilujen-starttitilaisuus>
- Työ- ja elinkeinoministeriö 2020b. Yhteistyön merkitys korostui työllisyyden kuntakokeilutoimijoiden starttitilaisuudessa. Uutinen 9.12.2020. Viitattu 20.4.2021. <https://tem.fi/-/yhteistyon-merkitys-korostui-tyollisyyden-kuntakokeilutoimijoiden-starttitilaisuudessa>
- Työttömyysturvalaki 1290/2002. Viitattu 4.12.2022 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20021290>
- Ulkomaalaislaki 301/2004. Viitattu 4.12.2022 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040301>
- Valtakari, Mikko 2020. Ohjaamot - monialaista yhteistyötä, vaikuttavuutta ja uutta toimintakulttuuria. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminta. Policy brief 5/2020. Viitattu 20.2.2022 <https://tietokayttoon.fi/julkaisu?pubid=34601>
- Valtioneuvosto 2020. Osaaminen turvaa tulevaisuuden : Jatkuvan oppimisen parlamentaarisen uudistuksen linjaukset. Valtioneuvoston julkaisuja 2020:38. Helsinki: Valtioneuvosto. Viitattu 2.3.2022 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-610-5>
- Valtioneuvoston asetus julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 1073/2012. Viitattu 4.12.2022 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20121073>
- Valtioneuvoston asetus perusopetuksen jälkeisen koulutuksen valtakunnallisesta hakumenettelystä 834/2021. Päivätty 23.9.2021. Viitattu 29.1.2022 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2021/20210834>
- Vehviläinen, Sanna 2020a. Miksi ohjataan? Ohjauksen vaikutukset ja oikeutus. Teoksessa Määttä & Souto (toim.) Tutkittu ja tulkittu Ohjaamo : Nuorten ohjaus ja palvelut integraatiopyönteessä, 203–211. Nuorisotutkimusverkosto: Kenttä, Verkkojulkaisuja 154. Viitattu 5.4.2023 https://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/tutkittu_ja_tulkittu_ohjaamo_web.pdf
- Vehviläinen, Sanna 2020b. Ohjaustyön opas: Yhteistyössä kohti toimijuutta. Neljäs, korjattu painos. (E-kirja.) Helsinki: Gaudeamus.
- Vipunen 2023a. Haku ja valinta. Opetushallinnon tietopalvelu. Viitattu 28.1.2023 <https://vipunen.fi/fi-fi/yhteiset/Sivut/Hakeneet-ja-hyv%C3%A4ksytyt.aspx>
- Vipunen 2023b. Koulutuksen järjestäjä- ja oppilaitosverkko. Opetushallinnon tietopalvelu. Viitattu 16.3.2023 <https://vipunen.fi/fi-fi/ammattillinen/Sivut/Koulutuksen-j%C3%A4rjest%C3%A4j%C3%A4--ja-oppilaitosverkko.aspx>
- Vuori, Jaana 2021. Tapaustutkimus. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto Viitattu 26.3.2025. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/tutkimusasetelma/tapaustutkimus/>
- Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014. Annettu Helsingissä 30.12.2014. Viitattu 4.12.2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325#Pidm45053758222928>

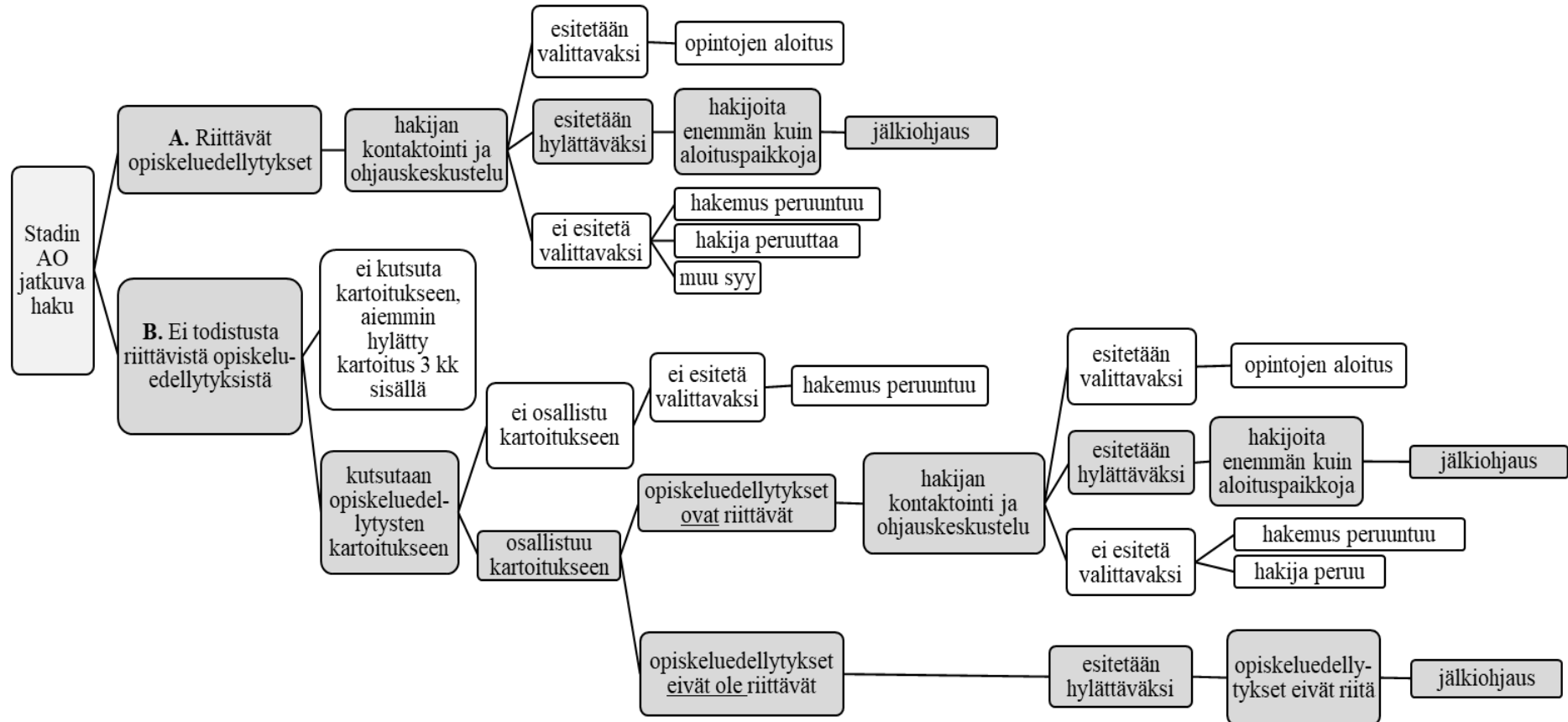
HAASTATTELUT:

Berry, Laura 2025. Jälkiohjaus nyt. Teams-haastattelu 16.4.2025.

LIITTEET

- Liite 1. Stadin AO:n jatkuvan haun etenemisen prosessikuvio opiskeluedellytyksiin perustuvalla kahdella vaihtoehtoisella tavalla.
- Liite 2. Taulukko kehittämistyön aikaisista Stadin AO:n jatkuvan haun aloituspaikoista sekä hakuprosessin etenemiseen keskeisesti vaikuttavista ajankohdista hakeutumisjaksoittain.
- Liite 3. Esimerkit Annie Advisor -viestipalvelun kautta lähetetyistä valintapäätösten kysymys-vastaus -viestipoluista tutkimuksen kohderyhmittäin.
- Liite 4. Taulukot Stadin AO:n jatkuvan haun hakijatiedot hakeutumisjaksoittain.
- Liite 5. Koontitaulukko kehittämistyön aikaisista kokouksista, niiden teemoista, osallistujista ja toiminnan kehittämisen keskeisistä sisällöistä.
- Liite 6. Kysely Stadin AO:n jatkuvan haun hakijoille.
- Liite 7. Kysely Stadin AO:n jatkuvan haun jälkiohjauksen työntekijöille.
- Liite 8. Taustatietoa äidinkielen jakautumisesta Stadin AO:n jatkuvan haun hakijoista hakeutumisjaksoilla 19.11.2021 – 20.10.2022.
- Liite 9. Taulukot hakija- ja työntekijäkyselyn jälkiohjasuksen hyödyllisyyden kokemusten vastauksista.
- Liite 10. Jälkiohjauksiin ohjautuminen eri kohderyhmien ohjattavien prosesseina.
- Liite 11. Haastattelukysymykset.

Liite 1: Stadin AO:n jatkuvan haun etenemisen prosessikuviio opiskeluedellytyksiin perustuvalla kahdella vaihtoehoisella tavalla.



Liite 3: Taulukko kehittämistyön aikaisista Stadin AO:n jatkuvan haun aloituspaikoista sekä hakuprosessin etenemiseen keskeisesti vaikuttavista ajankohdista hakeutumisyksittäin

Hakeutumisyksityn nimi haussa olevat aloituspaikat / jakso haussa olevat perustutkinnot / jakso	Hakulomake avoinna	Opiskeluvalmiuksien kartoitus, hakijoiden haastattelut, valintaesitysten ja päätösten valmistelu	Tieto hakijalle	Opintojen aloituspäivä	Suunniteltu jälkiohjausaika
marraskuu2021 aloituspaikat 809 perustutkinnot 22	19.–25.11.2021	1.–17.12.2021	20.12.2021	3.1.2022 tai 10.01.2022	Tammikuu 2022
tammikuu2022 aloituspaikat 249 perustutkinnot 8	7.–13.1.2022	19.1.–3.2.2022	4.2.2022	14.2.2022	Helmikuu 2022
helmikuu2022 aloituspaikat 348 perustutkinnot 11	18.–24.2.2022	2.–17.3.2022	18.3.2022	28.3.2022	Maaliskuu 2022
maaliskuu2022 aloituspaikat 154 perustutkinnot 7	25.–31.3.2022	6.–22.4.2022	25.4.2022	9.5.2022	Toukokuu 2022
toukokuu2022 aloituspaikat 903 perustutkinnot 25	29.4.–5.5.2022	11.5.–13.6.2022	14.6.2022	elokuun alku 2022	Kesäkuu 2022
kesäkuu2022 aloituspaikat 292 perustutkinnot 14	16.–21.6.2022	22.6.–5.7.2022	6.7.2022	elokuun alku 2022	Elokuu 2022
elokuu2022 aloituspaikat 107 perustutkinnot 6	10.–15.8.2022	17.8.–2.9.2022	5.9.2022	12.9.2022 tai 24.10.2022	Syyskuu 2022
syyskuu2022 aloituspaikat 265 perustutkinnot 8	9.–15.9.2022	21.9.–11.10.2022	12.10.2022	24.10.2022 tai 28.11.2022 tai 2.1.2023	Lokakuu 2022
lokakuu2022 aloituspaikat 432 perustutkinnot 13	14.–20.10.2022	26.–15.11.2022	16.11.2022	28.11.2022 tai 2.1.2023	Marraskuu 2022

Liite 3: Esimerkit Annie Advisor -viestipalvelun kautta lähetetyistä valintapäätösten kysymys–vastaus -viestipoluista tutkimuksen kohderyhmittäin

	Esimerkki kysymys-vastaus –viestistä Annie Advisor -viestipalvelussa
Hyväksytyt	<p>Sinut on valittu opiskelijaksi Stadin ammatti- ja aikuisopistoon --alan perustutkintoon. Onnittelut!</p> <p>Opinnot alkavat <i>päivämäärä</i> klo aika. Opiskelupaikan osoite on --</p> <p>Opiskelupaikan vastaanotto tapahtuu saapumalla henkilökohtaisesti paikalle opintojen aloitukseen <i>päivämäärä</i> klo <i>aika</i> (<i>Osoite</i>). Ota mukaan henkilökohtaisuustodistus sekä opiskelutodistukset.</p> <p>Jos otat opiskelupaikan vastaan, sinun ei tarvitse ilmoittautua aloitukseen etukäteen, riittää että saavut paikalle edellä mainittuna aikana. Jos haluat peruuttaa saamasi opiskelupaikan, voit ilmoittaa peruutuksen sähköpostitse hakutoimistoon: hakutoimisto@edu.hel.fi</p> <p>Lisätietoja saat tarvittaessa opettajalta: <i>Nimi, puhelinnumero, sähköpostiosoite</i></p> <p>Tervetuloa aloittamaan opintoja!</p> <p>HUOM: Tähän viestiin ei voi vastata.</p>
Hylätyt suomen kieli	<p>Valitettavasti sinua ei tällä kerralla valittu ammatilliseen perustutkintoon Stadin ammatti- ja aikuisopiston jatkuvassa haussa. Suomen kielen taitosi ei vielä riitä ammatillisen perustutkinnon opiskeluun. Lisätietoa valinnasta sekä ohjausta mahdollisiin muihin vaihtoehtoihin saat hakutoimiston opinto-ohjaajalta. Opinto-ohjaajien soittoaajat: <i>Viikompäivä, päivämäärä, klo aikaväli: puhelinnumero, puhelinnumero tai puhelinnumero</i> <i>Viikompäivä, päivämäärä, klo aikaväli: puhelinnumero</i></p> <p>Lisätietoa mahdollisuudesta oikaisupyynnöön saat halutessasi lähettämällä sähköpostia osoitteeseen hakutoimisto@edu.hel.fi. Oikaisupyynnö tulee tehdä 14 vuorokauden sisällä valintatuloksen saamisesta.</p> <p>HUOM: Tähän viestiin ei voi vastata.</p>
Hylätyt arvonta	<p>Valitettavasti sinua ei tällä kerralla valittu ammatilliseen perustutkintoon Stadin ammatti- ja aikuisopiston jatkuvassa haussa. Sopivia hakijoita oli enemmän kuin aloituspaikkoja. Lisätietoa valinnasta sekä ohjausta mahdollisiin muihin vaihtoehtoihin saat hakutoimiston opinto-ohjaajalta.</p> <p>Opinto-ohjaajien soittoaajat: <i>Viikompäivänä päivämäärä klo aikaväli: puhelinnumero, puhelinnumero tai puhelinnumero</i> <i>Viikompäivä päivämäärä klo aikaväli: puhelinnumero</i></p> <p>Lisätietoa mahdollisuudesta oikaisupyynnöön saat halutessasi lähettämällä sähköpostia osoitteeseen hakutoimisto@edu.hel.fi. Oikaisupyynnö tulee tehdä 14 vuorokauden sisällä valintatuloksen saamisesta.</p> <p>HUOM: Tähän viestiin ei voi vastata.</p>

<p>Hylätyt suomen kieli. tukikampanja hakijat alle 30-vuotiaat</p>	<p>Hei, valitettavasti et saanut opiskelupaikkaa Stadin ammatti- ja aikuisopistosta. Suomen kielen taitosi ei vielä riitä ammatillisen perustutkinnon opiskeluun.</p> <p>Lisätietoa mahdollisuudesta oikaisupyyntöön saat halutessasi lähettämällä sähköpostia osoitteeseen hakutoimisto@edu.hel.fi</p> <p>Haluatko saada apua sopivan koulutuksen löytämiseen? Hakutoimiston ja Ohjaamo Helsingin työntekijät auttavat.</p> <p>Vastaa tähän viestiin vain kirjaimella (A, B tai C):</p> <p>A=Haluan saada ajan henkilökohtaista keskustelua varten.</p> <p>B= Haluan saada ajan etätapaamiseen (puhelin tai Google Meet)</p> <p>C=En halua varata aikaa</p> <p>Vastausviestit:</p> <p>Vastaus A = Kiitos, autamme sinua mielellämme! Tervetuloa Ohjaamo Helsinkiin <i>viikonpäivä, päivämäärä</i> klo 12-16 välillä tai <i>viikonpäivä, päivämäärä</i> klo 12-16 välillä. Tapaamisessa on mahdollista käyttää tulkkia. Hakutoimiston ja Ohjaamo Helsingin työntekijät päivystävät ja odottavat sinua Ohjaamon katutasossa.</p> <p>Löydät Ohjaamon osoitteesta Fredrikinkatu 48. Lisätietoja: https://ohjaamo.hel.fi/</p> <p>Vastaus B = Kiitos, autamme sinua mielellämme! Työntekijämme lähettää sinulle tekstiviestin <i>viikonpäivänä päivämäärä</i>. Viestissä hän kertoo ohjeet etätapaamiseen sekä tapaamisen ajankohdan. Tapaamisessa on mahdollista käyttää tulkkia.</p> <p>C = Kiitos viestistäsi</p>
<p>Hylätyt suomen kieli. tukikampanja hakijat yli 30-vuotiaat</p>	<p>Hei, valitettavasti et saanut opiskelupaikkaa Stadin ammatti- ja aikuisopistosta. Suomen kielen taitosi ei vielä riitä ammatillisen perustutkinnon opiskeluun.</p> <p>Lisätietoa mahdollisuudesta oikaisupyyntöön saat halutessasi lähettämällä sähköpostia osoitteeseen hakutoimisto@edu.hel.fi</p> <p>Haluatko saada apua sopivan koulutuksen löytämiseen? Hakutoimiston ja Helsingin työllisyyspalveluiden työntekijät auttavat.</p> <p>Vastaa tähän viestiin vain kirjaimella (A, B tai C):</p> <p>A=Haluan saada ajan henkilökohtaiseen tapaamiseen</p> <p>B= Haluan saada ajan etätapaamiseen (puhelin tai Google Meet)</p> <p>C=En halua varata aikaa</p> <p>Vastaus A = Kiitos, autamme sinua mielellämme!</p> <p>Työntekijämme soittaa sinulle <i>viikonpäivänä päivämäärä</i>. ja voitte yhdessä sopia tapaamisajan. Tapaamisessa on mahdollista käyttää tulkkia.</p> <p>Vastaus B = Kiitos, autamme sinua mielellämme! Työntekijämme soittaa sinulle <i>viikonpäivänä päivämäärä</i> ja voitte yhdessä sopia tapaamisajan. Hän kertoo ohjeet etätapaamiseen sekä tapaamisen ajankohdan. Tapaamisessa on mahdollista käyttää tulkkia.</p> <p>C = Kiitos viestistäsi</p>

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Hylätyt arvonta, tukikampanja alle 30-vuotiaat</p>	<p>Hei, valitettavasti et saanut opiskelupaikkaa Stadin ammatti- ja aikuisopistosta. Sopivia hakijoita oli enemmän kuin aloituspaikkoja.</p> <p>Lisätietoa mahdollisuudesta oikaisupyyntöön saat halutessasi lähettämällä sähköpostia osoitteeseen hakutoimisto@edu.hel.fi</p> <p>Haluatko saada apua sopivan koulutuksen löytämiseen? Hakutoimiston ja Ohjaamo Helsingin työntekijät auttavat.</p> <p>Vastaa tähän viestiin vain kirjaimella (A, B tai C):</p> <p>A=Haluan saada ajan henkilökohtaista keskustelua varten.</p> <p>B= Haluan saada ajan etätapaamiseen (puhelin tai Google Meet)</p> <p>C=En halua varata aikaa</p> <p>Vastausviestit:</p> <p>Vastaus A = Kiitos, autamme sinua mielellämme! Tervetuloa Ohjaamo Helsinkiin viikonpäivä, päivämäärä klo 12-16 välillä tai viikonpäivä, päivämäärä klo 12-16 välillä. Tapaamisessa on mahdollista käyttää tulkkia. Hakutoimiston ja Ohjaamo Helsingin työntekijät päivystävät ja odottavat sinua Ohjaamon katutasossa. Löydät Ohjaamon osoitteesta Fredrikinkatu 48. Lisätietoja: https://ohjaamo.hel.fi/</p> <p>Vastaus B = Kiitos, autamme sinua mielellämme! Työntekijämme lähettää sinulle tekstiviestin viikonpäivänä päivämäärä. Viestissä hän kertoo ohjeet etätapaamiseen sekä tapaamisen ajankohdan. Tapaamisessa on mahdollista käyttää tulkkia.</p> <p>C = Kiitos viestistäsi</p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Hylätyt arvonta, tukikampanja yli 30-vuotiaat</p>	<p>Hei, valitettavasti et saanut opiskelupaikkaa Stadin ammatti- ja aikuisopistosta. Sopivia hakijoita oli enemmän kuin aloituspaikkoja.</p> <p>Lisätietoa mahdollisuudesta oikaisupyyntöön saat halutessasi lähettämällä sähköpostia osoitteeseen hakutoimisto@edu.hel.fi</p> <p>Haluatko saada apua sopivan koulutuksen löytämiseen? Hakutoimiston ja Helsingin työllisyyspalveluiden työntekijät auttavat.</p> <p>Vastaa tähän viestiin vain kirjaimella (A, B tai C):</p> <p>A=Haluan saada ajan henkilökohtaiseen tapaamiseen</p> <p>B= Haluan saada ajan etätapaamiseen (puhelin tai Google Meet)</p> <p>C=En halua varata aikaa</p> <p>Vastaus A = Kiitos, autamme sinua mielellämme!</p> <p>Työntekijämme soittaa sinulle <i>viikonpäivänä päivämäärä</i>. ja voitte yhdessä sopia tapaamisajan. Tapaamisessa on mahdollista käyttää tulkkia.</p> <p>Vastaus B = Kiitos, autamme sinua mielellämme! Työntekijämme soittaa sinulle <i>viikonpäivänä päivämäärä</i> ja voitte yhdessä sopia tapaamisajan. Hän kertoo ohjeet etätapaamiseen sekä tapaamisen ajankohdan. Tapaamisessa on mahdollista käyttää tulkkia.</p> <p>C = Kiitos viestistäsi</p>

Liite 4. Stadin AO:n jatkuvan haun hakijatiedot hakujaksoittain kaikkien hakijoiden sekä kohderyhmän hakijoiden osalta.

Taulukko 1. Kaikki hakemukset (N4707)

Muuttuja	Hakeutumisjaksot									Yhteensä
	marraskuu 2021	tammikuu 2022	helmikuu 2022	maaliskuu 2022	toukokuu 2022	kesäkuu 2022	elokuu 2022	syyskuu 2022	lokakuu 2022	
Hakemukset	1137	294	390	190	1341	371	159	321	504	4707
Aloituspaikat	809	249	348	154	903	292	107	265	432	3559
Haussa olevat perustutkinnot	22	8	11	7	25	14	6	8	13	
a) koko tutkinto (osaamisala, eri toimipiste, päivä/ilta, tms.)	24	7	13	7	37	18	5	7	10	
b) tutkinnonosat	5	3	3	1	1	0	2	2	3	
Opiskeluedellytysten kartoitukseen kutsutut	448	120	123	63	456	106	32	111	179	1638
Esitetään valittavaksi	579	177	245	71	654	239	59	164	243	2431
Esitetään hylättäväksi	355	44	68	56	519	35	37	92	157	1363
a) puutteelliset opiskeluedellytykset	187	44	68	51	175	34	14	54	87	714
b) aloituspaikkoja vähemmän	168	0	0	5	344	1	23	38	70	649
Ei esitetä valittavaksi	203	73	77	63	167	97	63	65	105	913
a) peruuntunut hakemus	119	15	43	37	103	40	35	24	65	481
b) aiempi hylätty kartoitus 3 kk sisällä	24	21	8	12	14	14	0	3	8	104
c) hakija perui hakemuksen	55	37	26	14	39	41	28	23	23	286
d) muu syy	5	0	0	0	11	2	0	15	9	42

Liite 4. Stadin AO:n jatkuvan haun hakijatiedot hakujaksoittain kaikkien hakijoiden sekä kohderyhmän hakijoiden osalta.

Taulukko 2. Kohderyhmän hakemukset n1167

Muuttuja	Hakeutumisjaksot									Yhteensä
	marraskuu 2021	tammikuu 2022	helmikuu 2022	maaliskuu 2022	toukokuu 2022	kesäkuu 2022	elokuu 2022	syyskuu 2022	lokakuu 2022	
Hakijat	283	72	111	40	319	96	39	84	123	1167
a) alle 30-vuotiaat	126	29	54	12	124	53	24	45	54	521
b) yli 30-vuotiaat	156	43	56	28	195	42	14	38	68	640
c) oppivelvolliset	1	0	1	0	0	1	1	1	1	6
Opiskeluedellytysten kartoitukseen kutsutut	127	25	33	11	119	29	3	30	50	427
Esitetään valittavaksi	144	46	74	13	152	60	20	38	58	605
Esitetään hylättäväksi	94	9	21	10	127	13	7	29	40	350
a) puutteelliset opiskeluedellytykset	58	9	21	9	49	13	2	19	28	208
b) aloituspaikkoja vähemmän	36	0	0	1	78	0	5	10	12	142
Ei esitetä valittavaksi	45	17	16	17	40	23	12	17	25	212
a) peruuntunut hakemus	30	4	10	11	29	10	6	6	18	124
b) aiempi hylätty kartoitus 3 kk sisällä	5	9	2	3	3	4	0	2	4	32
c) hakija perui hakemuksen	8	4	4	3	7	9	6	5	2	48
d) muu syy	2	0	0	0	1	0	0	4	1	8

Liite 5. Koontitaulukko kehittämistyön aikaisista kokouksista, niiden teemoista, osallistujista ja toiminnan kehittämisen keskeisiä sisällöistä.

1. Teams-kokous 9.11.2021, läsnä 9 työntekijää: HO1, HO2, HO5, OO1, OO2, TKn1, TKn2, AOp1, AOp2	
Aloituskokous • kesto 1,5 tuntia	<ul style="list-style-type: none"> • opinnäytetyön esittelyä • kehittämistyön työskentely-ympäristöstä sopiminen • kohderyhmistä sopiminen • ohjauksen tavoitteista keskustelu • hakutoimiston toimintatavoista keskustelu ja sopiminen • Annie-viestien laatimisryhmän perustaminen • tilastoinnista keskustelu
2. Teams-kokous 23.11.2021, läsnä 7 työntekijää: läsnä HO2, OO1, OO2, TKn1, TKn2, AOp2, HOs1	
Työskentelykokous • kesto 1 tunti	<ul style="list-style-type: none"> • käytännön asioista sopiminen: ajankohdat ja tilat • Annie-viestit
3. Teams-kokous 3.1.2022, läsnä 10 työntekijää: HO1, HO2, HO5, OO1, TKn1, TKn2, TKn3, OsP1, OsOp1, TPn1	
Kehittämisen- ja työskentelykokous • kesto 2 tuntia	<ul style="list-style-type: none"> • ohjauksen tavoitteet • Ura-järjestelmän käytöstä, tilastoinnista sopiminen • ohjattavien määristä tiedottaminen • ohjauspareista, tiloista ja työnjaosta sopiminen • jatko-ohjautumisen tarjonnasta tiedottaminen, myös palvelumanuaali ja oppilaitosverkosto ja keskustelu, sovittiin mihin tieto tallennetaan • seuraavista jälkiohjauksista ja kokouksista sopiminen
4. Teams-kokous 1.2.2022, läsnä 15 työntekijää: HO1, HO2, HO3, HO4, HO5, OO1, TKn1, TKn2, TKn3, OsP1, OsOp1, OsOp2, AOp1, AOp2, StOp1	
Kehittämisen- ja työskentelykokous • kesto 1,5 tuntia	<ul style="list-style-type: none"> • kokemukset, tilastot, palautteet ja kehittämissuhteet ensimmäisistä ohjauksista sekä ohjaustilanteen järjestämisen ja etenemisen hahmotelma • ohjattavien määristä tiedottaminen • jatko-ohjautumisen vaihtoehtoja tiedottaminen • ohjauspareista, kartoittavista opettajista, tiloista ja työnjaosta sopiminen • seuraavista jälkiohjauksista ja jälkiohjausprosessin mukaisten kokouksien ajankohtien periaatteista sopiminen • kehittämissuhteiden perustamisesta ehdotus
5. Teams-kokous 25.3.2022, läsnä 9 työntekijää: HO1, HO2, HO3, TKn1, TKn2, TKn3, OsOp1, AOp1, StOp1	
Kehittämisen- ja työskentelykokous • kesto 1 h	<ul style="list-style-type: none"> • osaamiskeskusten ja työllisyyden hoidon opintojen tarjonnan esittely ja keskustelu • edellisten jälkiohjausten kokemuksista keskustelu • ohjattavien määristä tiedottaminen • jatko-ohjautumisen vaihtoehtoja tiedottaminen • ohjauspareista, kartoittavista opettajista, tiloista ja työnjaosta sopiminen • seuraavasta kokouksesta sopiminen

Liite 5. Koontitaulukko kehittämistyön aikaisista kokouksista, niiden teemoista, osallistujista ja toiminnan kehittämisen keskeisiä sisällöistä.

6. Teams-kokous 29.4.2022, läsnä 14 työntekijää: HO1, HO2, HOs1, OO1, TKn1, TKn2, TKn3, OsOp1, OsOp2, OsOp3, AOp1, AOp3, AOp4, StOp1	
Kehittämis- ja työskentelykokous • kesto 1,5 h	<ul style="list-style-type: none"> • avointen opintojen tarjonnan esittely ja keskustelu • edellisten jälkiohjausten kokemuksista keskustelu • ohjattavien määristä tiedottaminen • jatko-ohjautumisen vaihtoehtoista tiedottaminen • ohjauspareista, kartoittavista opettajista ja tiloista sopiminen • taustatyöskentelyn työnjaon ja tilastoinnin tarkentaminen • ohjaustilanteen työnjaon, roolien ja ohjauskeskustelun etenemisen tarkentaminen • kesän ja syksyn jälkiohjauksista sekä kokouksista sopiminen
7. Teams-kokous 9.6.2022, läsnä 7 työntekijää: HO1, HO3, HO5, OO1, TKn1, TKn2, TKn3	
Kehittämis- ja työskentelykokous • kesto 1 h	<ul style="list-style-type: none"> • edellisten jälkiohjausten kokemuksista keskustelu • ohjattavien määristä tiedottaminen • jatko-ohjautumisen vaihtoehtoista tiedottaminen • ohjauspareista, kartoittavista opettajista, tiloista ja työnjaosta sopiminen • tulkkauksen tilaamisen ja ohjausaikojen sopimisen tarkentaminen
8. Teams-kokous 16.6.2022, läsnä 17 työntekijää: HO3, HO5, OO1, StO1, StO2, StO3, TKn1, TKn2, TKn3, OsOp1, OsOp4, AOp3, StOp1, StAr1, StKp1, TKk1	
Kehittämis- ja työskentelykokous • kesto 1,5 tuntia	<ul style="list-style-type: none"> • toteutuneen jälkiohjaustoiminnan esittelyä ja keskustelua: toimintatavat, ohjattavien määrät, ohjaajien roolit ja vastuut, ohjauksen kulku • ohjattavien määristä tiedottaminen • jatko-ohjautumisen vaihtoehtoista tiedottaminen • ohjauspareista, kartoittavista opettajista, tiloista ja työnjaosta sopiminen • työnjaon tarkentaminen ja työvuorojen tasaaminen työparien kesken • muistutusviestin lähettämisestä keskustelu • kehittämistyöhön liittyvän tutkimuksen luvan, tarpeen, tavoitteiden, lähestymistavan sekä menetelmien, kontekstien sekä tietoperustan esittelyä ja keskustelua • seuraavasta kokouksesta sopiminen
9. Teams-kokous 30.6.2022, läsnä 3 työntekijää: HO3, TKn1, TKn2	
Työskentelykokous • kesto 0,5 tuntia	<ul style="list-style-type: none"> • ohjattavien määristä tiedottaminen • ohjaustavasta ja ohjaajista sopiminen
10. Teams-kokous 23.8.2022, läsnä 9 työntekijää: HO1, HO2, HO3, HO5, OO2, TKn1, TKn2, TKn3, OsOp1	
Kehittämis- ja työskentelykokous • kesto 1,5 tuntia	<ul style="list-style-type: none"> • kokemukset ja palaute kesäajan jälkiohjauksista, keskustelua • syksyn jälkiohjausaikataulusta sopiminen • ohjattavien määristä tiedottaminen • jatko-ohjautumisen vaihtoehtoista tiedottaminen • ohjauspareista, kartoittavista opettajista, tiloista ja työnjaosta sopiminen • koko syksyn jälkiohjausten aikatauluista sopiminen • kyselyn lähettämisestä tiedottaminen • kehittämistyöskentelyä Padlet-alustalla, ei ehditty toteuttamaan

Liite 5. Koontitaulukko kehittämistyön aikaisista kokouksista, niiden teemoista, osallistujista ja toiminnan kehittämisen keskeisiä sisällöistä.

11. Teams-kokous 26.8.2022, läsnä 4 työntekijää: OO2, OO3, TKn1, TKn2	
Kehittämisen- ja työskentelykokous • kesto 1 tunti	<ul style="list-style-type: none"> • jälkiohjaustoiminnan ja tutkimuksen esittely Ohjaamo Helsingin opinto-ohjaajille • edellisten jälkiohjausten kokemuksista keskustelu • ohjattavien määristä tiedottaminen • jatko-ohjautumisen vaihtoehtoista tiedottaminen • ohjauspareista, kartoittavista opettajista, tiloista ja työnjaosta sopiminen
12. Teams-kokous 6.9.2022, läsnä 8 työntekijää: HO1, HO2, HO3, HO5, TKn1, TKn2, TKn3, OsOp1	
Työskentelykokous • kesto 1 h	<ul style="list-style-type: none"> • edellisten jälkiohjausten kokemuksista keskustelu • ohjattavien määristä tiedottaminen • jatko-ohjautumisen vaihtoehtoista tiedottaminen • ohjauspareista, kartoittavista opettajista, tiloista ja työnjaosta sopiminen
13. Teams-kokous 13.10.2022, läsnä 13 työntekijää HO1, HO2, HO3, HO5, HO6, HO7, HOs1, TKn1, TKn2, OsP1, Y11, Y12, Y13	
Työskentelykokous • kesto 0,5 tuntia	<ul style="list-style-type: none"> • jälkiohjaustoiminnan lyhyt kertaus ja edellisten jälkiohjausten kokemuksista keskustelu • ohjattavien määristä tiedottaminen • jatko-ohjautumisen vaihtoehtoista tiedottaminen • ohjauspareista, tiloista, yhdenluukun -hankkeen osallistujista ja työnjaosta sopiminen • Annie-viestinä lähetettävän uusintakutsun sisällöstä ja lähettämisestä sopiminen
14. Teams-kokous 13.10.2022, läsnä 5 työntekijää: TKn1, OsP1, Y11, Y12, Y13	
Työskentelykokous • kesto 1 tunti	<ul style="list-style-type: none"> • jälkiohjaustoiminnan tarkempaa esittelyä Yhden luukun -hankkeen työntekijöille, keskustelua • yhdenluukun -hankkeen osallistujista ja työnjaosta sopiminen
15. Teams-kokous 25.10.2022, läsnä 15 työntekijää: HO1, HO2, HO3, HO5, OO2, OO3, TKn1, TKn2, TKn3, Y14, Y11, Y12, Y13, OsP1, OsOp1	
Kehittämisen- ja työskentelykokous • kesto 1,5 tuntia	<ul style="list-style-type: none"> • edellisten jälkiohjausten kokemuksista keskustelu • ohjattavien määristä tiedottaminen • jatko-ohjautumisen vaihtoehtoista tiedottaminen • ohjauspareista, tiloista, yhdenluukun -hankkeen osallistujista ja työnjaosta sopiminen • kehittämis ehdotusten esittämistä ja keskustelua <ul style="list-style-type: none"> ○ ohjattavan tarpeen mukaan ohjauksen jatkuminen työllisyyspalveluiden tähän suunnatussa projektissa tai Stadin AO:n toiminoissa, enintään 3 kk. ○ Annie-viestin kääntäminen yleisimmille kielille

Liite 5. Koontitaulukko kehittämistyön aikaisista kokouksista, niiden teemoista, osallistujista ja toiminnan kehittämisen keskeisiä sisällöistä.

16. Teams-kokous 8.11.2022, läsnä 18 työntekijää: HO1, HO2, HO3, HO5, HOs1, HO6, OO3, TKn1, TKn2, Y11, Y12, Y13, Y14, OsP1, AOp1, AOp3, OsOp1, OsOp3	
Päätöskokous <ul style="list-style-type: none"> kesto 1,5 tuntia 	<ul style="list-style-type: none"> eri tilastoista kerättyjen alustavien tutkimustulosten esittelyä ja keskustelua Yhden luukun –hankkeen esittelyä ryhmätyöskentelyä palautteiden ja kehittämissuositusten koostamiseksi <ul style="list-style-type: none"> osallistumisaktiivisuuden lisääminen: viestin lähettämisen ajan-kohta, kieli, sanavalinnat, auttaisiko puhelin soitto jo heti alkuun miten huomioitaisiin vahvemmin oppimisen haasteet, päivystävä erityisopettaja URA-järjestelmän käyttö, projektit osaksi ohjausta, jolloin jatko-ohjaus taattaisiin sitä tarvitseville 3 kk ajan. jälkiohjausten toteuttaminen neuvonnan tiloissa Itäkeskuksessa ja/tai Kampissa ohjaajien ja verkostojen yhteistyöllä saatu hyviä tuloksia onnistumisiin tarvitaan riittävästi tietoa: hakijan kertomus, URA-järjestelmä, ajankohtainen koulutus- ja palvelutarjonta kehittämistyöskentelyn ja tutkimuksen eteneminen, koonti ja kiitokset



StadinAO

HUMAK[®]

Stadin AO:n jatkuvan haun hakijakysely

Pyydän sinua osallistumaan tähän opinnäytetyöhön liittyvään kyselytutkimukseen, jossa tutkitaan Stadin ammatti- ja aikuisopiston jatkuvan haun jälkiohjauksen toteutumista sekä osallistujien kokemuksia siitä. Sinä sovellut tutkimukseen, koska osallistuit ohjauskeskusteluun Stadin AO:n jatkuvaan hakuun liittyen. Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista, eikä sinun henkilötietojasi tallenneta. Kysely toteutetaan anonyymisti. Koko tutkimusaineisto hävitetään opinnäytetyön valmistumisen jälkeen, viimeistään 31.12.2022.

Saamme Stadin AO:ssa, vastauksiesi avulla, tärkeää tietoa toimintamme kehittämiseksi. Moni kanssasi samassa tilanteessa oleva hyötyy myös osallistumisestasi tähän tutkimukseen. Kerron hiukan myöhemmin tarkemmin tutkimuksen tarkoituksesta ja toteuttamisesta. Toivon sinun vastaavan kahden viikon kuluessa, eli 12.7.2022 mennessä.

Kiitos osallistumisestasi jo ennakoon!

Ystävällisin terveisin Minna-Riitta Tiusanen

Tutkimuksen tarkoitus

Tämän kyselytutkimuksen tarkoituksena on kerätä tietoa jatkuvan haun jälkiohjaustilanteesta. Tutkimuksen avulla selvitetään, millaista tietoa jälkiohjaustilanteesta käytetään ja syntyy. Tarkoituksena on myös selvittää, miten hyödyllisenä jälkiohjaustilanne koetaan. Tietoa hyödynnetään Stadin ammatti- ja aikuisopiston jatkuvan haun jälkiohjauksen mallin kehittämisessä. Kehittämisen seurauksena mallinnettua ohjaustilannetta käytetään jatkossa Stadin ammatti- ja aikuisopiston jatkuvan haun jälkiohjauksissa yhdessä Helsingin työllisyyspalveluiden kanssa.

Tutkimuksen toteuttajat

Vastuullisena tutkijana toimii Humanistisen ammattikorkeakoulun yamk opiskelija ja Stadin AO:n opettaja Minna-Riitta Tiusanen. Stadin ammatti- ja aikuisopisto on toimeksiantaja ja yhteistyötä tehdään Helsingin työllisyyspalveluiden kanssa. Humanistinen ammattikorkeakoulu vastaa tutkimuksen ja opinnäytetyön ohjaamisesta.

Tutkimustuloksista tiedottaminen

Kysymyksessä on opinnäytetyö, joka julkaistaan avoimesti Theseus-tietokannassa,
<https://www.theseus.fi>.

Yhteystiedot:

Tutkija / opinnäytetyötekijä

Nimi: Minna-Riitta Tiusanen, Stadin AO:n opettaja, Helsingin työllisyyspalveluiden
koulutusneuvoja

Puh. +358403360334

Sähköposti: minna.tiusanen@hel.fi, minna-riitta.tiusanen@humak.fi

Tutkimuksesta vastaa / opinnäytetyön ohjaaja

Nimi: Gyan Dookie, FM, YTM, lehtori, Työyhteisön kehittäjä -koulutus
Humanistinen ammattikorkeakoulu

Sähköposti: gyan.dookie@humak.fi

1. Vastaamalla kyselyyn hyväksyn vastausteni käyttämisen tutkimukseen *

kyllä

en

Tämän sivun kysymykset ovat tutkimukseen liittyviä taustakysymyksiä. Osa kysymyksistä on pakollisia, ne on merkitty * -merkillä.

2. Ikäni *

18 - 29 vuotta

30 - 39 vuotta

40 - 49 vuotta

50 - 59 vuotta

60 vuotta tai enemmän

3. Sukupuoleni *

nainen

mies

en halua kertoa

muu

4. Äidinkieleni *

- suomi
- ruotsi
- muu, mikä _____

5. Olen tällä hetkellä *

- työtön työnhakija
- opiskelija
- kokoaikaisessa työssä
- osa-aikaisessa työssä
- muu (esim. vanhempainvapaalla, hoitovapaalla, armeijassa) _____

6. Ensimmäinen (1.) hakutoiveeni jatkuvassa haussa oli.

- Ajoneuvoalan
perustutkinto (automekaanikko/ajoneuvomyyjä/pienkonemekaanikko/autokorimekaanikk
 o/
diagnoosimekaanikko/hyötyajoneuvomekaanikko/huoltomyyjä/automaalari/varaosamyyj
ä)
- Elintarvikealan perustutkinto (leipuri-kondiittori/elintarvikkeiden valmistaja)
- Hammastekniikan perustutkinto (hammaslaborantti)
- Hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinto (kosmetologi/kosmetiikkaneuvoja)
- Hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinto (parturi/kampaaja)
- Kone- ja tuotantotekniikan
perustutkinto (koneasentaja/koneautomaatioasentaja/koneistaja/levyseppähitsaaja)
- Laboratorioalan perustutkinto (laborantti)
- Logistiikan perustutkinto (kuorma-autonkuljettaja/yhdistelmäajoneuvonkuljettaja/linja-
autonkuljettaja/palvelulogistiikkatyöntekijä)
- Luonto- ja ympäristöalan perustutkinto (luonto-ohjaaja)
- Lääkealan perustutkinto (lääketeknikko)
- Maanmittausalan perustutkinto (kartoittaja)
- Matkailualan perustutkinto (matkailupalvelujen tuottaja/vastaanottovirkailija)

- Media-alan ja kuvallisen ilmaisun perustutkinto (mediapalvelujen toteuttaja, audiovisuaalisen viestinnän osaamisala)
- Media-alan ja kuvallisen ilmaisun perustutkinto (kuvallisen ilmaisun toteuttaja, kuvallisen ilmaisun osaamisala)
- Media-alan ja kuvallisen ilmaisun perustutkinto (mediapalvelujen toteuttaja, julkaisu- ja painoviestinnän osaamisalat)
- Pintakäsittelyalan perustutkinto (maalari)
- Prosessiteollisuuden perustutkinto (prosessinhoitaja)
- Puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan perustutkinto (kiinteistöhoitaja)
- Puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan perustutkinto (toimitilahuoltaja)
- Rakennusalan perustutkinto (talonrakentaja)
- Rakennusalan perustutkinto (kivirakentaja)
- Rakennusalan perustutkinto (maarakentaja)
- Ravintola- ja catering-alan perustutkinto (kokki/tarjoilija)
- Sosiaali- ja terveystieteiden perustutkinto (lähihoitaja)
- Sosiaali- ja terveystieteiden perustutkinto (lähihoitaja), Verkko- ja tietotekninen toteutus
- Taideteollisuuden perustutkinto, (artesaani, sisustuksen osaamisala)
- Taideteollisuuden perustutkinto, (artesaani, verhoilun osaamisala)
- Talotekniikan
- perustutkinto (ilmanvaihtoasentaja/kylmäasentaja/putkiasentaja/rakennuspeltiseppä/tekni-
nen eristäjä)
- Teknisen suunnittelun perustutkinto (suunnitteluassistentti)
- Tekstiili- ja muotialan
- perustutkinto (mittatilausompelija/modisti/muotiassistentti/ompeleija/sisustustekstiilien
valmistaja/vaatturi)
- Tieto- ja viestintäteknikan perustutkinto (elektroniikka-asentaja/hyvinvointiteknologia-
asentaja/tietoverkkoasentaja/IT-tukihenkilö/ohjelmistokehittäjä)
- Turvallisuusalan perustutkinto (turvallisuusvalvoja)
- Välinehuoltoalan perustutkinto (välinehuoltaja)
- Tutkinnon osa koulutus, Kone- ja tuotantotekniikan perustutkinto
- Tutkinnon osa koulutus, Tekstiili- ja muotialan perustutkinto, tutkinnon osat
- En ole varma / En muista tarkasti

7. Toinen (2.) hakutoiveeni jatkuvassa haussa oli.

- Minulla oli vain yksi hakutoive
 - Ajoneuvoalan perustutkinto (automekaanikko/ajoneuvomyyjä/pienkonemekaanikko/autokorimekaanikko)
- o/
 - diagnoosimekaanikko/hyötyajoneuvomekaanikko/huoltomyyjä/automaalari/varaosamyyjä)
- Elintarvikealan perustutkinto (leipuri-kondiittori/elintarvikkeiden valmistaja)
- Hammastekniikan perustutkinto (hammaslaborantti)
- Hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinto (kosmetologi/kosmetiikkaneuvoja)
- Hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinto (parturi/kampaaja)
- Kone- ja tuotantotekniikan perustutkinto (koneasentaja/koneautomaatioasentaja/koneistaja/levyseppähitsaaja)
- Laboratorioalan perustutkinto (laborantti)
- Logistiikan perustutkinto (kuorma-autonkuljettaja/yhdistelmäajoneuvonkuljettaja/linja-autonkuljettaja/palvelulogistiikkatyöntekijä)
- Luonto- ja ympäristöalan perustutkinto (luonto-ohjaaja)
- Lääkealan perustutkinto (lääketeknikko)
- Maanmittausalan perustutkinto (kartoittaja)
- Matkailualan perustutkinto (matkailupalvelujen tuottaja/vastaanottovirkailija)
- Media-alan ja kuvallisen ilmaisun perustutkinto (mediapalvelujen toteuttaja, audiovisuaalisen viestinnän osaamisala)
- Media-alan ja kuvallisen ilmaisun perustutkinto (kuvallisen ilmaisun toteuttaja, kuvallisen ilmaisun osaamisala)
- Media-alan ja kuvallisen ilmaisun perustutkinto (mediapalvelujen toteuttaja, julkaisutuotannon ja painoviestinnän osaamisalat)
- Pintakäsittelyalan perustutkinto (maalari)
- Prosessiteollisuuden perustutkinto (prosessinhoitaja)
- Puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan perustutkinto (kiinteistönhoitaja)
- Puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan perustutkinto (toimitilahuoltaja)
- Rakennusalan perustutkinto (talonrakentaja)
- Rakennusalan perustutkinto (kivirakentaja)
- Rakennusalan perustutkinto (maarakentaja)
- Ravintola- ja catering-alan perustutkinto (kokki/tarjoilija)
- Sosiaali- ja terveystieteiden perustutkinto (lähihoitaja)
- Sosiaali- ja terveystieteiden perustutkinto (lähihoitaja), Verkko-painotteinen toteutus

- Taideteollisuusalan perustutkinto, (artesaani, sisustuksen osaamisala)
- Taideteollisuusalan perustutkinto, (artesaani, verhoilun osaamisala)
Talotekniikan
- perustutkinto (ilmanvaihtoasentaja/kylmäasentaja/putkiasentaja/rakennuspeltiseppä/tekni-
nen eristäjä)
- Teknisen suunnittelun perustutkinto (suunnitteluassistentti)
Tekstiili- ja muotialan
- perustutkinto (mittatilausompelija/modisti/muotiassistentti/ompelija/sisustustekstiilien
valmistaja/vaatturi)
- Tieto- ja viestintätekniiikan perustutkinto (elektroniikka-asentaja/hyvinvointiteknologia-
asentaja/tietoverkkoasentaja/IT-tukihenkilö/ohjelmistokehittäjä)
- Turvallisuusalan perustutkinto (turvallisuusvalvoja)
- Välinehuoltoalan perustutkinto (välinehuoltaja)
- Tutkinnon osa koulutus, Kone- ja tuotantotekniikan perustutkinto
- Tutkinnon osa koulutus, Tekstiili- ja muotialan perustutkinto, tutkinnon osat
- En ole varma / En muista tarkasti

8. En tullut valituksi koulutukseen, koska *

- hakijoita oli enemmän kuin aloituspaikkoja
- minun suomen kielen taitoni ei ollut vielä riittävä
- en tiedä syytä

9. Osallistuin ohjauskeskusteluun *

- lähitapaamisena Stadin AO:n Hattulantien toimipaikassa
- lähitapaamisena Ohjaamo Helsingissä
- etätapaamisena Teams-/Google Meet-kokouksessa
- puhelinkeskusteluna

Kiitos tutkimuksen kannalta tärkeistä tiedoista! Vastaathan vielä omia kokemuksiasi koskeviin kysymyksiin. Ellet halua jatkaa, voit lopettaa kyselyn seuraavassa kohdassa.

10. Kiitos!

- Kiitos, jatkan suoraan seuraaviin kysymyksiin.
- Kiitos, lopetan vastaamisen tähän.

Tämän sivun kysymykset liittyvät ohjauskeskusteluun sekä omaan kokemukseen siihen osallistumisesta.

11. Ohjauskeskusteluun osallistui kanssani. Voit valita useamman vaihtoehdon. *

- Stadin AO:n opinto-ohjaaja
- Helsingin työllisyyspalveluiden koulutusneuvoja
- Stadin AO:n Osaamiskeskuksen opettaja/ohjaaja
- En ole varma keitä ohjaajat olivat.

12. Ohjauskeskustelun aikana soitettiin/otettiin yhteyttä. Voit valita useamman vaihtoehdon. *

- tulkkiin
- omaan vastuuasiantuntijaani Helsingin työllisyyspalveluissa
- Stadin AO:n toimipaikkaan tai alaan, josta olen kiinnostunut
- Stadin AO:n Osaamiskeskuksen ohjaajaan
- toiseen minua kiinnostavaan oppilaitokseen (mihin?) _____
- muualle (mihin?) _____
- ei otettu yhteyttä mihinkään

13. Ohjauskeskustelun aikana teimme hakemuksen toiseen koulutukseen. *

- kyllä
- ei

Hienoa, nyt olet loppusuoralla! Jaksathan vastata vielä muutamaan tärkeään kysymykseen. Ellet halua jatkaa, voit lopettaa kyselyn seuraavassa kohdassa.

16. Kiitos!

**StadinAO****HUMAK^H**

Stadin AO:n jatkuvan haun jälkiohjauksen työntekijäkysely

Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (*)

Pyydän sinua osallistumaan tähän opinnäytetyöhöni liittyvään kyselytutkimukseen, jossa tutkitaan Stadin ammatti- ja aikuisopiston jatkuvan haun jälkiohjauksen toteutumista sekä osallistujien kokemuksia siitä. Sinä sovellut tutkimukseen, koska olet osallistunut jatkuvan haun jälkiohjauksen kehittämiseen ja toteuttamiseen omalla tärkeällä työpanoksellasi. Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista, eikä sinun henkilötietojasi tallenneta. Kysely toteutetaan anonyymisti. Koko tutkimusaineisto hävitetään opinnäytetyöni valmistumisen jälkeen, arviolta vuoden 2022 loppuun mennessä.

Saamme vastauksiesi avulla tärkeää tietoa, yhteisen toimintamme kehittämiseksi. Kerron myöhemmin tarkemmin tutkimuksen tarkoituksesta ja toteuttamisesta. Toivon sinun vastaavan kahden viikon kuluessa, eli 29.9.2022 mennessä.

Kiitos osallistumisestasi jo ennakoon!

Ystävällisin terveisin Minna-Riitta Tiusanen

Tutkimuksen tarkoitus

Tämän kyselytutkimuksen tarkoituksena on kerätä tietoa jatkuvan haun jälkiohjaustilanteesta. Tutkimuksen avulla selvitetään, millaista tietoa jälkiohjaustilanteesta käytetään ja syntyy. Tarkoituksena on myös selvittää, miten hyödyllisenä jälkiohjaustilanne koetaan. Tietoa hyödynnetään Stadin ammatti- ja aikuisopiston jatkuvan haun jälkiohjauksen mallin kehittämisessä. Kehittämisen seurauksena mallinnettua ohjaustilannetta käytetään jatkossa Stadin ammatti- ja aikuisopiston jatkuvan haun jälkiohjauksissa yhdessä Helsingin työllisyyspalveluiden kanssa.

Tutkimuksen toteuttajat

Vastuullisena tutkijana toimii Humanistisen ammattikorkeakoulun yamk opiskelija ja Stadin AO:n opettaja Minna-Riitta Tiusanen. Stadin ammatti- ja aikuisopisto on toimeksiantaja ja yhteistyötä tehdään Helsingin työllisyyspalveluiden kanssa. Humanistinen ammattikorkeakoulu vastaa tutkimuksen ja opinnäytetyön ohjaamisesta.

Tutkimustuloksista tiedottaminen

Kysymyksessä on opinnäytetyö, joka julkaistaan avoimesti Theseus-tietokannassa, <https://www.theseus.fi>.

Yhteystiedot:

Tutkija / opinnäytetyötekijä

Nimi: Minna-Riitta Tiusanen, Stadin AO:n opettaja, Helsingin työllisyyspalveluiden koulutusneuvoja

Puh. +358403360334

Sähköposti: minna.tiusanen@hel.fi, minna-riitta.tiusanen@humak.fi

Tutkimuksesta vastaa / opinnäytetyön ohjaaja

Nimi: Gyan Dookie, FM, YTM, lehtori, Työyhteisön kehittäjä -koulutus

Humanistinen ammattikorkeakoulu

Sähköposti: gyan.dookie@humak.fi

Vastaamisesi helpottamiseksi määrittelen seuraavat kolme (3) käsitettä, jotta ymmärtäisimme mahdollisimman samalla tavalla kysymykset ja niihin vastaaminen olisi sinulle helpompaa.

Kehittämiskokous = kaikki ne kokoukset, joissa käsiteltiin, suunniteltiin ja kehitettiin jatkuvan haun jälkiohjauksen toimintatapoja.

Taustatyö = kaikki se toiminta, jonka avulla jatkuvan haun jälkiohjaustilanteita toteutettiin ennen ja jälkeen ohjauksen, esimerkiksi tilavaraukset, tutkimuksen kohteena olevien hakijoiden seulominen kaikkien hylättyjen hakijoiden joukosta, hylättyjen hakijoiden kontaktointi viestein/puhelimitse, tulkin varaaminen, ajanvarausaikataulujen laatiminen, ajankohtaisten avoinna olevien koulutusten selvittäminen ohjausta varten, ohjaustilanteen jälkeen tapahtuva asiantuntijoiden väliset työt, hakijan kontaktointi ja ohjaus ohjaustilanteiden jälkeen ja monet muut työtehtävät.

Ohjaus = kaikki se toiminta (tiedotus, neuvonta, ohjaus), joka tapahtui hakijan eli ohjattavan kanssa varsinaisena jatkuvan haun jälkiohjaustilanteessa lähiohjauksena, etäohjauksena Teams-/Google Meet kokouksena tai puhelimitse (=ohjaustapa).

1. Vastaamalla kyselyyn hyväksyn vastausteni käyttämisen tutkimukseen *

- kyllä
- en

Tämän sivun kysymykset liittyvät työrooliisi sekä toimintaan, johon osallistuit kokeilujakson aikana.

2. Missä työroolissa osallistuit jatkuvan haun jälkiohjauksen kehittämistyöhön? *

- Stadin AO:n hakutoimiston opinto-ohjaajana
- Stadin AO:n opintosihteerinä
- Helsingin työllisyyspalveluiden koulutusneuvojana
- Stadin AO:n Osaamiskeskuksen kartoittavana opettajana
- Ohjaamo Helsingin opinto-ohjaajana
- muu _____

3. Millaiseen toimintaan osallistuit jatkuvan haun jälkiohjaukseen liittyen? *

- Osallistuin taustatyöhön ja kehittämiskokouksiin
- Osallistuin ohjauksiin, taustatyöhön ja kehittämiskokouksiin

Tämän sivun kysymykset liittyvät kokemuksiisi ohjaustilanteiden järjestelyistä.

4. Kuinka monena toteutuspäivänä osallistuit ohjaukseen? Laske mukaan koko kokeilujakso tammikuusta 2022 lähtien. *

- 1 toteutuspäivänä
- 2 - 3 toteutuspäivänä
- 4 - 5 toteutuspäivänä
- enemmän kuin 6 toteutuspäivänä

5. Millaisiin ohjaustapoihin osallistuit?

Voit valita useamman vaihtoehdon. *

- lähiohjaus Stadin AO:n Hattulantien toimipaikassa
- lähiohjaus Ohjaamo Helsingissä
- etäohjaus Teams-/Google Meet-kokouksessa
- etäohjaus puhelimessa
- muu _____

6. Tukivatko osallistumiesi ohjaustapojen tilat ja laitteet ohjauskeskustelua? *

- kyllä
- osittain
- ei

7. Voisitko vielä täsmentää, mistä seikoista kokemuksesi syntyivät?

8. Miten kehittäisit toimintaa tilojen tai laitteiden osalta?

9. Henkilökohtaisille ohjauksille oli varattu aikaa 60 minuuttia/ohjattava. Mikä oli mielestäsi tavallisin ohjauskeskusteluun käyttämäsi aika? *

- 15 - 30 minuuttia
- 31 - 45 minuuttia
- 46 - 60 minuuttia
- yli 60 minuuttia

10. Oliko ohjaukseen varattu aika mielestäsi kestoaltaan sopiva? *

- kyllä oli
- joskus oli, joskus ei
- ei ollut

11. Mihin suuntaan ja miksi muuttaisit ohjaukseen varatun ajan kestoaa?

12. Mitä vielä haluat kertoa ohjaustilanteiden järjestelyistä? Tähän voit kuvata

huomioitasi, kehittämisehdotuksia, kritiikkiä, kehuja tms. seikoista, joiden avulla ohjaustilanteiden järjestelyjä, kuten tiloja, laitteita ja aikaa voidaan mielestäsi kehittää paremmaksi.

Tämän sivun kysymykset liittyvät ohjaustilanteissa tapahtuvaan toimintaan sekä kokemuksiisi ohjaustilanteiden hyödyllisyydestä hakijoille ja itsellesi työntekijänä.

13. Mitä ohjaustoiminnan keinoja (tiedotus, neuvonta, ohjaus) käytit ohjaustilanteissa? Laita ohjaustoiminnan keinot toiminnan yleisyyden mukaiseen järjestykseen, oman kokemuksesi perusteella.

tiedotus = tarpeenmukainen kerronta palveluista ja koulutusvaihtoehdoista, ohjeiden antaminen, www-sivujen ja oppaiden hyödyntäminen	<input type="radio"/> 1. eniten käytetty keino <input type="radio"/> 2. eniten käytetty keino <input type="radio"/> 3. eniten käytetty keino
neuvonta = kysymykset ja vastaukset vuorottelevat, ohjeiden antaminen	<input type="radio"/> 1. eniten käytetty keino <input type="radio"/> 2. eniten käytetty keino <input type="radio"/> 3. eniten käytetty keino
ohjaus = dialogi, vastausten etsiminen yhdessä, toimijuuden vahvistaminen	<input type="radio"/> 1. eniten käytetty keino <input type="radio"/> 2. eniten käytetty keino <input type="radio"/> 3. eniten käytetty keino

14. Olivatko ohjaustilanteet kokemuksesi mukaan hakijoille pääosin hyödyllisiä?

- kyllä
- joskus oli, joskus ei

	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	en samaa enkä eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä	tämä kohta ei toteutunut
oli mahdollista käyttää tulkkia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
oli hänen luvallaan mahdollista käyttää työllisyyspalveluiden asiakastietoja.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
oli mahdollista konsultoida hänen työllisyyspalveluissa olevaa vastuuasiantuntijaansa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
oli mahdollisuus konsultoida Stadin Osaamiskeskuksen kartoittavaa opettajaa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
oli mahdollisuus konsultoida muiden oppilaitosten ohjaajia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
oli käytössä ajantasainen tieto avoimista olevista koulutusvaihtoehdoista.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Valitse seuraavista väittämistä parhaimmin kokemuksiasi kuvaava mielipide. Ohjaustilanne oli minulle työntekijänä hyödyllinen, koska

	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	en samaa enkä eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä	tämä kohta ei toteutunut
minulla on ollut mahdollisuus oppia uutta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
olen saanut työskennellä dialogissa kollegoiden ja hakijoiden kanssa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
minulla on ollut mahdollisuus käyttää omia vahvuuksiani ohjauksessa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
koin osaamistani arvostettavan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
olen saanut työskennellä yhteistyössä eri alojen asiantuntijoiden kanssa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ohjaus on ollut monialaista tai moniammatillista verkostotyötä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. Haluaisitko vielä kertoa lisää tai täydentää mielipiteitäsä kokemuksistasi

ohjaustilanteen hyödyllisyydestä? Onko sinulla jokin ajatus tai huomio, jota ei ole vielä huomioitu tässä kyselyssä?

Tämän sivun kysymykset liittyvät jatkuvan haun jälkiohjauksen kehittämiskokouksiin ja taustatöihin.

19. Kokeilujakson aikana on järjestetty useita kehittämiskokouksia. Kuinka usein, muistisi mukaan, osallistuit niihin? *

- kaikkiin
- lähes kaikkiin
- muutamaan
- korkeintaan yhteen tai kahteen
- en muista niin tarkasti, että osaisin vastata tähän kysymykseen

20. Koitko kehittämiskokoukset hyödyllisinä jatkuvan haun jälkiohjaustoiminnan kehittämisen kannalta? *

- kyllä
- osittain
- en
- minulla ei ole mielipidettä tähän kysymykseen, koska
-

21. Koitko kehittämiskokoukset hyödyllisinä oman työsi kannalta? *

- kyllä
- osittain
- en
- minulla ei ole mielipidettä tähän kysymykseen, koska _____

22. Voisitko vielä täsmentää, mistä seikoista kokemuksesi syntyivät? Haluaisitko vielä kertoa, miten kehittäisit tai muuttaisit kokouksien käytäntöjä?

23. Millaisia jatkuvan haun jälkiohjaukseen liittyviä taustatöitä teit? Pyri luettelemaan ja kuvaamaan ne mahdollisimman tarkasti, jotta kaikki tekemäsi työ tulee näkyväksi.

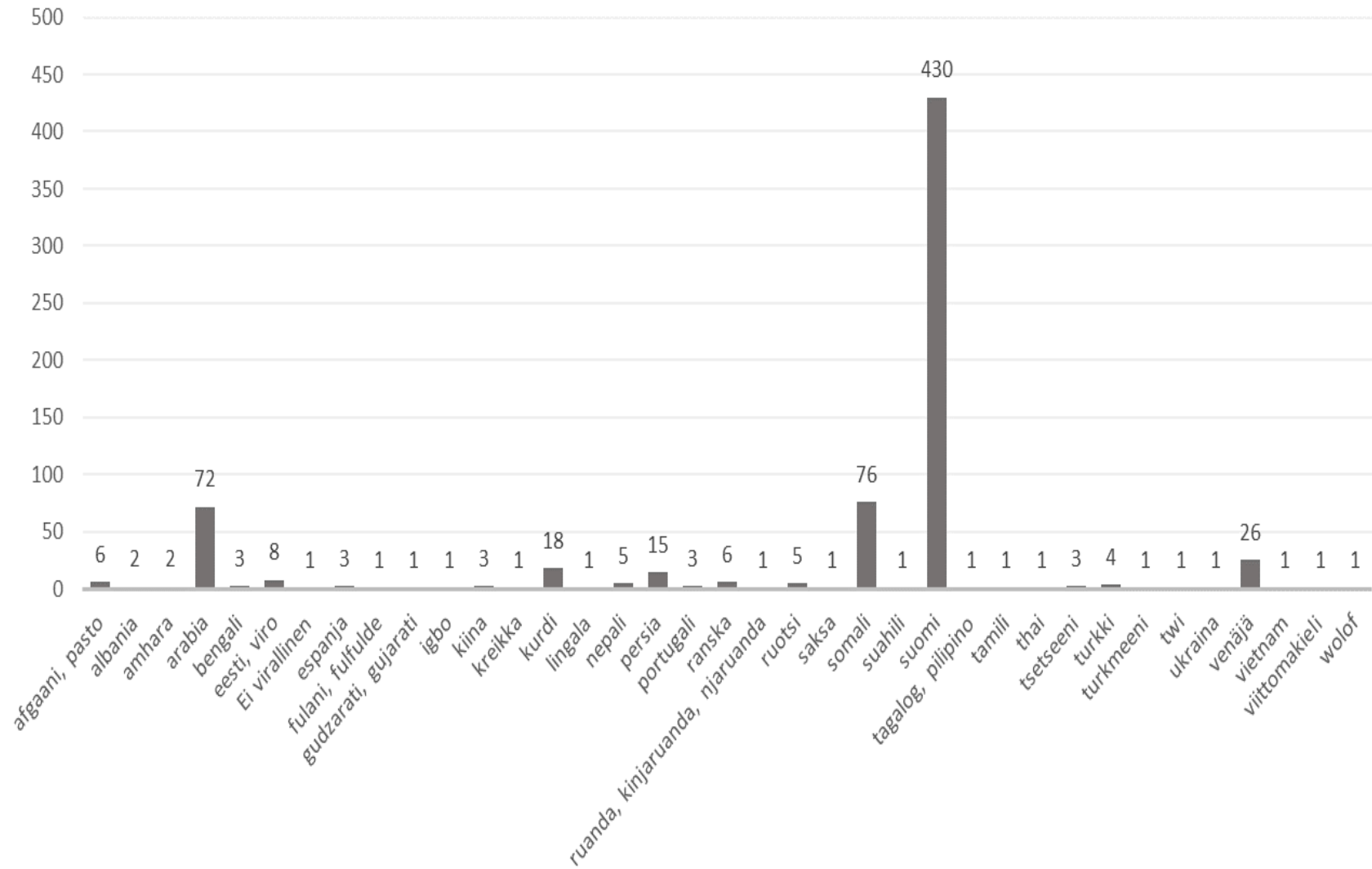
24. Oliko sinulla riittävät resurssit (aika, taito, välineet) tehdä näitä taustatöitä? *

- kyllä
- osittain
- ei
- en tehnyt taustatöitä

25. Voisitko vielä täsmentää, mistä seikoista kokemuksesi syntyivät? Voisitko

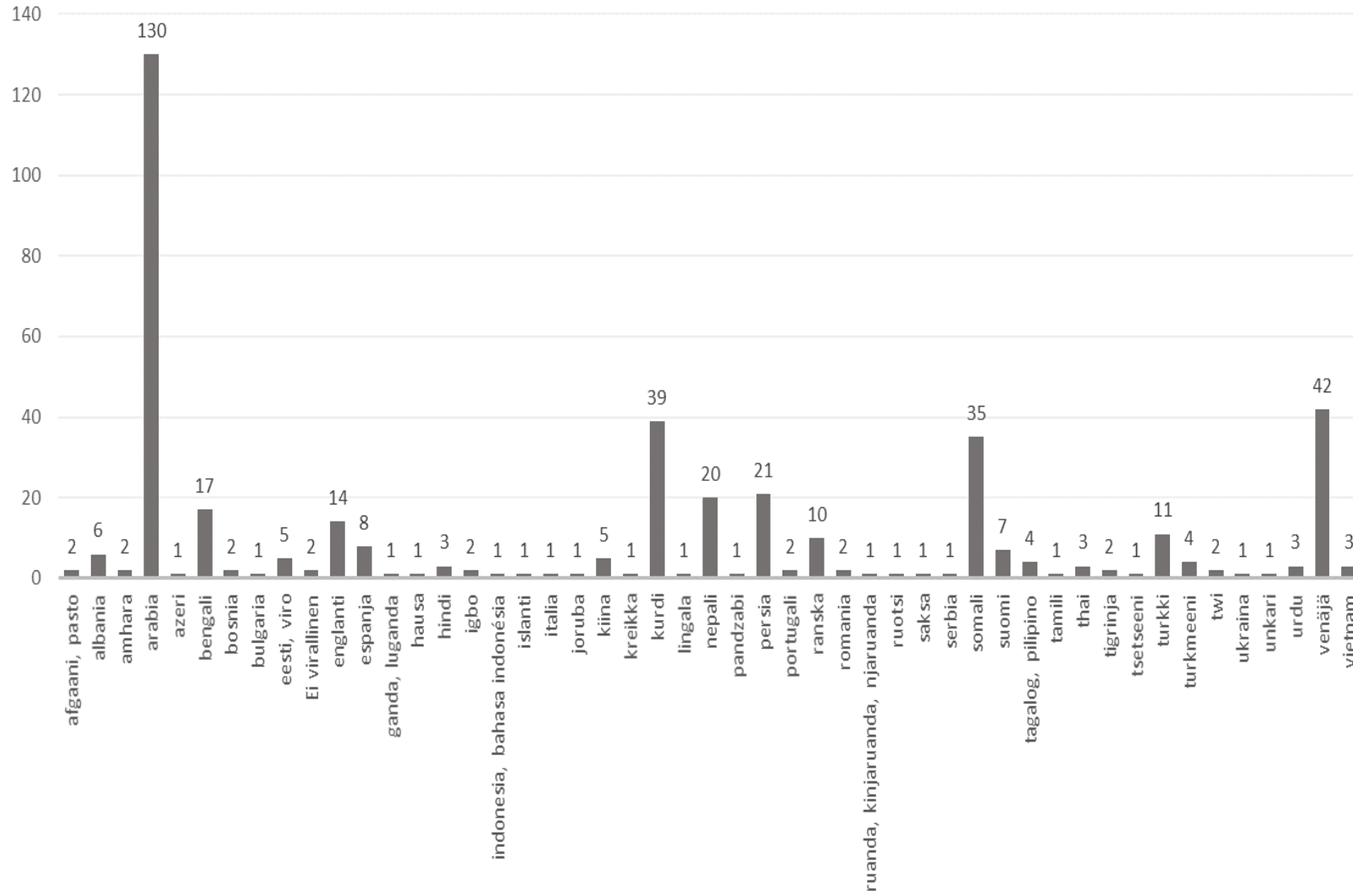
Liite 8. Taustatietoa äidinkielen jakautumisesta Stadin AO:n jatkuvan haun hakijoista hakeutusjaksoilla 19.11. 2021 – 20.10.2022 välisenä aikana

Kuvio 1. Tutkimuksen kohderyhmän hakijoiden jakautuminen, riittävät opiskeluedellytykset (n708)



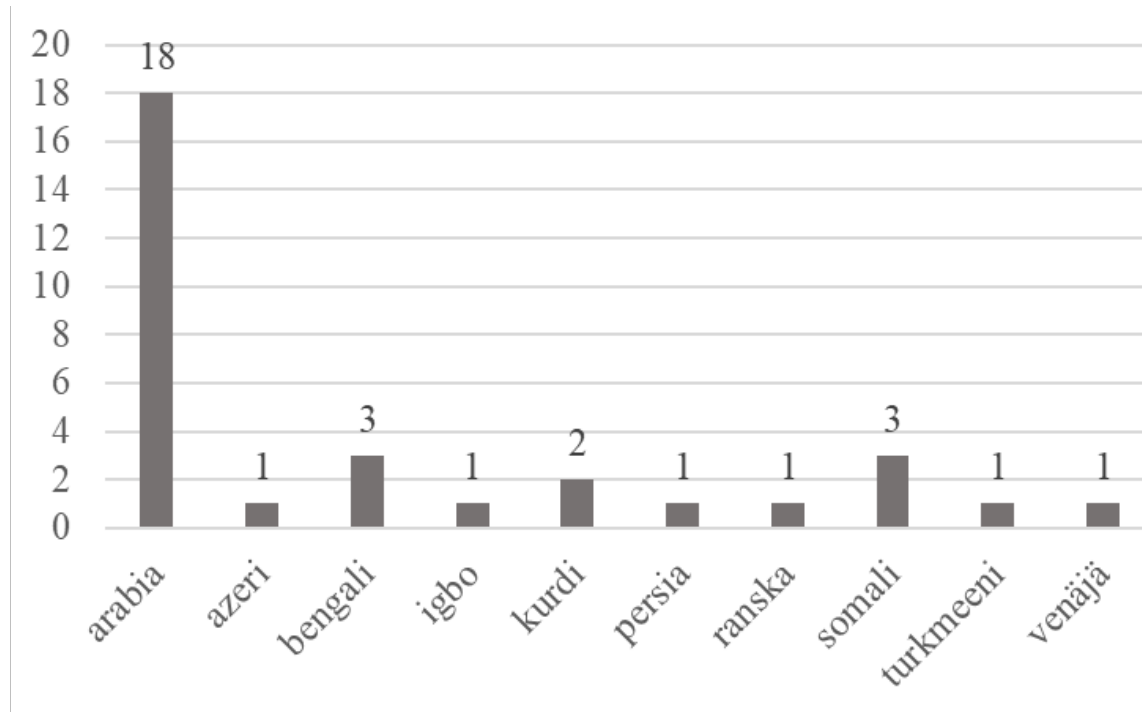
Liite 8. Taustatietoa äidinkielen jakautumisesta Stadin AO:n jatkuvan haun hakijoista hakeutumiskausoilla 19.11. 2021 – 20.10.2022 välisenä aikana

Kuvio 2. Tutkimuksen kohderyhmän hakijoiden äidinkielen jakautuminen, opiskeluvalmiuksien kartoitukseen kutsutuilla (n427)



Liite 8. Taustatietoa äidinkielen jakautumisesta Stadin AO:n jatkuvan haun hakijoista hakeutusjaksoilla 19.11. 2021 – 20.10.2022 välisenä aikana

Kuvio 3. Tutkimuksen kohderyhmän hakijoiden äidinkielen jakautuminen, ei esitetä valittavaksi, koska aiemmin kolmen kuukauden sisällä hylätty kartoitus (n32)



Liite 9. Taulukot hakija- ja työntekijäkyselyn jälkiohjauksen hyödyllisyyden kokemuksien vastauksista

Taulukko 1. Hakijakyselyn vastausten jakaantuminen ohjauskeskustelun hyödyllisyyden kokemuksista (n6).

	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	en samaa enkä eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä	tämä kohta ei toteutunut
17. Ohjauskeskustelu oli hyödyllinen minulle, koska (hyödyllinen = tarpeellinen, tarpeita vastaava, apua antava, hyvä)						
ohjauksessa käytettiin apuna työllisyyspalveluiden asiakastietojani				1	3	2
ohjaustilanne tallennettiin työllisyyspalveluiden asiakastietoihini vastuuasiantuntijalleni tiedoksi.			1	1	3	1
minulta kysyttiin mielipiteitä.	1			1	3	1
mielipiteeni vaikuttivat ohjaustilanteeseen.	1			1	3	1
sain paljon tietoa koulutuksista.			1	1	3	1
minulle annettiin sopivasti neuvoja.		1		2	3	
tulkausta käytettiin ohjauksessa.	1			1	2	2
tein ohjauksen aikana itselleni sopivia koulutushakuja		1		3	1	1
sain vastauksia kysymyksiini.		1		1	4	
ohjaukseen osallistui kaksi tai useampi ohjaaja.	1			1	3	1
minua kuunneltiin.				2	4	
sain jakaa huoleni ohjaajien kanssa				3	3	
koin, että minua autettiin.		1		1	4	
se vastasi odotuksiani.	1	1		1	3	

Liite 9. Taulukot hakija- ja työntekijäkyselyn jälkiohjasuksen hyödyllisyyden kokemuksien vastauksista

Taulukko 2. Työntekijäkyselyn vastausten jakaantuminen ohjaustilanteen hyödyllisyyden kokemuksista hakijalle (n8).

Kysymys 14: Ohjaustilanne oli hakijalle hyödyllinen, koska	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	en samaa enkä eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä	tämä kohta ei toteutunut
hänen mielipiteensä vaikuttivat ohjaustilanteen kulkuun.				1	7	
hänelle tarjottiin uutta tietoa eri koulutusvaihtoehdoista.				2	6	
hänen kanssaan tehtiin tarvittaessa yhdessä koulutushakuja.				2	5	1
hänet voitiin ohjata tarpeitaan/toiveitaan vastaavaan koulutukseen tai palveluun.		1		5	2	
hän sai kysymyksiinsä vastauksia.				4	4	
häntä kuunneltiin.				1	7	
hän sai jakaa huolensa ohjaajien kanssa.			1	2	5	
häntä pystyttiin auttamaan.				7	1	
hän tiesi miten toimia ohjauksen jälkeen.				6	2	
hän sai tietää mistä saa tarvittaessa lisää ohjausta.				6	2	
hänen toiveikkuuttaan oli mahdollista lisätä.				6	2	

Liite 9. Taulukot hakija- ja työntekijäkyselyn jälkiohjasuksen hyödyllisyyden kokemuksien vastauksista

Taulukko 3. Työntekijäkyselyn vastausten jakaantuminen ohjaustilanteen toimintatapojen hyödyllisyyden kokemuksista hakijalle (n8).

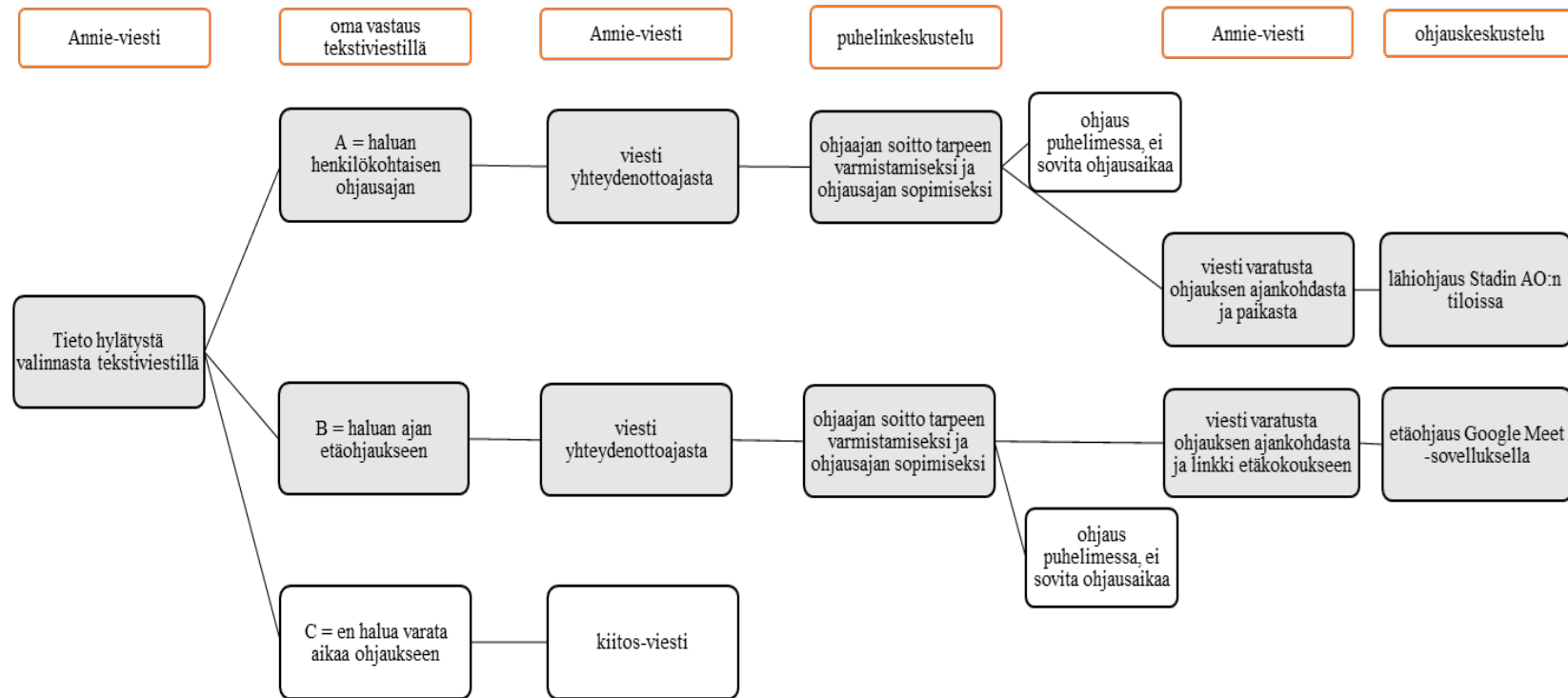
Kysymys 15: Ohjaustilanne oli hakijalle hyödyllinen, koska ohjaustilanteessa	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	en samaa enkä eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä	tämä kohta ei toteutunut
ohjaajia oli kaksi ja työskentely oli monialaista.				1	7	
oli mahdollista käyttää tulkkia.					8	
oli hänen luvallaan mahdollista käyttää työllisyyspalveluiden asiakastietoja.				1	7	
oli mahdollista konsultoida hänen työllisyyspalveluissa olevaa vastuuasiantuntijaansa.		1	1		5	1
oli mahdollisuus konsultoida Stadin Osaamiskeskuksen kartoittavaa opettajaa.				3	4	1
oli mahdollisuus konsultoida muiden oppilaitosten ohjaajia.		1		4	2	1
oli käytössä ajantasainen tieto avoimista olevista koulutusvaihtoehdoista.				4	4	

Liite 9. Taulukot hakija- ja työntekijäkyselyn jälkiohjasuksen hyödyllisyyden kokemuksien vastauksista

Taulukko 4. Työntekijäkyselyn vastausten jakaantuminen ohjaustilanteen hyödyllisyyden kokemuksista työntekijälle (n8).

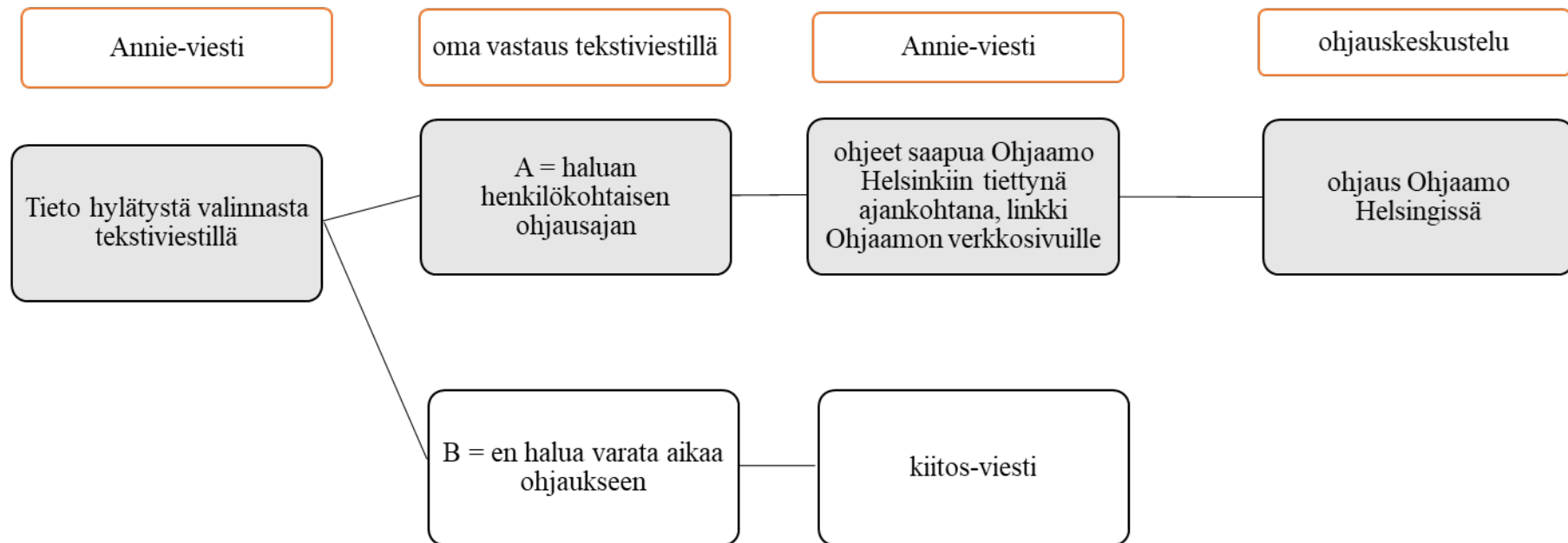
	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	en samaa enkä eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä	tämä kohta ei toteutunut
Kysymys 16: Ohjaustilanne oli minulle työntekijänä hyödyllinen, koska:						
minulla on ollut mahdollisuus oppia uutta.					8	
olen saanut työskennellä dialogissa kollegoiden ja hakijoiden kanssa.					8	
minulla on ollut mahdollisuus käyttää omia vahvuuksiani ohjauksessa.				5	3	
koin osaamistani arvostettavan.				5	3	
olen saanut työskennellä yhteistyössä eri alojen asiantuntijoiden kanssa.				3	5	
ohjaus on ollut monialaista tai moniammatillista verkostotyötä.				2	6	

Liite 9. Jälkiohjauksiin ohjautuminen eri kohderyhmien ohjattavien prosesseina



Kuvio 1. Yli 30-vuotiaan hakijan ohjautumisen vaiheet jälkiohjaukseen

Liite 9. Jälkiohjauksiin ohjautuminen eri kohderyhmien ohjattavien prosesseina



Kuvio 2. Alle 30-vuotiaan hakijan ohjautumisen vaiheet jälkiohjaukseen

1. Milloin jälkiohjausta aloitettiin toteuttamaan taas Stadin AO:n työllisyydenhoidon ja hakijapalveluiden yhteistyönä?
2. Miten työskentely käynnistyi?
3. Millaisena sitä toteutetaan nyt?
4. Onko jälkiohjauksen tuottamisessa mukana monialainen verkosto?