

Timo Tuononen

# AIKUISOHJAUKSEN KEHITTÄMINEN MIKKELISSÄ

Opinnäytetyö  
Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutusohjelma


JOULUKUU 2010




**MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU**

Mikkeli University of Applied Sciences

## KUVAILULEHTI

 <b>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU</b> <small>Mikkeli University of Applied Sciences</small>	<b>Opinnäytetyön päivämäärä</b>  9.12.2010	
<b>Tekijä(t)</b>  Timo Tuononen	<b>Koulutusohjelma ja suuntautuminen</b> <b>Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulu-</b> <b>tusohjelma</b>	
<b>Nimeke</b>  Aikuisohjauksen kehittäminen Mikkelissä		
<b>Tiivistelmä</b> Tämän opinnäyte tavoitteena ja kehittämistehtävänä on luoda uusi aikuisohjauksen toimintamalli OpinOven Mikkelin toimipisteeseen. Aikuisten ohjaus eroaa nuorten ohjauksesta mm. siinä, että aikuinen opiskelija tuo opintoihin mukaan koko elämänsä, mukaan lukien perhe, työ ja harrastukset. Nykyajan lyhytjänteisyys työelämässä johtaa siihen, että yhä useampi työikäinen opiskelee työn ohessa.. Uusia ohjausmuotoja on lisättävä aikuisten ohjauksessa.  Tutkimus on tapaustutkimus. Tässä tutkimuksessa on yhdistetty kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimusmetodeja samassa tutkimuksessa. Tutkimuksessa tarkastele, aikuisohjausta, verkostoitumista, kumppanuutta ja moniammatillista yhteistyötä verkostossa. Tutkimusaineistoa on kerätty käyttäen menetelmänä strukturoituja haastatteluita lomakekyselyitä ja havainnointia.  Opinnäytetyötä varten suoritin asiakaspalvelukyselyn ohjauksessa käyneille asiakkaille. Kyselyllä selvitin heidän palvelutarpeitaan sekä tyytyväisyyttä palveluun. Haastattelin työ- ja elinkeinotoimiston henkilökuntaa selvittääkseni heidän mielipiteitään verkostoyhteistyöstä. Tein havainnoita oppilaitosorganisaatioiden yhteistyöstä, aktiivisuudesta verkostoista. Ohjausryhmälle suoritin kyselyn strukturoidulla www-kyselylomakkeella.  Laadullisen tutkimuksen aineistoa ja kvantitatiivista aineistoa on analysoitu soveltaen aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Kehittämistehtävänä laadin Mikkelin OpinOvi palvelupisteen uuden toimintamallin.		
<b>Asiasanat (avainsanat)</b> Aikuisohjaus, aikuiskoulutus, verkostotyö		
<b>Sivumäärä</b>  89	<b>Kieli</b>  suomi	<b>URN</b>  URN:NBN:fi.mamk 20101353
<b>Huomautus (huomautukset liitteistä)</b>		
<b>Ohjaavan opettajan nimi</b> Hannele Kämppi	<b>Opinnäytetyön toimeksiantaja</b> Etelä-Savon koulutus Oy	

## DESCRIPTION

 <p><b>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU</b> Mikkeli University of Applied Sciences</p>		<b>Date of the master's thesis</b>  9 December 2010
<b>Author(s)</b> Timo Tuononen	<b>Degree programme and option</b> Entrepreneurship and Business Competence	
<b>Name of the master's thesis</b> Adult counselling in Mikkeli		
<b>Abstract</b> <p>The main subject of this thesis was to develop a new form of study counselling for adults in Mikkeli service point. The purpose was to get feedback from the customers related to the service of Mikkeli service point. The other aim of the thesis was to study the employment agency's officers' attitudes and options on networking</p> <p>The counselling of adult students differs somewhat from youth counselling. Adult students carry with them all their previous experiences as well as their other obligations in life, such as family and work. Adult students need to find their own learning style. The trend is towards adult education. It is no longer enough to get one degree and continue working in the same field for the rest of your life. Lifelong learning has become typical. The study counselling differs from school to school and it needs to be considered more in many areas.</p> <p>The study was a case study, and both qualitative and quantitative methods were used. The theoretical part of the study described the main concepts of counselling such a dialogue, pedagogical relationship and reflection which are the most important parts in a counselling discussion. The data were collected through interviews, questionnaires and active observation of co-operation and networking. The study also involved a structured internet questionnaire for the steering group of the OpinOvi projects. The result of the thesis developed an operation model for Mikkeli service point.</p>		
<b>Subject headings, (keywords)</b> study counselling, adult education, networking		
<b>Pages</b>  89	<b>Language</b>  Finnish	<b>URN</b>  URN:NBN:fi.mamk 20101353
<b>Remarks, notes on appendices</b>		
<b>Tutor</b>  Hannele Kämppi	<b>Master's thesis assigned by</b>  Etelä-Savon koulutus Oy	

## SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b> .....	3
<b>2 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS</b> .....	4
2.1 Opinnäytetyön tavoite, rajaus ja kehittämistehtävä.....	6
2.2. Tutkimusmenetelmät .....	6
<b>3 OPINOVI HANKKEET</b> .....	8
3.1 OpinOvi aikuisohjauksen koordinaatioprojekti.....	9
3.2 OpinOvi Etelä-Savo .....	10
3.3 OpinOvi Mikkeli .....	11
3.4 Mikkelin palvelupisteen toimitilaratkaisut .....	13
3.5 Asiakaspalvelu OpinOvessa .....	14
3.4 Muutokset OpinOvi kontekstissa .....	19
<b>4 AIKUISOHJAUS</b> .....	21
4.1 Aikuisohjauksen asema yhteiskunnassa .....	21
4.2. Ohjauksen määrittely .....	25
4.3 Aikuisten ohjauksen erityispiirteitä .....	27
4.4 Moniammatillinen yhteistyö ohjausverkostossa .....	30
<b>5 VERKOSTOITUMINEN JA KUMPPANUUS</b> .....	33
5.1 Verkostoitumisen lähtökohdat.....	33
5.2 Verkostoitumisen teoreettiset lähtökohdat.....	36
<b>6 HAASTATTELUTUTKIMUS</b> .....	41
6.2 Haastattelujen tulokset.....	42
6.3 Yhteenveto ja johtopäätökset.....	44
<b>7 ASIAKASKYSELY</b> .....	45
7.1 Asiakaskyselyn toteutus .....	45
7.2 Asiakaskyselyn tulokset.....	46
<b>8 OHJAUSRYHMÄKYSELY</b> .....	49
8.1 Ohjausryhmäkyselyn toteutus .....	49
8.2 Ohjausryhmäkyselyn tulokset .....	50
8.3 Yhteenveto ohjausryhmäkyselystä ja johtopäätökset .....	59
<b>9 OMAT HAVAINNOT</b> .....	65

	2
<b>10 MIKKELIN OHJAUSPALVELUKESKUS .....</b>	<b>70</b>
<b>11 POHDINTA .....</b>	<b>77</b>
<b>11.1 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi .....</b>	<b>77</b>
<b>11.3 Hyödyt elinkeinotoiminnalle .....</b>	<b>81</b>
<b>11.4 Hyödyt verkostolle verkostossa toimiville organisaatioille .....</b>	<b>81</b>
<b>11.5 Hyödyt asiakkaalle.....</b>	<b>82</b>
<b>11.6 Toteutuksen riskit ja riskientorjunta.....</b>	<b>82</b>
<b>12 PÄÄTÄNTÖ .....</b>	<b>83</b>
<b>LÄHTEET .....</b>	<b>85</b>

## 1 JOHDANTO

Tällä hetkellä aikuisohjaukseen kiinnitetään aikaisempaa enemmän huomiota. Tämä huomion taustalla voidaan nähdä koulutusjärjestelmä ja työelämämuutokset. Yhteiskunnalliset muutokset ovat vaikuttamassa aikuisten ura- ja elämänsuunnittelun aivan uudella tavalla. Vanha selkeä perinteinen etenemisjärjestys koulu, ammatti, työ ja perhe ovat historiaa. Muutos on huomattu myös Euroopan Unionissa sekä Suomen valtiotieteiden tutkimuksessa. Opetusministeriön taholta on esitetty, että aikuiskoulutuksen tarjonnan tavoitteena on luoda työikäiselle väestölle hyvät mahdollisuudet osaamisen kehittämiseen työssään, parantaa ammatinvaihdon edellytyksiä ja nostaa aikuisväestön koulutus- ja osaamistasoa. Tarjonnalla turvataan myös ikääntyvän aikuisväestön sivistyksellisiä tarpeita. Samalla korostetaan myös ohjauksen kehittämisestä tarvetta ammatillisesti suuntautuneen aikuiskoulutuksen hallinnollisesta selkiyttämisestä. On myös todettu, että on tarvetta selkeyttää aikuiskoulutuksen tukijärjestelmiä ja aikuisopiskelijoiden opintososiaaliasia etuuksia.

Aikuiskoulutuksen muutokset ja siihen liittyvien aikuisten ohjaustarpeiden kehittäminen on huomioitu kun eteläsavolaisten koulutuksen järjestäjien taholta katsottiin tarpeelliseksi ryhtyä käytännön toimenpiteisiin edellä mainittujen tavoitteiden toteutumiseksi.

Konkreettisenä toimenpiteenä Etelä-Savon ammattiopisto jätti aikuiskoulutuksen ohjauspalveluhanke hankehakemuksen rahoittajalle 20.12.2007. Itä-Suomen läänihallituksen sivistysosasto teki myönteisen rahoituspäätöksen 21.10.2008. Aikuiskoulutuksen ohjauspalveluhanke OpinOvi Etelä-Savon varsinainen toiminta käynnistyi joulukuun alussa 2008. Projektin tarkoituksena on tuottaa Etelä-Savoon asiakaslähtöisesti, työ- ja elinkeinotoimiston, kansaneläkelaitoksen ja koulutus- ja oppilaitosorganisaatioiden yhdessä järjestämät, yhden luokun periaatteella toimivat aikuiskoulutuksen ohjauspalvelut. Palvelut on tarkoitettu tuottamaan asiakkaille poikkihallinnollisena, moniammatillisena verkostona. Hankkeen tarjoaminen ohjauspalveluiden kohderyhmänä ovat pääsääntöisesti aikuiset henkilöasiakkaat. (hankehakemus 2008.)

Olen toiminut Mikkelissä toimivassa aikuisille suunnatussa OpinOvi ohjauspalvelupisteessä päätoimisena palveluohjaajana koko toimipisteen toiminta-ajan. Opinnäyte-

työssäni pystyn hyödyntämään havaintoja, käytännön kokemuksia ja peilaamaan niitä verkosto- ja ohjausteoreettisiin näkemyksiin.

## 2 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

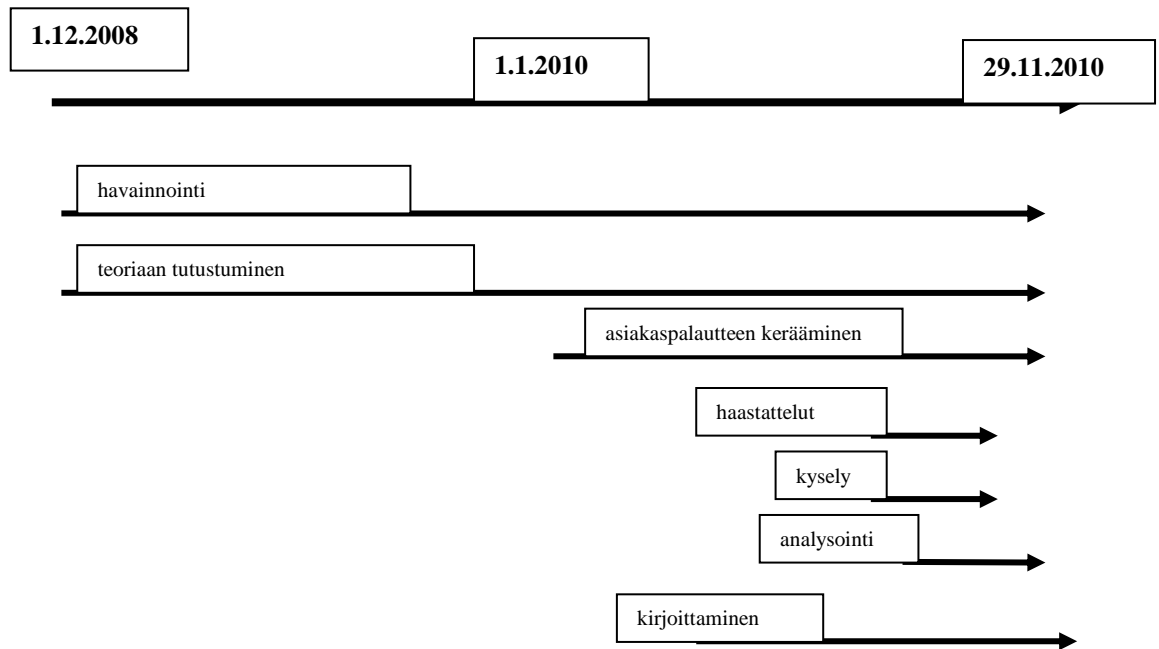
Opinnäytetyön aiheen valinta kesti kohdallani ajallisesti kauan. Työtehtäväni ovat vaihtuneet opiskelujen aikana opettajasta palveluohjaajaksi. Työantajani organisaatio ja rakenteen ovat olleet muutoksen kourissa yli kolme vuotta. Itseltäni orientoitumien palveluohjaajan uusiin tehtäviin ja uuteen toimintaympäristöön vei oman aikansa. Nykyisiin tehtäviini palveluohjaajana kuuluvat tiedottaminen ja neuvonta sekä nykyaikaisen ohjauksikäsitteksen mukainen syvällisempi ohjaus asiakkaan oma-aloitteisuuden, itsevarmuuden ja itsenäisen toimimisen mahdollisuuksien vahvistamiseksi. Pystyäkseen tarjoamaan asiakkaalle asiantuntevaa ja eettisesti kestäväällä pohjalla olevaa palvelua on pystyttävä myöntämään oma rajallisuutensa ammattilaisena ja osattava pyytää neuvoja apua muilta asiantuntijoilta. Tätä varten on pyrittävä luomaan luotettava ja sitoutunut verkosto, joka on halukas ja kykenevä toimimaan.

Aloittaessani työni palveluohjaajana ei käytössäni ollut varsinaista verkostoa, vaan vanhoja työkavereita Etelä-Savon ammattiopistossa sekä joitakin tuttuja työ- ja elinkeinotoimistossa työvoimakoulutus puolella. En löytänyt myöskään käytännön toteutusmalleja, käsikirjoja joiden avulla laaja-alaisista työtehtävistä voisi suoriutua kunnialla. Tietoa kyllä löytyi ohjauksesta ja verkostoista. Näin hankituilla tiedoilla lähdin uuteen tehtävääni. Omissa opinnoissani Mikkelin ammattikorkeakoulussa on käsitelty verkostoteoreettisia koulukuntia sekä erilaisia verkostoitumiseen liittyviä mahdollisuuksia. Työssäni huomasin että OpinOvi-projektissa puhutaan jatkuvasti verkostomaisesta yhteistyöstä. Verkostoille ja verkostomaiselle työskentelylle ei ole kuitenkaan luotu toimijoiden keskuudessa yhteistä käsitteistöä vaan toimijoilla on kullakin oma tulkintansa verkostokäsitteestä. Toinen mielenkiintoni herättänyt havainto oli että ohjauksen käsitteeseen liittyy samanlaista tulkinnallisuutta. Lisäksi rahoittajan on asettanut toiminnan rahoittamisen ehdoksi sen, että palvelupisteemme on sijoitettava työ- ja elinkeinotoimiston koulutus- ja ammattitietopalveluiden yhteyteen. Tämä on herättänyt laaja valtakunnallista kiinnostusta eri hanketoimijoiden keskuudessa eri puolilla Suomea. Edellä mainittuja seikkoja pohdittuani tuloin siihen tuloksen, että OpinOven Mikkelin palvelupisteen toiminnasta on syytä tehdä opinnäytetyö tulevaisuuden toi-

minnan kehittämisenvälineeksi. Opinnäytetyöni on tapaustutkimus jossa kuvaan toteutettua toimintaa Mikkelin palvelupisteessä ja verkostossa sekä peilaan niitä verkosto- ja ohjausteoreettisiin näkemysiin. Osallistuvan havainnoinnin aloitin joulukuussa 2008, heti aloitettuani palveluohjaajana OpinOvessa. Havainnointia olen tehnyt jatkuvasti työskennellessäni palveluohjaajana. Alkuvaiheessa minulla ei ollut vielä selkeää käsitystä miten tulisin opinnäytetyöni toteuttamaan ja mikä olisi tutkimuksellinen näkökulma. Selvää oli kuitenkin se, että opinnäytetyöni tulisi palvelemaan käytännön toiminnan kehittämistä. Tätä silmälläpitäen luin kirjallisuutta, joka käsitteli mm. johtamista ja toimimista verkostoissa. Jo suunnitteluvaiheessa oli selvää, että opinnäytetyö on tehtävä työn ohessa, omalla ajalla ja palkatta. Nämä realiteetin mielessäni aloin hahmottelemaan oppiennäytetyöni toteutusta.

Varsinainen opinnäytetyön tarkempi rajausta alkoi hahmottua mielessäni alkuvuodesta 2010. Tammikuussa 2010 laadin asiakaspalvelukyselylomakkeen ja aloin kerätä asiakaspalautetta ohjauspalvelun käyttäjiltä. Keväällä 2010 tein päätöksen, että opinnäytetyöni tulee käsittelemään Mikkelin OpinOven toimintaa ja verkostomaista moniammatillista ohjausta. Kesällä 2010 aloitin kirjoitustyöt, syys- marraskuussa 2010 suoritin teemahaastattelut, lähetin lomakekyselyn ohjausryhmälle ja suoritin edelleen havainnointia sekä tietysti kirjoitin opinnäytetyötä. Viikolla 45 jäin opintovapaalle kahdeksi viikoksi, että saan aineistot analysoitua. Lisäksi jatkoin kirjoitustyötä. Tavoitteena on että saan opinnäytetyön valmiiksi 29.11.2010 mennessä. Kuvassa 1 on opinnäytetyöni toteutusaikataulu aikajana sekä tehtävien limittyminen aikajanelle.





**KUVA 1. Opinnäytetyön toteutusaikataulu**

## 2.1 Opinnäytetyön tavoite, rajaus ja kehittämistehtävä

Tämän opinnäytetyön kehittämistehtävänä on laatia uusi kehittyneempi toimintamalli OpinOvi palvelupisteen ja verkoston käyttöön. Mallin avulla on pystyttävä palvelemaan sekä henkilö että yritysasiakkaita entistä paremmin sekä saatava OpinOven verkostossa olevat oppilaitokset mukaan käytännön toimintaan. Opinnäytetyötäni varten tutkin Etelä-Savon OpinOvi-hankkeen Mikkelin palvelupisteen toimintaa, sekä Mikkelin palvelupisteeseen liittyvien verkostotoimijoiden välistä yhteistyötä sekä toimijoiden käsityksiä yhteistyöstä. Kuvaan havaintojeni avulla kuinka toimintaa on toteutettu Mikkelin OpinOvi palvelupisteessä sekä Mikkelin verkostossa. Arvioin myös toteutuksen onnistumista havaintojeni ja tutkimustulosten perusteella. Työssäni en ota kantaa Pieksämäen eikä Savonlinnan palvelupisteiden eikä niiden verkostojen toimintaan.

## 2.2. Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyöni tutkimusmenetelmä on tapaustutkimus. Tiedonkeruumenetelminä käytän havainnointia, teemahaastattelua sekä lomakekyselyitä. Tapaustutkimus on tutkimuksellinen näkökulma, jossa tutkitaan tiettyä rajattua tapausta kohdetta tietyssä kontekstissa. Kontekstin muodostavat toimijat ja toiminnot, joihin valittu tapaus liittyy

läheisesti. Konteksti muodostuu tapauksen historiallisesta taustasta, laajemmasta ympäristöstä, kuten esimerkiksi toimialasta, kulttuuriympäristöstä ja poliittisesta tilanteesta jonka piirissä tapaus on. Tutkittavan tapauksen prosessin aikana voi tapahtua muitakin prosesseja, jotka vaikuttavat tutkittavaan prosessiin. (Eriksson 2005,7.)

Pettigrew (1997, 340 - 341) hahmottaa kontekstin eri tasoja seuraavasti:

- Ulompi konteksti määrittää taloudellisen sosiaalisen ja poliittisen ympäristön sekä toimialaympäristön sekä sen kilpailullisuuden.
- Sisempi konteksti viittaa yrityksen, projektin omaan kulttuurilliseen, rakenteelliseen ja poliittiseen ympäristöön.

Pettigrewin (1997, 340 - 341) mukaan toimijoiden ja kontekstin välinen vuorovaikutus on molemmin suuntaista ja kumulatiivista, konteksti muovaa tapausta ja tapaus muovaa kontekstia.

Tapaustutkimuksessa voidaan kerätä monenlaista aineistoa, ja käyttää monia eri menetelmiä. Aineistot voivat olla sekä kvalitatiivista, että kvantitatiivista aineistoa. Tätä erilaisten aineistojen, teorioiden ja menetelmien käyttöä kutsutaan triangulaatioksi. Triangulaation käytön perusteena on se, että yksittäisellä tutkimusmenetelmällä on vaikeaa saada kattavaa kuvaa tutkimuskohteesta. Lisäksi uskotaan, että kun jokin tutkimusmenetelmä kuvaa kohdetta vain yhdestä näkökulmasta, on useampaa menetelmällä käyttämällä mahdollista parantaa tutkimuksen luotettavuutta (Eskola 1998, 68)

Tapaustutkimuksessa pyritään kokonaisvaltaiseen tiedonhankintaan. Tutkimusaineisto kerätään todellisissa tilanteissa. Tietoa kerätään mm. *havainnoiden ja haastatellen*. Kvalitatiiviselle tutkimukselle on tyypillistä, että kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti sen sijaan että käytettäisiin satunnaisotosta. Tutkimussuunnitelma muotoutuu tutkimuksen edetessä olosuhteiden mukaan. Laadullisessa tutkimuksessa käsitellään tapauksia ainutlaatuisina ja aineistoa tulkitaan sen mukaisesti vrt. (Hirsijärvi ym. 2000,155.)

*Havainnointi* voidaan määritellä kokonaisvaltaiseksi tietoiseksi ilmiöiden, asioiden ja tapahtumien aistimiseksi ja suhteuttamiseksi tapahtumaympäristöönsä. Tietoinen ha-

vainnointi on tutkijan suuntautumista koko tutkimuskohteeseensa. Havainnointi voi olla sekä laadullista että määrällistä tutkimusta (Vilka 2006, 9.)

*Teemahaastattelu* on eräänlaista keskustelua, joka tosin tapahtuu tutkijan aloitteesta ja on hänen johdattelemaansa. Teemahaastattelussa aihepiirit, teema-alueet on etukäteen määritelty. Menetelmästä puuttuu kuitenkin strukturoiduille haastatteluille tyypillinen kysymysten tarkka muoto ja järjestys. Haastattelijan tehtävänä on varmistaa, että kaikki etukäteen päätetyt teema-alueet käydään haastateltavan kanssa läpi. Niiden järjestys ja laajuus voivat vaihdella haastatteluilla (Eskola 2003, 86). Avoimet kysymykset ja mahdolliset lisäkysymykset haastattelun edetessä, auttavat hahmottamaan toimintaa. Teemahaastattelussa on mahdollisuus lisäkysymyksille, joilla voi tarvittaessa täsmentää tarkasteltavaa asiaa. Potentiaalisten haastateltavien suhteellisen pieni määrä tukee keruumenetelmän valintaa, sillä teemahaastattelu on tutkimusmenetelmänä parhaimmillaan pienien ja ennalta tutkimattoman aihepiirin tarkastelussa. Lisäksi haastattelun etuihin kuuluu että haastattelija voi toimia myös havainnoitsijana, eli muistiin voidaan kirjoittaa myös se kuinka sanotaan sen lisäksi mitä sanotaan. Haastattelun eduksi voidaan lukea myös se, että kun haastattelusta sovitaan henkilökohtaisesti, haastateltavat luvan annettuaan harvoin kieltäytyvät haastattelusta tai kieltävät haastattelunsa käytön tutkimusaineistona (Tuomi 2009, 73-74.)

Kvantitatiivinen tutkimus on määrällistä tutkimusta. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa pyritään selvittämään syyn ja seurauksen suhdetta toisiinsa. Kvantitatiiviselle tutkimukselle on ominaista, että muuttujat taulukoidaan, ja aineisto syötetään tilastolliseen muotoon. Johtopäätökset perustuvat aineiston tilastolliseen analysointiin, muun muassa tulosten kuvaamiseen prosenttitaulukoiden avulla. (Hirsijärvi 2000, 129). Tässä tutkimuksessa kvantitatiivista tutkimusta edustavat asiakaskysely sekä ohjausryhmälle tehty lomakekysely.

### **3 OPINOVI HANKKEET**

Opinoven koordinaatioprojektin sekä alueellisten opinovihankkeiden strategiassa tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluilla tarkoitetaan poikkihallinnollisena, verkostomaisena yhteistyönä tuotettua palvelukokonaisuutta, joka on suunnattu kaikille koulutus- ja

uranvalintatilanteessa oleville aikuisille sekä yritysasiakkaille henkilöstön osaamisen kehittämiseksi. Kohderyhmänä ovat ns. hakevassa vaiheessa, koulutuksessa, työssä tai työttömänä olevat henkilö- ja yritysasiakkaat sekä työyhteisöissä ja yritysmaailmassa tarjolla olevien palvelujen käyttäjät. Kokonaisvaltaisesti toteutettujen palvelujen ja palveluprosessien suunnittelu ja kehittäminen edellyttää eri hallinnonalojen, työ- ja elinkeinoelämän ja erilaisten yhteisöjen yhteistyötä (OpinOvi valtakunnallisen kehittämisohjelman strategia 2009)

Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluilla avulla mahdollistetaan työurien pidentyminen ja työllisyysasteen kohoaminen sekä ammatillinen liikkuvuus. Lisäksi tavoitteena on lisätä yritysaktiivisuutta ja parantaa työelämän toimivuutta. Hankkeiden tavoitteena on, että Suomessa vuonna 2014 on asiakaslähtöisiä (henkilö- ja yritysasiakkaiden tarpeet huomioivia), monikanavaisia ja helposti saavutettavia elinikäiseen oppimiseen ja ohjaukseen perustuva, hallinnonrajat ylittävä moniammatillinen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluilla kokonaisuus, joka vastaa aikuisten ja työelämän tarpeisiin.

Kehittämisohjelma tarkoituksena on osaavan työvoiman saatavuuden parantuminen edistämällä työnantajien ja työvoimaksi kouluttavien tarpeiden kohtaamista. Tämä tapahtuu kehittämällä ja vahvistamalla valtakunnallisia, alueellisia ja paikallisia tieto-, ohjaus- ja neuvontapalveluja kaikille asiakkaille, myös koulutuksessa aliedustetuille ryhmille (OpinOvi valtakunnallisen kehittämisohjelman strategia 2009)

Kehittämisohjelma lisää kohderyhmien tietämystä tieto-neuvonta- ja ohjauspalveluiden toimijoista. lisäksi opinovihankkeissa tuetaan kehittämistyössä saavutettujen kokemusten jakamista ja toimivien käytäntöjen levittämistä koordinaatioprojektin kautta. Hallinnonalojen välisellä uudistavalla toiminnalla ja työelämäyhteistyöllä tehostetaan kokonaisvoimavarojen käyttöä. (OpinOvi valtakunnallisen kehittämisohjelman strategia 2009)

### **3.1 OpinOvi aikuisohjauksen koordinaatioprojekti**

Opinovi aikuisohjauksen koordinaatioprojektin päätoteuttaja on Jyväskylän ammattikorkeakoulun ammatillinen opettajakorkeakoulu ja osatoteuttajana on Koulutus- ja kehittämiskeskus Salmia. Koordinaatioprojektia rahoittaa Kaakkois-Suomen ELY-keskus. Koordinaatioprojekti pyrkii kokoamaan kehittämisohjelmissa tehtyä työtä.

Aikuisohjauksen koordinaatioprojektin kohteena on koko maa STUDIO-, ERKKERI- ja alueellisten OpinOvi -hankkeiden kautta. Tällöin osaprojektien työ ei jää irralliseksi ja niiden vaikuttavuus paranee. Projektin tehtävänä on tukea muita kehittämisohjelman projekteja sekä koota niissä syntyviä tuloksia, hyviä käytäntöjä ja levittää niitä valtakunnallisesti. Koordinaatioprojekti pitää yhteyttä Itä-Suomen vastaavia toimintoja toteuttaviin tahoihin.

Kehittämisohjelmassa syntyneitä tuloksia tulevat hyödyntämään aikuisopistot, ammattikorkeakoulut, ammatilliset opettajakorkeakoulut, yliopistot, vapaan sivistystyön järjestöt, työvoimatoimistot, lääninhallitukset sekä elinkeinoelämä. Lisäksi projektien tuloksia voivat hyödyntää aikuiskoulutuksen ja ohjauksen alueellisista palvelujärjestelyistä vastaavat päättäjät. Koordinaatioprojekti lisää vuorovaikutusta toimintapolitiikka linjaavien tahojen ja aikuisten ohjauksen toimijoiden kesken sekä tukee ja vie eteenpäin osaohjelmissa ja projekteissa syntyneitä tuloksia (OpinOvi valtakunnallisen kehittämisohjelman strategia 2009.)

### **3.2 OpinOvi Etelä-Savo**

Hankkeen rahoittajana toimii ESR, Itä-Suomen lääninhallitus (vuoden 2010 alusta Itä-Suomen Aluehallintovirasto) Hankeen tavoitteena tuottaa Etelä-Savon asiakasläh- töiset, organisaatioiden yhdessä järjestämät, yhden luukun periaatteella toimivat aikuiskoulutuksen ohjauspalvelut. Palvelut toimivat sekä kasvokkaisessa kontaktissa että sähköisesti. Lisäksi tavoitteena on nostaa aikuiskoulutustoimijoiden ohjausosaamista, lisätä ohjauksen ja koulutuksen suunnitelmallisuutta ja asiakaslähtöisyyttä sekä kehittää uusia toimintamalleja ohjaukseen (hankepäättös 2008)

Toimenpiteitä ovat:

- maakunnan kolmelle kaupunkiseudulle organisoidut ohjauspalvelut
- Kopase-verkkopalvelun toimintamalli ja pilotointi
- osaamisen tunnistamiseen, opinnolliseen tukeen ja yritysysteistyöhön liittyvät toimintamallit ja niiden kehittäminen
- toimijakoulutukset (verkostoon, ohjaukseen ja verkko-ohjaukseen liittyvät lyhytkoulutukset sekä aikuisten ohjaukseen painottunut pätevöittävä opinto-ohjaajakoulutus)
- osallistuminen kansalliseen koulutusyhteistyötä kehittävään työryhmätoimintaan

(hankepäättös 2008).

Kokonaisuutena Etelä-Savon OpinOvi-hanke on laaja kokonaisuus, johon lähtivät mukaan käytännössä kaikkia Etelä-Savossa aikuiskoulutusta tarjoavat tahot. Etelä-Savossa kokeillaan hankeen aikana kolmea eri toimintamallia. Projekti jaettiin alun perin neljään osaprojektiin, jotka olivat Mikkelin, Savonlinnan, Pieksämäen osaprojektit, joihin perustettiin palvelupisteet, sekä Mikkelin ammattikorkeakoulun Kopase verkko-projekti. Etelä-Savon ammattiopiston ja Pieksämäen ammattiopiston yhdistyttyä, yhdistettiin myös näiden osaprojektien hallinnointi Etelä-Savon ammattiopistolle Mikkeliin.

### **3.3 OpinOvi Mikkeli**

Osana Etelä-Savon OpinOvi-hanketta Mikkeliin perustettiin OpinOvi-palvelupiste työ- ja elinkeinotoimiston yhteyteen Porrassalmenkatu 29:än helmikuussa 2009. Palvelupisteen sijoittaminen työ- ja elinkeinotoimiston yhteyteen oli rahoittajan vaatimus.

*Henkilöstöksi* palvelupisteeseen valittiin kaksi henkilöä, yksi päätoiminen ja yksi osa-aikainen palveluohjaaja. Minut valittiin päätoimiseksi palveluohjaajaksi. Valinnat suoritettiin marraskuussa 2008 ja palveluohjaajana aloitin joulukuussa. Alussa työni oli hankehallinnointiin ja projektihakemukseen sekä -päätökseen tutustumista. Aikuisohjaukseen, poikkihallinnolliseen yhteistyöhön emme saaneet varsinaista perehdytystä. Tutustuimme toki ohjausalan kirjallisuuteen sekä olimme kuuntelemassa Seija Nykäsen luennon poikkihallinnollisesta, moniammatillisesta ohjauksesta.

Tammikuussa 2009 aloimme valmistella palvelupisteen avaamista ja tutustuimme työ- ja elinkeinotoimistoon työyhteisönä. Heidän puoleltaan meille järjestettiin hyvin organisoitu perehdytys työ- ja elinkeinotoimiston toimintoihin ja ihmisiin. Samalla saimme talon avaimet ja allekirjoitimme salassapitosopimukset. Alkuvaiheessa kävimme myös neuvotteluja siitä otammeko käyttöömme työ- ja elinkeinotoimiston asiakaspalvelussa käyttämän URA-ohjelman. Tiedustelimme asiasta myös tietosuojavaltuutetun kantaa. Kannanottonaan hän totesi, ettei työ- ja elinkeinotoimiston ole suotavaa luovuttaa ohjelman käyttöoikeuksia ulkopuolisille tahoille. Samassa yhteydessä hän totesi, ettei ole suotavaa laatia henkilörekiä OpinOven asiakkaista, jos se ei ole toi-

minnan kannalta välttämätöntä.. Tietosuojavaltuutetun neuvoa noudattaen päädyimme siihen, että keräämme kyllä asiakastiedot mutta asiakkailta ei kysytä henkilötietoja.

Projektipäällikkö ja palkatut palveluohjaajat kiersivät tiedottamassa projektista oppilaitoksissa johdolle ja keskijohdolle tammikuussa 2009, tarkoituksenaan kannustaa oppilaitosten edustajia osallistumaan palveluohjaukseen, koska Mikkelin osahankkeessa oli tavoitteena saada päivystäviksi palveluohjaajiksi ”värvättyä” opettajia alueen aikuiskoulutusta järjestävistä oppilaitoksista. Näiden oppilaitoksista tulevien palveluohjaajien rooliksi suunniteltiin palveluohjauksen lisäksi tiedottamista siten että he toimisivat myös viestinviejän roolissa. Tämä viestinvienti oli suunniteltu toteutettavaksi siten että he toisivat palvelupisteeseen ajankohtaista tietoa edustamiinsa oppilaitoksista ja veisivät palvelupisteestä tietoa edustamiinsa oppilaitoksiin.

*Verkostoyhteistyön* toteuttaminen palvelupisteessä on ollut tiedottamista työ- ja elinkeinotoimiston henkilöstölle, HRV:n henkilöstölle, sekä muille yhteistyötahoille. Tiedottamista on toteutettu henkilöstön viikkopalavereissa sekä tilanteen mukaan henkilökohtaisessa kanssakäymisessä. Katutasossa toimivien virkailijoiden kanssa olemme jatkuvassa vuorovaikutuksessa. Nämä keskustelut lisäävät tietämystämme toisistamme ja toistemme toimintatavoista.

Oppilaitoksiin ja muihin sidosryhmä organisaatioihin päin yhteistyö ja verkostomainen toiminta on ollut pääsääntöisesti yhteisiin kokouksiin ja palavereihin osallistumista. Aivan projektin alkuvaiheessa 10.12.2008, ennen palvelupisteen perustamista oli yksi yhteinen tapaaminen Rantasalmella Ruusuhovissa. Tämän tapaamisen tavoitteena oli luoda yhteistä pohjaa ja näkemystä toiminnalle. Valtakunnalliseen aikuisopiskelija- viikon tapahtumiin olemme oppilaitosten kanssa yhdessä osallistuneet kahtena vuotena peräkkäin. Keväällä 2010 olimme myös mukana muutamassa yhteisessä markkinointitempauksessa. Näiden tapahtuminen yhteydessä on käyty myös epävirallisia keskusteluja toiminnasta ja sen kehittämisestä. Toukokuussa 2010 aloitti 12 henkilön ryhmä OpinOven hankkiman opinto-ohjaajakoulutuksen Jyväskylän ammattikorkeakoulussa. Ryhmässä on eri oppilaitosten edustajia Etelä-Savosta.

*Projektin hallinnoinnista* vastaa Etelä-Savon koulutus OY. Projektin palkattuna henkilöstönä toimii projektipäällikkö, projektisihteeri, taloussihteeri ja palveluohjaaja(t).

Mikkelin palvelupisteen lisäksi on Etelä-Savon Opinovi hankkeessa perustettu palvelupisteet Savonlinnaan ja Pieksämäelle. Lisäksi on toteutettu verkko-ohjauksen osaprojekti Kopase.fi, josta vastaa Mikkelin ammattikorkeakoulu.

*Etelä-Savon OpinOvi-hankkeen ohjausryhmään* on nimetty edustajat Etelä-Savon koulutus Oy:sta, Mikkelin ammattikorkeakoulusta, Diakonia ammattikorkeakoulusta, kansaneläkelaitoksesta, SAK:sta, EK:sta, STTK:sta, Elinkeino- liikenne- ja ympäristökeskuksesta, Etelä-Savon yrittäjistä, Mikkelin kaupungista, Savonlinnan ammattiopistosta, Suomen nuorisopistosta, Mikkelin kansalaisopistosta, Mikkelin aikuislukioista, Puulan seutuopistosta, Aalto yliopistosta, Otavan Opistosta, Pieksämäen kaupungista, Työväen sivistysliitosta, MTK:sta,

Ohjausryhmän tehtävänä on aluehallintoviranomaisen avustaman projektin tavoitteiden ja toiminnan, sekä kustannusten ja rahoituksen projektisuunnitelman mukaisen toteutumisen seurannassa ja ohjaamisessa. Ohjausryhmän perustamisen tarkoituksena on lisäksi saada projektin toteuttamisen tueksi mahdollisimman laaja-alainen asiantuntemus sekä mahdollistaa projektin toiminnan ja tulosten liittäminen mukanaolevien organisaatioiden muuhun toimintaan. Ohjausryhmä vastaa osaltaan hankkeen vaikuttavuudesta ja tuloksellisuudesta sekä tulosten hyödyntämisestä. (Hankeohjeistus 2008, s 51)

### **3.4 Mikkelin palvelupisteen toimitilaratkaisut**

*Mikkelin palvelupiste* perustettiin kiireisellä aikataululla helmikuussa 2009. Rahoittajan vaatimuksesta palvelupiste perustettiin yhteisiin toimitiloihin Mikkelin työ- ja elinkeinotoimiston kanssa. Tilojen sijoittelussa ei käytännössä ollut neuvotteluvaraa. Otettiin käyttöön ainoa vapaana ollut tila mitä katutasossa oli tarjolla. Palvelupiste sijoitettiin alussa pääsisäänkäynnistä katsoen aivan huoneiston takimmaiseen nurkkaan, josta asiakkaiden oli sitä vaikea havaita. Joulukuussa 2009 suoritettiin tiloissa uudelleen järjestelyjä. Järjestelyjen seurauksena on kaikki koulutusta koskeva toiminta keskitetty katutasossa Kirkkopuiston puoleiseen huonetilaan. Tilassa ovat työvoimakoulutuspalvelut, OpinOvi, koulutus- ja ammattitietopalvelut. Työpisteiden sijoittelun ja toimintojen suunnittelun saimme sopia keskenämme tiloissa työskentelevien viiden henkilön kanssa. Suunnittelun teimme yhden päivän aikana. Tilojen suunnittelussa



pyrimme pois virastomaisesta tunnelmasta. Tehdyt suunnitelmat hyväksyimme työ- ja elinkeinotoimiston johtajalla.

Lisäksi poikkihallinnollista yhteistyötä tekevästä tahoista samassa kiinteistössä toimivat maahanmuuttajien pointti-projekti, työ- ja elinkeinokeskuksen ammatinvalintapsykologit.

### **3.5 Asiakaspalvelu OpinOvessa**

Ohjauksen kohderyhmänä ovat ohjauspalveluita tarvitsevat ns. hakevassa vaiheessa, koulutuksessa, työssä tai työttömänä olevat aikuiset henkilöasiakkaat sekä yritysasiakkaat, työyhteisöissä ja yritysmaailmassa tarjolla olevien palvelujen käyttäjät. Hankepäätöksessä on kiinnitetty erityistä huomiota aliedustettujen ryhmien huomioimiseen. Näihin ryhmiin kuuluvat mm. etniset, kielelliset, kulttuurilliset vähemmistöt sekä ohjauspalveluiden käyttäjinä miehet (hankepäätös 2008, 52).

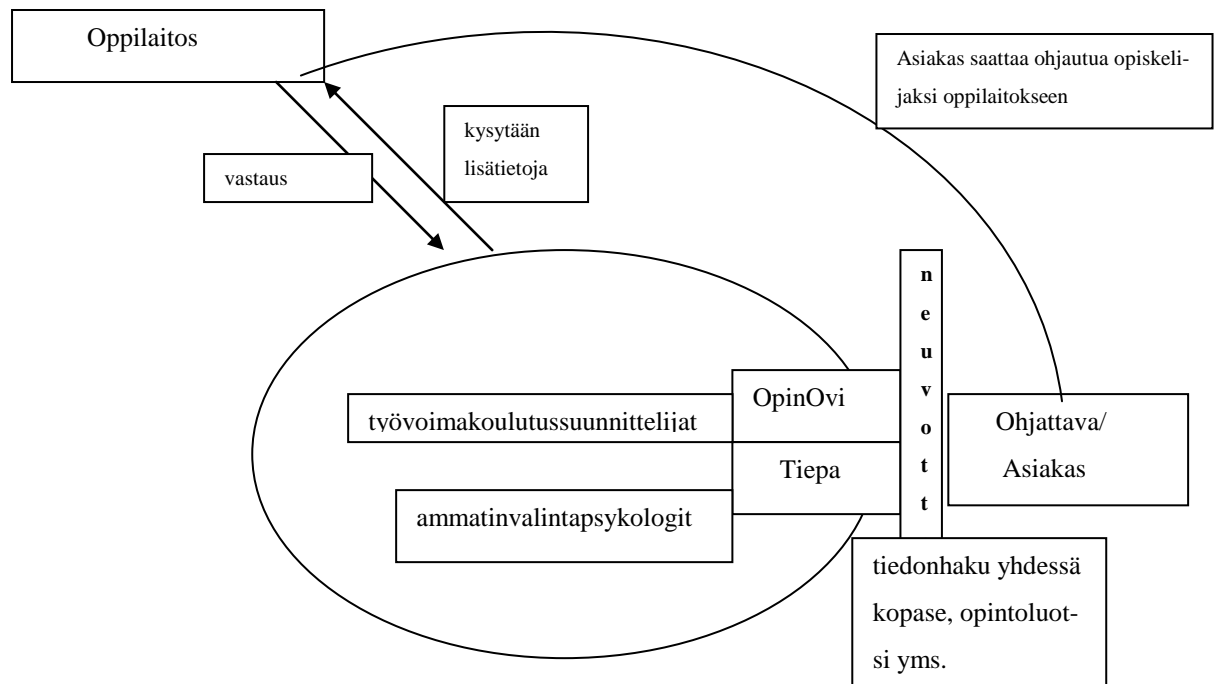
Asiakaspalvelua ja ohjauksen toteutusta suunniteltaessa tavoitteena oli, että palkattujen palveluohjaajien lisäksi oppilaitoksista tulisi vieraileviksi palveluohjaajiksi opettajia. Varsin pian kävi selväksi, etteivät oppilaitokset olleet varautuneet tällaiseen toteutukseen. Oppilaitoksista vain Otavan Opistolta sekä Etelä-Savon ammattiopistolta löytyi henkilö palveluohjaajaksi useammaksi päiväksi kevään 2009 aikana. Muista oppilaitoksista Mikkelin ammattikorkeakoulusta ja Helsingin yliopiston, Mikkelin yksikön Ruralia-instituutista kävi tutustumassa toimintaa muutama henkilö. Syksystä 2009 on palveluohjaus ollut palkattujen palveluohjaajien sekä työ- ja elinkeinotoimiston koulutus- ja ammattitietopalvelun henkilöstön vastuulla. Rinnalla osaprojektina on toteutettu Kopase.fi verkkopalvelua. Verkkosivustoilta ovat asiakkaat voineet oma-toimisesti etsiä haluamaansa koulutustietoa Etelä-Savon tarjonnasta. Sivuston kautta on ollut mahdollisuus saada myös saada verkko-ohjausta Skypen kautta muutamana tuntina viikossa.

Asiakaspalvelussa otettiin ohjaukselliseksi lähestymistavaksi heti toiminnan alettua ratkaisukeskeinen ja sosiodynaaminen näkökulma. Sosiodynaamisessa ohjauksessa ohjausta voidaan kuvata yhteiskonstruointiprosessiksi, jossa ohjaaja ja asiakas työskentelevät yhdessä. Ohjaustilanteessa tutkitaan asiakkaan elämänkenttää, kartoittaa

asiakkaan eksistentiaalista tilannetta ja suunnitellaan henkilökohtaisia projekteja, jotka mahdollistavat asiakkaan toivoman tulevaisuuden tavoittelun. Sosiodynaamisessa ohjauksessa on oleellista että, se toimii käytännöllisenä, yleisluontoisena kokonaisvaltaisena elämänsuunnittelun menetelmänä. Sosiodynaaminen ohjausnäkemys toimii ohjauksessa käytännöllisenä viitekehystenä, joka auttaa yhteen sovittamaan asiakkaan elämäntilanteeseen vaikuttavia tekijöitä. Sosiodynaamisessa ohjauksessa opinovi palveluohjaaja tunnustaa ohjauskeskustelussa painotuksen olevan työelämään liittyvissä kysymyksissä. Samanaikaisesti ohjaaja huomio ohjattavan elämäntilanteen ja tarjoaa asiakkaalle inhimillistä läsnäoloa. (Onnismaa 2000. 23 – 24.)

Palvelupisteeseen saapuvalla aikuisella asiakkaalla saattaa olla varsin pitkä aika viimeisistä opiskelukokemuksistaan. Opiskelu ja kouluttautuminen kyllä kiinnostavat, mutta koulutusjärjestelmät ovat olleet ja ovat jatkuvassa muutoksessa. Tämän vuoksi useimmilla asiakkaille ei ole realistista kuvaa nykyisten koulutusjärjestelmien suomista mahdollisuuksista. Tavallisimmin ohjaustilanteissa keskustelut alkavatkin asiakkaiden koulutustarpeiden määrittelyllä ja sen jälkeen nykyisen aikuiskoulutusjärjestelmän tarjoaminen mahdollisuuksien esittelyllä asiakkaan varsinaiseen koulutustarpeeseen. Erittäin tärkeää on keskustella jo tässä vaiheessa asiakkaan elämäntilanteesta laajemminkin. Keskustelussa otetaan huomioon hänen opintoihin käytettävissä oleva aika, taloudelliset resurssit ja muut elämäkulkuun vaikuttavat tekijät.

Mikkelin OpinOven nykyinen toimintamalli (Kuva 2) on käytännön toiminnan kautta muotoutunut kuvassa olevan malli mukaiseksi. Merkille pantavaa siinä on se, että työ- ja elinkeinotoimiston tiloissa työskentelevät muodostavat moniammatillisen ja poikkihallinnollisen työryhmän, joka käsittelee opintojen aloitusta suunnittelevan asiakkaan kanssa yhdessä hänen tilannettaan. Työryhmän koostumus vaihtelee asiakkaan tarpeen ja tilanteen mukaan. Toinen merkille pantava seikka on että oppilaitokset ovat passiivisessa roolissa palveluntuotannossa. He vastaavat kun kysytään, mahdollisuudet vaikuttaa asiakkaan/ohjattavan kanssa käytävää ohjaustilanteeseen ovat olemattomat. Kyseinen toimintamalli on osoittautunut toimivaksi asiakkaan palvelutilanteeseen, mutta ei tue verkostomaisen toiminnan kehittämistä. Selkeä puute on myös se, että palvelupisteessä emme tiedä varmuudella ohjautuuko ohjattava opiskelemaan. Asiakkaan kannalta on myös ongelmallista, että hakeutumisvaiheen ohjaustilanteessa käsiteltyä ohjausta, asioita, ratkaisuja ei dokumentoida, ne eivät siis ole käytettävissä opiskelunohjaustilanteissa.



**Kuva 2. OpiniOven nykyinen toimintamalli**

Ohjaustilanteissa asiakkaita kiinnostavat eniten toisen asteen näyttötutkintoperustainen koulutus, ammattiosaamisen näytöt, sekä ammattikorkeakoulun aikuiskoulutus monimuotokoulutuksena. Useimmiten pystymme ohjaamaan ja neuvomaan asiakkaita jo meillä olevan tiedon perusteella. Minulla itselläni ei välttämättä ole asiakkaan kaipaamia tietoja mutta yhdessä koulutus- ja ammattitietopalvelun kanssa saamme yleensä tilanteet hoidettua. Toki on tilanteita, joissa tietämyksemme ei riitä. Tiedämme, kyllä mistä tietoa on saatavilla. Hankimme myös saatavissa olevan tiedon asiakkaillemme. Tarvittaessa pystymme ohjaamaan myös asiakkaita työ- ja elinkeinotoiston ammatinvalinnan psykologin puheille.

*Työvoimapolitiittiseen koulutukseen* hakevista asiakkaista on varsin luonnollista, että voimme käydä keskustelemassa työ- ja elinkeinotoimiston koulutussuunnittelijoiden kanssa koulutussisällöistä ja asiakkaan mahdollisuuksista päästä koulutukseen. Useimmat asiakkaat eivät ole edes tietoisia mahdollisuudesta, että työ- ja elinkeinotoimisto ostaisi koulutuksen järjestäjältä yksittäisen koulutuspaikan. Työvoimapolitiittisen koulutuksen suunnittelijat informoivat onneksi meitä näistä yksittäispaikoista.

Saamme myös ennakkotietoa työ- ja elinkeinotoimiston suunnitteilla olevista koulutuksista ja niiden aikataulutuksista. Näitä tietoja voimme hyödyksi keskusteltaessa asiakkaan koulutus- ja koulutuksen rahoitusvaihtoehdoista.

*Näyttötutkintoperustaisen ammatilliseen aikuiskoulutukseen* liittyvissä kysymyksissä pääsevät henkilökohtaiset vahvuuteni ja kokemukseni esille, koska ennen ryhtymistäni opinoven palveluohjaajaksi toimin noin yli kymmenen vuotta aikuiskoulutuskeskuksessa opettajana, joista 4 vuotta Etelä-Savon ammattiopistossa. Etelä-Savon ammattiopistoon näyttötutkintoperustaiseen aikuiskoulutukseen hakeutuvat haastattelen koulutus- ja työhistorian osalta tarkemmin. Haastatteluiden ideana on se, että pystyn kirjoittamaan opiskelijaksi hakeutuvan lähtötilanteen sellaisella tarkkuudella, että osaan antaa Etelä-Savon ammattiopistossa vastuupettajalle pohjatiedot hakeutuja koulutus- ja työtaustasta. Voimme myös sopia tapaamisajan hakeutujan ja vastuupettajan kanssa. Tämä toimintatapa on sovittu vastuupettajien kanssa epävirallisesti. Asiakkaan kannalta kyseinen menettely nopeuttaa hakeutumisvaihetta huomattavasti, koska OpinOven kautta hänet ohjataan häntä kiinnostavan opiskelualan vastuupettajan puolelle. Itsenäisesti näiden vastuupettajien etsiminen ja löytäminen oppilaitoksen nettisivuilta ei aina onnistu.

Näyttötutkintojärjestelmän ja Etelä-Savon ammattiopiston tuntemus auttaa myös keskusteluissa vastuupettajien kanssa asioiden sopimisessa. Kun tiedän lisäksi, että Etelä-Savon ammattiopistossa vastuupettajilla ja tutkintovastaavilla on varsin suuri valta päättää opiskelemaan otettavista opiskelijoista, on erittäin järkevää ohjata asiakas heidän juttusilleen hakeutumisvaiheen haastatteluun. Etelä-Savon ammattiopistossa alkaa koulutuksia jatkuvasti ympäri vuoden, joista paras tieto on vastuupettajilla. Heillä on tieto alkaviksi suunnitelluista koulutuksista huomattavasti aikaisemmin kuin mitä ne näkyvät oppilaitoksen nettisivuilla ja markkinoinnissa.

*Ammattikorkeakouluun* hakeudutaan pääsääntöisesti tutkinto-opiskelijaksi yhteishakujen kautta. Näitä yhteishakuja on vuosittain kaksi, yksi keväällä ja toinen syksyllä. Yhteishaku tapahtuu internetin välityksellä amkhaku.fi sivuston kautta. Tämän haun kautta on mahdollisuus hakea ammattikorkeakouluun nuorten koulutukseen, aikuiskoulutukseen sekä ylempään ammattikorkeakoulututkintoon ja englanninkieliseen ammattikorkeakoulutukseen.

Yhteydenpito ja informaation vaihto koulutukseen liittyen tapahtuu ammattikorkeakoulun suuntaa opintotoimistoon. Opintovastaavien kanssa emme OpinOvesta ole olleet tekemisissä muutoin kuin esitellessämme OpinOven toimintaa. Hakuaikoina yhteydenpito Mikkelin ammattikorkeakouluun on varsin tiivistä. Yhteyttä pidetään pääsääntöisesti puhelimitse, koska se on nopein tapa saada vastauksia asiakkaan esittämiin kysymyksiin. Tavanomaisimmat kysymykset koskevat hakukelpoisuutta sekä harkinnanvaraista hakua. Ongelmallisimpia tilanteita ovat nettihakuun liittyvät kysymykset. Aikuiskoulutukseen hakeudutaan vanhoilla todistuksilla mm. merkonomin opistotutkinnolla tradenomiopintoihin. Näissä tilanteissa on asiakkaat kysyvät usein apua OpinOvesta. Mikkelin ammattikorkeakoulun opintotoimistoon soittamalla olemme saaneet ratkaistua ongelmallisetkin tilanteet. Hankalimmissa tilanteissa ovat opiskelijaksi hakeutuvat käyneet Mikkelin ammattikorkeakoulun hakutoimistossa esittämässä todistukset ja dokumentit varmistaakseen hakukelpoisuutena.

Opiskelijärjestelyjä, monimuoto-opiskeluja koskeviin kysymyksiin pystyn kertomaan omakohtaisia kokemuksia liiketalouden koulutusohjelman toteutustavoista, sillä olenhan Mikkelin ammattikorkeakoulussa opiskelemassa monimuotokoulutuksessa ylemmää korkeakoulututkintoa. Ohjaustilanteessa on huomioitava, että havaintoni ja kokemukseni koskevat liiketalouden koulutusohjelman toteutustavoista. Muiden koulutusohjelmien toteutustavoista minulla ei ole kokemuseräistä tietoa.

*Avoimen ammattikorkeakoulun* opinnoista joudumme myös usein kysymään neuvoa, varsinkin jos kysymyksessä on työtön henkilö. Kysymykset koskevat lähinnä opetuksen toteutustapaa ja asiakkaan saamia työttömyysetuuksia ja näiden etuuksien ehtoja ja ehtojen tulkintaa. Näissä tilanteissa poikkihallinnollinen yhteistyö korostuu, koska TE-toimisto antaa varsinaisen lausunnon asiakkaan tilanteeseen ja oikeudesta saada etuuksia. Etuuksien saamista varten oppilaitos antaa selvityksen koulutuksesta ja sen laajuudesta työ- ja elinkeinotoimistolle, jonka jälkeen virkailija voi tehdä päätöksen.

Muiden oppilaitosten ja organisaatioiden kanssa yhteydenpito on satunnaisempaa. Aikuiopiskelijoiksi hakeutuvien asiakkaiden opiskeluaikaisten toimeentulovaihtoehtojen selvittäminen kuuluu myös olennaisena osana palveluohjaajan toimenkuvaan. Aikuisopiskelijalla on mahdollisuus opiskella tutkintoon rahoituksellisesti työvoimapolitiisessa koulutuksessa, omaehtoisessa koulutuksessa työttömyysetuudella, aikuiskoulu-

tustuella, kelan opistotuella, vakuutusyhtiön maksamana tai omilla varoillaan ilman yhteiskunnan tukia.

Haasteellisemmän ryhmän asiakkaista muodostavat henkilöt, jotka ovat erilaisten tukiprojektien asiakkaita. He tulevat yleensä oman tukihenkilönsä kanssa ajanvarauksella paikalla. Heillä on usein taustalla koulunkäyntiin, opiskeluun liittyviä ongelmia, kuten oppimisvaikeuksia. Näiden ongelmien lisäksi voi olla muita ongelmia esim. perhe-, alkoholi- ja päihdeongelma. Joten tämän kohderyhmän ohjaaminen opiskeluihin on haasteellinen tehtävä. Kokemukset ovat kuitenkin olleet rohkaisevia.

### **3.4 Muutokset OpinOvi kontekstissa**

Aikuiskoulutuskenttä on ollut ja on jatkuvassa muutoksessa. Muutoshalua on välillä ollut niin nopeaa, etteivät edellisten kokeilujen tulokset ole olleet vielä nähtävissä kun on jo tehty uusi muutos.

Valtakunnallisentason muutokset näkyvät mm. ministeriöiden yhdistymisenä, kuten tapahtui kun työvoimaministeriö ja kauppa- ja teollisuusministeriö yhdistyivät elinkeinoministeriöksi. Muutoksen seurauksena aluehallinnosta hävisivät lääninhallitukset. Nyt puhutaan aluehallintoviranomaisista ja elinkeino- liikenne- ja ympäristökeskuksista. Edellä mainittujen hallintoviranomaisten toiminnan organisointi on vielä kesken. Uudistukset eivät ole sujuneet ongelmitta. Syksyllä 2010 uutisoitiin että näiden uusien organisaatioiden rahoituksessa ja budjetoinneissa on ollut ongelmia, jotka ovat estäneet jopa lakisääteisten tehtävien suorittamisen. Tilanteen selkiintymättömyys ja toiminnan organisointi on vienyt edellä mainituissa organisaatioissa työskenteleviltä voimavaroja ja luonut osittaista epävarmuutta tulevaisuudesta, varsinkin kun on tiedossa valtionhallinnon tehostamisohjelma.

Aikuiskoulutusta koskevat rahoitusjärjestelmät ovat kokeneet kaksi merkittävää uudistusta. Vuoden alussa tuli voimaan laki joka mahdollistaa aikuisen omaehtoisen opiskelun työttömyysetuudella tietyissä tapauksissa. Elokuun alussa tuli voimaan aikuiskoulutustukea koskeva uudistus. Nämä kaksi uudistusta ovat merkittävästi lisänneet aikuisten taloudellisia mahdollisuuksia kouluttautua. Valitettavasti työ- ja elinkeinoministeriön ja opetusministeriön väline yhteistyö ei ole saumatonta. Käytännössä tämä

ilmennee selkeästi siinä, että työttömällä aikuisella on mahdollisuus opiskella työttömyysetuudella omaehtoisessa koulutuksessa kun työ- ja elinkeinotoimisto on katsonut koulutuksen tarkoituksenmukaiseksi. Ongelmalliseksi tilanteen tekee se, ettei tätä uutta opiskelijoiden rahoitusmuotoa ole huomioitu oppilaitoksille myönnettävässä valtion osuusjärjestelmällä rahoitettavien koulutusten hankintamäärissä. Tilanne on käytännössä johtanut siihen, etteivät opiskelijaksi haluavat voi ottaa sivutoimista opiskelupaikkaa vastaan kun tuen saamisen ehtona on, että opiskelu on päätoimista. Vastaavasti oppilaitoksilla ei ole taloudellisia resursseja järjestää päätoimista opetusta, koska valtionosuusjärjestelmästä ei tule riittävästi rahoitusta koulutuksen järjestämiseksi.

Etelä-Savossa ja Mikkelissä aikuiskoulutusta tarjoavat oppilaitokset ovat olleet jo useamman vuoden erilaisten organisaatiomuutosten kourissa. Suurelle yleisölle näkyvimpiä muutoksia ovat olleet nykyisen Etelä-Savon ammattiopiston muodostaminen.

*Etelä-Savon ammattiopiston* nykyisen muotoonsa kehittyminen sai alkunsa kun se ja Mikkelin aikuiskoulutuskeskus yhdistyivät vuonna 2007. Etelä-Savon ammattiopisto ja Pieksämäen ammattiopisto yhdistivät voimansa 1.8.2009. Etelä-Savon koulutuksen kuntayhtymä Mikkelistä ja Keski-Savon oppimiskeskuksen kuntayhtymä Pieksämäeltä yhdistyivät ja toimintaa jatkaa Etelä-Savon Koulutus Oy. Oppilaitoksen nimenä käytetään edelleen Etelä-Savon ammattiopistoa. Näiden suurelle yleisöllekin näkyvien muutosten lisäksi on tapahtunut paljon erilaisia organisaatio- ja henkilömuutoksia. Toiminta ei ole ollut viimeisimpänä kolmena vuotena vakiintunutta vaan aina on ollut käynnissä vähintäänkin yksi muutosprosessi. (Vuosikertomukset 2007, 2008, 2009)

*Mikkelin ammattikorkeakoulussa* on nähtävissä samansuuntainen muutoskehitys.

Vuonna 2008 Mikkelin ammattikorkeakoulu valitsi yhteistyökumppaneiksi Kaakkois-Suomen korkeakoulukokonaisuuden (Kymenlaakson ammattikorkeakoulun, Saimaan ammattikorkeakoulun ja Lappeenrannan teknisen yliopiston). Seuraavana vuonna Mikkelin ammattikorkeakoulu yläpitäjäksi tulee Mikkelin ammattikorkeakoulu Oy. Samana vuonna Mikkelin ammattikorkeakoulu allekirjoittaa yhteistyösopimuksen Kymenlaakson ammattikorkeakoulun kanssa. Ammattikorkeakoulun rehtori Erkki Karppanen siirtyy Lahteen ja uutena Rehtorina aloittaa Heikki Saastamoinen Jyväskylästä.

Sanomalehti Länsi-Savossa 9.11.2010 uutisoitiin, että Mikkelin ammattikorkeakoulu tiivistää yhteistyötään Kymenlaakson ammattikorkeakoulun kanssa. Tavoitteena on muodostaa yhteinen ylläpitäjä Mikkelin- ja Kymenlaakson ammattikorkeakouluille yhteinen ylläpitäjä vuoden 2011 aikana. (Länsi-Savo 9.11.2010)

*Mikkelin lukio* muodostettiin yhdistämällä yhteiskoulun lukio ja Mikkelin lyseon lukio. Mikkelin uusi lukio aloitti toimintansa elokuun 12 päivä 2010. Vielä tämän vuoden ajan lukiolaiset opiskelevat kahdessa eri rakennuksessa. Uuden suurlukion opiskelijat muuttavat kokonaan Päämajankujalle vuoden kuluttua, kun koko rakennus saadaan remontoitua. Myös Mikkelin uuden etä- ja aikuislukion opiskelijat muuttivat nyt Päämajankujalle - tosin vain vuodeksi. Samalla Lyseon lukion rehtorista Esa Ollilasta tulee etä- ja aikuislukion rehtori. Hänen vastuullaan ovat myös lukion sivutoimipisteet. Mikkelin lukion rehtorina toimii Jari Tuomenpuro. (Ollila 2010)

#### **4 AIKUISOHJAUS**

Ohjauksikäsitteet noudattelee oman aikansa näkemystä. Aikaisemmin ajateltiin, että ammattien ja työtehtävien järjestelmä on suhteellisen pysyvä. Samoin oli vallalla käsitys että työtehtävät ja ammatit edellyttävät ihmiseltä tiettyjä kykyjä ja persoonallisia ominaisuuksia. Ajateltiin että ohjauksen tehtävänä oli vain löytää kuhunkin tehtävään oikea henkilö. Nyky-yhteiskunnassa on menossa jatkuva muutos, pysyvyys on poissa. Tämä muutos on aiheuttanut toisaalta, että ihmisiltä edellytetään jatkuvaa muutosvalmiutta ja epävarmuuden sietoa, mutta toisaalta taas muutokset luovat uusia mahdollisuuksia. Siltalan (2004,133) mukaan on siirrytty vanhasta modernista postmoderniin. Globalisaatio ja verkostotalous ovat syrjäyttämässä luokkasopimukset ja kansallisvaltioiden säätelyn. Yksilötasolla työurat ovat muuttuneet pätkätyöksi ja elämäkulku epävarmemmaksi. Massakoulutuksista ollaan siirtymässä yksilöllisemmille koulutuspoluille.

##### **4.1 Aikuisohjauksen asema yhteiskunnassa**

Taloudellisen yhteistyön ja kehityksen järjestö OECD ja Euroopan Unioni ovat olleet olleet ottaneet kehittämissä politiikassaan (OECD 2004b) keskeiseksi kehittämisen



kohteeksi elinikäisen oppimisen, koulutus- ja työuran kattavan ohjauksen. Halutaan taata kansalaisille ohjaus- ja neuvontapalvelut yksilöllisten ja joustavien opintopolkujen suunnittelemiseksi. Tässä ei kuitenkaan tavoitella pelkästään yksilöllisiä tavoitteita, vaan hyvin järjestetty ohjauspalvelu palvelee yhteiskunnan eri osapuolten tavoitteita. Suomessa kansallisella tasolla Opetusministeriön laatimassa ja Valtionneuvoston hyväksymässä koulutuksen ja tutkimuksen 2007 - 2012 kehittämissuunnitelmassa (2007, 26) on todettu että ”Aikuiskoulutuksen tarjonnan tavoitteena on luoda työikäiselle väestölle hyvät mahdollisuudet osaamisen kehittämiseen työssään, parantaa ammatinvaihdon edellytyksiä ja nostaa aikuisväestön koulutus- ja osaamistasoa. Tarjonnalla turvataan myös ikääntyvän aikuisväestön sivistyksellisiä tarpeita.”

Aikuisten ohjauspalveluiden säädösperusta on kirjattu varsin moneen lakiin ja asetukseen oppilaitosjärjestelmien eroavavaisuuksista johtuen. *Laissa ammatillisesta aikuiskoulutuksesta* (631/1998) säädetään, että ammatilliseen aikuiskoulutukseen sovelletaan ammattikoulutuslain (630/1998) 29 §:ä opiskelijanoikeudesta saada opetusta ja ohjausta. Asetuksessa (811/1998) säädetään, että opinto-ohjauksena opiskelijalle annetaan henkilökohtaista ja muuta tarpeellista opintojen ohjausta. Laissa (1013/2005) ammatillisen aikuiskoulutuksen lain muuttamisesta 8 §:n 3 momentin mukaisesti koulutuksen järjestäjä huolehtii näyttötutkintoon ja siihen valmistavaan koulutukseen hakeutumisen, tutkinnon suorittamisen ja tarvittavan ammattitaidon hankkimisen henkilökohtaistamisesta. Opetushallitus voi antaa henkilökohtaistamista koskevia tarkempia määräyksiä. Aikuiskoulutuksesta annetun asetuksen (812/1998) muutoksen (2005) 5 §:n mukaan näyttötutkintojen tiedotuksen ja neuvonnan järjestämisestä on sovittava näyttötutkintojen järjestämissopimuksessa.

*Lukiolain* (629/1998) mukaan opiskelijalla on oikeus saada opinto-ohjausta.

*Ammattikorkeakoululain* (351/2003) mukaan opiskeluoikeus on rajattu siten, että kokopäiväopiskelijan tulee suorittaa tutkintoon johtavat opinnot viimeistään yhtä vuotta niiden laajuutta pitemmässä ajassa. Ammattikorkeakoulun on puolestaan järjestettävä opinnot siten, että tutkinto voidaan suorittaa niiden laajuutta vastaavassa ajassa. Ammattikorkeakoulujen aikuiskoulutuksessa koulutusohjelmien opetus-, ohjaus- ja muut järjestelyt on toteutettu siten, että tutkinto-opiskelu on mahdollista myös työn ohessa. Opintojen ohjausta on viime vuosina kehitetty ammattikorkeakoulujen yhteisessä ver-

kostohankkeessa, jossa on painotettu mm. opettaja- ja vertaistutor toiminnankehittämistä, palautejärjestelmän luomista ammattikorkeakouluille sekä opintojen edistämistä ja keskeyttämisten vähentämistä ohjauksen keinoin.

*Yliopistolainsäädäntö* painottaa opintojen suunnitelmallisuutta. Yliopistolain (556/2005) yleisperusteluissa todetaan yliopisto-opintojen pitkittyminen ongelmalliseksi. Yliopistoille on viime vuosina osoitettu erillisrahoitusta opetuksen ja opintojen ohjauksen kehittämiseen. Opintoprosessien sujuvaa järjestämistä on edistetty saadun rahoituksen turvin lukuisilla eri hankkeilla. Opetusministeriö on sopinut yliopistojen kanssa tulossopimuksissa, että opiskelijoiden henkilökohtaiset opintosuunnitelmat otetaan käyttöön kaikissa yliopistoissa ja kaikilla koulutusaloilla vuoteen 2006 mennessä. Yliopistolakiin (556/2005) sisältyy säännös korkeakoulututkintoon johtavia opintoja suorittavan opiskelijan opiskeluoikeudesta. Yliopistoilla on velvoite järjestää opetus ja opintojen ohjaus siten, että opiskelija voi täysipäiväisesti opiskellen suorittaa tutkinnon tavoiteajassa.

*Opinto-ohjausta on kelpoinen antamaan henkilö*, jolla on asetuksessa säädetty ammatillisten tai yhteisten opintojen opettajan kelpoisuus sekä 60 opintopisteen tai 35 opintoviikon laajuiset ammatillisessa opettajakorkeakoulussa tai yliopistossa suoritetut opinto-ohjaajan opinnot tai yliopistojen tutkinnoista annetun valtioneuvoston asetuksen 19 §:n 1 momentin 4 kohdassa tarkoitetut vähintään 60 opintopisteen laajuiset opinnot tai 11 §:ssä säädetty kelpoisuus. (A 986/1998, 15 §, 1 mom.)

*Hakukelpoinen opinto-ohjaajankoulutukseen* on henkilö jolla on ammatillisten tai yhteisten opintojen opettajan kelpoisuus (986/1998, 13§ momentit 1-3, 14§, 29§) ja vähintään vuoden (12 kk) päätoiminen opetus- tai ohjauskokemus ammatillisesta oppilaitoksesta tai ammattikorkeakoulusta. Ammatillisten opintojen opettajan kelpoisuuteen kuuluu, että opettajalla on vähintään kolmen vuoden työkokemus opetustehtävää vastaavalta alalta.

Ammatillisesti suuntautuneen aikuiskoulutuksen kokonaisuudistuksen (AKKU) valmistelua varten opetusministeriö asetti 16.8.2007 johtoryhmän, jossa ovat edustettuina

vastuuministeriöt sekä työelämän valtakunnalliset keskusjärjestöt. Laajapohjaisen osallistumisenvarmistamiseksi opetusministeriö asetti 8.11.2007 johtoryhmälle tukiryhmän, jossa ovat edustettuna aikuiskoulutuksen keskeiset järjestäjät ja toimijat. Aikuiskoulutuksen kokonaisuudistuksen yhtenä tavoitteena on ammatillisesti suuntautuneen aikuiskoulutuksen *hallinnollinen selkiyttäminen ja ohjauksen kehittäminen*.

Opintojen ohjauksen kehittämistyöstä huolimatta ohjauspalvelut on usein suunniteltu nuorten koulutusta varten, eikä aikuisopiskelijoille kohdennettuja ohjauspalveluita ole samassa määrin tarjolla. Aikuisten ohjaus vaatii kehittämistä mm. saatavuuden, asiantuntijuuden ja oikea-aikaisuuden suhteen. Nykyisellään aikuisten ohjauspalvelut ovat järjestelmäkeskeisiä ja aikuinen joutuu sukkuloimaan monimutkaisessa toimintaympäristössä. Aikuisten ohjauspalveluiden kehittämiseksi on Suomessa käynnissä ESR-rahoitteisia OpinOvi-hankkeita, joiden tavoitteena on luoda Suomeen vuoteen 2014 mennessä asiakaslähtöisiä (henkilö- ja yritysasiakkaiden tarpeet huomioivia), monikanavaisia ja helposti saavutettavia elinikäiseen oppimiseen ja ohjaukseen perustuvia, hallinnonrajat ylittäviä moniammatillisia tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluilla kokonaisuuksia, jotka vastaavat aikuisten ja työelämän tarpeisiin.

Aikuisten ohjauksen tarvetta ovat lisänneet yhteiskunnalliset muutokset koulutuspolitiikassa ja työelämässä. Yksilötasolla ura- ja elämänsuunnittelusta on tullut jatkuvaa, sillä työ ja koulutus eivät enää etene perinteisessä järjestyksessä koulutus, ammatti, työ ja perhe. Siirtymiä opiskelusta työhön ja työstä opiskeluun tapahtuu aikuisiän aikana entistä useammin. Elämänvaiheet limittyvät aivan uudella tavalla jos verrataan tilannetta vaikka 25-vuotta sitten olleeseen tilanteeseen. Onkin tärkeä, että kouluttautuminen, työhön sekä ammatteihin suuntautuminen nähdään kokonaisvaltaisesti osana elämäkokonaisuutta (Herranen 2008, 15-16).

Aikuisten valinnanmahdollisuudet ovat lisääntyneet ja luoneet vapautta kouluttautua, mutta elämäkulun arvaamattomuus, ennakoimattomuus ja nopeasti muuttuva elinympäristö luovat omat vaikeutensa elämän suunnitteluun. Yksilön elämäkulkua on sidoksissa siihen sosiaaliseen kontekstiin, jossa hän elämänsä elää. Siksi yksilön elämää ei voi ajatellakaan erillään yhteiskunnan instituutioista ja kulttuurisista järjestelmistä, sillä ne vaikuttavat yhdessä yksilöllisten tekijöiden kanssa siihen, millaiseksi yksilön elämäkulkua muodostuu. Vanttajan ja Järvisen (2006, 28) mukaan yksilöllä on valin-

nanvapautta vain yhteiskunnan ja instituutioiden asettamissa rajoissa. Yksilön nykyhetken arviointi ja muutoksien ennakointi vaikuttavat ihmisen suunnitelmiin ja päätöksiin. Näin olleen toiminnan ennakoinnista on tullut väline jonka avulla yritetään selviytyä jatkuvien muutosten maailmassa(Nummenmaa 2008, 20-22.)

Varsin merkittävä osa ihmisen elämäkulkua on urakehitys. Aiemmin urakehityksellä käsitettiin työntekijän siirtymistä hierarkiassa ylöspäin. Urakehitys nähtiin liittyväksi tiettyyn pysyvään työpaikkaan ja siellä tarkasti määriteltyihin tehtäviin ja asemaan organisaatiossa. Perinteisessä urakehitysmallissa on lähdetty ajatuksesta, että kun henkilön persoonallisuuden piirteet, ikä, arvot, virka tai toimi ja oppimistyyli ovat tiedossa, voidaan määritellä kehittämisalueet joihin paneutua urakehityksen varmistamiseksi. Urakehitystä käsiteltiin erillään muista elämänalueista (Onnismaa 2007, 80 - 81.). Ajateltiin myös, että erilaiset persoonallisuudet sopivat erilaisiin töihin ja että tätä yhteen sopivuutta voidaan testata. Nykyaikana ei ole samanlaista pysyvyyttä työpaikkojen suhteen kuin aikaisemmin, joten uraa ja urakehitystä ei voida määritellä samoin kriteerein kuin aiemmin. Ruohotien mukaan ura voidaan nähdä sarjana erilaisia työkokemuksia, joita henkilölle ajanmittaa kertyy. Työuraan vaikuttaa hänen mukaansa se, kuinka hyvin henkilö tunnistaa oppimiseen liittyvät asenteensa ja menettelytapansa sekä persoonallisuutensa piirteet. Merkittäväksi nousee myös henkilön kyky toimia muuttuvissa työyhteisöissä hyödyntäen osaamistaan (Ruohotie 2000, 206 - 208). Perinteisestä ura-ajattelusta poiketen urakehitys, työelämä ja koulutus nähdään kiinteänä osana ihmisen elämäkulkua.

Ohjausalan asiantuntijoiden tuleekin Onnismaan (2004, 82) mukaan olla kykeneviä sekä kohtaamaan että jäsentämään muuttuvaan yhteiskuntaa ja ympäristöä osana sosiaalista todellisuutta. Heidän tulee myös kyetä tukemaan aikuisia oman elämäkulkunsa muokkaamisessa, koska aikuisillakin voi olla vaikeuksia itsenäisesti hahmottaa työelämä- ja urasuunnittelua osaksi omaa toimintaansa, tai yleensäkin paikantaa itseään työelämässä.

#### **4.2. Ohjauksen määrittely**

Ohjaukselle on olemassa varsin runsaasti erilaisia määrittelyjä ja näkökulmia. Aikaisemmin ohjaus käsitettiin lähinnä uravalinnan ohjaukseksi. Sitten tuli mukaan opinto-

ohjausta ja opiskelujen ohjausta. Nykyisellään ohjaus käsitetään laaja-alaisesti ihmisen koko elämän suunnittelun ja hallinnan valmiuksien kehittämiseksi. Ohjaukskäsitettä voidaan siis tarkastella sekä teoreettisesta että käytännöllisestä näkökulmasta. Yleisimmin ohjauksen käsitteellä viitataan opetus- ja ihmissuhdeammateissa käytettävään työmenetelmään – ammatillisen keskustelun muotoon – mutta myös institutionaaliseen toimintaan, jossa käytetään tiettyjä työtapoja ja on asetettu myös sisällölliset tavoitteet. Ohjaus on erilaisten ammattilaisten toimintaa eri toimintaympäristöissä, joissa he työskentelevät yhdessä erilaisissa elämänvaiheissa olevien ihmisten kanssa. Lisäksi ohjaus usein liittyy osaksi yhteiskunnan palvelujärjestelmää (Helakorpi 2009, 16)

Aikaisemmin ohjauksesta puhuttaessa korostettiin ohjauksessa ohjaajan ja ohjattavan vuorovaikutussuhdetta tai prosessia johon ohjauksella pyritään vaikuttamaan. Nykykäsityksen mukaan ohjaus tulisi nähdä laajemmin kuin vuorovaikutussuhteena. Kokonaisvaltaisessa ohjausmallissa ohjaustoiminta jaetaan kolmeen sektoriin. Nämä sektorit ovat *opiskelijan kasvun ja kehityksen tukeminen, opintojen ohjaus ja elämän suunnittelun ohjaus*. Tämä ohjausmallin yhtenä lähtökohdana on, että ohjausta toteutetaan porrastettuna organisaatiossa toimivien eri ohjauksen asiantuntijoiden kanssa. (Kasurinen 2004, 42.)

Ohjaus on parhaimmillaan ohjaajan ja ohjattavan neuvottelua. Ohjaus edistää keskustelun keinoin ohjattavan kykyä parantaa elämäänsä haluamallaan tavalla. Ohjausta voidaan siis kuvata laaja-alaiseksi elämänsuunnittelun menetelmäksi. Onnismaa tuo esille myös ohjauksen yhteiskuntapoliittiset lähtökohdat. Hänen mukaansa ohjaus voidaan nähdä myös poliittisena prosessina yksilöllisten ja henkilökohtaisten tarpeiden välillä. (Onnismaa 2007, 120.)

Yhtenä keskeisenä tekijänä ohjauksessa pidetään asiakkaan oma-aloitteisuuden, itsevarmuuden ja itsenäisen toimimisen mahdollisuuksien vahvistamista. Asiakkaan toimintakyvyn lähtökohdina nähdään yksilölliset prosessit, mutta ne nähdään suuressa määrin riippuvaisiksi sekä yksilön sosiaalisista ja yhteiskunnallisista resursseista. Asiakkaan toimintakyvyn tukemiseksi ohjauksessa autetaan asiakasta tulemaan tietoisemmaksi omien kokemustensa merkityksistä (Vanhalakka-Ruoho 2003, 115 - 116.)

Toisaalta ohjaus voidaan nähdä pääasiassa vuorovaikutuksen tuottamisena sekä auttamisena, mutta myös toimintaympäristönä, ammattina ja työtapana. Tämän näkemyksen mukaan tavoitteena on muodostaa toimiva neuvotteluareena ohjattavan ja ohjaajan välille. Ohjausta korostetaan elämänhallinnan ja -suunnittelun metodologiana, joka lähtee kulloisenkin ohjattavan, tilanteen ja ympäristön näkökulmasta. (Pasanen 2003, 11-20.)

Kuten edellä käy ilmi on ohjauksen määritelmässä eroja mutta on niissä yhtäläisyyksiäkin, joiden perusteella voidaan nimetä yhteisiä piirteitä ohjaustoiminnalle. Ohjaus voidaan määritellä ammatiksi, jossa vaaditaan ammatillista osaamista. Tämä taas edellyttää koulutusta. Toiseksi ohjaus voidaan nähdä ihmisten hyvinvoinnin edistämisyrittämisinä. Kolmanneksi ohjaus on aktiivista toimintaa, jossa käsitellään asiakkaan / ohjattavan henkilökohtaisia koulutuskysymyksiä huomioiden asiakkaan / ohjattavan henkilökohtaiset lähtökohdat.

### **4.3 Aikuisten ohjauksen erityispiirteitä**

Sinisalon mukaan ohjausta ja neuvontaa on tutkittu sosiaalipsykologisenä, -poliittisena, kasvatustieteellisenä, psykologisenä ja työpsykologisenä ilmiönä Suomessa 1970-luvulta lähtien. (Sinisalo 2000, 194 -195.)

Aikuisuutta voidaan käsitellä myös juridisista lähtökohdista käsin, jolloin kysymyksessä on henkilön oikeustoimikelpoisuuteen liittyvät seikat. Toisaalta ohjauksen kannalta aikuiseksi määritellään yleensä henkilö, jolla on jo kokemusta työelämästä.

Aikuisten ohjausta voidaan käsitellä myös psykologisten teorioiden valossa. Tällöin voidaan ottaa lähtökohdaksi psykososiaalinen kehitysteoria, jonka mukaan ihmisen elämä muodostuu kehityskausista. Kehitysteorian mukaan aikuisuus voidaan jakaa useampaa kauteen jotka ovat varhaisaikuisuus, keski-ikäisyys ja vanhuus (Dunderfelt 1995, 217 - 218.)

*Varhaisaikuisuus* muodostaa ihmiselle joko eristäytyvän elämännäkemyksen tai hän kykenee liittymään sosiaalisesti toisiin ihmisiin. Hänelle tulisi kehittyä kyky läheisyyteen ja rakkauteen. Läheisyys tarkoittaa, että ihminen kykenee olemaan lähellä, mutta

silti erillinen. Ihmisestä kehittyy turvallinen. Ihmisellä on tarve olla vastavuoroisessa suhteessa samanikäistensä kanssa. Kehitystehtävästä selviäminen edellyttää kykyä hyväksyä toisten puutteita ja oma tarvitsevuus (Dunderfelt 1995, 217 - 218.)

Seuraava ikäkausi on *keski-ikäisyys*. Tähän mennessä on pitänyt selviytyä menestyksekkäästi monesta vaativasta kehitystehtävästä, jotta henkinen kehitys on voinut kulkea sujuvasti. Keski-ikässä ihminen voi olla jo vahva ja hän uskaltautuu riskinottoon rakentaessaan elämännäkemystään. Tuottavuus ja luovuus ovat kehittyneet edulliselle tasolle, niistä on tullut kannattelevia vahvuuksia. Henkilö ei keskity itseensä ja omiin haluamisiinsa, vaan kykenee jo näkemään toiset ihmiset ja heidän hyvinvointinsa merkityksellisinä. Kyky ja halu huolehtia toisista ihmisistä on osoitus keski-ikäisen kriisin onnistuneesta ratkaisusta. Ihmisen ei tulisi lamaantua, vaan nousta luovuuteen, tavoitteellisuuteen ja tuottavuuteen (Dunderfelt 1995, 216 - 217.)

*Vanhuus* on omalla tavallaan varsin vaativa, mutta silti selkeä ikäkausi. Ihmisellä alkaa olla kokemusta ikäkausikriisien läpikäymisestä, mutta samalla hänen on tiedostettava, että kuoleminen kuuluu osaksi luonnollista elämäntilaa. Kyky luopua elämästä edellyttää riittävää eheytyä. Vanhuus on aikaa, jolloin ihmisen tulee hyväksyä oma eletty elämänsä ja koettava ikäkautensa edellisten elämänvaiheiden yhteensulautumisena (Dunderfelt 1995,216.)

Jälkmodernissa yhteiskunnassa korostetaan aikuisten henkilökohtaista vastuuta, itsensä kehittämistä ja toteuttamista. Muutos aikaisempaan on melkoinen, aikaisemmin elämä pohjautui vakaisiin sosiaalisiin rakenteisiin. Nyt mahdollisuudet vaikuttaa elämäänsä omilla valinnoilla ovat huomattavasti suuremmat. Keski-ikäisille ja vanhemmalle väestölle tilanne on tullut eteen yllättäen. He ovat omaksuneet vanhemmiltaan sosiaalisten rakenteiden vakauden. Vakauden poistuminen on tullut heille uutena haasteena ja mahdollisuutena. Ajatus, että työskennellään ammatissa ilman lisäkoulutustarvetta, on osoittautunut epätodeksi. Samoin on monelle käynyt pysyvän työpäivän suhteen. Elämä onkin muodostunut mosaiikkimaiseksi työsuhteesta ja -paikasta siirtymiseksi, joka edellyttää usein vielä opiskelua työmarkkinakelpoisena pysymiseksi. Ohjauksellisesti tilanne on haastava. Onhan huomioita ohjattavan koko elämäntilanne, perhe, työ, harrastukset, vapaa-aika ja taloudelliset resurssit. Edellä mainittujen yhteensovittaminen opiskelun kanssa muodostavat aikuisohjaukselle erityisen haas-

teen. Aikuisohjauksen tavoitteena on auttaa ohjattavaa tekemään itselleen edullisia päätöksiä koulutustaan, urasuunnittelua ja henkilökohtaista elämäänsä koskevissa asioissa. Käytännössä tämä tarkoittaa tuen ja keskusteluavun antamista, faktatiedon etsimistä ohjattavan päätösten helpottamiseksi. Pääasiassa aikuisten ohjaus voidaan ymmärtää aikuisten auttamiseksi ja tukemiseksi erilaisissa siirtymätilanteissa ja -vaiheissa, mutta se voidaan ymmärtää myös erilaisten ratkaisuvaihtoehtojen ja toimintamahdollisuuksien esittelynä aikuisopiskelijaksi aikovalle. (Herranen 2008, 18 - 21.)

Erittäin merkityksellistä nykyaikaisessa aikuisohjauskäsityksessä on se, että ohjaajalle ei ole valmiiksi annettua roolia, jonka mukaan hän tietäisi ohjattavaa paremmin vastaukset ohjattavan kysymyksiin. Ohjaajan tehtävänä ei olekaan antaa selkeitä ohjeita ja neuvoja, vaan olla yhteistyökumppani ratkaisujen etsinnässä. Ohjaaja ja ohjattava tarkastelevat ja keskustelevat ohjattavan valintoihin vaikuttavista tekijöistä, riskeistä, ratkaisujen vaikutuksista yms. tasavertaisessa dialogissa. Nykyaikainen ohjaus ei myöskään perustu testaukseen tai vastaaviin menetelmiin. (Onnismaa 2003, 241 - 243.)

Uudemmassa ohjauksen tutkimuksessa on keskitytty useimmiten asiakastilanteen kannalta ohjauksen sisällölliseen ja menetelmälliseen ulottuvuuteen. Toisaalta ohjausta voidaan käsitellä asiakkaan auttamissuhteena ja myös tavoitteellisena prosessina, jossa käytetään ohjauksellisia menetelmiä (Nykänen 2010, 36). Lerkkanen (2002, 47-48) on määritellyt ohjauksen toiminnan kohteeksi prosessin, jossa opiskelija pääsee arvioimaan ja kehittämään vahvuuksiaan toimintoympäristön mahdollisuuksiin suhteutettuna. Toisaalta Onnismaan (2003, 82) mukaan ohjaus tulisi ohjauksellisten prosessin lisäksi nähdä raja-asiantuntijuutena, jonka avulla tuotetaan ohjauksen palvelujärjestelyt. Yksittäiselle toimijalle palveluiden tuottaminen kokonaisuutena on lähes mahdottomuus. Ohjauspalveluidentuottajien on palveluiden saatavuuden ja asiakastyytyvyyden pyrittävä tekemään yhteistyötä.

Oman erityispiirteensä ohjauksen luo myös ammatillisen aikuiskoulutuksen tutkintojärjestelmä. Lakisääteisenä velvoitteena on koulutukseen haketuvan hakeutumisvaiheen haastattelu, jossa selvitetään hakijan lähtötilanne suoritettava tutkinto tai sen osa. selvitetään aikaisemmin hankittu osaaminen. Tämä osaaminen on voitu hankkia työssä, opiskellen tai muulla tavoin. Edellä mainittujen selvitysten jälkeen määritellään



koulutustarpeet ja toiveet, jotta tutkintoon vaadittava osaaminen saavutetaan. Hakija voidaan myös ohjata suoraan tutkintotilaisuuteen, jos ilmenee että hänellä on tarvittava osaaminen. (laki ammatillisesta aikuiskoulutuksesta 21.8.1998/631)

Kasurinen (2004, 45-47) laajentaa ohjauksen käsitettä monihallinnolliseksi ja -ammattilliseksi prosessiksi. Näiden prosessien taustalla ovat ohjausta määrittelevät lait, asetukset ja normit ja yhteiskunnallisen muutoksen vaatima kehitystyö. Kasurinen (2006, 48-51) ohjauksen alueellisen yhteistyön kehittämisen tarve on jatkuvaa. Hänen mukaansa ohjauksen pitäisi ulottua esikoulusta työelämään. Pelkkä järjestelmien ja organisaatioiden vuoropuhelu, dialogi ei tosin riitä, koska yhteiskunnallisten tavoitteiden ja koulutusjärjestelmän talous- ja tehokkuusnäkemysten lisäksi on huomioitava asiakkaan ohjaustarpeet. Palvelutuotannossa tarvitaan moniammatillista vuoropuhelua asiakkaan ja eri työntekijäryhmien kesken (Nykänen 2010, 38). Verkostomainen toimintatapa, jossa eri organisaatioista tulevat henkilöt voivat osallistua ohjaukseen tasa-vertaisina oman identiteettinsä säilyttäen dynaamisessa jatkuvasti kehittyvässä verkostossa on eräs ratkaisu tähän ongelmaan.

#### **4.4 Moniammatillinen yhteistyö ohjausverkostossa**

Moniammatillista ohjaustyötä voidaan mieltää yhteisöllisenä auttamisen toiminta-ajatuksena. Moniammatillista yhteistyötä tulisi tarkastella palveluntarjoajien työntekijöiden sekä asiakkaan palvelutarpeiden näkökulmasta. Silloin voidaan puhua moniasiantuntijuudesta ja -ammattillisuudesta (Sipari 2008, 36). Moniasiantuntijuus tarkoittaa, että asiakas on elämänsä asiantuntijana yhteistyössä ohjausammattilaisten kanssa ratkaisemassa ohjaustarpeisiinsa liittyviä kysymyksiä. Nykäsen (2010) mielestä moniammatillisuudella tarkoitetaan ammattilaisten välistä suunnittelua, tavoitteiden määrittelyä ja yhteisen työn koordinoimista. Moniammatillinen työ organisaatioiden rajapinnoilla vaatii vuorovaikutteisempaa työnotetta, uuden tiedon luomista ja henkilöstön kehittämistä Nykänen (2010, 54). Moniammatilliseen työhön täytyisi olla riittävästi aika ja tilaa, jotta voidaan harjoitella työn vaatimia taitoja monitulkintaisuuden sietokykyä, jolla tarkoitetaan kykyä tehdä tulkintaa yhdessä useista eri näkökulmista, ylläpitävissä ja uusissa tilanteissa Moniammatillisen ohjaustyön kulmakiviä ovat eettisyys, itsensä ja toisten kunnioittaminen, reflektio- ja vuorovaikutustaidot. (Nykänen 2010, 56). Moniammatillisen ohjauksen palvelujärjestelyiden onnistumiseksi on saatava yh-

teistyöhön yhteistä aikaa ja yhteinen tila. Keskeistä on yhteisen ajan löytäminen. Tämän ajan järjestäminen on johtajien tehtävä. Toinen keskeinen elementti on yhteisen tilan löytyminen. Verkostoyhteistyöhön osallistuvilla täytyy olla tila johon voidaan kokoontua yhdessä eri organisaatioista ratkaisemaan ongelmia, kehittämään toimintaa ja jakamaan hiljaista tietoa (Nykänen 2010, 146-147).

Verkostoyhteistyökumppaneiden on myös määriteltävä käytettävissä olevat resurssit, raha ja aika. Ei ole lakisääteistä tai muutakaan virallista ohjetta kuinka ohjauksen resursointi tulee hoitaa eri toimijatahoilla. Nykäsen (2010) tutkimuksessa palveluiden kehittämisen ongelmana pidettiin että resurssit ohjaukseen on sidottu hallinnonaloittain eikä resursseja koordinoita alueittain. Asiakkaiden palvelutarpeet eivät kuitenkaan rajaudu hallinnonaloittain. Yhteistyötä pitäisikin tarkastella työn- ja vastuunjaon uudelleen arvioinnin ja resurssien kohdentamisen näkökulmasta eikä byrokraattisesti hallinnonaloittain. Nykänen (2010,154-155) on nostanut myös esille tärkeänä tekijänä organisaatioiden johdon asenteen merkityksen ohjausehdellytysten luomiseksi. Yhteistyön esteenä ovat usein institutionaaliset asenteet ja tulkinnat palveluista. Oppilaitoksen eristäytynyt asenneilmapiiri, jossa ei tiedetä eikä haluta tietää muiden toiminnasta johtaa helposti toiminnan halvaantumiseen.

### *Dialogisuus*

Nykäsen(2010, 56-57) mukaan moniammatillisessa yhteistyössä on tärkeää toistensa työhön tutustuminen, sekä käsitteiden avaaminen yhdessä. Yhteistyön tavoitteena on dialogi moniäänisyyden ylläpitäminen ja sietäminen. Hänen mukaansa dialogisessa suhteessa kenelläkään ei ole parempaa tai pätevämpää näkökulmaa todellisuuteen vaikka eri toimijoiden asiakkaat, toimintatavat, resurssit ja tavoitteet ovat erilaisia.

Helakorpi (2005, 27) korostaa kehittyneen ja tiiviin vuorovaikutuksen merkitystä luottamuksen synnylle. Hänen mukaansa vuorovaikutus luo edellytykset organisaatioiden toimijoille tiedostaa yhteinen viitekehys ja mieltää yhteistyön sisällön samalla tavoin.

### *Vertaisuus*

Vertaisuudessa on keskeisesti pyrkimys dialogiin jossa osallistujat pyrkivät tasavertaiseen kohtaamiseen, jonka tavoitteena on luoda perustaa asiakkaiden palvelemiseen yhteisen tiedonmuodostuksen avulla sekä luoda ratkaisuja yhteistyökysymyksiin. Oleellista on että osallistujat pystyvät myöntämään käsitystensä ehdotusluontoisuuden

ja näin säilyttävät mahdollisuuden dialogiin keskeneräisten käsitystensä pohjalta (Nykänen 2010, 57).

Karjalainen (2006, 63-80) nostaa vertaisuudesta esille kolme tasoa. Eksistentiaalinen taso, joka kuvastaa osallistujien olemassaolon oikeutusta, ihmisarvoa ja tunnustuksen tarvetta. Moniammatillisessa työssä eksistentiaalinen vertaisuus korostuu. Episteeminen vertaisuus, jolla hän tarkoittaa osallistujien erilaista tietovarantoa, käsitteitä, teoreettisia lähtökohtia ja tarvetta saada uutta tietoa. Samalla korostuu myös ammatillisen osaamisen kehittymisen tarve ja mahdollisuus. Episteemisen tiedon erilaisuus luo laajempaa osaamista ja vahvistaa vertaisuutta, koska jokainen toimija tuo oman episteemisen panoksensa verkoston käyttöön. Juridis-eettinen vertaisuus sisältää eri työtekijöiden ammatilliset vastuut, velvollisuudet ja oikeudet, jotka ovat peräisin osallistujien ja organisaatioiden perustehtävistä.

### *Tarjouma*

Ohjaustyössä vuorovaikutuksessa tuotettu tieto on selitetty käsitteellä tarjouma. Tarjoumat ovat esittäjän kokemuksia elämästä ja hänestä itsestään. (Juutilainen 2003, 205). Kunkin työtekijän tarjouma voi muuttua hänen tulkittessaan toisten työtekijöiden tarjoumia. Merkityksellistä on dialogia yhteisen tiedon rakentamiselle (Nykänen 2010, 56). Omien tarjoumien ilmaiseminen on oman hiljaisen tiedon näkyväksi tekemistä. Avoin, luottamuksellinen vuorovaikutus on, pääsy toisen maailmaan moniammatillisessa työssä voi syntyä kuuntelemalla ja tulkitsamalla yhteistyökumppanien tarjoumia, tarinoita ja niihin sisältyvää hiljaista tietoa.

### *Hiljainen tieto*

Hiljaisella tiedolla tarkoitetaan tietoa, joka on hankittu tekemällä, aistimalla ja harjaantumalla. Tieto muodostuu henkilökohtaisten kokemusten avulla (Vilka 2006, 32). Asiantuntijoilla on usein enemmän tietoa kuin mitä he tuovat julki. Hiljainen tieto voidaan jakaa kognitiiviseen tietoon joka muodostuu mielen malleista, uskomuksista ja käsityksistä. Niitä pidetään itsestäänselvyyksinä joten ne ovat vaikeasti ilmaistavissa. Hiljaisella tiedolla on myös tekninen ulottuvuus jolla tarkoitetaan sitä että on vaikea käsitteellistää teknisiä ja tieteellisiä periaatteita joita sovellamme työssämme. Ne ovat asiantuntijoilla rutiiniluotoisia automaatio-suorituksia. Hiljainen tieto voidaan tehdä näkyväksi keskustelemalla työtilanteista ja ongelmista, kirjoittamalla tai tarkastelemal-

la työn teoreettisia käsitteitä niin, että hiljainen tieto saa yhteisiä käsitteitä. (Nykänen 2010, 210). Ammatillisessa tekemisessä noudatetaan aina jonkinlaisia ohjeita ja sääntöjä. Näitä sääntöjä ja ohjeita ei välttämättä ole kirjattu minnekään ylös ja niitä voi olla vaikea sanallisesti ilmaista toiselle (Vilkkä 2006, 32). Tiedon rakentaminen, etsiminen ja tulkinta ovat mahdollisia ympäristöissä, joissa tarjolla on tietoa. Samalla tulee olla mahdollisuus vuorovaikutukseen ja yhteistyöhön. Moniammatillisen tiedon lähtökohta on työntekijän hiljainen tieto. Yhteiseksi koettua, jaettua tietoa voidaan luonnehtia moniammatillisen työn ytimeksi (Nykänen 2010, 210).

## **5 VERKOSTOITUMINEN JA KUMPPANUUS**

Organisaatioiden verkostoitumisen tarvetta, motiiveja voidaan tarkastella erilaisista näkökulmista. Oppilaitos- ja koulutusorganisaatioissa puhutaan paljon verkostoista ja verkostomaisista toimintatavoista, mutta toiminnallinen ulottuvuus puuttuu. Etelä-Savon OpinOvi hankehakemuksessa ja -päätöksessä puhutaan myös verkostomaisesti moniammatillisesti yhdessä tuotetuista ohjauspalveluista. (Hankehakemus 2007; hankepäätös 2008).

### **5.1 Verkostoitumisen lähtökohdat**

Verkostomaisuuden kannalta on olennaisen tärkeää tietää se, miten organisaatioiden kehittämistoimintaa ohjaa ”verkoston tahto”. Mikäli organisaatioiden kehittämispäätöksiä ohjaa voimakkaasti verkoston tahto, on kysymys tilanteesta, jossa verkosto on keskeinen toimija organisaation toiminnan kehittämisessä. Mielenkiintoiseksi tilanteen tekevät kysymykset siitä missä sijaitsee tai mistä tulee verkoston tahto. Verkostoahan ei ainakaan juridisessa mielessä useinkaan ole olemassa vaan on kysymys jonkinlaisesta epävirallisemmasta yhteenliittymästä. Verkoston tahdon olemassa olonehdoksi voi asettaa oletuksen, että tahto on olemassa kun suhteen osapuolet tiedostavat yhteiset intressit ja kehittävät suhdetta näiden intressien toteuttamiseksi. Tällöin on mahdollista ajatella että verkostolla on tahto (Vesalainen 2006, 18 - 19.)

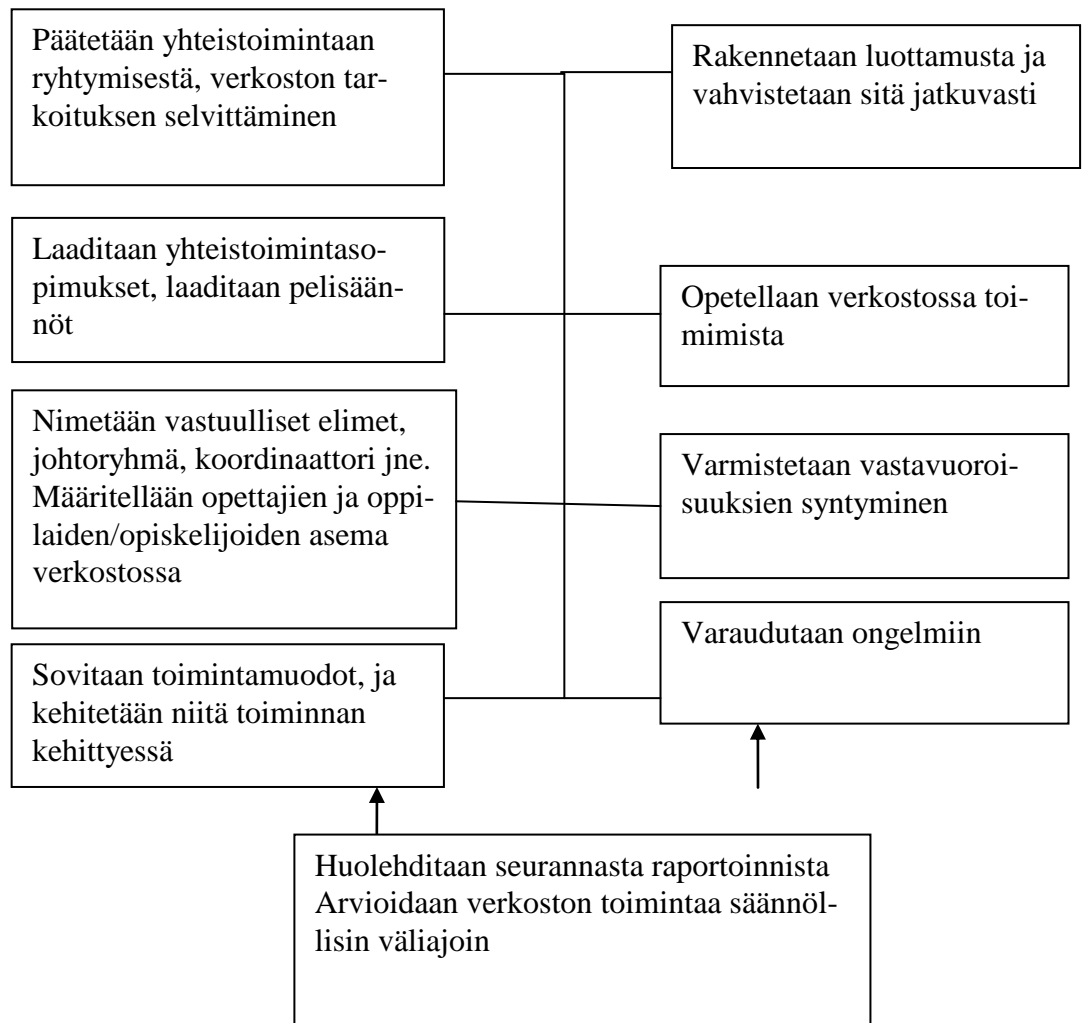
Verkostoituminen on yleisesti ottaen sitä, että organisaatiot rakentavat ympärilleen verkostoja tai pyrkivät pääsemään mukaan verkostoihin. Näin verkostoituminen saa liikkeenjohdollisen sisällön yhtenä organisaation strategisen johtamisen välineenä (Vesalainen 2006, 19.)

Verkostojen kehittymistä voidaan kuvata kolmivaiheisena mallina. Mallin vaiheet ovat kokeilu- ja neuvotteluvaihe, sitoutumisvaihe ja kumppanuusvaihe. *Kokeilu ja neuvotteluvaiheessa* testataan kumppanien luotettavuutta ja rakennetaan yhteisten kokemusten kautta yhteisiä toimintatapoja. Viralliset sopimukset eivät ole tärkeitä vaan luottamuksen rakentaminen (Toivola 2006, 59).

*Sitoutumisvaiheessa* suhteet muuttuvat myös sosiaalisiksi verkostoiksi ja yritysten välinen avoimuus. Maine ja luottamus tulevat tärkeiksi elementeiksi verkostojen hallinnassa. Toimintaan sitoudutaan henkisesti sekä sopimusteknisesti. Sitoumukset näkyvät panostuksina yhteistyön kehittämiseen (Toivola 2006, 59.)

*Kumppanuusvaihe* on kehittynein muoto verkostoitumiselle. Tässä vaiheessa osapuolten välinen vuorovaikutus tiivistyy ja integroituminen tiiviimmin toisiinsa ohi tehtäväkohtaisten ja organisaatorajojen. Yhteistyössä siirrytään organisaatioiden väliseen yhteistyöhön, jossa yhteistyö ei tapahdu yksilötasolla vaan mukana on useita henkilöitä ihmisiä eri organisaatioista. (Toivola 2006, 60.)

Myös oppilaitosten välisestä verkostoitumisesta on alettu kirjoittaa ja keskustella. Yhtenä mahdollisuutena tuottaa koulutuspalveluita yhdessä. Nummien ja Stenvall ovat esitelleet (2004) oppilaitosten verkostoitumisen prosessina (Helakorpi 2005, 153), joka on esitetty kuvassa 3.



**KUVA 3. Oppilaitosverkoston rakentaminen (Numminen & Stenvall 2004)**

Toiminnallisena ja taloudellisena tavoitteena verkostoitumiselle voi olla kustannusetujen saaminen tehostamalla keskinäistä organisointia ja välttämällä päällekkäisyyksiä toiminnoissa. Toisaalta voidaan ajatella verkostoitumista strategisena valintana jolla pyritään lisäarvontuottamiseen kumppanuuksia ja alliansseja solmimalla (Vesalainen 2006, 16 - 17). Olemassa olevat yritykset pyrkivät varautumaan toimintaympäristönsä muutoksiin erikoistumalla, keskittymällä ydinosaamiseensa ja rakentamalla yhteistyöverkostoja. Voidaan myös ajatella että verkostoitumalla voidaan oppia jotain uutta ja saada lisäinformaatiota. Verkostot oppivia jos niillä on kyky tunnistaa itsensä, arvioida toimintaansa ja kehittä sitä tehdyn arvioinnin perusteella. Hermans (1993, 28) on tyyppitellyt verkostoitumisen kolmeen rakenteiden välisiä vuorovaikutussuhteita kuvaavaan tyyppiin.

- 1) Organisaatioiden välisessä verkostoitumisessa itsenäiset organisaatiot pyrkivät yhteistyön avulla yhteisiin tavoitteisiin ja päämääriin. Ne pääsevät verkostorakenteen avulla maksimoimaan toimintansa, kohtaamaan epävarmuuden paremmin, käyttämään hyväkseen toistensa erityisosaamista ja keskittymään, siihen mitä itse osaavat parhaiten.
- 2) Organisaation sisäisessä verkostoitumisessa yksiköt toimivat kuin yritykset yrityksen sisällä. Kyseessä on uudenlainen organisaatiokulttuuri ja ihmisten vuorovaikutukseen perustuva malli, jonka rakentaminen vaatii runsaasti aikaa.
- 3) Yksilöiden välisessä verkostoitumisessa yksittäiset henkilöt muodostavat verkoston. Henkilöt voivat olla omasta yrityksestä tai sen ulkopuolelta.

## 5.2 Verkostoitumisen teoreettiset lähtökohdat

Verkostoitumista voidaan lähestyä erilaisista teoreettisista lähtökohdista käsin ja aiheesta on tutkittu ja siitä on kirjoitettu paljon. Suoraan ohjaukseen tai aikuisohjaukseen liittyvää verkostoteoreettista kirjallisuutta en ole löytänyt kuin Seija Nykäsen väitöskirjan ohjauksen palvelujärjestelyjen toimijoiden käsitykset johtamisesta ohjausverkostossa.. Haluan kuitenkin syventää verkostoteoreettisen tietämystäni ja yhdistää sitä ohjausteoreettisiin tarkastelutapoihin, koska aikuisohjausta toteutetaan poikkihallinnollisena ja moniammatillisena yhteistyönä. Tässä opinnäytetyössä lähestymiskohteet ovat erityisesti sosiaalisen pääoman lähestymistapa sekä verkoston oppiminen. Osaamispääoman juuret ovat sosiaalisissa verkostoissa, jolloin osaamispääoma aktivoituu käyttöön ainoastaan hyvien sosiaalisten suhteiden kautta. Vesalainen (2006, 18).

Luottamus ja kumppanuus ovat verkoston keskeisiä tekijöitä. Toivolan (2006, 12) mukaan vastavuoroisuuteen ja luottamukseen perustuva verkostoyhteistyö soveltuu oppimiseen ja uuden tiedon välitykseen. Yhteistyöhön osallistumisessa on kyse resursien strategisesta kehittämisestä.

Verkostojen kilpailukyky perustuu täydennettävyyteen toiminnan mittakaavaetuun, nopeuteen, joustavuuteen ja erikoistumiseen. Verkostoissa toimivien organisaatioiden ei tarvitse hajottaa resurssejaan vaan ne pystyvät keskittymään ydinosaamisensa ylläpitämiseen ja kehittämiseen. (Toivola 2006, 13).

Vesalaisen (2006, 34) mukaan verkostonäkökulmien tarkastelu voidaan lähteä yleisellä tasolla siitä että näkökulmat perustuvat kahteen kulmakiveen: sosiaalipsykologiseen

sekä talousteoreettiseen näkökulmaan. Edellinen tuo tarkasteluun inhimillisen tekijän, henkilökohtaisen vuorovaikutuksen, luottamuksen, vastavuoroisuuden ja oppimisen. Talousteoreettinen lähestymistapa korostaa taloudellista hyötyä, rationaalista päätöksentekoa, resurssiriippuvuutta ja valtaa. Alla kuvassa 2 verkostoitumisilmiön jaottelu tarkemmin eri tarkastelunäkökulmiin Vesalaisen (2006, 15).



**KUVA 4. Verkostoitumisilmiön teoreettiset lähestymistavat**

(Vesalainen 2006,15)

*Resurssiperustainen lähestymistavan mukaan* yrityksen kilpailukyky perustuu sen toimintahistoriansa aikana hankkimiin voimavaroihin ja luotuihin kyvykkyyksiin. Viimeaikoina on pohdittu ja tutkittu myös kyvykkyyden luomista ja kehittämistä. Lähestymistapa korostaa kyvykkyyksien tietoista kehittämistä yrityksen toiminnan kannalta keskeisillä osa-alueilla ja näiden ydinosamisalojen ulkopuolisten tehtävien ulkoistamista verkoston muille jäsenille (Vesalainen 2006,33).

*Interaktiivisen lähestymistavan juuret* ovat teollisen markkinoinnin ja hankintatoimen-alueella. Lähestymistavassa pyritään hahmottamaan erilaisten tavarantoimittajien ja asiakkaiden toimintastrategioita kahdenvälisen vaihdantasuhteen kehittämisessä. Lähestymistavassa on pyritty selvittämään kuinka mm. eri tuotantotavat vaikuttavat suh-



teen muodostumiseen ja kehittymiseen. Tämä tarkastelutapa pohjautuu, sekä fyysiseen että sosiaaliseen vaihdantaan. Siinä todetaan mm. että mitä kompleksisempaa yritystenvälinen fyysinen vaihdanta on, sitä laajempaa tulee myös sosiaalisen vaihdannan olla (Vesalainen 2006, 33).

*Strategisten arvoverkkojen näkökulma* kiinnostuksen kohteena ovat yritysten tietoisesti rakentamat ja johtamat verkot. Verkot nähdään selkeäksi malliksi toteuttaa liiketoimintaa. Edellisistä verrattuna se on liikkeenjohdollisesti suuntautunut. Ideana on hyödyntää verkostojen yleistä tutkimusta, voimavara- ja kyvykkyysanalyysseja, ja vuorovaikutusteorioita. Verkostomainen toiminta ja verkoston kehittäminen on viety pidemmälle kuin muissa lähestymistavoissa (Vesalainen 2006, 34)

*Resurssiriippuvuusteoria* ydinajatus on, että yritykset ovat riippuvaisia toistensa voimavaroista. Tämä riippuvuus pakottaa ne yhteistyöhön toimintaympäristönsä ja siellä olevien organisaatioiden kanssa. Lähestymistavassa tarkastellaan verkostoitumista voimavarakysymyksenä. Teoriassa ei oteta huomioon verkoston kehittämistä, yhteistyön kehittymistä ja yhdessä oppimisen mahdollisuutta (Vesalainen 2006, 31).

*Transaktiokustannusteoria* ideana on osta tai valmista itse ajattelu. Tämän teorian pohja on rationaalinen laskentamalli jolla verrataan oman valmistuksen kustannuksia siihen että tuotteet / palvelut ostetaan yrityksen ulkopuolelta. Tässäkin teoriassa lähtökohdat ovat staattiset, kumppanuussuhteet kehittämiseen teoria ei anna ohjausta. Resurssiriippuvuusteoriaan verrattuna tämän teorian oppien mukaan ei ole pula resursseista, vaan kysymys on siitä mikä on rationaalisin tapa käyttää resurssit (Vesalainen 2006, 31-32).

*Peliteorian* taustalla on ajatus hyödyn-, voitonjaosta. Keskeisiä käsitteitä ovat win/win- asetelma, nollasummapeli, win/loose-asetelma. Keskeinen kysymys tarkastelutavassa on voivatko kaikki osapuolet voittaa? Toinen olennainen kysymys on voittavatko kaikki osapuolet yhtä paljon? Jos voittaminen on teorian mukaan osapuolten välillä epätasapainossa, voidaan tilannetta verrata aikaisempaan toimintaan jolloin ei vielä toimittu verkoston jäsenenä (Vesalainen 2006, 32.)

*Sosiaalisen vaihdannan lähestymistavassa* korostetaan vastavuoroisen kanssakäymisen merkitystä kehitettäessä verkostoja. Osapuolet oppivat kanssakäymisestään toisensa kanssa. Onnistuneet kokemukset lisäävät halua toimia yhdessä ja toiminnan kautta muodostuu luottamus. Luottamuksen syntymisen kautta uskalletaan jakaa strategista informaatiota. Uskalletaan ryhtyä kehityshankkeisiin pienemmin peloin, että verkostokumppanin havittelisi yksipuolisesti omaa etua. Tässä teoriassa otetaan huomioon sekä verkostoissa toimivat ihmiset että tuotantovälineet ja tuotannolliset resurssit. Sosiaaliset seikat, vastavuoroisuus, luottamus, sopeutuminen, sitoutuminen vaikuttavat verkostojen kehittymiseen (Vesalainen 2006, 30.)

*Sosiaalisella pääomalla* viitataan yleensä sosiaalisiin verkostoihin, normeihin ja luottamukseen, joilla on kykyä edistää verkoston jäsenten välistä yhteistoimintaa, resurssien hyödyntämistä ja toimintojen yhteensovittamista. Sosiaalisen pääoman käsite nousi yhteiskuntatieteellisen kiinnostuksen kohteeksi 1990-luvun puolivälissä. Tarkastellessaan Italian ja Yhdysvaltojen yhteiskuntien suorituskykyä Putnam antoi sosiaaliselle pääomalle keskeisen roolin eri alueiden välisten hyvinvointierojen selittämisessä. Teorian mukaan sosiaalinen pääoma mm. auttaa julkishyödykkeisiin liittyvien ongelmien ratkaisua, helpottaa sosiaalista kanssakäymistä ja parantaa informaation kulkua. Näin se tehostaa yksilöiden tavoitteiden toteutumista ja koko yhteiskunnan toimintakykyä, demokratiaa, taloutta ja hallintoa. On esitetty, että sosiaalinen pääoma on sosiaalisen rakenteen yhteydessä oleva resurssi, joka helpottaa ihmisten tarkoituksellista toimintaa. Se sisältää vastavuoroisuuden velvoitteen. Tämä velvoite toteutuu yleensä viiveellä. Se vaatii puolestaan luottamusta siihen että vastavuoroisuus toteutuu. Luottamus rakentaa sillan palveluksen ja vastapalveluksen välisen viiveen yli (Ilmonen & Jokinen 2002).

Ruuskasen (2001,7) mukaan sosiaalisen pääoman käsitettä voidaan ajatella verrattuna muihin aineettomiin pääomia tarkoittaviin käsitteisiin kuten inhimillinen, kulttuurinen pääoma. Sosiaalisen pääoman käsitteellä tarkoitetaan sosiaalisen rakenteen aineettomia ominaisuuksia, jotka liittyvät ihmisten välisiin verkostoihin, normeihin ja luottamukseen, jotka edistävät vuorovaikutusta, tavoitteita ja toimintaa. Sana pääoma viittaa taloudelliseen toimintaan, jossa sosiaalisilla resursseilla, taidoilla ja asemalla on merkitystä. Sosiaalista pääomaa on 1990-luvulta lähtien esitetty vastaukseksi esimerkiksi taloudellisen tehokkuuden kasvattamiseen, sosiaalisten ongelmien ehkäisyyn. Toisaal-

ta sosiaalisen pääoman käsite on tarjonnut poliittiseen keskusteluun argumentteja sekä hyvin kriitikoille että sen puolustajille. Sosiaalisen pääoman teoriaa on kritisoitu käsitteen määrittelyihin ja mittaamiseen liittyvää epäselvyyttä ja amebamaisuutta.

*Organisaation/verkoston oppimisen tutkimuksen kautta* on tuotu mukaan kasvatustieteellistä näkemystä verkostotutkimukseen. Ajatuksena on että samoin kuin yksilöt myös yritykset ja verkostot voivat oppia.(Helakorpi 2005, 24) Verkko nähdään oppimisforumina ja verkko oppijana. Oppiminen on otettu osaksi liiketoimintastrategiaa. Aina ei kuitenkaan varmasti tiedetä mitä tulisi oppia että, se olisi toiminnan kannalta tuloksellista. Toisaalta jos verkko edistää oppimista, oppimisen tehokkuutta/ nopeutta yleensä on todennäköistä, että oppimisen tuloksia pystytään hyödyntämään toiminnassa (Helakorpi 2005, 80 - 86). Verkostojen oppimiselle on hyvät edellytyksiä Vesäläisen (2006, 17) mukaan, jos seuraavat ehdot täyttyvät. Verkoston oppimisympäristö on haastava, avoin, luottamuksellinen ja vuorovaikutussuhteiltaan virikkeellinen. Tällaisessa ympäristössä on mahdollista saavuttaa yksilö ja yritystaholla merkittävää kehitystä ja oppimista. Kun verkostojen yhteydessä puhutaan niiden oppimisesta, on taustalla ajatus, että organisaatiot voivat oppia toisiltaan ja toistensa kokemuksista nopeammin ja tehokkaammin kuin yksinään toimien.

Termistä oppiva organisaatio on jalostunut käsite oppiva kumppanuus. (Valkokari ym. 2008 s.140)ovat määritelleet oppivan kumppanuuden edellytykset seuraavasti:

- Luoda yritysten välille rakenteet, joissa ihmisille tarjoutuu mahdollisuus päästä keskinäiseen vuorovaikutukseen.
- Määritellään oppimisen kohde, joka kahden yrityksen välisessä liikesuhteessa on suhde itsessään sekä siihen liittyvät prosessit, toimintamallit ja käytännöt.
- Kehitetään rajapintarakenteissa toteutuvaa vuorovaikutusta siten, että se mahdollisimman tehokkaasti edistää suhteen ja suhteessa oppimista.
- Varmistutaan siitä, että kummassakin yrityksessä on riittävästi vastaanottokykyä toteuttaa niitä kehittämisehdotuksia, joita rajapintarakenteissa toimivat ryhmät esittävät.

Valkokari ym.(2008, 140 - 141) ovat kirjoittaneet että, sosiaalinen vuorovaikutus on perustana organisaationaliseen oppimiseen, jossa yksilöillä on mahdollisuus saavuttaa

jaettu näkemys heitä koskevista asioista. Tämän oppimisprosessin mahdollistamiseksi tulee verkostossa olla riittävästi foorumeita, joissa organisaatioiden edustajat pääsevät vuorovaikutukseen keskenään. Kumppanuussuhteissa yritysten välisille rajapinnoille on kehittynyt rakenteita työparien, kehittämistiimien, projektikokousten, kausitapaamisten ja johtoryhmien muodossa. Näillä foorumeilla on mahdollisuus toimia kollektiivisen oppimisen keskuksina. Organisaatioiden syntyvät rakenteet mahdollistavat ja edesauttavat sekä luottamuksen syntyä että informaation välittymistä osapuolten välillä. Toimivat rakenteet ovat ensimmäinen edellytys oppimiskykyiselle suhteelle. Lienee kuitenkin selvää, etteivät rakenteet automaattisesti toimi oppimista edistävinä. Rakenteita tulee kehittää oppimista tukeviksi ja oppimisen esteitä poistaviksi.

## **6 HAASTATTELUTUTKIMUS**

Haasteltaviksi valitsin neljä työ- ja elinkeinotoimiston virkailijaa. Nämä neljä henkilöä ovat olleet kiinteässä yhteistyössä koulutus- ja ohjauspalvelujen toteuttamisessa OpinOvi-projektin aikana. He ovat osallistuneet ja voineet seurata toimintaa riittävän läheltä pystyäkseen tekemään siitä henkilökohtaisia havaintoja. Tulevaisuuden kannalta on merkityksellistä saada selville kuinka verkostokumppaneiden mielestä on onnistuttu ja kuinka moniammatillista ohjaustyötä voidaan jatkossa osallistujien mielestä kehittää. Haastateltavien kokemukset, mielipiteet ja asenteet, jotka kohdistuvat nykyiseen toimintaan, ovat tällöin ensiarvoisen tärkeitä. Avoimet kysymykset ja mahdolliset lisäkysymykset haastattelun edetessä, auttavat hahmottamaan toimintaa. Potentiaalisten haastateltavien suhteellisen pieni määrä tukee keruumenetelmän valintaa, sillä teemahaastattelu on tutkimusmenetelmänä parhaimmillaan pienien ja ennalta tutkimatoman aihepiirin tarkastelussa. (Routio 2007).

### **6.1 Haastattelujen toteutus**

Haastattelut suoritin yhden päivän aikana yksilohaastatteluina. Varasin työ- ja elinkeinotoimiston alakerrasta rauhallisen häiriöttömän tilan käyttöömme. Haastattelujen rytmityksen suunnittelin siten että haastateltaville ei jää mahdollisuutta keskustella haasteltavan vaihtuessa keskenään. Tämän järjestelyn tarkoituksena oli varmistaa että aikaisempi haastateltava ei vaikuta myöhemmin haastateltavan antamaan informaati-

oon. Haastattelu ei edetty tarkkojen, yksityiskohtaisten, valmiiksi muotoiltujen kysymysten kautta vaan väljemmin kohdentuen tiettyihin ennalta suunniteltuihin teemoihin. Teemat olivat kaikille haastateltaville samoja, vaikka niissä liikuttiinkin joustavasti ilman tiukkaa etenemisreittiä, eikä kaikkien haastateltavien kanssa puhuttu kaikista asioista samassa laajuudessa. Keskustelimme kuitenkin ennalta suunnittelemistani teemoista kaikkien haastateltavien kanssa. Haastattelun teemat olivat *verkostotyövalmiudet, asenteet verkostoyhteistyötä kohtaan ja toteutuneen yhteistyön arviointi*. Kaikki haastattelut nauhoitettiin myöhempää puhtaaksikirjoittamista, litterointia varten.

Litteroinnin suoritin välittömästi haastattelujen jälkeisenä päivänä. Lisäksi olin kirjannut ylös havaintojani haastattelutilanteessa. Varmempaa olisi ollut videoida haastattelut, jolloin äänen lisäksi tallentunut haastateltavien ilmeet ja eleet. Toisaalta videointi olisi voinut tuoda haastattelutilanteeseen haittaava jännitystä, jota en nyt haastattelutilanteessa havainnut.

## 6.2 Haastattelujen tulokset

Tulosten analysoinnin aloin kuuntelemalla haastattelunauhoitukset läpi. Järjestelin litteroinnit teemoittain yhteneväiseen järjestykseen analysoinnin helpottamiseksi. Sen jälkeen luin litteroinnit läpi teema kerrallaan huolellisesti läpi. Toistin tämän useita keroja ja tein muistiinpanoja havainnoistani. Vertasin myös haastattelujen aikana tekemiäni muistiinpanoja litteroinnin tuloksiin. Tuntui että haastatteluihin sisältyvän informaation tulkitseminen on haastavaa, että kaikkea haastattelussa havaittua ei voida saada ääninauhalle. Nauhoituksesta ikään kuin puuttuu ulottuvuus. Jouduin pohdiskelemaan puhetta ja tekstiä, mitä kerrotaan ja miten kerrotaan.

### *Verkostovalmiudet*

Verkostovalmiuksista haastateltavat kertoivat, että koulutusta verkostomaiseen työhön ei ole saatu työpaikan puolesta eikä ole myöskään tullut hankittua omaehtoisesti. Yksi vastaajista koki itsensä verkostotyön osaajaksi. Käytännön esimerkeissä hän puhui useaan otteeseen kahdenvälisistä yhteistyösopimuksista verkostoina.

### *Asenteet verkostoyhteistyötä kohtaan*

Asenteet verkostomaista yhteistyötä kohtaa oli olleet OpinOven alkuvaiheessa varsin varautuneet. Kaikki haastateltava mainitsivat ihmetelleensä tuoko OpinOvi mitään lisäarvoa jo olemassa olevaan toimintaan. Asiasta oli keskusteltu työ- ja elinkeinohallinnossa laajemmaltikin. Kun kysyin mitä mieltä olit kun kuultit, että OpinOvi palvelupiste tulee työ- ja elinkeinotoimistoon ja koulutus- ja ammattitietopalvelun viereen, haastateltava totesi ” Sitä ennenhän meillä oli hirveän usein sellainen mielipide, monella, ei pelkästään työkkärissä vaan myös koulutuslinjalla ja elyissäkin, että miksi ihmeessä perustaa tällaista kun onhan meillä tiepa. Mutta sitten taas kun puhuttiin siitä, että se meidän oppilaitosyhteistyö ei ole mikään paras mahdollinen ja se että me olemme kuitenkin työkkärin palvelu. Sitähän me sitten mietittiin silloin.”

#### *Toteutuneen yhteistyön arviointi*

Keskustelimme myös siitä miltä tilanne nyt näyttää kun OpinOvi-palvelupiste on ollut toiminnassa noin puolitoista vuotta ja haastateltavat ovat nähneet toiminnan käytännössä. Haastateltava vastasi ” Tämä on toiminut hyvin. Täytyy sanoa, että se on varmasti hirveän paljon myös ihmisistä kiinni, että ketkä sitten sitä työtä tekee. Ja paikasta. En tiedä olisiko OpinOvelle Mikkelissä parempi, että se olisi ollut jossakin muualla kuin työkkärissä, en tiedä. Tuo neuvontapiste. Toisaalta taas toisissa kaupungeissa se ei välttämättä ole ihan niin hyvin toiminut kun se on ollut muualla. Ajatus siitä, että OpinOvi sitten joskus poistuisi tästä ja meidän pitäisi jatkaa tätä hommaa, tuntuu karmealta koska käytännössä tämä oppilaitosyhteistyö on jäänyt OpinOvelle. Ei me normaalia enempiä tehdä vielä oppilaitosyhteistyötä. Esedun , se koulutuspolitiikka siellä, miten siellä asioita hoidetaan, ketkä hoitaa, niitä vastuualueita. Sekin on ollut koko ajan murroksessa tässä. On ollut pirun hyvä, että meillä on ollut siihen asiantuntija niin ollan pysytty hyvin käryillä kun on tullut kaikki nämä henkilökohtaistamiset ym. matkan varrella hyvin vahvasti mukaan. Se on ollut sellainen hyvä pointti tässä.”

Toinen haastateltava ilmaisi asian näin ” niin esim. se että käyttää linkkinä sinua kouluttajiin päin niin että pystyisimme ennakoimaan omia koulutuksia, esimerkiksi että tiedettäis mitä joku oppilaitos suunnittelee vaikka vuoden päästä alkavaksi koulutukseksi, koska meillä ei ole tarvetta tarjota samaa koulutusta eri rahoitusmuodoilla. Mekin pystyisimme omissa koulutushankinnoissa ja suunnitelmissa hyödyntämään. sitten tietysti ylipäättään asiakasohjautuvuutta ja tällaista näkyvyyttä myös meidän

*koulutuksille. Ylipäättään sitä että mitä tapahtuu, jos on koulutusmessuja tai muita vastaavia. Tällaisten kaikkien hyödyntäminen.”*

### **6.3 Yhteenveto ja johtopäätökset**

Yhteenvetona haastattelujen tuloksista voidaan todeta että teoreettista tietämystä verkostoista, verkostotoiminnasta ei ole hankittu. Tosin yksi vastaaja koko itsensä verkostotyön osaajaksi, mutta minua hän ei saanut vakuuttuneeksi, siitä onko hän todellakin verkostotyön osaaja, jolla on myös tietoa verkostoteorioista ja toimintavoista. Epäilyksiä herättivät hänen kommenttinsa verkostoista ja toiminnasta verkostoissa, koska ne olivat ristiriitaisia ja sekavia.

Ennen OpinOven toiminnan alkamista vastaajilla oli ollut suuria epäilyjä siitä onko toiminta järkevää, koska heillä työ- ja elinkeinotoimistossa on olemassa jo koulutus- ja ammattitietopalvelu, tiepa. Toiminnan alettua olivat epäilykset alkaneet haihtua, koska oli havaittu palvelujen täydentävän toisiaan. Myös luontevan vuorovaikutuksen syntyminen palveluohjaajien ja haastateltavien välille oli poistanut tehokkaasti ennakkoluuloja ja lisännyt luottamusta. Erään haastateltavan mielestä OPinOvi on toiminnallaan ja kytköksillään oppilaitoksiin tuonut sellaista lisäarvoa, että olisi erittäin valitettavaa jos OpinOvi joskus poistuu työ- ja elinkeinotoimiston yhteydestä. Haastateltavat tekivät myös konkreettisia ehdotuksia liittyen yhteistyön- ja verkostonkehittämisen. He mainitsisivat mm. koulutusten yhteisen koordinoinnin ja suunnittelun sekä yhteiset markkinointitempaukset.

Kokonaisuutena hämmästyttävien havainto haastatteluista mielestäni oli kuitenkin se, että vaikka toimimme tiiviissä yhteistyössä samassa kiinteistössä, jopa siten etteivät asiakkaat erota palveluohjaajia ja OpinOvi palvelupistettä työ- ja elinkeinotoimiston toiminnoista. Haastateltavat kuitenkin pitävät OpinOvea selkeästi erillisenä toimijana. Lisäksi OpinOven toiminta on voimakkaasti henkilöitynyt haastattelun tekijään. Yhteis-tyo toteutumisesta voidaan todeta, että alun tunnustelun ja haparoinnin jälkeen yhteistyö on kehittynyt jatkuvasti parempaan suuntaan. Kysymys on myös vuorovaikutustaidoista, eikä pelkästä teknisestä toteutuksesta. Vastaajat ovat kokeneet, että projekti on tuonut lisäarvoa asiakkaille ja yhteistyötä on pystytty parantamaan oppilaitos-

ten suuntaan. Toiminnan ja yhteistyö kehittämisen kannalta on ollut erinomainen ratkaisu että OpinOven palvelupiste on sijoitettu työ- ja elinkeinotoimiston yhteyteen. Tällä ratkaisulla on mahdollistettu yhteistyökehittyminen ja vuorovaikutus. Yhdessä onnistumisen kokemukset ovat luoneet myös luottamusta toisiimme ja toimintamme onnistumiseen.

## **7 ASIAKASKYSELY**

Asiakaskysely päätettiin toteuttaa vuonna 2010, koska haluttiin saada selville OpinOvi palvelupisteessä asioiden mielipiteitä palvelutarpeista ja asiakkaan kokemasta palvelukokemuksesta. Yhtenä merkittävänä tekijänä oli myös tavoite saada selville kuinka moni asiakkaistamme todella hakeutuu opiskelemaan OpinOvessa ohjausta saatuaan. Oppilaitoksilta emme ole saaneet luotettavaa tietoa aloittaneista opiskelijoista. Hankerahoittajan ja hankehallinnoijan kannalta kyseisen seikka on kuitenkin yksi keskeisistä kiinnostuksen kohteista arvioitaessa hankkeen tuloksellisuutta.

Aineistonkeruumenetelmänä päädyin kyselylomakkeeseen. Kysely toteutettiin strukturoituna lomakekyselynä. Lomakkeessa ei kysytty taustamuuttujia (ikä, sukupuoli yms.), koska niiden tietämisellä ei ole tässä tutkimuksessa ole tutkimuksellista painoarvoa. Lomakkeen suunnittelussa keskityin erityisesti siihen, että lomakkeesta tulee lyhyt ja kysyttävät asiat ovat sellaisia joilla on todellista merkitystä toiminnan kannalta. Tarkoituksena oli myös, että lyhyt yhden sivun mittainen lomake ei vähennä vastausaktiiviteettiä, kuten pitkät usean sivunmittaiset kyselyt saattavat tehdä. Kysymyksien laadinnassa huomion loogisen etenemisjärjestyksen asiasta toiseen, siten että vastaajalle tulee selväksi mistä on kysymys. Monivalintakysymysten vastauksia on myös paljon helpompi verrata toisiinsa kuin avointen kysymysten vastauksia. Tämä taas merkitsi sitä että aineiston käsittely helpottui. Kyselylomakkeesta pyrin luomaan mahdollisimman helposti ymmärrettävä ja vastattava tulkintavirheiden estämiseksi

### **7.1 Asiakaskyselyn toteutus**

Asiakaspalautekyselyn toteutin strukturoituna lomakekyselynä ajalla 1.1 -1.11.2010.

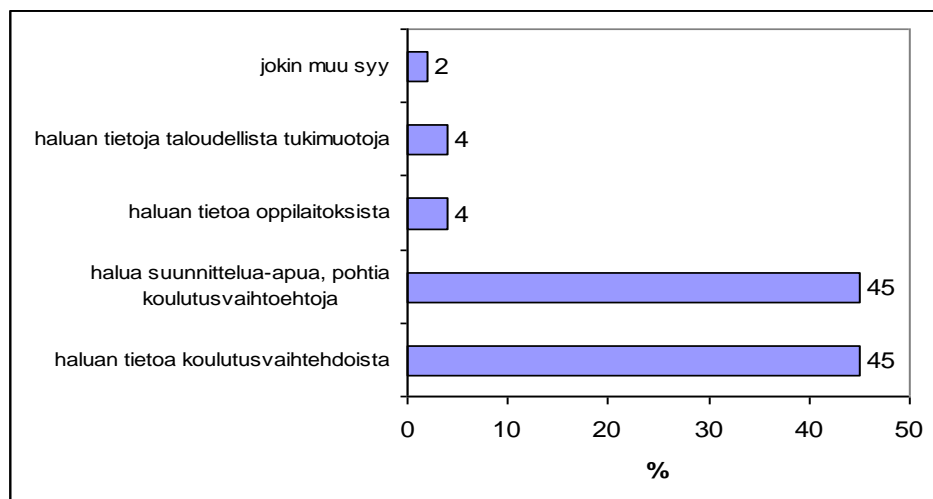


Kyselyn käytännön toteutus suoritettiin siten, että palvelutilanteen päätyttyä tarjosin asiakkaalle mahdollisuutta antaa kirjallista palautetta asiakaspalvelukyselyyn vastaamalla. Kerroin asiakkaalle, että tarkoituksenamme on kartoittaa asiakkaiden palvelukokemuksia, -tarpeita ja palvelun vaikuttavuutta asiakkaan tilanteeseen. Asiakkaita ei aktivoitu vastaamaan palkintojen avulla. Asiakkaat saivat täyttää palautteen rauhassa ja nimettömänä. Täytetyt palautelomakkeet he pudottivat vastauslaatikkoon. Vastauslaatikko tyhjennettiin noin kahden kuukauden välein.

## 7.2 Asiakaskyselyn tulokset

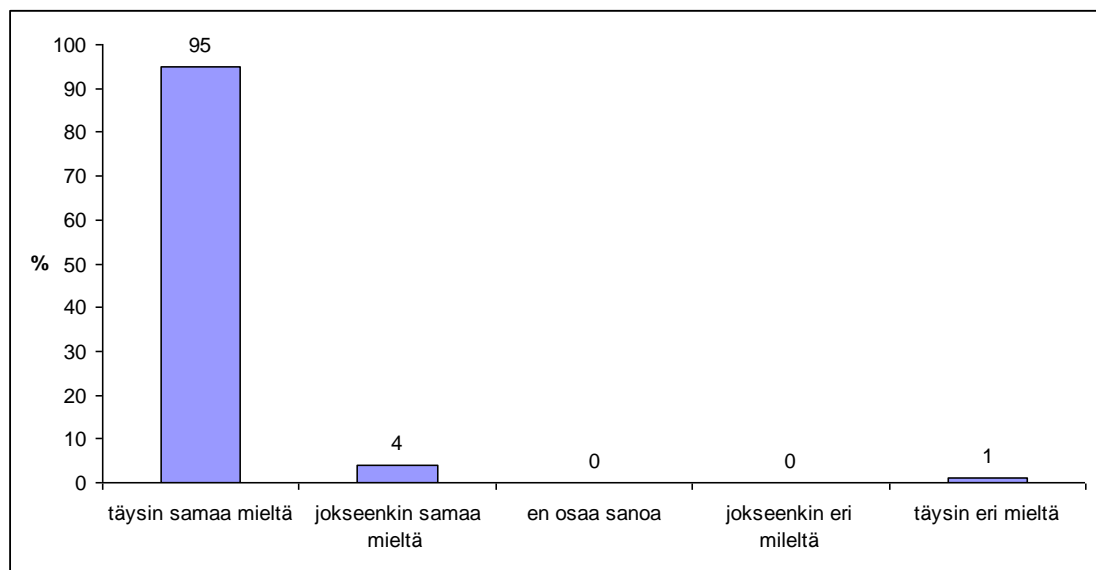
OpinOven Mikklein palvelupisteessä on käynyt 287 asiakasta 1.1 -1 .11.201 Vastaneita oli 77 kappaletta joten vastausprosentiksi tuli 26,8. Kävin läpi kaikki vastauslomakkeet ja laskin jokaisen kysymyksen kohdalta eri vastausvaihtoehtoihin kohdistuneet vastaukset. Tämän jälkeen syötin tulokset Excel-taulukkolaskentaohjelmaan. Ohjelman avulla laadin aineistosta kuvat joista tulokset käyvät selkeästi esille ja ovat helpommin tulkittavissa kuin numerotaulukoissa.

Tuloksissa pääasialliseksi syyksi asioida OpinOvi palvelupisteessä nousi selkeästi kaksi vaihtoehtoa muita tärkeämmäksi. Nämä pääasialliset asiointin syyt olivat halu saada lisätietoa eri koulutusvaihtoehtoista, jota piti tärkeimpänä asiointin syynä 45 % vastaajista. Toinen yhtä tärkeäksi koettu syy oli saada suunnitteluapua ja pohtia koulutusmahdollisuuksia jonkun kanssa. Tämän vaihtoehdon merkitsi tärkeimmäksi 45% vastaajista. Vastausten jakauma näkyy alla olevasta kuvasta 5. (liite 2, taulukko 1)



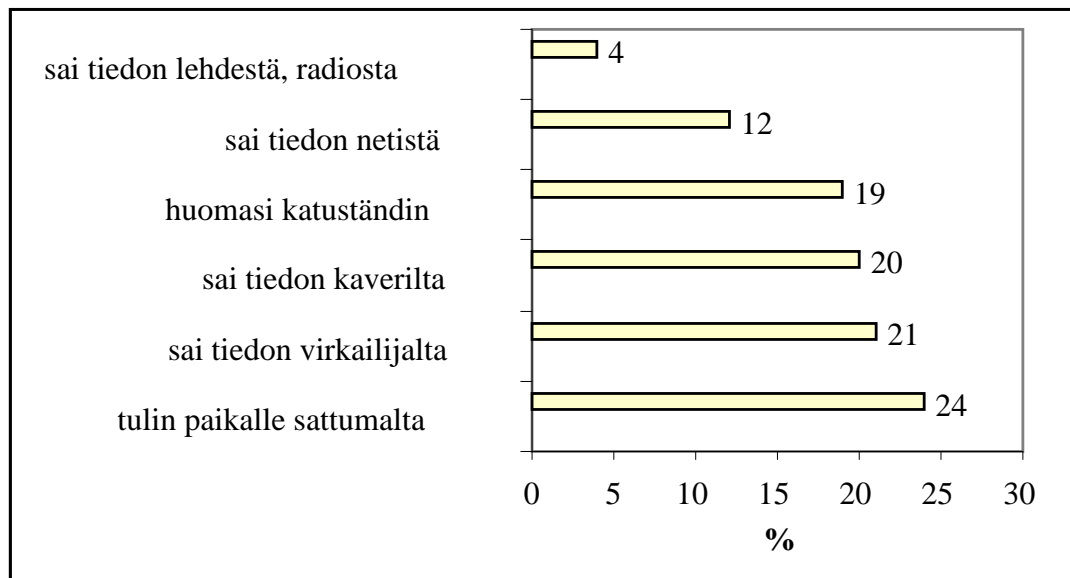
**KUVA 5. Pääasiallinen asiointin syy OpinOvi-palvelupisteessä**

Seuraavaksi kysyttiin kuinka tyytyväisiä he olivat saamaansa palveluun kysymyksellä Esittämällä väite, olen tyytyväinen saamaani palveluun. Vastaajat olivat tyytyväisiä saamaansa palveluun, koska 95 prosenttia vastaajista ilmoitti olevansa täysin samaa mieltä. Jokseenkin samaa mieltä ilmoitti olevansa 4 prosentti vastaajista. Yksi prosentti vastaajista ilmoitti olevansa tyytymätön saamaansa palveluun. Valitettavasti he eivät kertoneet mistä syystä he olivat tyytymättömiä, vaikka palautelomakkeessa siihen annettiin mahdollisuus. Vastausten jakauma näkyy kuvassa 6 (Liite 2, taulukko 2).



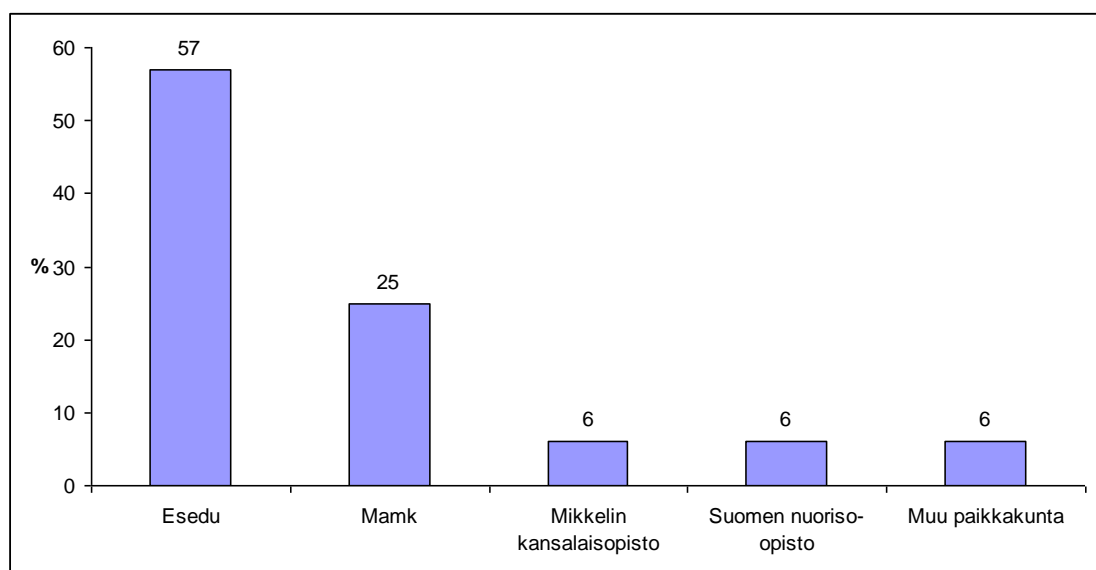
**KUVA 6. Tyytyväisyys asiakaspalveluun**

Seuraavaksi lomakkeessa esitettiin kysymys, mistä sait tiedon OpinOvi palvelupisteen olemassaolosta. Tähän kysymykseen vastauksissa oli melkoisesti hajontaa 24% vastaajista oli tullut paikalle sattumalta, heillä ei ollut paikalle saapuessaan tietoa OpinOven palvelupisteen olemassaolosta. Työ- ja elinkeinotoimiston sisältä virkailijoilta tiedon oli saanut 21%. Kaverit olivat kertoneet palvelupisteestä 20% vastaajista. Porrassalmekadulla olevan katuständin, jossa OpinOvi palvelupiste mainitaan oli havainnut 19% vastaajista. Netistä tiedon palvelupisteen olemassaolosta oli havainnut 12% vastaajista. 4 prosenttia oli huomannut mainokset lehdessä ja radiossa. Vastausten jakauma näkyy kuvassa 7 (liite 2 taulukko 3).



**KUVA 7. Tietolähde**

Kyselyssä asiakkailta tiedusteltiin myös heidän halustaan hakeutua koulutukseen palvelutilanteen jälkeen. Kyselyyn vastanneista 60 %:a aikoo hakeutua koulutuksiin heti. Heistä suurin osa 57% aikoo hakeutua Etelä-Savon ammattiopistoon opiskelemaan. Mikkelin ammattikorkeakouluun hakevien määrä on 25% vastanneista. Mikkelin kansalaisopiston ja Suomen nuorisopiston osuudet olivat 6 % kumpikin. Loput kuusi prosenttia vastaajista ilmoitti hakevansa opiskelemaan muilla paikkakunnilla oleviin oppilaitoksiin joita ei tässä tutkimuksessa yksilöity. Vastausten jakauma näkyy alla kuvassa 8 (liite 2 taulukko 4).



**KUVA 8. Oppilaitoksiin hakeutuminen**

Tulosten tarkastelu pintapuolisesti antaa vaikutelman, että OpinOvi on onnistunut toiminnassaan hyvin, asiakkaat ovat tyytyväisiä, kertovat kavereilleen palvelusta ja ovat hakeutuneet koulutuksiin. Tarkemmin tarkasteltuna tilanne ei olekaan niin yksinkertainen on syytä ottaa huomioon vastausprosentin joka oli 26,8 prosenttia. Alhainen vastausprosentti rajoittaa yleistyksien tekemistä. Mitä mieltä olivat ne yli 70 prosenttia, jotka eivät vastanneet kyselyyn. Tutkimuksellisesti tulosten tarkastelussa on syytä käyttää tulkinnassa reliabiliteettia ja validiutta.

## **8 OHJAUSRYHMÄKYSELY**

Projektille on valittu laaja-alainen, kattava ohjausryhmä, jossa ovat edustettuina alueen oppilaitokset, elinkeinoelämänjärjestöt, kunnat ja julkishallinto. Ohjausryhmän tehtävänä on aluehallintoviranomaisen avustaman projektin tavoitteiden ja toiminnan, sekä kustannusten ja rahoituksen projektisuunnitelman mukaisen toteutumisen seurannassa ja ohjaamisessa. Ohjausryhmän perustamisen tarkoituksena on lisäksi saada projektin toteuttamisen tueksi mahdollisimman laaja-alainen asiantuntemus sekä mahdollistaa projektin toiminnan ja tulosten liittäminen mukanaolevien organisaatioiden muuhun toimintaan. Ohjausryhmä vastaa osaltaan hankkeen vaikuttavuudesta ja tuloksellisuudesta sekä tulosten hyödyntämisestä.

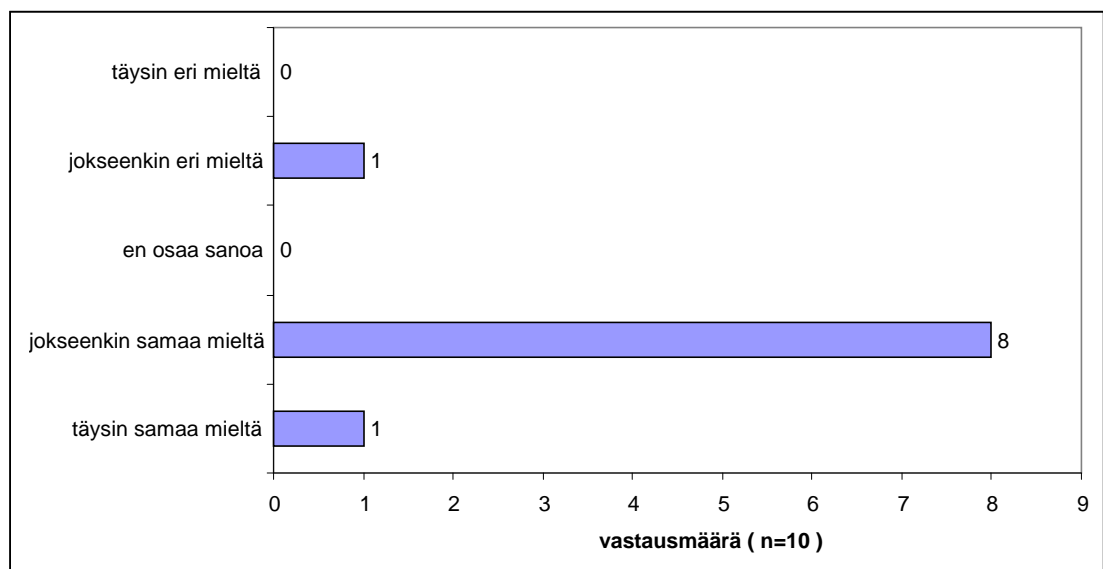
### **8.1 Ohjausryhmäkyselyn toteutus**

Tutkijana halusin saada selville ohjausryhmän käsityksiä OpinOven verkostomaisesta toiminnasta ja siihen vaikuttaneista seikoista. Suunnittelin kyselylomakkeen, johon laadin kysymykset seuraavien teemojen ympärille tiedonkulku, verkostomainen toimintatapa, sitoutuminen toimintaan, toiminnan arviointi ja kehittäminen. Lomakkeen tuli yhteensä 21 kysymystä joista strukturoituja monivalintakysymyksiä oli 16 ja loput olivat avoimia kysymyksiä. Kyselyn käytännön toteutuksen suoritin lähettämällä sähköpostiviestin, joka sisälsi saatekirjeen sekä webropol-linkin, josta pääsi vastaamaan kyselyyn. Ensimmäisen kerran lähetin kyselyn kaikille ohjausryhmän jäsenille marraskuun alussa. Sain heti kolme vastausta, joista kävi ilmi että, organisaatioissa oli vaihdettu ohjausryhmän jäseniä. Lähetin näille uusille ohjausryhmän jäsenille sähköpostilla saatekirjeen ja webropol-linkin josta he pääsivät vastaamaan kyselyyn.

Odottelin vastauksia 14.11 saakka. Vastauksia sain määräpäivään mennessä kaksi. Sen jälkeen lähetin muistutusviestin vastaamatta jättäneille jäsenille 15.11. Ohjausryhmänkokouksessa 17.11 muistutettiin paikalla olevia ohjausryhmänjäseniä kyselystä ja vastaamisesta. 19.11 soitin vastaamatta jättäneille ohjausryhmän jäsenille. Tosin en tavoittanut kaikkia puhelimitse. Kaksi henkilöä suostui vastaamaan kyselyyn puhelimessa ja kolme lupasi vastata kyselyyn webropolin kautta. 26.11 mennessä vastanneita oli 10 henkilöä ohjausryhmän 21 jäsenestä. Kolme ohjausryhmän jäsentä, jotka eivät vastanneet varsinaiseen kyselyyn, otti yhteyttä sähköpostitse ja puhelimitse. He ilmoittivat, että he ovat olleet toiminnassa mukana vasta lyhyen ajan ja eivät ole vielä kunnolla perehtyneet asiaan, eivätkä halua vastata kyselyyn. Tutkin ja tulostinvastaukset 8 vastaajan osalta webropolista 26.11. Suorittamani kaksi puhelinhaastattelua aiheutti kuitenkin sen, että jouduin lisäämään näiden kahden haastatellun vastaukset webropolilla saamiini tuloksiin. Tein loppujen lopuksi tuloksien yhteenvedot Excelin taulukkolaskentaohjelmalla, koska se on paljon tutumpi työväline kuin webropol-ohjelma. Vastata tämän jälkeen pääsin varsinaisesti tutustumaan tuloksiin.

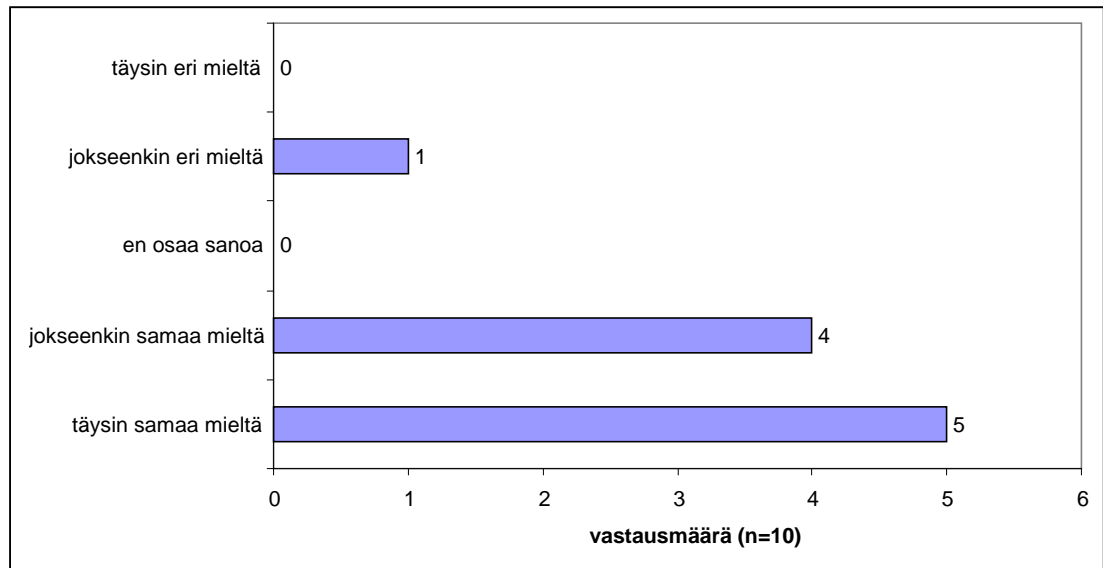
## 8.2 Ohjausryhmäkyselyn tulokset

Ensimmäiseksi kysyin mitä mieltä vastaajat ovat väittämästä, organisaatiossamme tunnetaan OpinOvi-hanke hyvin. Vastausvaihtoehdot ja vastaukset näkyvät kuvassa 9 (liite 3 taulukko 1)



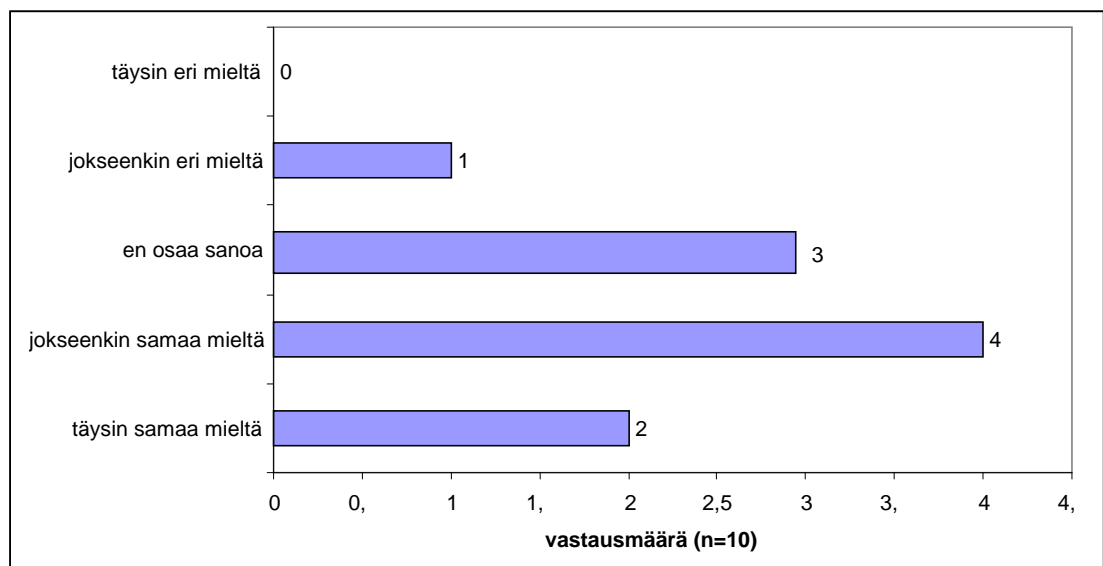
**KUVA 9. OpinOvi tunnetaan organisaatiossamme hyvin**

Seuraavaksi kysyin kysymyksessä kaksi kuinka hyvin vastaaja itse tuntee OpinOvi-hankkeen. Tulokset kuvassa 10 (liite 3 taulukko 2)



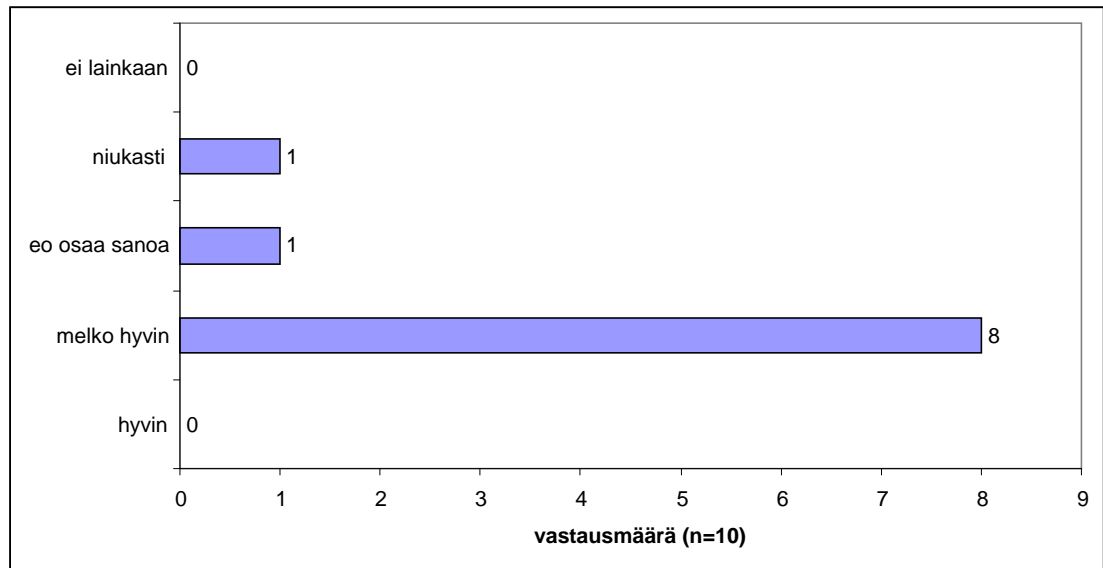
**KUVA 10. Tunnen henkilökohtaisesti OpinOvi-hankkeen hyvin**

Kolmantena kysymyksenä tiedustelin ohjausryhmän jäseniltä onko organisaatioilla vaikutusmahdollisuuksia OpinOven toimintaan. Tulokset on esitetty kuvasta 11 (liite 3 taulukko 3)



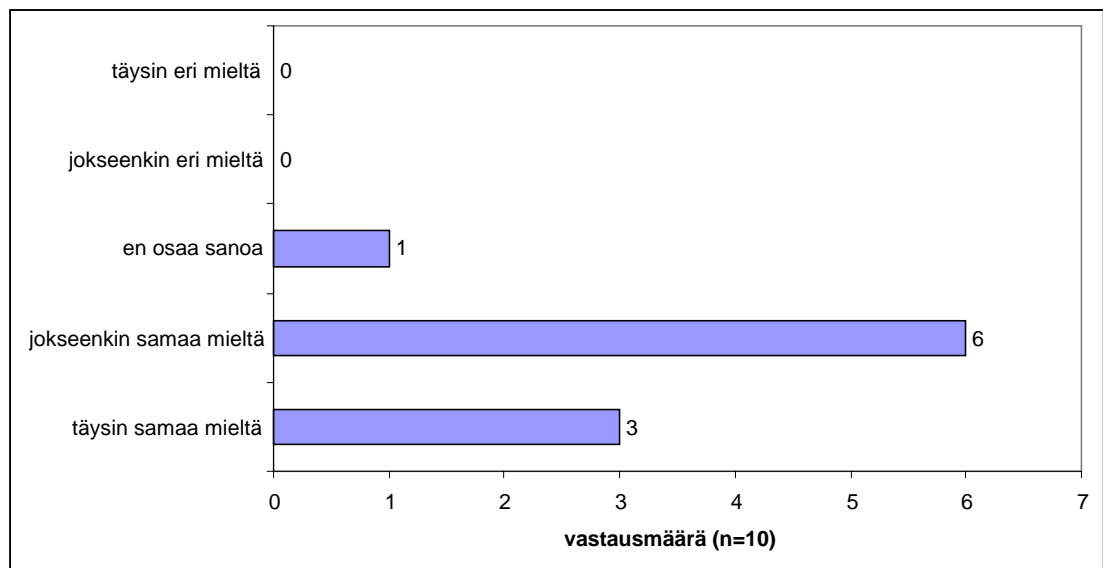
**KUVA 11. Organisaatioillamme on vaikuttamismahdollisuus OpinOven toimintaan**

Seuraavissa neljässä kysymyksessä keskityttiin tiedottamiseen liittyviin kysymyksiin. Ensimmäiseksi tiedottamisesta kysyttiin, kuinka vastaajat kokevat saavansa tietoa OpinOvi-hankkeen toiminnasta. Vastaukset kuvassa 12 (liite3 taulukko 4)



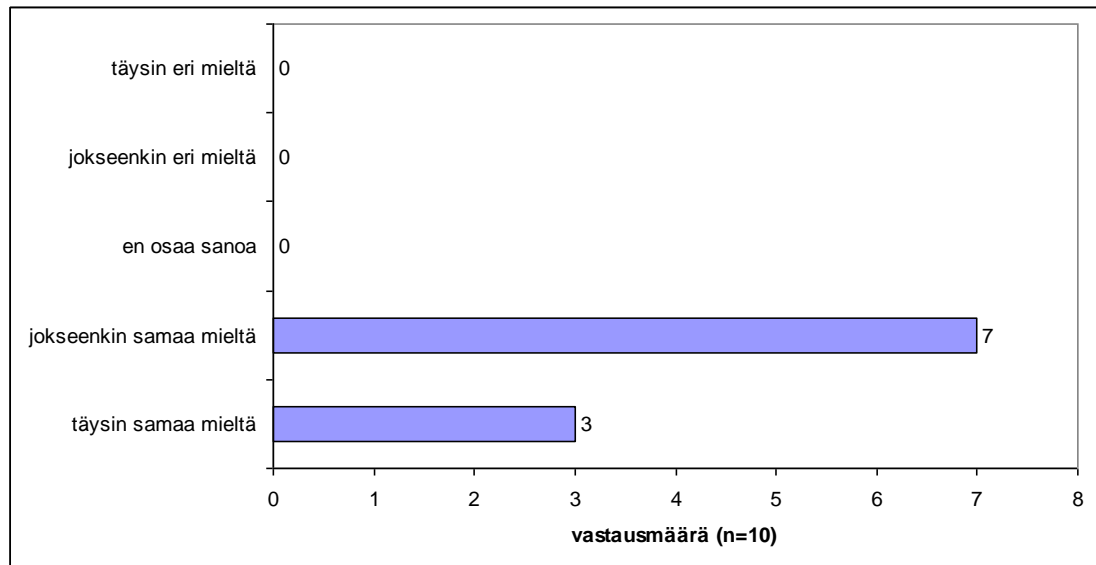
**KUVA 12. Organisaatiomme saa tietoa OpinOvi-hankkeen toiminnasta**

Halusin myös tietää pitivätkö vastaajat toiminnasta saamaansa tietoa luotettavana. Kysyin asiaa kysymyksessä neljä esittämällä väitteen saamamme tieto OpinOven toiminnasta on luotettavaa. Vastaukset on esitetty kuvassa 13 (liite 3 taulukko 5)



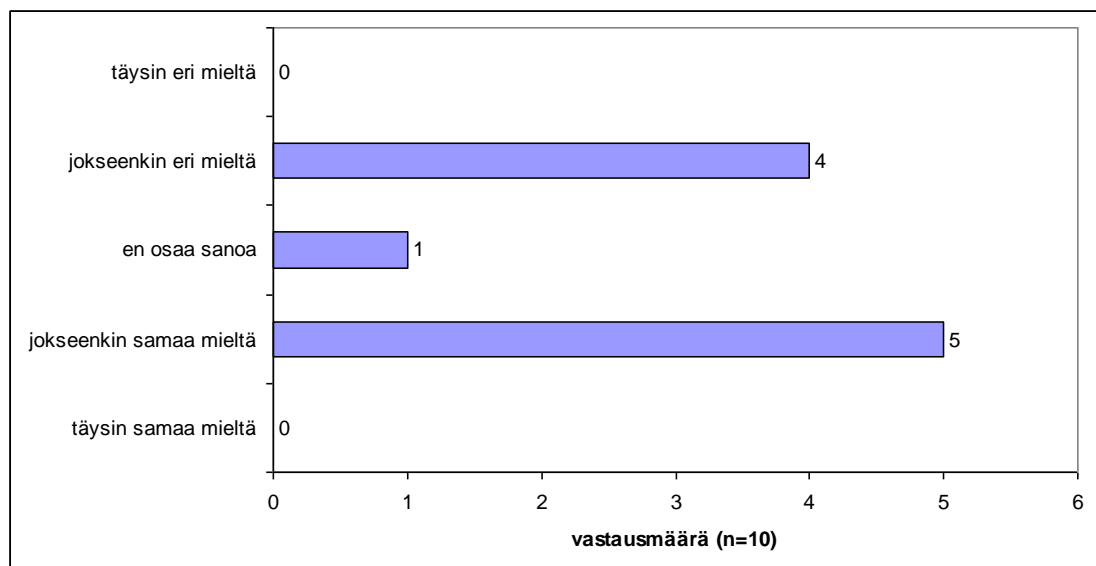
**KUVA 13. Organisaatiomme saa luotettavaa tietoa OpinOvesta**

Tiedottamisen kannalta on myös oleellista kokevatko vastaanottajat saamansa viestit ja tiedon hyödylliseksi. Kysyin vastaajilta kokevatko he organisaatioidensa OpinOvesta saamat viestit hyödyllisiksi. Vastaukset näkyvät kuvassa 14 (liite 3 taulukko 6).



**KUVA 14. OpinOvesta saatu tieto on hyödyllistä organisaatiollemme.**

Halusin tietää ohjausryhmäläisiltä, lähettävätkö heidän edustamansa organisaatio säännöllisesti informaatiota OpinOvi hanketoimijoille Ohjausryhmän jäsenet vastasivat seuraavasti kuva 15 (liite 3 taulukko 7)

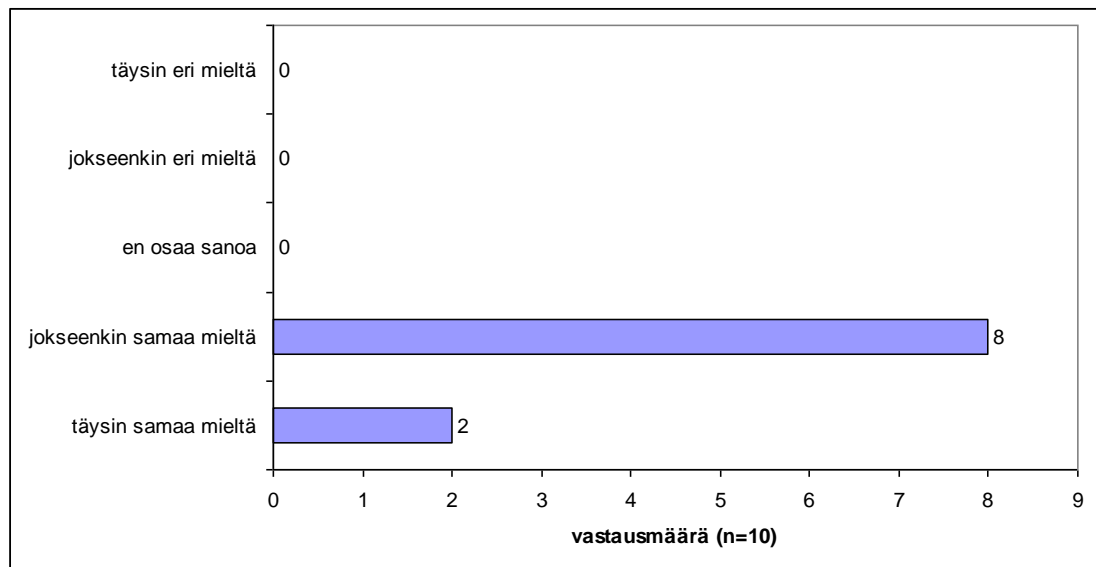


**KUVA 15. Organisaatiomme välittää informaatiota säännöllisesti hanketoimijoille**

Verkostotoiminnan vahvistamista ja kehittämistä silmälläpitäen kysyin ohjausryhmän jäseniltä tukeeko heidän organisaationsa toimintakulttuuri yhteistyön kehittämistä

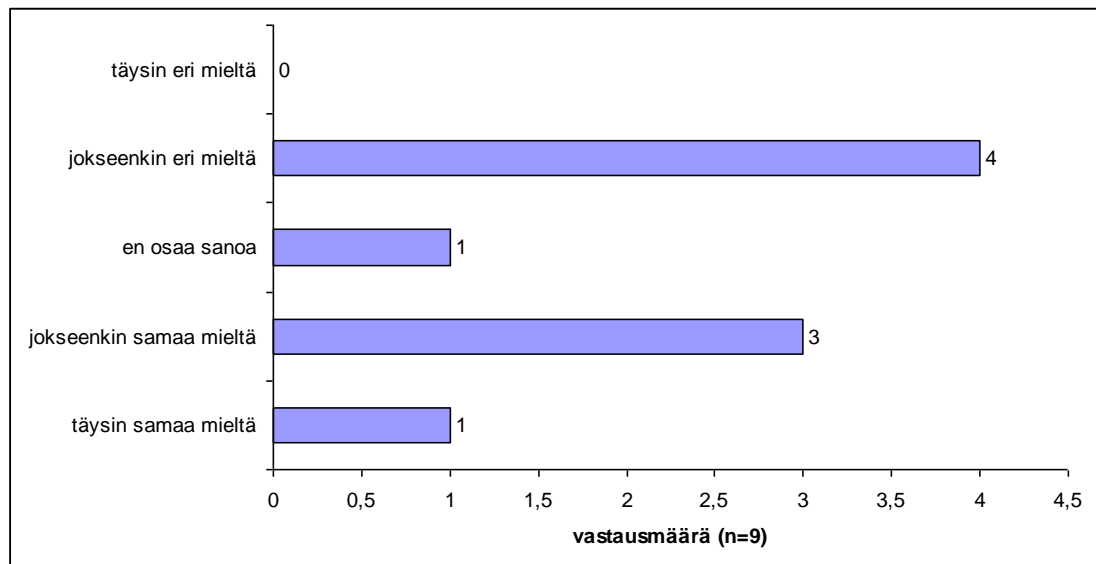


muiden organisaatioiden kanssa. Ohjausryhmän jäsenten vastaukset näkyvät kuvasta 16 (liite 3 taulukko 8).



**KUVA 16. Organisaatiomme toimintakulttuuri tukee yhteistyön kehittämistä**

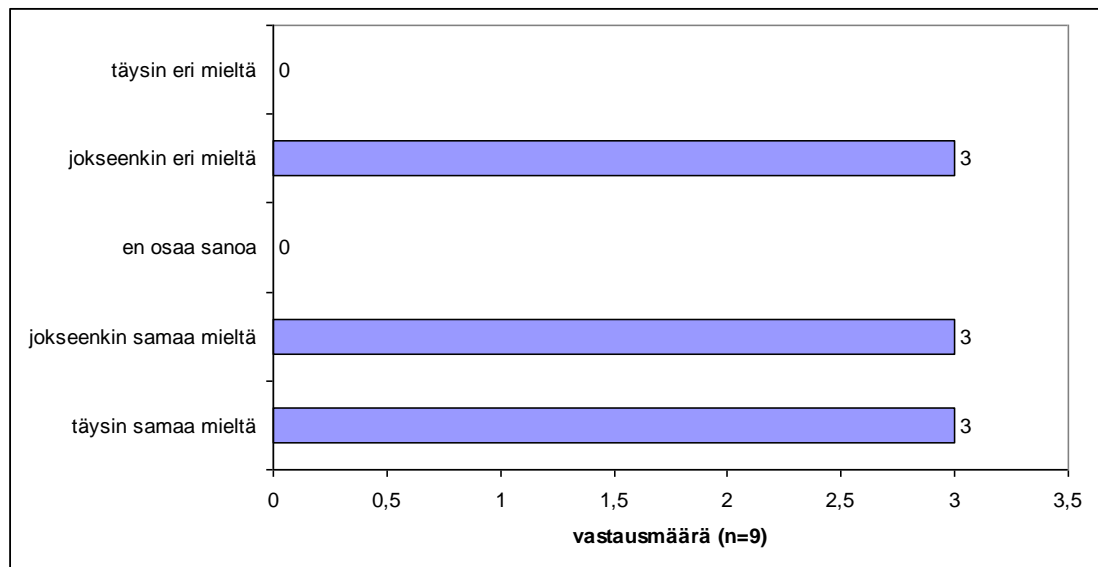
Halusin myös tietää onko organisaatioissa varattu riittävästi resursseja OpinOvi-hankkeeseen osallistumiseen. Vastaukset näkyvät kuvassa 17 (liite3 taulukko 9).



**KUVA 17. OpinOvi-hankkeeseen osallistumiseen on resursoitu riittävästi organisaatiossamme**

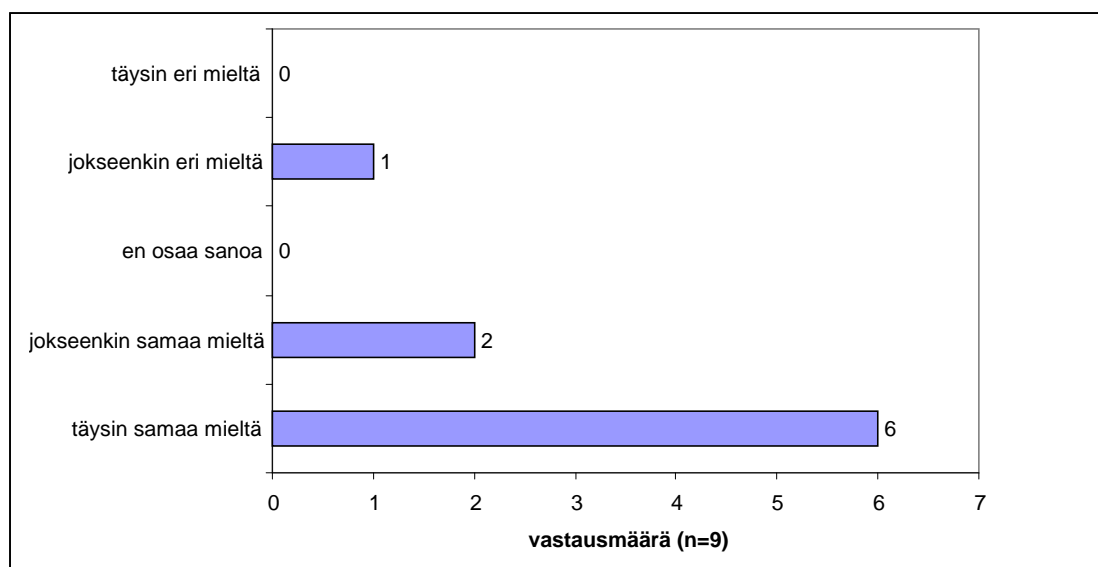
Toimintaan sitoutumisen kannalta on tärkeää että organisaatiossa on selkeästi nimetty henkilö jolle annetut tehtävät kuuluvat. Esitinkin vastaajille väittämän jossa todetaan

että, organisaatiossamme on selkeästi vastuutettu osallistuminen hankkeeseen. Vastaukset näkyvät kuvasta 18 (liite 3 taulukko 10).



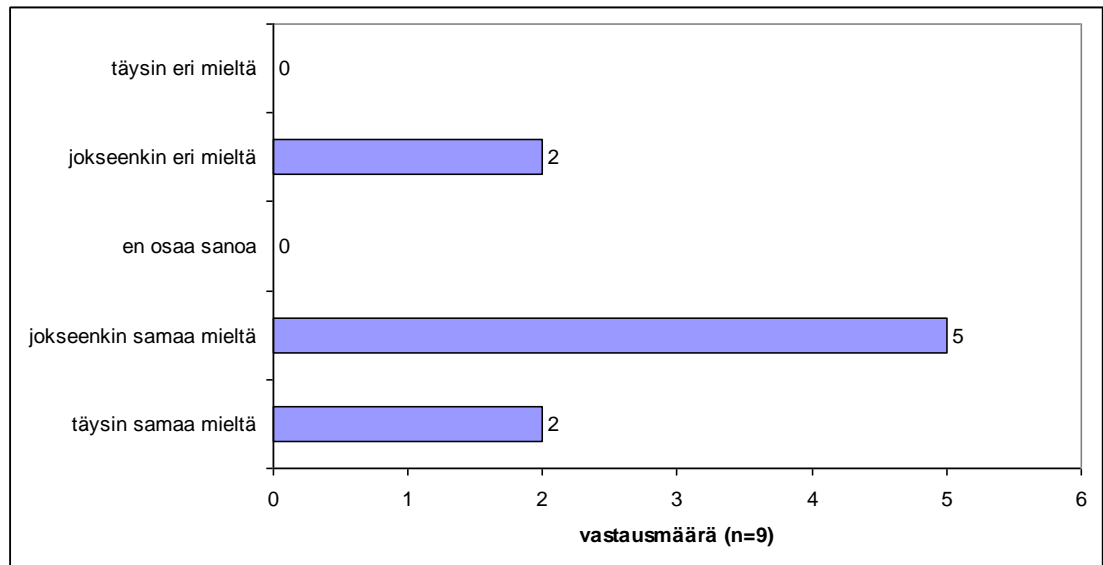
**KUVA 18. Osallistuminen OpiniOvi-hankkeeseen on vastuutettu selkeästi organisaatiossamme**

Tutkimuksessa halusin myös selvittää vastaajilta onko organisaatioissa kokemusta verkostomaisesta toiminnasta, koska tutkijana ja toimintaa osallisena minulla ei ole ollut tietoa ovatko verkostomaiset toimintatavat vastaajien organisaatioissa tuttuja. Vastauksia sain yhdeksän kappaletta. Vastaukset näkyvät kuvassa 19 (liite 3 taulukko 11).



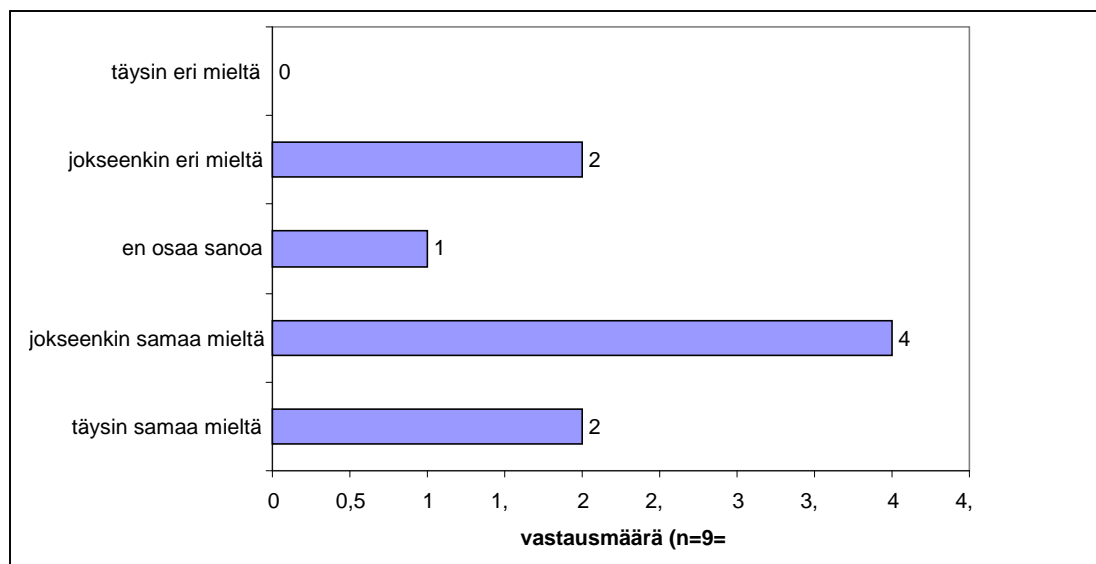
**KUVA 19. Verkostomaisen toimintatapa on tuttu organisaatiossamme**

Halusin tietää tarkemmin oliko verkostotoiminnasta järjestetty koulutusta organisaatioissa. Vastaukset käyvät ilmi kuvasta 20 (liite 3 taulukko 12).



**KUVA 20. Organisaatiossamme henkilöstölle on järjestetty koulutusta verkostotoiminnasta**

Halusin myös tietää kuinka kiinteästi eri organisaatioissa on osallistuttu OpinOven toimintaa. Vastaukset käyvät ilmi kuvasta 21 (liite 3 taulukko 13).

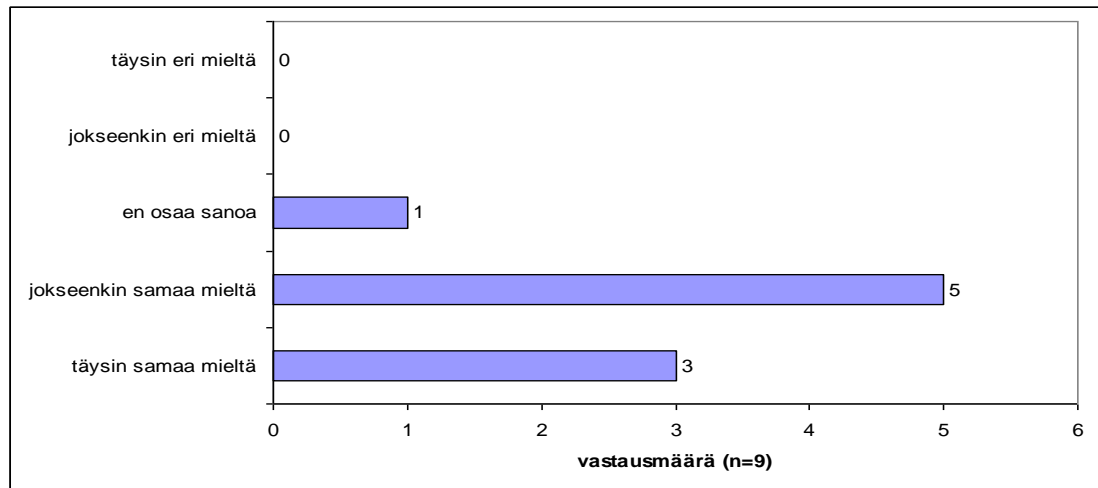


**KUVA 21. Olemme osallistuneet kiinteästi OpinOven toimintaan**

Lisäkysymykseen millä tavoin organisaationne on osallistunut kiinteästi toimintaa. Ilmoittivat vastaajat, että heidän edustamansa tahot ovat päivittäneet koulutustietoja

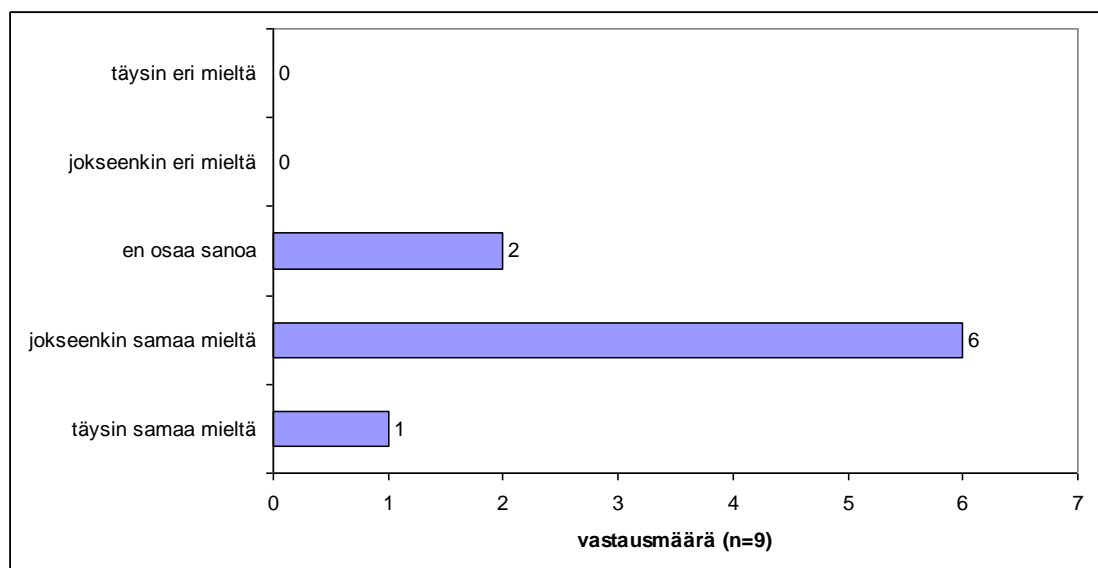
Kopase.fi-sivustoille, osallistuneet kokouksiin, nimenneet edustajat ohjausryhmään, osallistuneet palvelupisteen toimintaan ja osallistuneet koulutuksiin.

Seuraavassa kysymyksessä halusin kartoittaa onko organisaatioissa käyty keskustelua osallistumisesta OpinOven toimintaa.. Vastaukset näkyvät kuvasta 22 (liite 3 taulukko 14)



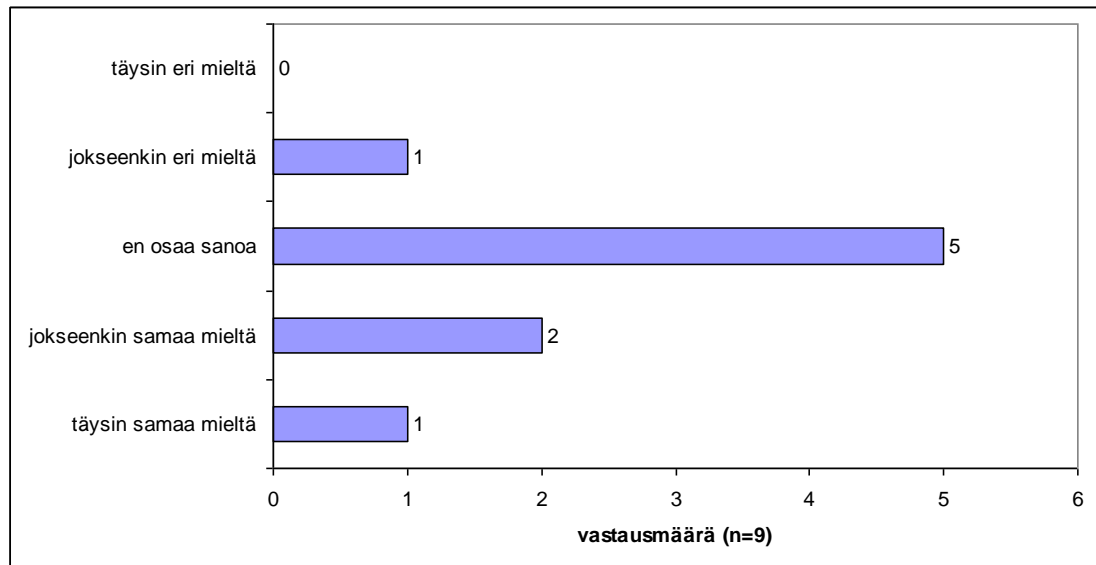
**KUVA 22. Organisaatiossamme on keskusteltu osallistumisesta OpinOven toimintaan**

Seuraavaksi halusin tietää kuinka tärkeänä OpinOven toimintaan pidetään ohjausryhmän jäsenten edustamisissa organisaatioissa.. Vastaukset näkyvät kuvassa 23 (liite 3 taulukko 15).



**KUVA 23. Organisaatiossamme pidetään OpinOven toimintaa tärkeänä**

Selvitin tutkimuksessa aikovatko ohjausryhmän jäsenten edustamat organisaatiot lisätä osallistumisaktiivisuuttaan OpinOven toiminnassa. Vastaukset käyvät ilmi kuvasta 24 (liite 3 taulukko 16).



**KUVA 24. Organisaatiomme aikoo osallistua aktiivisemmin OpinOven toimintaan tulevaisuudessa.**

Lopuksi esitin vastaajille avoimia kysymyksiä koskien OpinOven toimintaa ja OpinOven toimintaa jatkossa. Kysymykseen mikä on ollut parasta OpinOven toiminnassa, sain seuraavanlaisia vastauksia kolmelta vastaajalta; *Aikuiskouluttajien yhteinen esiintyminen, yhteistyö paikallisen palveluohjaajan kanssa, meillä on tuntiopettajat löytäneet koulutusta OpinOven avulla, meille on löytynyt työntekijä OpinOven avulla, voimme tiedottaa aikuisopiskelijoillemme konkreettisesta ohjauspalvelusta, olemme oppineet tuntemaan toisiamme ja toistemme organisaatioita, aikuisten ohjauspalvelut ovat parantuneet ja palveluohjaaja on helposti lähestyttävä*

Kysymykseen mikä OpinOven toiminnassa on ollut huonoa vastattiin kolmen vastaajan toimesta seuraavasti: ei tavoita koulutuksen tarvitsijoita kovin hyvin, enemmän viranomaistahoja esim. työvoimavirkailijoita, koko hanketasolla tavoitteiden ja toiminnan vieraus, koska sitä tietoa tulee meille kenttätoimijoille lainkaan ja henkilöstövaihdokset projektin palkatussa henkilöstössä sekä verkostossa muutenkin haitanneet toimintaa ajoittain

Viimeisen kysymykseen kuinka OpinOven toimintaa tulisi kehittää jatkossa, vastasi kolme henkilöä. Heidän vastauksena olivat: hankala sanoa, hankkeiden ongelma on

että ne tulevat ja menevät. Juuri tätä avointa ja julkista tiedottamista ja näkyvyyttä. Hyvien käytänteiden avointa jakamista. Tulosten avointa esittämistä ja saatava toiminta pysyväksi.

### 8.3 Yhteenveto ohjausryhmäkyselystä ja johtopäätökset

Ohjausryhmäkyselyn tuloksia tarkastellessa on hyvä huomioida että organisaatioissa ollaan hyvin erilaisissa kehitysvaiheissa. Organisaatioita on uudistumassa, osa organisaatioista toimii vakiintuneella tavalla osaan uudistukset ovat vasta tulossa. Hypoteesini edellä mainitun seikan johdosta oli, että vastauksissa tulee olemaan hajontaa. Tulokset tukevat tätä päätelmää. Ovatko tulokset sitten totta ja luotettavia. En pysty sanomaan mikä on objektiivinen totuus kyselyssä esittämiini kysymyksiin. Uskon että vastaukset ovat luotettavia siltä osin että vastaajat eivät ole kaunistelleet vastauksia, eivätkä ole lähteneet etsimään vaihtoehtoista ”parasta” vaan ovat valinneet parhaiten tilannetta kuvaavan vaihtoehdon ja vastanneet tietämyksensä mukaan. Tulosten tarkastelussa on lisäksi otettava huomioon, että tämän hankkeen ohjausryhmässä on vaihtunut kolme henkilöä. He ottivat yhteyttä tutkijaan ja ilmoittivat, etteivät he tunne hanketta niin hyvin että voisivat vastata kyselyyn. lisäksi on vielä 8 ohjausryhmän jäsentä joiden mielipidettä emme tiedä. Lisäksi jouduin pyytämään vastauksia useampaan kertaan ohjausryhmän jäseniltä. En aio lähteä yleistämään tässä saatuja vastauksia laajempaan käyttöön. Vastaukset ovat sidoksissa kontekstiin josta ne on esitetty ja josta niihin on vastattu. Vastausten perusteella voidaan kuitenkin päätellä, että verkostoituksen idea ei ole välttämättä selkeytynyt kaikkien vastaajien organisaatioissa. Huolestuttavaa toiminnan kannalta on se, että monessa organisaatioissa ei tiedetä kuinka jatkossa aiotaan osallistua OpinOven toimintaan. Käytännön toiminnassa tämä tarkoittaa että hyvistä onnistuneista kokemuksista olisi päästävä puhumaan pikaisesti, koska vuoden 2011 toimintasuunnitelmia ja budjetointia viimeistellään organisaatioissa näinä aikoina.

#### *OpinOven tunnettavuus*

Vastanneiden ohjausryhmäläisten edustamissa organisaatioissa tunnetaan pääsääntöisesti OpinOvi-hanke. Kuitenkin oli yksi vastaaja, jonka mielestä OpinOvi-hanke tunnetaan jokseenkin huonosti hänen edustamassaan organisaatioissa. Vastausteknisistä syistä en tiedä mistä organisaatiosta on kyse. Lisäksi en tiedä millainen tunnettavuus

on niissä 11 organisaatiossa, joiden edustajien vastauksia en saanut. Käytännön toimintaan tämä on taas muistutus siitä, että tiedottamista on jatkettava edelleen vaikka toiminta onkin alkanut vakiintua ja tuntuu että kaikki tuntevat toiminnan. Tiedottamisen vaativuutta lisää myös että organisaatioissa vaihtuu nykyisin varsin henkilöstöä jatkuvasti. Vastausten perusteella on toiminnallisessa mielessä edelleen jatkettava tiedottamista sekä organisaatio, että henkilökohtaisella tasolla tiedonkulun varmistamiseksi.

#### *Vaikutusmahdollisuudet*

Vastauksissa organisaatioiden vaikutusmahdollisuuksista OpinOven toimintaa oli hajontaa. Kuusi vastaaja piti vaikutusmahdollisuuksia hyvinä tai melko hyvinä, 3 ei osannut sanoa mielipidettään ja yksi piti vaikutusmahdollisuuksia melko pieninä. Tutkijana herättää tietysti jonkinlaista ihmetystä se, että vastaajat ovat organisaationsa nimeämiä edustajia ohjausryhmään. Ohjausryhmäntehtävien määrittelyssä on sanottu, että ohjausryhmän tehtäviin kuuluu projektin tavoitteiden ja toiminnan, sekä kustannusten ja rahoituksen projektisuunnitelman mukaisen toteutumisen seurannassa ja ohjaamisessa. (Hankeohjeistus 2008). Toisaalta kyseissä hankeohjeistuksessa sanotaan, että ohjausryhmällä ei ole juridista vastuuta eikä virallista päätösvaltaa vaan neuvoa antava ja ohjaava rooli. Ohjausryhmällä on kuitenkin mahdollisuus tehdä hallinnoijalle esitys jos se katsoo tarpeelliseksi muuttaa toimintaa. Todennäköistä onkin että vastaajat eivät ole muistaneet vastatessaan mitä hankeohjeistuksessa sanotaan ja ovat siksi aliarvioineet roolinsa ja vaikuttamismahdollisuutensa. Toinen vaihtoehto on tietysti se, etteivät kaikki vastaajat ole tutustuneet huolellisesti hankeohjeistukseen.

#### *Tiedottaminen*

Seuraavissa neljässä kysymyksessä keskityttiin tiedottamiseen liittyviin kysymyksiin. Ensimmäiseksi kysyin kuinka vastaajat kokevat saavansa tietoa OpinOven toiminnasta.

Tuloksista käy ilmi että 8 vastaaja on sitä mieltä että he saavat melko hyvin tietoa OpinOvi-hankkeesta. Kummastusta herättää kun yksi vastaaja ei osaa sanoa saako hän tietoa vai ei. Kysymyksen tehdessäni on vastausvaihtoehto jäänyt vahingossa lomakkeelle. Ehkäpä vastaaja on ollut vain vähän aikaa ohjausryhmässä ja hänellä ei ole vielä varmuutta asiasta, asiasta ei kuitenkaan ole tutkimuksellista varmuutta. Yksi vastaaja oli sitä mieltä, että tiedonsaanti on niukkaa. Ongelmalliseksi vastausten tul-

kinnan tekee se, etteivät vastaajien käsitykset siitä mikä niukkaa tiedonsaantia ja mikä on runsasta tiedonsaantia ole välttämättä yhteneväiset. Kysymyksen olisi tietysti voinut muotoilla siten, että olisi kysytty kuinka usein vastaajat saavat tietoa OpinOvi-hankeesta. Vastauksena olisin saanut lukuja jotka olisivat täsmällisempi kuin sanalliset kuvailut. Vastaukset kuitenkin olisivat olleet muistinvaraisia, eikä pelkillä luvuilla mielestäni ole toiminnan kannalta varsinaista arvoa. Täsmennykseksi olisi tietysti voinut laittaa tämän kysymyksen jatkoksi. Kyselyn tavoitteena ei kuitenkaan ole pelkkä tieteellinen numeraalinen tarkkuus vaan mieluummin toiminnan laadullinen tarkastelu, johon näiden vastausten tarkkuus riittää.

Vastauksia tarkastellessani pohdiskelin, ketkä OpinOvi-hankeesta tiedottavat toiminnasta. Tiedottajina toimivat projektipäällikkö, -sihteeri ja palveluohjaajat. Ensimmäinen projektipäällikkö lähetti huomattavasti enemmän sähköpostia kuin nykyinen ainakin allekirjoittaneelle. Tarkastin asian sähköpostistani ensimmäinen projektipäällikön lähettämiä viestejä oli vuoden 2009 aikana 487 ja nykyinen projektipäällikön tänä vuonna 111 viestiä. Olen kyllä pysynyt hyvin tilanteen tasalla nykyiselläkin viestimäärällä. Minulla ei kuitenkaan ole esittää faktatietoa siitä että ohjausryhmälle suoritettuna viestinnässä olisi tapahtunut samanlainen muutos projektipäällikön vaihduttua. Omalta kohdaltani tarkasteltuna muutosta ei ole tapahtunut lähettämieni viestien määrässä, eikä laadussa.

Saamaansa tietoa OpinOven toiminnasta piti jokseenkin luotettavana tai luotettavana 9 vastaajaa kymmenestä. Yksi vastaaja ei osannut sanoa tiedon luotettavuudesta mielihpidettään. Toiminnan kannalta on hyvä, ettei meitä pidetä valehteljoina. Tiedon luotettavuuteen vaikuttaa tässä tapauksessa mielestäni se, että projektihallintoon, verkostoyhteistyöhön, verkostoihin samoin kuin ohjaukseen liittyy terminologiaa ja ammattislangia, joka saattaa muuttaa viestin vastaanottajalle vaikeaselkoiseksi ja laskea luotettavuuden tuntua. Tiedottamisen kannalta on myös oleellista kokevatko vastaanottajat saamansa viestit ja tiedon hyödylliseksi. Valtaosa OpinOven viestinnästä tapahtuu sähköpostin välityksellä, on olemassa vaara että lähettämäämme postia ei lueta jos sitä ei koeta hyödylliseksi. Kaikkien vastaajien mielestä heidän saamansa tieto OpinOven toiminnasta on ollut jokseenkin hyödyllistä tai hyödyllistä. Tiedottamisessa on tältä osin onnistuttu.



Informaation välittäminen verkostossa ei ole vain yksisuuntainen toimenpide vaan suotavampaa oli toiminnan kehittämisen kannalta, että tiedottaminen olisi kaikkien osapuolten kesken. Kartoitin ohjausryhmän käsityksiä heidän organisaatioidensa tiedottamisesta OpinOven hanketoimijoiden suuntaan esittämällä väittämän, informoimme säännöllisesti oman organisaatiomme toiminnasta OpinOven hankkeen toimijoita.

Tuloksista ilmenee hajontaa 5 vastaaja ilmoittaa organisaationsa välittävän informaatiota jokseenkin säännöllisesti OpinOven hanketoimijoille. Neljän vastaajan mielestä informaatiota välitetään jokseenkin harvoin. Yhdellä vastaajalla ei ollut käsitystä asiasta.

Vastauksia tarkastellessa päätyy helposti mietiskelemään mitä eri vastaajat tarkoittavat määritelmällä säännöllisesti. Olisiko ollut selkeämpää käyttää määrittelyjä kerran kuukaudessa, kerran kahdessa kuukaudessa. Tätä luokittelua vastaan sotii se tosi seikka, että eri oppilaitosten toimintatavat poikkeavat huomattavasti toisistaan.

Käytännön selventävänä esimerkkinä käytän Mikkelin ammattikorkeakoulun ja Etelä-Savon ammattiopiston vertailua. Mikkelin ammattikorkeakoulussa koulutustiedotus keskittyy yhteishakuihin. Käytännössä OpinOven näkökulmasta tämä tarkoittaa sitä että Mikkelin ammattikorkeakoulun tiedottaminen keskittyy myös hankkeeseen päin yhteishaun ajankohtiin. Etelä-Savon ammattiopistossa tutkintoperustaista aikuiskoulutusta alkaa ympärivuoden eri rahoitusmuodoilla. Tämän seurauksena myös tiedottamista oppilaitoksesta päin on runsaammin. Voi olla myös että osa vastaajista ajattelee informaation henkilökohtaisena viestintänä puhelimitse, sähköpostitse yms. , eikä pidä Kopase.fi sivustojen koulutuspäivityksiä oppilaitoksista käsin hanketoimijoiden informointina. Kuitenkin nämä sivut ovat palveluohjaajan päivittäin käyttämä työkalu, joiden informaatioarvo on suuri.

#### *Verkoston toiminta*

Verkostomainen toimintatapa on ollut jo pitemmän aja ollut käytössä yritysmaailmassa.

Nyt verkostomaista toimintatapaa ja -kulttuuria ollaan tuomassa julkiselle sektorille. Jotkut näkevät verkostoitumisen mahdollisuutena myös aluekehityksessä, toisille se

voi olla uhka ja oman organisaation kehittäminen ja toimiminen yksin nähdään toimivana ratkaisuna. Tämän tutkimuksen vastaajien organisaatioiden toimintakulttuurissa tuetaan yhteistyön kehittämistä eri organisaatioiden välillä. Vastausten perusteella vaikuttaisi siltä että halua yhteistyöhön kyllä on. Pelkkä halu ei riitä toimintaan vaan siihen on oltava myös resursseja. Vastauksissa kysymykseen resursoinnin riittävyydestä kuvastavat vastausten hajonta mielestäni sitä, että organisaatiot suuntaavat varsin eri tavoin voimavarojaan eri kohteisiin. Vastauksia tarkasteltaessa on hyvä muistaa että Etelä-Savossa ja Mikkelissä monet oppilaitokset ja organisaatiot ovat organisaatiomuutosten kourissa ja hanketoiminta ei yleensä ole silloin resursoinnissa ensimmäisenä mielessä. Toisaalta voidaan myös pohdiskella sitä mitä resursseilla tarkoitetaan. Jollekin se on rahaa toiselle se voi olla aikaa, kolmannelle näiden yhdistelmiä. Jos olisin halunnut selvittää asiaa tarkemmin olisi minun pitänyt laatia yhden kysymyksen sijasta ainakin kolme kysymystä. Näistä olisin sitten kysynyt konkreettisia raha- ja aikamääriä. Se jälkeen olisin kysynyt onko resursoitu aika riittävä, jos ei paljonko sitä pitäisi olla. Vastaavalla logiikalla olisin kysynyt rahankäytöstä. Katson että tällainen yleisellä tasolla määrittely tässä tapauksessa riittää eikä ollut tarkoituksenmukaista laajentaa kysymysmäärää suuremmaksi. Tuloksia tarkastellessani tein huomio että yksi vastaaja oli jättänyt kyselyyn vastaamisen kesken.

Toimintaan sitoutumisen kannalta on tärkeää että organisaatiossa on selkeästi nimetty henkilö jolle annetut tehtävät kuuluvat. Esitinkin vastaajille väittämän jossa todetaan että, organisaatiossamme on selkeästi vastuutettu osallistuminen hankkeeseen. Vastauksista käy ilmi, että vastuutus osallistumisesta OpinOvi-hankkeeseen on hoidettu eri organisaatioissa eri tavoin. Kuudessa organisaatiossa vastuutus on hoidettu selkeästi tai jokseenkin selkeästi, kolmessa organisaatiossa vastuutus on hoidettu jokseenkin epämääräisesti. Vastauksia tarkasteltaessa on hyvä muistaa, että ohjausryhmäläisten edustamissa organisaatioissa on ollut paljon organisaatiomuutoksia ja henkilövaihdoksia, eli on varsin ymmärrettävä että vastaukset ovat kuvatus kaltaisia. Toiminnan kannalta ei ole hyväksi, että vastuutusasioita ei ole hoidettu kuntoon kaikkia organisaatioissa.

Tutkimuksessa halusin myös selvittää vastaajilta onko organisaatioissa kokemusta verkostomaisesta toiminnasta, koska tutkijana ja toimintaa osallisena minulla ei ole ollut tietoa ovatko verkostomaiset toimintatavat vastaajien organisaatiossa tuutuja.

Ajatuksenani on että jatkuvasti muutoksen kourissa olevissa organisaatioissa verkostomainen toimintatapa ei ole välttämättä tuttu, kun ei ole voitu panostaa yhteistyön kehittämiseen organisaation ulkopuolelle kun organisaation sisäisetkin vuorovaikutussuhteet ovat hoitamatta. Vastauksista käy ilmi että verkostomainen toimintatapa on tuttu kuudessa organisaatiossa ja jokseenkin tuttu se on kahdelle organisaatiolle, jokseenkin tuntematon se on yhdessä organisaatiossa. Vastauksista käy ilmi että organisaatioissa on jo tietoa verkostomaisesta toimintatavasta, joten ei ole kysymys tuntemattomasta toimintatavasta ohjausryhmän jäsenten edustamissa organisaatioissa. Voidaan ajatella, että tutustuminen verkostoteorioihin lisäisi verkostotoiminnan onnistumisen mahdollisuuksia. Kysyinkin onko organisaatiossa järjestetty koulutusta henkilöstölle verkostomaisesta toimintatavasta. Vastauksissa on hajontaa. Tämä mielestäni kuvaa hyvin sitä tilannetta, jossa eri organisaatioilla on erilaiset valmiudet panostaa verkostomaiseen toimintaan valmistautumiseen. Kysymykseen vastausvaihtoehdot olisi pitänyt suunnitella paremmin. Nyt tuloksiin tulee liikaa tulkinnallisuutta.

#### *Osallistuminen OpinOven toimintaan*

Osallistumisaktiivisuudessa on melkoisesti hajontaa. Vastauksiin sisältyy tulkinnallisuutta mitä tarkoitetaan kiinteällä toiminnalla. Asian selvittämiseksi oli vastaukseen liitetty avoimet kysymykset siten, että jos vastaaja vastasi olevansa täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämästä organisaatiomme osallistuu kiinteästi OpinOven toimintaan, pyydettiin häntä mainitsemaan konkreettiset osoitukset toiminnasta. Vastaajan vastatessa täysin eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä pyydettiin kertomaan miksi ei ole osallistuttu kiinteästi toimintaan. Vastaajat, pystyivät esittämään konkreettisia esimerkkejä osallistumisestaan toimintaan. Toimintaan osallistumattomuuden syitä eivät vastaajat ilmoittaneet.

#### *Osallistuminen OpinOven toimintaa tulevaisuudessa*

Käytännön toimijana ja tutkijana olen myös kiinnostunut onko siitä onko organisaatioissa keskusteltu tulevaisuuden suunnitelmista OpinOven suhteen. Vastauksista käy ilmi, että osallistumisesta OpinOven toimintaan on keskusteltu. Tuloksista voisi päätellä, että osallistuminen OpinOvi on koettu kiinnostavaksi tai ainakin jollain tavoin kiinnostavaksi. OpinOven toimintaan pidettiin tärkeänä tai jokseenkin tärkeänä seitsemän vastaajan organisaatioissa. Vaikuttaisi siis, että OpinOvella on alueellista merkittävyyttä vaikka kahdella vastaajalla ei ollutkaan käsitystä asiasta. Opinnäytetyöni kehi-

tystehtävänä on uuden toimintamallin luominen OpinOven Mikkelin toimipisteelle. Halusin selvittää tutkimuksessa millaisia ajatuksia osallistumisen lisäämisestä on ohjausryhmän jäsenten organisaatioissa. Vastaajista viidellä ei ole mielipidettä siitä aikoivatko heidän edustamansa organisaatiot lisätä osallistumisaktiivisuuttaan toimintaan. Yhdessä organisaatioissa ollaan osallistumista selkeästi lisäämässä, kahdessa jonkin verran. Toisaalta yksi vastaaja on sitä mieltä että hänen edustamansa organisaatio olisi vähentämässä osallistumisaktiivisuutta jatkossa, onko hän mahdollisesti rahoittajan edustaja ohjausryhmässä. Tulosten tarkastelua varten olisi pitänyt osata ottaa tulosten tarkastelua varten ristiintaulukoinnin mahdollisuus kysymyksiä suunnitella. Tämä ja kahden edellisen kysymyksen ristiintaulukointi olisi antanut enemmän informaatiota kuin kysymysten tarkastelu erillisenä. Nyt vastausten riippuvuus toisistaan jää arvailujen varaan. Käytännön toiminnan ja toiminnan kehittämisen kannalta tulos lisäsi epävarmuutta siitä saadaanko toiminta levitettyä ja juurrutettua kuten hankepäätöksessä edellytetään.

Lopuksi esitin vastaajille avoimia kysymyksiä joissa he voivat esittää mielipiteitään OpinOven toiminnasta sekä toiveita koskien OpinOven toimintaa jatkossa. Näihin kysymyksiin vastasi kolme henkilöä. Parhaina kokemuksinaan toiminnasta he pitivät vuorovaikutuksen lisääntymistä, palvelunparantumisista ja mahdollisuuksia tutustua erilaisiin koulutusvaihtoehtoihin Huonoksi puoleksi OpinOven toiminnassa koettiin toiminnan vieraus kenttätoiminnan näkökulmasta tarkasteltuna sekä henkilövaihdokset palkatussa henkilöstössä sekä verkostossa. Tulevaisuudessa toivottiin jatkettavaksi avointa tiedottamista, lisättäväksi hyvien käytänteiden avointa jakamista, tulosten avointa esittämistä sekä toiminnan saamista pysyväksi.

*Yhteenvedona* voidaan todeta ohjausryhmälle suunnatun kyselyn tuloksista, että verkostoitumisen asteessa eri organisaatioissa on suurta hajontaa. Samoin käsityksessä verkostomaisesta toimintatavasta on erilaisuutta tulkinnassa eri organisaatioiden välillä. Organisaatioissa OpinOven toiminta koetaan hyödylliseksi ja kiinnostavaksi, mutta käytännön toimintaan tulevaisuudessa osallistumisesta ei ole selkeää käsitystä suurimmalla osalla vastanneista.

## **9 OMAT HAVAINNOT**

Omat havaintoni perustuvat muistikuviin, muistioihin, pöytäkirjoihin ja kalenterimerkintöihini. Kirjallisia merkintöjä olen tehnyt tapahtuma-aikana tai välittömästi tapahtuman jälkeen. Havaintojen olen tehnyt asiakaspalvelutapahtumista, verkostoyhteistyöhön liittyvistä seikoista, tiedottamisesta, sitoutumisesta käytännön toimintaan sekä osallistumattomuuden syistä. Olen myös kirjannut kommentteja, joita on esitetty OpinOven toiminnasta eri yhteyksissä. Opinnäytetyössä en käy läpi merkintöjä yksittäisinä tapauksina, vaan laadin niiden perusteella yhteenvedon havainnoistani. Havainnoinnin aloitin heti kun aloitin työni palveluohjaajana opinovi-hankkeessa joulukuun alussa vuonna 2008. Ensimmäisenä käsittelen havaintojani asiakaspalvelusta. Sen jälkeen esittelen havaintojani organisaatiotason toiminnasta. Viimeisenä esittelen havaintoni organisaatioiden henkilötason.

*Asiakaspalvelu* oli alkuvaiheessa paljolti tiedottamista ja ohjaamista oppilaitoksiin. Syvällisempää ohjausta annettiin harvemmin. Työhön sisältyi tietysti paljon myös tiedonhankintaa asiakaspalvelun yhteydessä eri oppilaitoksista. Perusasiat piti saada kuntoon että asiakaspalvelua pystytään suorittamaan. Muutaman kuukauden toiminnan jälkeen alkoivat kaupungissa toimivat erilaiset asiakkaiden tukiprojektien henkilöstö ottaa yhteyttä. Näitä olivat mm. Vaaksa-projekti, työvoiman palvelukeskus Reitti. Haluttiin kokeilla yhteistyötä ja saada neuvoja ja ohjausta taholta jonka kanssa asiakas voi keskustella ilman pelkoa karensseista. Yhteistyö alkoi sujua luontevasti.

Asiakkaat saivat ohjausta ja neuvontaa ilman pelkoa karensseista. Positiiviseksi seikaksi koettiin myös se että neuvonta annetaan kansanomaista kieltä käyttäen eikä virastojen käyttämällä ”kapulakielellä”. Samanaikaisesti tieto toiminnasta alkoi levitä laajemmallekin palvelua käyttäneiden asiakkaiden välityksellä. Tyytyväiset asiakkaat olivat kertoneet kokemuksista tuttavilleen. Kaupungissa oli myös paljon lomautettuja jotka työ- ja elinkeinotoimistossa asioidessaan kävivät uteliaisuuttaan tutustumassa toimintaa. Asiakkaiden kommentoivat aivan yleisesti että hyvä kun on olemassa palvelu jossa saa neuvontaa ja ohjausta ilman karenssin pelkoa. Lisäksi tuli paljon kommentteja että ilman ohjausta olisi vaikea löytää oppilaitoksia ja koulutuksia, kun oppilaitosten ja koulutusten nimet ovat muuttuneet. Asiakkaat olivat myös kiitollisia kun saivat tietää nykyisistä koulutusjärjestelmistä. Varsinkin näyttötutkintoperustaisten

aikuiskoulutusmahdollisuuksien sekä monimuotokoulutusten selittämin kansanomaisesti sai paljon kiinnostusta ja kiitosta osakseen.

*Organisaatioista* osallistuttiin hankkeen alussa yhteisiin tiedotus- ja koulutustilaisuuksiin kiitettävän innokkaasti. Laajemmille kohdejoukoille suunnatun tiedotus- ja koulutustilaisuuksien kanssa lomittain suoritettiin myös tiedottamista suoraan henkilökohteisissa tapaamisissa oppilaitosjohdon suuntaan eri oppilaitoksissa.

Aikuisten ohjaustarve tiedostettiin ja koettiin tärkeäksi yleisellä taholla. lähestyttäessä konkretiaa ja organisaatiotason ratkaisuja alkoi melkoinen kiertely erilaisten syiden ja verukkeiden varjolla siirrettiin vastausten antamista myöhempään ajankohtaan, vedottiin resurssipulaan, työn vaativuuteen yms. Päälimmäiseksi jäi mieleen havainto, että organisaatioiden edustajat ajattelivat että hankkeeseen palkattu henkilöstö hoitaa tiedotus-, neuvonta ja ohjaustyöt. Kuvaava on mielestäni Rantasalmen Ruusuhovissa järjestetyn tilaisuuden jälkeen erään osallistujan antama kommentti ”Kyllä teillä palveluohjaajilla on kova työ saada homma pyörimään”. Juuri hetkeä aikaisemmin oli Seija Nykänen ansiokkaasti esitelmöinyt verkostomaisesta aikuisohjauksesta ja yhteistyöstä voimavarana. Tämän alkuvaiheen koulutus- ja yhteispalaverin tarkoituksena ja muunkin hankkeen alkuvaiheen tiedottamisen ideana oli saada palvelupisteeseen hankkeessa mukana olevista oppilaitoksista henkilöstöä osallistumaan toimintaan. Emme onnistuneet tässä tavoitteessamme. Useimmat organisaatiot eivät resursoineet lainkaan henkilöstöä palvelupisteeseen, muutama lähetti yhden henkilön päiväksi kokeilemaan. Ainoastaan Etelä-Savon ammattiopiston puhdistuspalveluala ja sosiaali- ja terveysala sekä Otavan Opisto resursoi siten, että opettajia oli palvelupisteessä useamman kerran työskentelemässä ja tutustumaan.

Syksyllä 2009 päädyimme ratkaisuun, että emme enää pyydä oppilaitoksista henkilöstöä palvelupisteeseemme työskentelemään, koska toimintamalli ei tuntunut kiinnostavan. Yhteistyötä oppilaitoksiin jatkoimme siten, että yhteyttä pidettiin lähinnä puhelimitse ja sähköpostitse. Yhteydenpitoon liittyi se mielenkiintoinen tosiseikka, että yhteydenotot ovat olleet yksipuolisia, luontevaan dialogiin ei ole päästy. Tämä ilmenee konkreettisesti siinä, että palvelupisteestä on otettu yhteyttä oppilaitoksiin mutta oppilaitoksista ei ole otettu yhteyttä palvelupisteisiin kuin poikkeustapauksissa. Esimerkiksi koulutusesitteitä ja materiaalia alkavista koulutuksista on jouduttu pyytämään. Tosin

muutama poikkeuskin on. Ne ovat olleet Työväen sivistysliitto, Mikkelin kansalaisopisto sekä Mikkelin aikuislukio.

Toisaalta on varsin ymmärrettävää, että oppilaitosorganisaatiolta ei riittänyt kiinnostusta palvelupisteen käytännön toimintaa. Useassa organisaatiossa oli menossa organisaatiouudistukset, jotka veivät päähuomion kehittämistoiminnassa. Esimerkiksi organisaatio ja organisaatiokaavio on kolme kertaa muuttunut nykyisessä Etelä-Savon ammattiopistossa muutaman vuoden aikana (Etelä-Savon ammattiopiston yleisinfo)

Lisäksi monessa organisaatiossa oli menossa myös taloudellisesti vaativia laajennus- ja rakennusprojekteja. Rakentamisen seurauksena opetustoimintaa oli jouduttu organisoimaan uudelleen väistötiloihin. Kaikkien näiden muutosten seurauksena ei organisaatiojohdolla eikä henkilöstöllä ollut enää resursseja lähteä mukaan toimintaan, jonka tuloksesta ei ole varmuutta. Monet ajattelevat projekteista, että ne ovat tilapäistä toimintaa ja ovat jotain ulkopuolista puuhastelua.

Tiedotus- ja koulutustilaisuuksissa nousi myös hankehallinnoijan puolelta voimakkaasti esille EU-byrokratiaan liittyvä hankeohjeistus ja siihen liittyvät erilaiset lomakkeet ja raportoinnin. Yhteisissä tilaisuuksissa osallistujien kasvoista ja kommenteista aisti että hankalaksi koettu byrokratia ei ainakaan lisää halukkuutta osallistua toimintaan.

Koen kyllä itsekkin että byrokratia ja ankara valvonta ja määräykset ja ohjeistukset haittaavat selkeästi käytännön toimintaa. Edellä mainitun lisäksi ne aiheuttavat turhia kustannuksia.

Toisaalta hankepääätöskin oli viivästynyt alkuperäisestä aikataulustaan useita kuukausi ja varsinainen käytännön työ saatiin käyntiin 9 kuukautta alkuperäistä suunnitelmaa myöhemmin. Tämä johti aloitustoiminnassa hätäilyyn ja alkuvaiheen pintapuoliseen sitouttamiseen ja toimintakulttuuriin luomiseen. Itselläni oli suurin huoli saada asiakaspalvelupuoli pelaamaan. Vastuu asiakaspalvelun toimivuudesta oli annettu alkuvaiheessa minulle. Syyllistyin itsekkin siihen virheeseen että keskityin liika oman osani, verkostotyölle en jättänyt tarpeeksi aikaa. Konkreettinen asiakaspalvelutyö tuntui tärkeimmältä. Jälkeenpäin tarkasteluna olisi pitänyt olla määrätietoisempi myös verkostotoiminnan suhteen.

Omat ongelmansa on tietysti aiheuttanut hankkeeseen palkatun henkilöstön vaihtuvuus.

Palvelupisteen alkuvaiheen henkilöstöstä olen jäljellä enää minä. Ensimmäinen osapäiväiseksi palkattu palveluohjaaja jäi eläkkeelle syksyllä 2009. Hänen tilalleen palkattu palveluohjaaja siirtyi muihin tehtäviin alkukesästä 2010. Myös projektipäällikkö on vaihtunut yhden kerran projektin aikana. Tämä tapahtui alkuvuodesta 2010. Kaikista osallistuvista organisaatioista työ- ja elinkeinotoimiston suhtautuminen on ollut myönteistä. Heidän taholtaan on mielestäni ollut kysymys strategisesta valinnasta. Strategian valinta on luontevaa seurausta työministeriön vuonna 2006 julkaisussa 365 esitetyille lausumille. Julkaisussa painotetaan voimakkaasti aikuisten ohjauspalvelujen sekä poikkihallinnollisen yhteistyön kehittämistä. Palvelupisteen toiminta heidän tiloissa tuon täydennystä heidän palvelurakenteeseensa ja lisää luontevasti poikkihallinnollisen yhteistyön mahdollisuuksia. Samalla opinoven palveluohjaaja on lisäresurssi koulutus- ja ammattitietopalveluihin.

Käytännössä yhteistyö on sujunut alusta asti kitkattomasti työ- ja elinkeinotoimistossa. Tässä auttoi erittäin paljon työ- ja elinkeinotoimiston johtajan vahva osallistuminen yhteistyön aloittamiseen ja kehittämiseen. Myös työ- ja elinkeinotoimiston järjestämä perehdytys talon toimintaa ja henkilöstöön helpottivat huomattavasti sopeutumista joukkoon. Yhteiset ruokailu- ja taukotilat ja niissä käydyt epävirallisemmatkin keskustelut auttoivat luomaan yhteenkuuluvuuden tunnetta sekä tutustumaan toisiimme ihmisinä. Toimintaa työyhteisössä helpotti myös se, että palveluohjaajille järjestettiin myös talon avaimet. Palveluohjaajat toivotettiin myös tervetulleiksi toimistokokouksiin ja yhteistyöryhmiin. Toimistokokouksiin palveluohjaajat ovat osallistuneet ahkerasti. Kokoukset ovat olleet oivallinen tilaisuus saada tietoa työ- ja elinkeinotoimiston toiminnasta ja välittää myös tietoa omasta toiminnasta. Kuvaa yhteistyöstämme ja toiminnastamme on projektipäällikkö Eija-Riitta Ikosen kommentti hänen saapuessaan ensimmäistä kertaa tutustumaan OpinOven palvelupisteeseen ”Tää on ihana ihan kuin ois tullut jonkun kotiin, on sellanen tunnelma, ettei tämä ole mikään virasto”.

*Henkilökohtaisella* tasolla monet opettajat olivat kyllä kiinnostuneet toiminnasta ja pitivät sitä tärkeänä, mutta heidän osallistumisensa esteeksi muodostui ensinnäkin se, etteivät he saaneet esimiehiltään valtuutusta osallistua toimintaan. Tämä tarkoitti sitä,



että he olisivat olleet toiminnassa mukana palkattomana omalla ajallaan. Sama ongelma vaikutti olevan myös opintotoimistoissa. On myös tullut tunne, että osa opintotoimistojen henkilöstöstä pitää hanketta jonkin asteisena uhkana. Onhan mahdollista että palvelu siirretään oppilaitosten ulkopuolelle.

Toisena tärkeänä syynä oli se että opettajat kokivat ammatillista epävarmuutta. Opettajien ammattikuvaanhan kuuluu, että he tietävät ja siirtävät tietoa opiskelijoille. Oppitunnit on suunnitelmallisesti valmisteltu ja tietyn kaavan mukaisesti pidettäviä. OpinOven palveluohjauksessa tilanne on toinen. Ei ole varmuutta milloin asiakas tulee, mitä hän kysyy ja kuinka käyttäytyy. Tapaamieni opettajien mielestä palveluohjaajana tarvitaan sellaista epävarmuuden sietokykyä ja laaja-alaista osaamista jota heillä ei omasta mielestään ole. Me emme saaneet heitä ymmärtämään, että palvelupisteessä ei tarvitse osata kaikkea itse, vaan yhdessä voimme kehittyä entistä paremmiksi osaajiksi. Palvelupisteessä muodostamme poikkihallinnollisen moniammatillisen tiimin, jolla on yhdessä sellaista osaamista jolla pystymme tuottamaan laadukkaat koulutuksen tiedostus-, neuvonta- ja ohjauspalvelut.

Myös tieto, että OpinOven toimintaa pyöritetään projektirahoituksella vie uskottavuutta toiminnalta. Varsin yleinen ajatusmalli on, että toiminta loppuu projektirahoituksen loppuessa. Projektiluontoista työtä ei myöskään arvosteta kovin korkealle. Kuvaa on erään opettajan kommentit ” koska se projekti loppuu ja sie Timo palaat oikeisiin töihin?”

## **10 MIKKELIN OHJAUSPALVELUKESKUS**

Aikuisohjauksen uuden toimintamallin lähtökohtana on pidettävä edelleen asiakkaan palvelutarpeeseen vastaamista. Palvelun varmistamiseksi tarvitaan entistä parempaa toiminnan suunnittelua ja koordinointia. Toiminnan suunnitteluun ja koordinointiin tarvitaan hyvin toimivaa verkostoa. Kuvaan uuden toimintamallin ja Mikkelin ohjauspalvelukeskuksen perustamisen kolmivaiheisena prosessina. Prosessin vaiheet *ovat nykytila, toiminnan ja kehityshistorian ja ongelmat sekä uuden toimintamallin suunnittelu.*

*Nykytila*

Mikkelin OpinOven nykyisessä toimintamallissa työ- ja elinkeinotoimiston tiloissa työskentelevät muodostavat moniammatillisen ja poikkihallinnollisen työryhmän, joka käsittelee opintojen aloitusta suunnittelevan asiakkaan kanssa joustavasti yhdessä asiakkaan tilannettaan. Työryhmän koostumus vaihtelee asiakkaan tarpeen ja tilanteen mukaan. Toinen merkille pantava seikka on, että oppilaitokset ovat passiivisessa roolissa palveluntuotannossa. Toimintamalli vastaa hyvin hakeutumisvaiheessa olevan asiakkaan palvelutarpeeseen. Mallin mukaan toiminta on tehokasta asiakkaan saapues- sa paikalle.

#### *Toiminnan ja kehityshistorian ja ongelmat*

Selkeitä puutteita toimintamallissa on. Suhteet oppilaitoksiin päin ovat melko passiivisia. Oppilaitoksiin otetaan yhteyttä tarvittaessa, oppilaitoksista otetaan harvoin yhteyttä OpinOveen päin. Organisaatioissa ei ole perehdytty mitä OpinOven toiminta on käytännön tasolla. Vuorovaikutus verkoston jäsenten välillä on niukkaa. Osa verkoston jäsenistä pitää lisäksi työ- ja elinkeinotoimistoa hankalana yhteistyökumppanina. Oppilaitosten vanhat reviiritistelut ja kilpailu opiskelijoista vaikeuttaa toimintaa.

Lisäksi on palvelupisteen kannalta selkeä puute se, että palvelupisteessä emme tiedä varmuudella ohjautuuko ohjattava opiskelemaan vai ei. Tämä haittaa ohjauksen vaikuttavuuden arviointia kun ei ole luotettavaa tietoa käytettävissä. Tilanteen tekee omituiseksi se, että emme ole saaneet oppilaitoksilta tietoja kuinka moni aloittaneista opiskelijoita on ohjautunut kauttamme opiskelemaan, vaikka osassa oppilaitoksista tämä tieto kuitenkin kerätään aloittamisilmoituksissa.

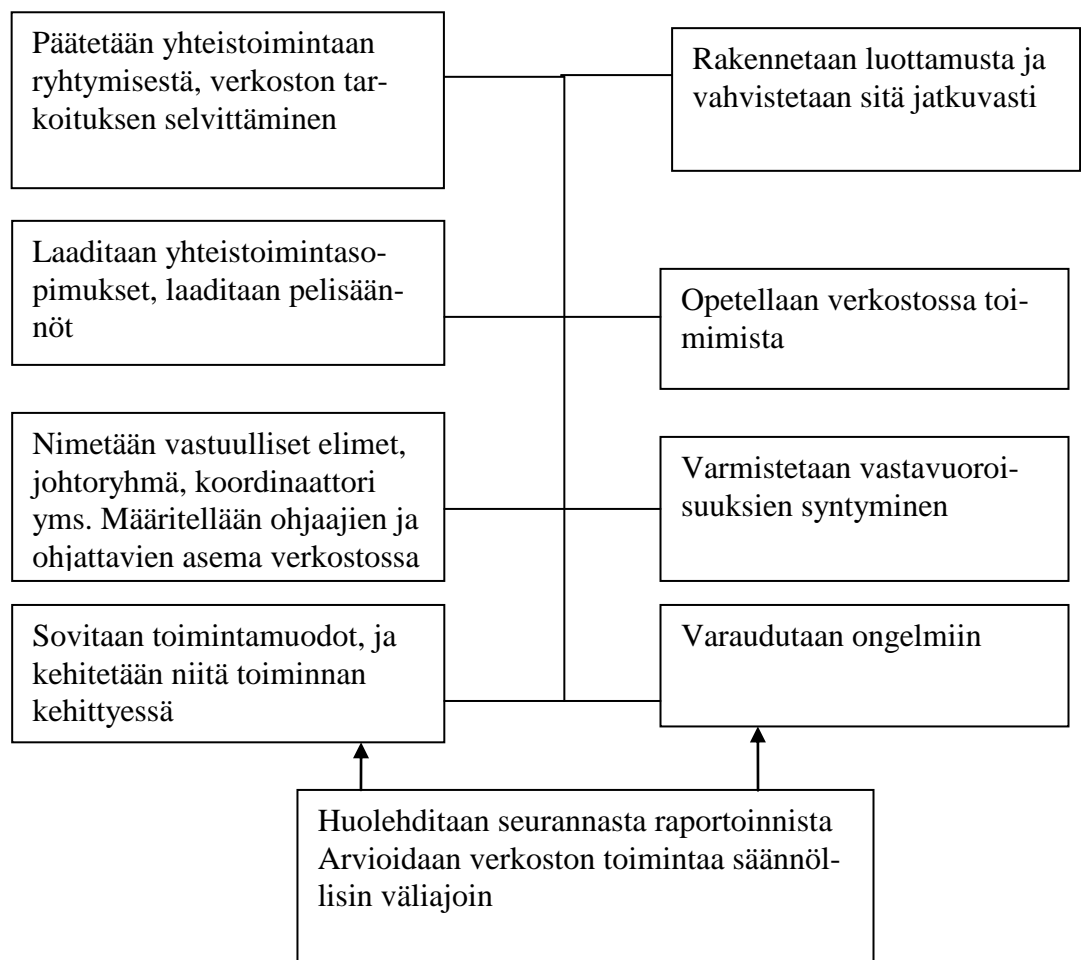
Asiakkaan kannalta on ongelmallista, että hakeutumisvaiheen ohjaustilanteessa käsiteltyä ohjausta, asioita, ratkaisuja ei dokumentoida, ne eivät siis ole käytettävissä opiskelunohjaustilanteissa. Käytännössä hakeutumisvaiheen ohjauksesta opintojen ohjaukseen tapahtuu selkeä katkos. Varsin usein käy myös niin, ettei aikuisopiskelijalla tarjota oppilaitoksesta lainkaan ohjausta. Annettu opinto-ohjaus voi olla lähinnä ryhmäohjausta, joka keskittyy lähinnä opiskeluun liittyvien muutoseikkojen ja suoritusten valvontaan kuin opiskelun kokonaisvaltaisempaan ohjaamiseen. Näitäkin opintonsa jo aloittaneita henkilöitä jotka kokevat jääneensä ilman ohjausta käy asiakkainamme.

#### *Uuden toimintamallin rakentaminen*

Uuden toimintamallin rakentamisessa lähdetään siitä, että asiakkaat ovat tyytyväisiä hakeutumisvaiheen ohjaukseen. Toimintamallin uudistaminen lähtee ajatuksesta, että aikuisohjaus tulee tulevaisuudessa lisääntymään oppilaitoksissa. Uuden toimintamallin rakentamisessa on kaksi päätehtävää verkoston rakentaminen sekä luottamuksen ja verkostovalmiuksien kehittäminen. Toiminnan rakentamiskaaviossa on mukailtu Nummisen ja Stenvallin oppilaitosverkoston rakentamiskaaviota, joka on kuvattu tässä opinnäytetyössä aiemmin sivulla 35 (kuva 3). Uuden toimintamallin rakentamiskaavio on kuvattu kuvassa 25

### VERKOSTON RAKENTAMINEN

### LUOTTAMUS JA VERKOSTOVALMIUDET

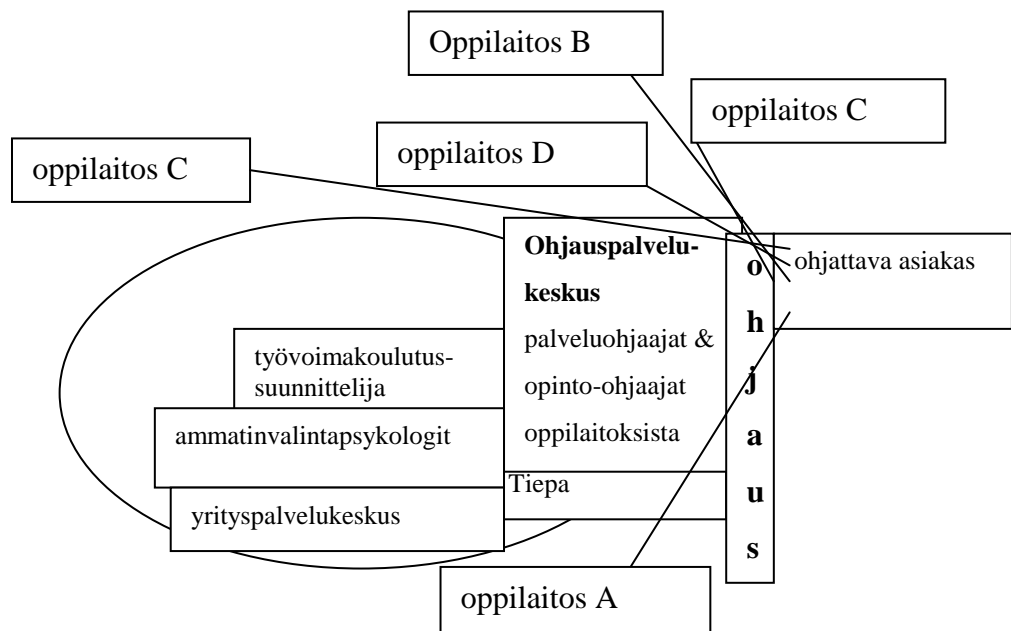


**KUVA 25. Ohjausverkoston rakentaminen**

Ensimmäiseksi on selvitettävä verkoston tarkoitus, miksi sitä rakennetaan. Mitkä ovat verkoston tavoitteet. Samanaikaisesti kun verkostoa rakennetaan, on lujitettava luottamusta verkostoon. Helakorpi (2005, 27) korostaa kehittyneen ja tiiviin vuorovaiku-

tuksen merkitystä luottamuksen synnylle. Hänen mukaansa vuorovaikutus luo edellytykset organisaatioiden toimijoille tiedostaa yhteinen viitekehys ja mieltää yhteistyön sisällön samalla tavoin. On myös opeteltava toimimaan verkostossa. Syytä on myös varautua ongelmiin ja vastoinkäymisiin. Alusta pitäen on myös suoritettava arviointia ja säännöllistä valvontaa. Johtamisen kannalta tilanne on haasteellinen. On pystyttävä tarkastelemaan tilannetta oman organisaation sekä verkoston näkökulmasta (Helakorpi, 2005, 153).

Seuraavaksi esittelen kuinka eri organisaatiot voisivat yhdessä toteuttaa ohjauspalvelut yhdessä moniammatillisesti, sen sijaan että jokainen toimija tuottaisi ohjauspalvelut erillisinä toimintoina. Uusi toimintatapa on kuvattu kuvassa 26.



**KUVA 26. Mikkelin ohjauspalvelukeskus**

#### *Toimipisteen toteutus*

Palvelumallissa ohjausalan ammattilaiset toimivat koordinoitusti yhteisen toimipisteen/foorumin, ohjauspalvelukeskuksen kautta. Oppilaitoksiin hakeutuvien opiskelijoiden ohjaus keskitetään ohjauspalvelukeskukseen eivätkä opiskelijoiksi hakeutuvat ohjaudu suoraan oppilaitoksiin. Verkostomaisten toimintaedellytysten ja vuorovaikutuksen mahdollistamiseksi perustetaan ohjauspalvelukeskus. Samaan ohjauspalvelukeskukseen keskitetään työ- ja elinkeinotoimiston koulutus- ja ammattitietopalvelut, työvoimakoulutuspalvelut, ammatinvalintapsykologit, OpinOven palveluohjaajat sekä opinto-ohjaaja Mikkelin ammattikorkeakoulusta, Etelä-Savon ammattiopistosta, Ota-

van Opistosta, Mikkelin aikuislukioista ja Suomen Nuorisopistosta. Näin luodaan foorumi, jossa oppilaitoksista tulevat opinto-ohjaajat yhdessä muiden ohjausammattilaisten kanssa hoitavat hakeutumisvaiheen ohjauksen moniammatillisena yhteistyönä huomioiden ohjattavan koulutustarpeet ja ohjauksen eettiset periaatteet.

### *Ohjaajien vuorovaikutus*

Samalla lisääntyy myös tietämys muista oppilaitoksista ja niiden tarjoamista koulutuksista ja ohjauksesta. Tässä vaiheessa on hyvä tarkentaa etteivät oppilaitoksista tulevat opinto-ohjaajat tule työskentelemään ohjauspalvelukeskuksessa kokoaikaisesti vaan tarkoitus on että he käyvät yhtenä päivänä viikosta työskentelemässä ohjauspalvelupisteellä. Muut ajat he toimivat opinto-ohjaajina oppilaitoksissaan. Vastavuoroisesti palveluohjaajat ja työ- ja elinkeinotoimiston ohjausväki pääsevät tutustumaan toimintaan sekä suorittamaan ohjaukseen liittyviä tehtäviä oppilaitoksissa muutamina päivinä kuukaudesta ja näin kartuttavat tietovarantoaan toimintavalmiiksi monipuolisissa ympäristöissä.. Edellä kuvatulla tavalla ohjauspalvelukeskuksissa opinto-ohjaajat ja muut ohjausalan ammattilaiset tekevät kiinteää yhteistyötä ja tutustuvat eri oppilaitosten organisaatioiden opiskelu- ja koulutusmahdollisuuksiin sekä ohjaukseen oppilaitoksissa. Samoin he vaihtavat tietoa opiskelijoille tarjotuista tuki- ja rahoituspalveluista.

Ohjauspalvelukeskuksessa kiinnitetään erityisesti huomiota moniammatillisten työntekijöiden vertaisuuteen. Vertaisuuden tasoja ovat *Eksistentiaalinen taso*, joka kuvastaa osallistujien olemassaolon oikeutusta, ihmisarvoa ja tunnustuksen tarvetta. Moniammatillisessa työssä eksistentiaalinen vertaisuus korostuu. *Episteeminen vertaisuus*, jolla hän tarkoittaa osallistujien erilaista tietovarantoa, käsitteitä, teoreettisia lähtökohtia ja tarvetta saada uutta tietoa. Samalla korostuu myös ammatillisen osaamisen kehittymisen tarve ja mahdollisuus. Episteemisen tiedon erilaisuus luo laajempaa osaamista ja vahvistaa vertaisuutta, koska jokainen toimija tuo oman episteemisen panoksensa verkoston käyttöön. *Juridis-eettinen vertaisuus* sisältää eri työntekijöiden ammatilliset vastuut, velvollisuudet ja oikeudet, jotka ovat peräisin osallistujien ja organisaatioiden perustehtävistä ( Karjalainen 2006, 63 - 80).

Merkityksellistä on dialogia yhteisen tiedon rakentamiselle (Nykänen 2010, 56). Tärkeää vuorovaikutuksen ja verkoston toiminnan kannalta on hiljaisen tiedon näkyväksi

tekeminen. Uutta osaamista syntyy moniammatillisessa työssä kun kuunnellaan ja tulkitaan yhteistyökumppanien tarjoumia, tarinoita ja niihin sisältyvää hiljaista tietoa. Ohjaustyössä vuorovaikutuksessa tuotettu tieto on selitetty käsitteellä tarjouma. Tarjoumat ovat esittäjän kokemuksia elämästä ja hänestä itsestään. (Juutilainen 2003, 205).

#### *Ohjaajien ammattitaitovaatimukset ja moniammatillisen osaamisen hyödyntäminen*

Hyvät lähtökohdat järjestelylle antaa opinto-ohjaajien laaja-alainen koulutus, joka antaa tiedot, taidot ja valmiudet toimia erilaisissa oppilaitoksissa opinto-ohjaajana. Etelä-Savon OpinOvi projektin maksamana on keväällä 2010 käynnistetty laaja-alaisen opinto-ohjaajakelpoisuuden antava opinto-ohjaajakoulutus, jonka painopiste on aikuisohjauksessa. Tässä koulutuksessa mukana olevista henkilöitä olisi luonteva värvätä ohjauspalvelukeskuksen ohjaajia. Ohjausosaamista hyödynnetään opintojen suunnittelussa ja opetuksen verkostomaisessa järjestämisessä, siten että opiskelija voi valita opintoja muusta oppilaitoksesta kuin siitä mihin hän on kirjautunut opiskelijaksi. Ohjausalan ammattilaiset koordinoivat ja suunnittelevat yhdessä koulutusalaakohtaisesti oppilaitosten edustajien kanssa, kuinka nämä opinnot toteutetaan käytännössä ja kuinka ohjaus niihin toteutetaan. Esimerkiksi Etelä-Savon ammattioppilaitoksen opiskelija voi valita henkilökohtaisen opintosuunnitelmansa mukaisia opintoja avoimesta ammattikorkeakoulusta tai Mikkelin ammattikorkeakoulun opiskelija voi vapaa valinnaisissa opinnoissa suorittaa opintoja Etelä-Savon ammattiopistossa.

#### *Asiakaspalvelun kehittäminen*

*Asiakasrekisterin* laatiminen toteutetaan yhteisenä kehittämiskohteena siten, että se mahdollistaa ohjattavan ohjaustarpeiden systemaattisen seurannan ja toteutuksen. Lisäksi se tarjoaa luotettavan dokumentointitavan ja mittarin toiminnan tuloksellisuuden arviointiin. Asiakkaille toiminta tulee näkymään hakeutumisvaiheessa entistä kattavampana moniammatillisena ohjaustyönä, jossa esitellään laaja-alaisesti ja kattavasti seudun koulutusmahdollisuudet, sekä opiskeluun liittyvät ohjaus, rahoitus- ja tukipalvelut. Lisäksi ohjausta jatketaan luontevasti opintojen alettua. Ohjattavan asiakkaan suostumuksella hakeutumisvaiheen dokumentoitu ohjausaineistoa luovutetaan oppilaitoksen opinto-ohjaajalle. Myös opintojensa loppuvaiheessa oleville opiskelijoille tarjotaan ohjauspalveluja, joissa kerrotaan kouluttautumisasihtoehtoja ja -paikoista. Tässä on huomioitava se erityinen seikka nykyaikaisessa uraa ja ohjauskäsityksessä,

että siirtymää koulutusasteilta toiselle voi olla eri suuntiin. Esimerkiksi, että lukion-suorittanut henkilö opiskelee ammattikorkeakoulussa ja kokee tämän jälkeen järkeväksi lähteä suorittamaan ammattitutkinnon ammatillisessa oppilaitoksessa. Hän hakee ohjauspisteestä neuvoja ja ohjausta kuinka voi hakeutua opiskelemaan.

### *Koulutussuunnittelu*

Koulutusten suunnittelussa käytetään jatkossa ohjausverkoston osaamista avuksi. Yhdessä suunnittelemalla ja koordinoimalla vältetään päällekkäisyyksien ja turhan kilpailua. Ohjauspalvelukeskuksen kautta tarjotaan opinto-ohjaaja-palveluita niille oppilaitoksille jotka eivät pysty tai halua palkata päätoimista opinto-ohjaaja oppilaitokseensa.

### *Toiminnan käynnistäminen*

Toteutuksen ja verkoston toiminnan kannalta on pohdittava strategiaa kuinka asiaa lähdetään viemään eteenpäin. Loogisinta on alkuvaiheessa lähteä ajatuksesta, että kootaan verkosto tärkeimmistä aikuiskoulutuksen tarjoajista Mikkelissä.. Tehdään aiesopimukset, jonka jälkeen aloitetaan varsinaiset käynnistystoimenpiteet. Varsinaista toimintaa varten perustetaan yhteisyritys. Ohjauspalvelukeskuksen vetovastuun ottaa yhteisyrityksessä veturiyritys. Yhteisyrittäksen perustamisessa sovitaan konkreettisesti talouteen liittyvät kysymykset, henkilöstöratkaisut, toimintasuunnitelma, toimitilat yms. asiat. Verkkoa johtavan yrityksen tehtäväksi annetaan säilyttää vastavuoroisuuden periaate. Verkostokumppaneille tarjotaan mahdollisuuksia omaan erityisosaamiseen sekä luodaan hyvät mahdollisuudet yhdessä oppimiselle. Verkostolle tarvitaan veturiyrityksestä myös sitoutunut, päättäväinen ja yhteistyökykyinen johtaja, jolla on myös valtaa päättää asioista. Tämä johtaja on myös sitoutettava toimintaan siten hän luo pysyvyyttä ja luotettavuutta toimintaan. Möller (2006, 102.) Heti alkuvaiheessa on saatava kuntoon myös asiakasrekisterit, jotta toiminnan tuloksellisuutta voidaan arvioida. Hyödyttääkö toiminta verkoston jäseniä ja missä määrin. Myös toimivan ohjauspalvelun kannalta on tärkeää saada asiakasrekisteri käyttöön. Ohjausjatkumon rakentaminen ei ole käytännössä mahdollista ilman kunnollista ja toimivaa asiakasrekisteriä. Verkostoyrityksestä valittu johtaja hoitaa tämän jälkeen varsinaisten verkostotoimijoiden kokoamisen verkostokumppaneiden piiristä sekä palkkaa ohjauspalvelukeskuksen palvelukseen palveluohjaajat. Tämän jälkeen aloitetaan käytännön toiminta.

## 11 POHDINTA

En tiedä, että suunnittelemani ohjauspalvelumallin kaltaista ohjauksen toteutustapaa olisi käytössä missään Suomessa. Opinto-ohjaajia käytetään muun muassa Helsingissä yhdessä tuotetuissa ohjauspalveluissa, mutta kyseisessä mallissa ohjauspalvelut ovat vain hakeutumisvaiheen palveluita. Tässä suunnittelemani mallissa ohjaus jatkuisi kitkattomasti hakeutumisvaiheesta opintojen ohjaukseen. Ovatko sitten ohjausmallin suunnittelua varten keräämät tutkimusaineiston niin luotettavia, että niiden perusteella voidaan lähteä tukemaan ohjauspalvelumallin perustamista. Toisaalta, mitä hyötyjä olisi saavutettavissa jos ohjauspalvelukeskus toteutetaan. Seuraavassa on ensimmäiseksi pohdiskeltu tutkimukseni luotettavuutta ja sen jälkeen totutuksen hyötyjä ja riskejä.

### 11.1 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Tapaustutkimuksessa voidaan kokea ongelmaksi, kun ei ole tiedossa absoluuttista totuutta eikä oikeaa vastausta, eikä myöskään yksiselitteisiä ohjeita tulosten tulkinnasta. Eskolan ja Suorannan mukaan (2003, 210). Voidaan myös pohtia aineoston riittävyttä ja analyysin kattavuutta. Toisaalta voidaan myös pohtia onko kyseisestä tapauksesta, jota on tutkittu tarvetta tehdä yleistyksiä.

#### *Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuuden mittareita*

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa nousee esille kysymys totuudesta, mikä on totuus. Tässä tutkimuksessa lähestyn totuutta korrespondenssisuden eli vastaavuuden kautta, eli vastaavatko tutkimustulokset todellisuutta. On myönnettävä, että tässä tapaustutkimuksessa tutkija on tutkimuksessa keskeinen tutkimusväline. Tämä tutkijan roolin ja subjektivisuuden ymmärtäminen ei poista luotettavuutta vaan kerrottuna tosiasiana lisää luotettavuutta. Kiviniemen (1997, 83) mukaan tutkimusraportti on tutkijan tulkinnallinen konstruktio ja aineistoa raportoidessaan tutkija suorittaa myös tulkintaa. Tästä näkökulmasta tutkijan tehtävänä on hahmottaa johdonmukainen tulkinnoista ja perusteluista kuinka niihin on päädytty. Joskus saattaa olla vaikeaa osoittaa tulkintojen todenperäisyys, mutta tutkija voi raportissaan tarjota lukijalle välineet arvioida voiko lukijan pitää tutkijan käsitystä uskottavana ja luotettavana



Kvalitatiivisessa tutkimuksessa voidaan tarkastella *uskottavuutta, siirrettävyyttä ja vahvistuvuutta*. *Uskottavuudella* tarkoitetaan sitä että tutkijan on tarkastettava vastaavako hänen käsitteellisyytensä ja tulkintansa tutkittavien käsityksiä. Siirrettävyydellä tarkoitetaan sitä, että tulokset olisivat tietyin ehdoin yleistettävissä (Eskola & Suoranta 2003, 210 - 211). *Vahvistuvuus* tarkoittaa, että saatua tutkimustulosta ja sen tulkintaa tukevat saavat tukea muista vastaava ilmiötä tukeneista tutkimuksista (Eskola & Suoranta 2003, 211.)

#### *Kvantitatiivisen luotettavuuden kriteerit*

Reliabiliteetilla tarkoitetaan sitä että tulos pitää voida rekisteröidä täsmällisesti siten, että jos rekisteröinti tai mittaus toistetaan saman tai eri tutkijan toimesta, saadaan aina sama tulos. Tutkittaessa ihmisen ainutkertaisia kokemuksia esimerkiksi taiteen luomisen tai vastaanottamisen piirissä tämän kokemuksen toistaminen samanlaisena ei useinkaan ole mahdollista. Toiston korvikkeena voitaisiin ehkä tehdä niin, että useat toisistaan riippumattomat samanaikaiset havainnoijat rekisteröivät ilmiön, ja reliabiliteetti tarkoittaa muistiinpanojen yhtäpitävyyttä. Joka tapauksessa korkean reliabiliteetin tavoittelussa tarkoituksena on edistää tulosten varmuutta, täsmällisyyttä ja uskottavuutta ja tätä kautta niiden käyttökelpoisuutta myöhemmille tutkijoille ja soveltajille. (Alkula 1995, 94-99).

Validiudella tarkoitetaan tutkimustulosten tarkkuutta eli vastaavako tehdyt johtopäätökset sitä todellisuutta, mistä ne on saatu. Sisäinen validius mittaa sitä, missä määrin tutkimusraportti vastaa osallistujien näkemyksiä ja heidän määritelmiään tutkitusta tilanteesta. Tutkija arvioi, mittaako hän juuri sitä, mitä ajatteli mittaavansa ja havainnoivansa. (Ulkoinen validius tarkoittaa tulosten siirrettävyyttä, yleistettävyyttä ja käyttökelpoisuuden arviointia (Syrjälä & Numminen 1988, 136-142.)

#### *Tutkimukseni luotettavuuden arviointi*

Tämä tutkimus on tulkintaani ja se ei ole välttämättä ainoa oikea totuus. Omaan tarkastelu näkökulmani vaikuttavia tekijöitä ovat mm. taustani aikuiskoulutuskeskuksen opettajana, työvoimapolitiittisten koulutusten vastuopettajana sekä aikuisopiskelijana ammattikorkeakoulussa Nämä työtehtävät ja opiskelu ovat muovanneet käsityksiäni aikuisopiskelijoista, työ- ja elinkeinotoimiston virkailijoista sekä aikuisopiskelusta ja

sen problematiikasta. Pystyn kuitenkin reflektoimaan ja tarkastelemaan asioita kiihottomasti ja analyttisesti.

Heikkoutena luotettavuudelle voidaan pitää sitä, etten ole harjaantunut tutkimuksen tekijä enkä varsinkaan raportoija. Edellä mainitun johdosta on mahdollista, että raportoinnissa on puutteita, jotka laskevat tutkimuksen luotettavuutta. Tässä tapaustutkimuksessa käytin useita tutkimusmenetelmiä eli triangulaatiota tarkoituksena saada kattavampi kuva tutkimuskohteesta kuin mitä olisi saatu pelkästään yhtä tutkimusmenetelmää käyttämällä. Monien menetelmien käytöllä uskon lisänneeni tutkimuksen luotettavuutta vrt.(Eskola & Suoranta 2003, 68). Tutkimusmenetelminä käytin asiakaspalvelukyselyä, teemahaastattelua, havainnointia, lomakekyselyä ohjausryhmälle.

#### *Asiakaspalvelukyselyn luotettavuus*

Asiakaspalvelukysely suoritettiin tässä tutkimuksessa heti palvelutapahtuman jälkeen. Valitettavasti vastausprosentti ja 26,8 joten se selkeästi laskee yleistettävyyttä. Toisaalta jokainen palvelutapahtuma on ainutkertainen. Täysin samanlaista tilannetta kaikkine muuttujineen on mahdotonta luoda. Tutkimuksen kannalta tämä heikentää selkeästi reliabiliteettia. Asiakkaista 95 prosenttia oli tyytyväisiä palveluun ja 20 prosenttia kyselyyn vastanneista oli saanut tiedon kavereiltaan. Johtaako tämä systemaattiseen virheeseen, koska asiakkaalla on jo saapuessaan ennakkokäsitys palvelusta. Toisaalta voidaan ajatella myös palveluodotusta siltä kannalta että palvelupiste sijaitsee työ- ja elinkeinotoimistossa eli kansaomaisemmin sanottuna ”työkkärissä”. Odotukset ”työkkäristä” saatavista palveluista ovat yleisesti olleet matalat, käsitykset että virkailijat pompottavat työttömiä ovat varsin yleisiä. Odotusten ollessa matalat saattoi, joku palvelutilanteeseen liittyvä pikkuseikka nostaa palvelutason asiakkaan silmissä hyväksi. Tällainen seikka saattoi olla vaikka OpinOven tarjoama ilmainen kahvi automaattista.

Käsitykseni mukaan asiakkaat vastasivat rehellisesti ja ymmärsivät kysymykset ja vastausvaihtoehdot oikein. Vastaamista helpotti kysymysten yksinkertaisuus ja vähäisyys. Toisaalta en ole havainnut mitään motiivia, minkä vuoksi asiakkaat olisivat valehdelleet. Tutkimuksen ajallisesti pitkäkesto ja vastausten samankaltaisina pysyminen ilma suurempi muutoksia tukevat mielestäni tutkimuksen luotettavuutta. Samoin asia-

kaspalvelutilanteissa tekemäni havainnot ja saamani suora palaute tukevat tutkimustulosten luotettavuutta tältä osin.

#### *Ohjausryhmälle suunnattun kysely luotettavuus*

Kyselylomakkeiden laadinnassa tapahtuneiden virheiden vuoksi on todettava, että tuloksiin tulee tulkinnallisuutta ja vivahde-eroja. Puhelimitse tehtyjen kyselyjen en usko huonontavan taikka parantavan kyselyn luotettavuutta. Puhelinhaastatteluissa kysymykset esitin täysin samalla tavalla ja samoja sanoja käyttäen kuin kyselylomakkeessa, vaikka puhelinhaastattelun käyttö ei ollut alun perin tarkoitus. Puhelinhaastatteluilla sain ohjausryhmäkyselyn lisää vastaajia näin parannettua vastausprosenttia ohjausryhmän osalta 42% ja näin lisäsi vastausten validiutta. Puheluiden aikana kävi ilmi että vastaajat ovat kyllästyneet sähköpostissa saapuviin kyselyihin. Jos olisin tiennyt kyseisen seikan ennen kyselyn toteutusta, olisin suorittanut kyselyt puhelimitse. Tulokset tukivat ennakkokäsitystäni, jonka mukaan kaikissa organisaatiossa ei ole perinpohjaisesti paneuduttu OpinOveen osallistumiseen nyt eikä varsinkaan tulevaisuudessa. Kokonaisuutena tuloksien tarkastelu jättää tilanteesta varsin hajanaisen kuvan, koska vastauksissa oli paljon hajontaa. Kehittämishankkeen kannalta tulos on pidettävä mielessä. Toimintaa ja toiminnan osa-alueita on katsottava laaja-alaisesti eri kulumista ja on oltava erittäin tarkkana, ettei synny konflikteja verkoston jäsenten kesken.

#### *Omien havaintojen luotettavuus*

Omia havaintojani pidän luotettavina, koska ne perustuvat muistiinpanoihin ja päiväkirjamerkintöihin eivät pelkkiin mieli- ja muistikuviin. Havaintoja on myös kertynyt pitkältä aikajaksolta ja niitä suhteellisen runsaasti. Omat havainnot ja tutkimustulokset ovat varsi yhteneväisiä ja tukevat näin yhdessä tulosten luotettavuutta.

#### *Haastattelu tulosten luotettavuus*

Uskon haastateltujen puhuneen totuudenmukaisesti haastattelutilanteessa. Tätä väitettä tukee se tosiseikka, että meille on kehittynyt hyvä yhteistyökumppanuus hoitaa asioita. Toisaalta käymme välillä varsin kiivastakin keskustelua ja väittelyä erilaisista ohjauksen- ja koulutusjärjestelyiden kysymyksistä. Nämä väittelyt käydään kuitenkin asiapohjalta joten kaunoja ei ole jäänyt. Toisaalta nämä väittelyt osoittavat että asioihin on näkemystä ja uskallusta. Omat näkemykset uskalletaan tuoda myös. Uskon näin myös tapahtuneen haastatteluissa. Yksi haastatelluista saattoi tosin esittää tietävämpää ver-

kostotoiminnan tietämyksen osalta kuin mitä todellisuudessa on. Nämä yksittäinen teema esitetyt ristiriitaiset lausunnot eivät kuitenkaan erityisesti huononna tutkimuksen luotettavuutta kokonaisuutena.

### **11.3 Hyödyt elinkeinotoiminnalle**

Hyvin järjestetyt koulutusjärjestelmiä ja oppilaitoksia tukevat ohjausjärjestelmät auttavat myös alueen vetovoimaisuuden säilyttämisessä. Tämän seurauksena seutukunta pystyy säilyttämään elinvoimaisuutensa ja ehkäisemään negatiivista väestökehitystä. Alueen elinkeinoelämälle oikein kohdennetut toimivat ohjauspalvelut tarkoittavat osaavan työvoiman parempaa saatavuutta ja sitä kautta taloudellisen kilpailukyvyyn säilyttämistä sekä parantamista. Toisaalta yrityksiä tarvitsemien täsmä- ja rekry- ja henkilöstökoulutusten järjestämistä ja suunnittelua voidaan järkeistää kun ohjauspalvelutoiminnot keskitetään eri oppilaitoksista saman katon alle.

### **11.4 Hyödyt verkostolle verkostossa toimiville organisaatioille**

Verkoston ja ohjauspalvelukeskuksen näkökulmasta on nähtävä toiminnan laajeneminen ja uudelleen organisointi nykyisestä suppean asiantuntijajoukon toteuttamasta palveluista, siirtymisenä laajempaan todelliseen verkostoyhteistyöhön. Ohjauspalvelukeskus järjestelyillä pystytään toteuttamaan laaja-alaiset palvelut niitä tarvitseville. Tämänhetkisessä tilanteessa palvelu on erittäin haavoittuvainen. Henkilöriskit ovat todella suuret, koska palkattuja palveluohjaajia on vai yksi ja hänen lisäksi toimintaan osallistuu kiinteästi vain kaksi työ- ja elinkeinotoimiston koulutus- ja ammattitietopalvelun virkailijaa. Toteuttamalla ohjauskeskusmalli saadaan tämä riski käytännössä poistettua. Lisäksi ohjauspalvelupisteen perustaminen ja siinä yhdessä työskentely mahdollistavat vuorovaikutuksen ja toisilta oppimisen. Yhdessä työskentely ja yhteistyö lisäävät luottamusta, sosiaalista vuorovaikutusta ja verkoston sosiaalisia sidoksia. Nämä lujittavat verkostoa ja edesauttavat toiminnan kehittämistä edelleen. Ohjauspalveluiden vaikuttavuuden arviointi ja mittaaminen myös paranee kun toimintaa keskitetään ja koordinoidaan järkevästi. Ohjauspalvelupisteestä saadaan muodostettua oppiva verkosto ja organisaatio joka luo alueelle uusia ohjaus- ja koulutusinnovaatioita. Toimintaan osallistuvilla organisaatioilla osallistuminen luo mahdollisuuden oppia

toisiltaan. Monipuolinen tarjonta lisää ohjattavien kiinnostusta oppilaitoksia kohtaan. Mahdollisuus on myös parantaa oppilaitosten välistä tiedonkulkua. Tutustuminen toisiin organisaatioihin ja niissä työskenteleviin ihmisiin on helpompaa. On yhdessä perustettu areena, foorumi missä voidaan tavata. On myös mahdollista päästä vähitellen pois vanhoista kilpailuasetelmista ja kaunoista. Hyvin hoidettu hakeutumisvaiheen ohjaus yhdessä opinto-ohjauksen kanssa ehkäisee opintojen keskeytymisiä sekä nopeuttaa todennäköisesti valmistumisaikoja. Oletettavasti yhteinen näkyvyys ja toiminta alentavat yksittäisten verkoston jäsenten markkinointikuluja.

### **11.5 Hyödyt asiakkaalle**

Monipuoliset ja kattavat ohjauspalvelut yhdenluukun periaatteella toteutettuna helpottavat palveluiden käyttöä. Syrjäytymisvaarassa olevilla henkilöillä ei ole useinkaan pitkäjänteisyyttä ja kykyä selviytyä monimutkaisessa järjestelmäkeskeisessä maailmassa. Käytännön ohjaustyössä olen nähnyt konkreettisesti kuinka aikuisille keskusteluapu, ohjaus ja kannustus ovat olleet merkittäviä tekijöitä heidän miettiessä ja jäsentäessä tulevaisuuttaan ja siihen liittyviä ratkaisuja. Uudella tavalla organisoitujen ohjauspalveluilla varmistetaan, että hakeutumisvaiheesta opintoihin siirryttäessä ohjaus ei katkea. Ohjauspalvelukeskus tarjoaa asiakkaalla monipuolisemman palvelutarjonnan. Lisäksi uusi toimintamalli mahdollistaa ohjauksen jatkuvuuden eri elämänvaiheissa.

### **11.6 Toteutuksen riskit ja riskientorjunta**

Selkein riski on, etteivät verkoston jäsenet eivät sitoudu aidosti toimintaan. Tämä riski on välttävissä sopimusteknisillä keinoilla. Tehdään sopimukset osallistumisesta ja sanktioidaan sopimusrikkomukset. Henkilöstön vaihtuvuus lähinnä johtajan osalta on torjuttavissa hyvällä työsopimuksella jossa on kilpailukykyinen palkka, pitkä kesto aika ja lisäksi valtaa suhteessa työn vaativuuteen. Asiakkaista ei täällä hetkellä ole pulaa havaintojen mukaan aikuiskoulutus kiinnostaa tällä hetkellä huomattavasti aikaisempaa enemmän. En näe lähitulevaisuudessa käännettä huonompaa. Riskinä on asiakkaitten suuntaan se että ohjauspalvelukeskuksessa epäonnistutaan asiakaspalvelussa. Tätä riskiä pidän melko pienenä. Henkilöstövalintoihin on kylläkin paneuduttava huolellisesti. Taloudelliset riskit verkoston jäsenille ovat tietysti olemassa. Taloudellisuutta voidaan ajatella uusopiskelija hankintana oppilaitoksiin. Toisaalta onnistuneella ohjauksella saadaan ehkäistyä opintojen keskeytyksiä ja lyhennettyä valmistu-

missaikoja. Nämä taas takaavat kassavirtaa ja mahdollisesti myös tuloksellisuus rahaa valtiovallan taholta.

Suurin riski on mielestäni toimitilariski. Sijoitetaan ohjauspalvelukeskus liian kauas keskusta jolloin asiakkaat eivät sinne tule. Toinen vielä ilmeisempi riskimahdollisuus on, että ohjauspalvelukeskus sijoitetaan jonkin oppilaitoksen yhteyteen. Ratkaisu ei ole missään tapauksessa suotava koska se leimautuu sen oppilaitoksen palveluksi jonka tiloissa sijaitsee. Verkoston jäsenet tuskin hyväksyvät tällaista ratkaisua. Luontevin paikka olisi työ- ja elinkeinotoimiston yhteyteen rakennettava palvelukeskus. Tosin käytännön ongelmaksi tällä hetkellä nousee tällä hetkellä, ettei työ- ja elinkeinotoimiston kiinteistössä ole riittävästi tiloja..

Kokonaisuutena tarkasteltuna pidän realistisena mahdollisuutena ohjauspalvelukeskuksen perustamista. Perustamiseen liittyvät riskit ovat hallittavissa hyvällä toteutuksen suunnittelulla.

## **12 PÄÄTÄNTÖ**

Minulla ei ollut mahdollisuus paneutua opinnäytetyön tekemiseen kokopäiväisesti, vaan tein sitä työni ohessa. Jos aikaa olisi ollut enemmän, olisin tutustunut teoriaan vielä monipuolisemmin ja laajemmin. Olisin myös voinut lisätä suunnitelmaani tarkemmat työnjaot ja aikataulut. Työssäni suoritin havainnointia vajaat kaksi vuotta. Havaintoni olisivat olleet tarkemmin kohdennettuja ja dokumentoituja jos olisin jo havainnoinnin aloittaessani tiennyt opinnäytetyöni aiheen.

Opinnäytetyön toteuttamisprosessia tarkastellessani havaitsisin mielenkiintoisen seikan ja yhtäläisyyden aikaisempaan koulunkäyntiini. Kansakoulussa oli ainekirjoitusta, jossa oli kielioppisäännöt ja piti kirjoittaa tietty vähimmäismäärä sanoja. Nyt opinnäytetyössä on raportointisäännöt ja vaaditaan, että opinnäytetyön on oltava sivumäärältään riittävän laaja. En menestynyt ainekirjoituksissa, enkä koe olevani hyvä opinnäytetyön kirjoittajakaan. Kuitenkin korkea-asteen opinnoissa tätä kirjoittamista ja raportointia korostetaan. Henkilökohtaisena johtopäätöksenäni on, että tämän jälkeen tutkintatavoitteinen opiskelu saada osaltani jäädä.

Opinnäytetyöni laadin ensisijaisesti ohjauspalvelujen kehittämiseen. En ole pyrkinyt opinnäytetyössäni mielistelemään ketään vaan tuon asiat esille niin kuin olen ne tutkimuksellisesti havainnut. Jotkut tahot voivat kokea havaintoni arvosteluksi, sitä ne eivät kuitenkaan ole, vaan havaintoja, että asiat voidaan tehdä paremmin jatkossa. Toivottavasti opinnäytetyössäni suunnittelema ohjauspalvelukeskus toteutuu tulevaisuudessa ja asiakkaat saavat entistä parempaa ohjausta hakeutumisvaiheessa sekä opintojen aikana. Jos ohjauspalvelukeskus toteutetaan, on siinä hyvä opinnäytetyönaihe. Luovuutta ja positiivisuutta tukevan ilmapiirin on todettu edistävän asiantuntijuuden kehittymistä sekä lisäävän työssä viihtymistä. Töissä on ollut harvinaisen hauskaa viimeiset kaksi vuotta. Sen on osaltaan innostanut minua tekemään tämän opinnäytetyön. Haluankin erityisesti kiittää työ- ja elinkeinotoimiston katutason väkeä luovasta ja innostavasta työskentelyilmapiiristä.

## LÄHTEET

- Alasuutari, P 2007. Laadullinen tutkimus. Vaajakoski: Gummerus.
- Aaltola, J. Valli, R 2001. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Jyväskylä: Gummerus.
- Aaltola, J. Valli, R 2001. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Jyväskylä: Gummerus.
- Alkula, T. Pöntinen, S. Ylöstalo, P 1995. Sosiaalitutkimuksen kvantitatiiviset menetelmät. Juva: WSOY.
- Dunderfelt, T 1995. Elämänkaaripsykologia. Porvoo: WSOY.
- Erätuli, M. Leino, J. Yli-Luoma, P 1994. Rauma: Kirjapaino Oy West Point.
- Eskola, J. Suonranta, J 2003. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus
- ESR-PROJKETIHAKEMUS 20.12.2007 Aikuiskoulutuksen ohjauspalveluhanke. Mikkeli Itä-Suomen läänihallitus
- ESR-PÄÄTÖS 21.10.2008 Aikuiskoulutuksen ohjauspalveluhanke. Mikkeli Itä-Suomen läänihallitus
- Hankeohjeistus 2008. Etelä-Savon ammattiopisto. Mikkeli
- Helakorpi, S 2005. Kohti verkostoituvaa ja verkottuvaa koulutusta. Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu.
- Helakorpi, S. Helander, J 2009. Ammatillisen opinto-ohjaajan asiantuntijuus. WWW-dokumentti <http://www.elisanet.fi/seppo.helakorpi/mittarit/ammopo-tausta.doc>
- Hermans, R. 1993. Yhteistoimintaverkostot 2000-luvun menestystekijänä. *Ekonomi* 8/93, s.28-29.
- Herranen, J. Penttinen, L 2008. Aikuisopiskelijalähtöistä ohjausta etsimässä. Teoksessa Lätti, M. Putkuri P(toim) Ohjaus on kuin tekisi palapeliä. Näkökulmia aikuisopiskelijan ohjaukseen ammattikorkeakoulussa. Joensuu: Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu. Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun julkaisuja C: Raportteja 32, 9-24.
- Hirsijärvi, S. Remes, P. Sajavaara, P 2000: Tutki ja kirjoita. 6. painos. Vantaa: Tummavuoren kirjapaino Oy.
- Ilmonen, K. Jokinen, K 2002. Luottamus modernissa maailmassa. Jyväskylä: Kopijyvä. Oy.
- Juutilainen, P 2003. Elämää vai sukupuolen ohjausta? Tutkimus opinto-ohjauskeskustelun rakentumisesta prosessina. Joensuu: Joensuun Yliopiston kasvatustieteellisiä julkaisuja 92. Väitöskirja.



- Kasurinen, H (toim) 2004. Ohjauksen järjestäminen oppilaitoksessa. Ohjausta opintoihin ja elämään –opintojen ohjaus oppilaitoksessa. Helsinki: Opetushallitus.
- Koivula, U-M. Suihko, K. Tyrväinen J 2002. Tampere: Pirkanmaan ammattikorkeakoulun julkaisusarja C. Oppimateriaalit. Nro1.
- Laki ammatillisesta aikuiskoulutuksesta 21.8.1998/631 WWW-dokumentti  
<http://www.finlex.fi> luettu 15.11.2010
- Laki opinto-ohjaajan kelpoisuudesta WWW-dokumentti  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2005/20050865> luettu 19.11.2010
- Laki opinto-ohjaajan hakukelpoisuudesta (laki 986/1998, 13§ momentit 1-3, 14§, 29§)
- Lerkkanen, J 2002. Koulutus- ja uranvalinnan ongelmat. Koulutus- ja uranvalinnan saavuttamista haittaavat ajatukset sekä niiden yhteys ammattikorkeakouluopintojen etenemiseen ja opiskelijoiden ohjaustarpeeseen. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Julkaisuja 14. Väitöskirja.
- Metsämuuronen, J 2000. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Viro: Jaabes Oy
- Metsämuuronen, J 2001. Metodologian perusteet ihmistieteissä. Viro
- Möller, K. Rajala, A. Svahn, S. 2006. Tulevaisuutena liiketoimintaverkot. Tampere: Tammer-Paino Oy.
- Nummenmaa, A-R, Sinisalo, P. & Vanhalakka-Ruoho, M. 2008. Askelten kuvioita. Ohjaustutkimuksen kavalkeita. Teoksessa. Vanhalakka-Ruoho, M (toim.) Parveke maailmaan päin –Ohjauksen maisterikoulutuksen kaksi vuosikymmentä. Joensuu: Joensuun yliopisto, 13– 40.
- Kiviniemi, K 2001. Laadullinen tutkimusprosessina. Teoksessa Aaltola, J & Valli, R (toim.) Ikkunoita toimitusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.
- Nykänen, S 2010. Ohjauksen palvelujärjestelyjen toimijoiden käsitykset johtamisesta ohjausverkostossa. Matkalla verkostojohtamiseen? Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.
- Nykänen, S. Karjalainen, M. Vuorinen, R. Pöyliö, L 2007. Ohjauksen alueellisen verkoston kehittäminen – poikkihallinnollinen ja moniammatillinen yhteistyö voimavarana Helsinki: Erweko Painotuote Oy.
- OECD (2004b) Improving Skills for More and Better Jobs: Does Training Make a Difference? Employment Outlook Edition. s. 207 – 255.

- Ollila, E 2010. Mikkeli. Suullinen tiedonanto 28.10.2010. Rehtori Mikkelin etä- ja aikuislukio
- Onnismaa, J 2003. Epävarmuuden paluu. Ohjauksen ja asiantuntijuuden muutos. Joensuu. Joensuun yliopisto. Joensuun yliopiston kasvatustieteellisiä julkaisuja 91.
- Onnismaa, J 2007. Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa huomiota ja kunnioitusta. Helsinki:Gaudeamus.
- Onnismaa, J. Pasanen, H. Spanger T 2000. Ohjaus ammattina ja tieteenalana 1, Ohjauksen lähestymistavat ja ohjaustutkimus Juva: WS Bookwell Oy.
- Onnismaa, J. Pasanen, H. Spanger T 2000. Ohjaus ammattina ja tieteenalana 2, Ohjauksen toimintakentät. Porvoo WS Bookwell Oy.
- Onnismaa, J. Pasanen, H. Spanger T2004. Ohjaus ammattina ja tieteenalana 3, Ohjauksen välineet Juva: WS Bookwell Oy.
- OpinOvi valtakunnallisen kehittämisohjelman strategia 2009 WWW-dokumentti  
[http://sites.google.com/a/opinovi.fi/tiedostot/Home/aikuiskoulutuksen-koordinaatioprojekti/Kehitt%C3%A4misohjelma\\_strategia\\_final.pdf?attredirects=0](http://sites.google.com/a/opinovi.fi/tiedostot/Home/aikuiskoulutuksen-koordinaatioprojekti/Kehitt%C3%A4misohjelma_strategia_final.pdf?attredirects=0)
- Pasanen, M 2003. Mitä ohjaus on? Teoksessa Matikainen, J (toim.) Oppimisen ohjaus verkossa. Helsinki: Palmenia-kustannus 11-23.
- Peavy, R.V 1999. Sosiodynaaminen ohjaus. Konstruktivistinen näkökulma 21. vuosisadan ohjaustyöhön. Helsinki: Psykologinen kustannus Oy.
- Pettigrew, AM. Whipp R. 1991. Managing Change for Competitive Success. Oxford: Blackwell.
- Poikela E. 2005. Oppiminen ja sosiaalinen pääoma. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy – Juvenes Print.
- Routio, P 2007. Kyselevät tutkimustavat. WWW-dokumentti  
<http://www2.uiah.fi/projekti/metodi/064.htm>
- Ruohotie, P 2000. Oppiminen ja ammatillinen kasvu. Porvoo. WSOY.
- Ruuskanen P 2001. Sosiaalinen pääoma – käsitteet, suuntaukset ja mekanismit. VATT-tutkimus 81. Helsinki: Valtion taloudellinen tutkimuskeskus.
- Ruuskanen P 2002. Sosiaalinen pääoma ja hyvinvointi. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.
- Sipari S. 2008. Kuntouttava arki lapsen tueksi. Kasvatuksen ja kuntoutuksen yhteistoiminnan rakentaminen asiantuntijoiden keskusteluissa. Jyväskylän yliopisto Väitöskirja.
- Ståhle, P. Laento, K 2000. Strateginen kumppanuus. Porvoo: WS Bookwell Oy

- Sydänmaanlakka, P 2004. Älykäs organisaatio. Helsinki: Talentum.
- Tekes 2005 Teknologiakatsaus 175.
- Toivola, T 2006. Verkostoituva yrittäjyys strategiana kumppanuus. Helsinki: Edita Prima Oy
- Tuomi, J. Sarajärvi A 2009. Laadullinen tutkimus ja sisältöanalyysi. Jyväskylä: Kustannusosakeyhtiö Tammi
- Tuononen Timo päivämuistiot 2008, 2009 ja 2010
- Valkokari, K. Hyötyläinen R. Kulmala, H, Malinen P, Möller K, Vesalainen J 2008. Verkostot liiketoiminnan kehittämisessä. Porvoo: WS Bookwell Oy.
- Vanhalakka-Ruoho, M. Juutilainen P.K 2003. Ydinasiatuntijuutta ja yhteistyökuvioita. Teoksesta Lairio, M. Puukari, S (toim) ohjauksen uudet orientaatiot. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Koulutuksen tutkimuslaitos, 113-123.
- Vanttaja, M. & Järvinen, T 2006. Oppiminen ja identiteetti muuttuvassa yhteiskunnassa. Teoksessa J. Mäkinen ym. (toim.) Elinikäisestä työstä elinkautiseen oppimiseen. Jyväskylä: PS kustannus, 27-42.
- Vesalainen, J 2006. Kaupankäynnistä kumppanuuteen Vantaa: Teknologiateollisuus ry.
- Vilka, H 2006. Tutki ja havainnoi. Vaajakoski: Gummerus kirjapaino Oy.
- Vuorikoski, M. Tomperi, T. Kiilakoski, T 2005. Kriittinen kasvatus ja toisin kasvatuksen mahdollisuus. Tampere: Vastapaino.
- Vuorinen, R 2006. Internet ohjauksessa vai ohjaus internetissä? Ohjaajien käsityksiä internetin merkityksestä työvälineenä. Jyväskylän yliopisto. Koulutuksen tutkimuslaitos. Tutkimuksia 19.



Mikkelin palvelupiste

Arvoisa asiakas,

keräämme OpinOvi -palvelupisteemme toiminnasta palautetta.

Vastathan alla oleviin kysymyksiin rangastamalla kukin kysymyksen kohdalla mielestäsi sopivin vaihtoehto.

## 1. Pääsäällinen asiointini syy OpinOvi -palvelupisteessä

- A) Halusin tietää eri koulutusvaihtoehtoja  
 B) Halusin tietää eri oppilaitoksista  
 C) Halusin tietää mahdollisuuksistani saada taloudellista tukea koulutuksen aikana  
 D) Halusin suunnitella omaa koulutustani / Halusin pohtia koulutusmahdollisuuksia jonkun kanssa  
 E) Muu syy? Mikä? \_\_\_\_\_

## 2. Olen tyytyväinen saamaani palveluun

- A) Täysin en mieltä  
 B) Jotseenkin en mieltä  
 C) En osaa sanoa  
 D) Jotseenkin samaa mieltä  
 E) Täysin samaa mieltä

Miten palvelua mielestäsi pitäisi parantaa? Jos vastaat A tai B, kerrothan tyytymättömyytesi syyt.

## 3. Mistä esit tiedon OpinOvi -palvelupisteestä?

- A) Lehdestä  
 B) Netistä  
 C) Radiosta  
 D) Kaverilta / ystäviltä  
 E) Kaupan, kirjaston ilmoitustaululta  
 F) Kauständistä, kadunvarsimainoksesta  
 G) Jostain muualta. Mistä? \_\_\_\_\_  
 H) En mistään tulin pakko sattumalta

## 4. Aioliko nyt saamasi palvelun perusteella hakeutus koulutukseen?

 Kyllä, aion hakeutua Kyllä, harkitsen hakeutumista

- A) Etelä-Savon ammattilopisto / Esetu  
 B) Mikkelin ammattikorkeakoulu (MAMK)  
 C) Mikkelin kansalaisopisto  
 D) Mikkelin Lyseon lukio  
 E) Otavan Opisto  
 F) Suomen Nuorisopoli  
 G) Helsingin yliopisto / Rurata-instituutti, Mikkelin  
 H) Adlon yliopisto, Kauppakorkeakoulu / Pöytäkeskus (HSE / HKKK)  
 I) Jokin muu mikä \_\_\_\_\_

(Mahdollinen) hakeutumisaikajakohta \_\_\_\_\_

 En aio hakeutua

KIITOS VASTAUKSESTA!

Etelä-Savon  
ELY-keskusKäynnöllä  
EU:lta

Asiakaspalautekyselyn vastaukset taulukoituina

tyytyväisyys palveluun	vastausprosentti	Taulukko 1 Asiakastytyväisyys palveluun
täysin samaa mieltä	95	
jokseenkin samaa mieltä	4	
en osaa sanoa	0	
jokseenkin eri mieltä	0	
täysin eri mieltä	1	

taulukko 2 asioinnin syy	vastausosuus %
--------------------------	----------------

halusi tietoa eri koulutusvaihtoehdoista	45
halusi suunnitteluapua koulutusiin	45
halusi tieto oppilaitoksista	4
halusi tietoataloudellisista tuista	4
muu syy	2

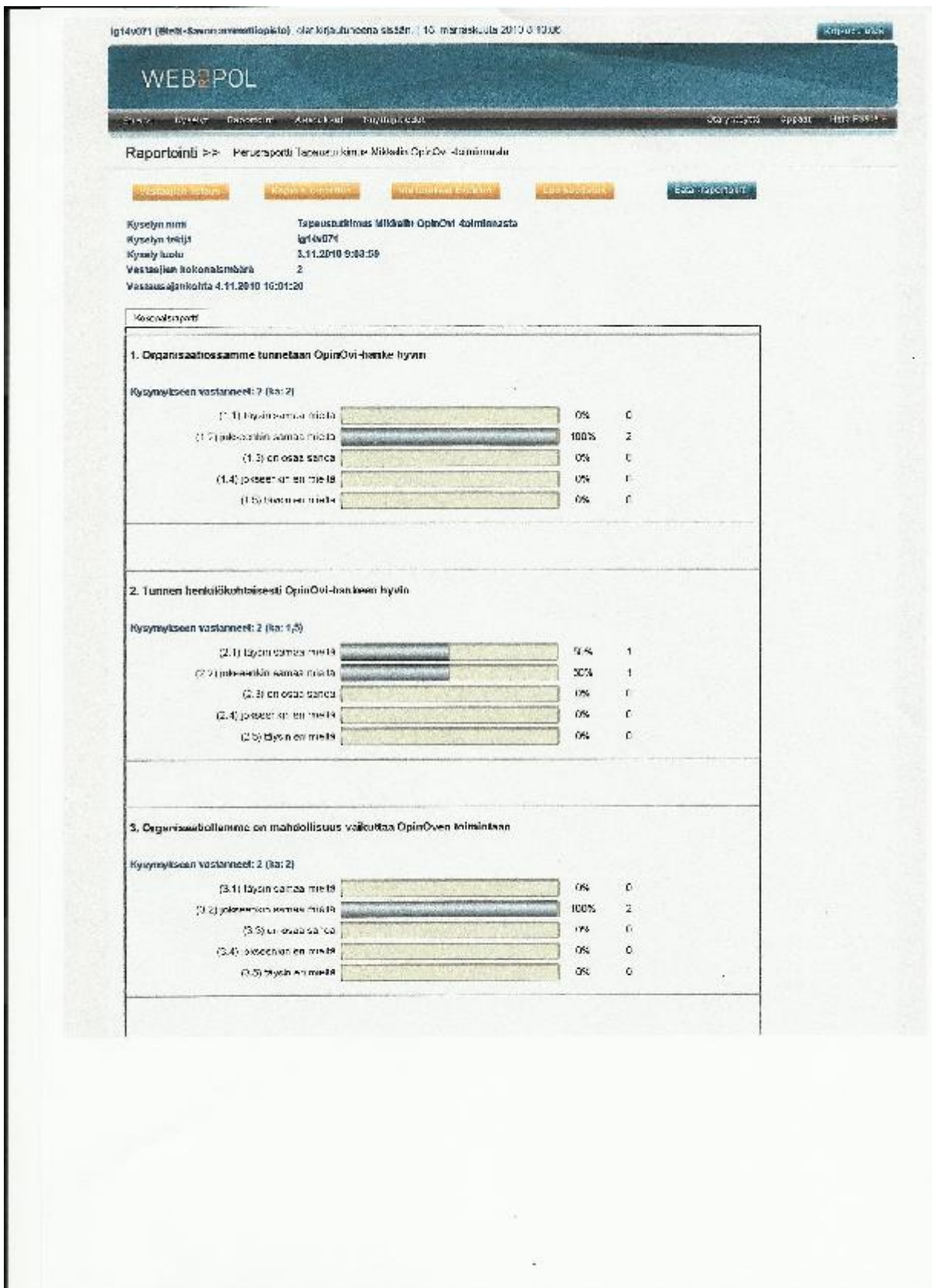
taulukko 3

tietolähde	vastausprosentti
en mistään tulin paikalle sattumalta	24
te-toimiston virkailijalta	21
kaverilta	20
katuständistä	19
netistä	12
lehdestä, radiosta	4

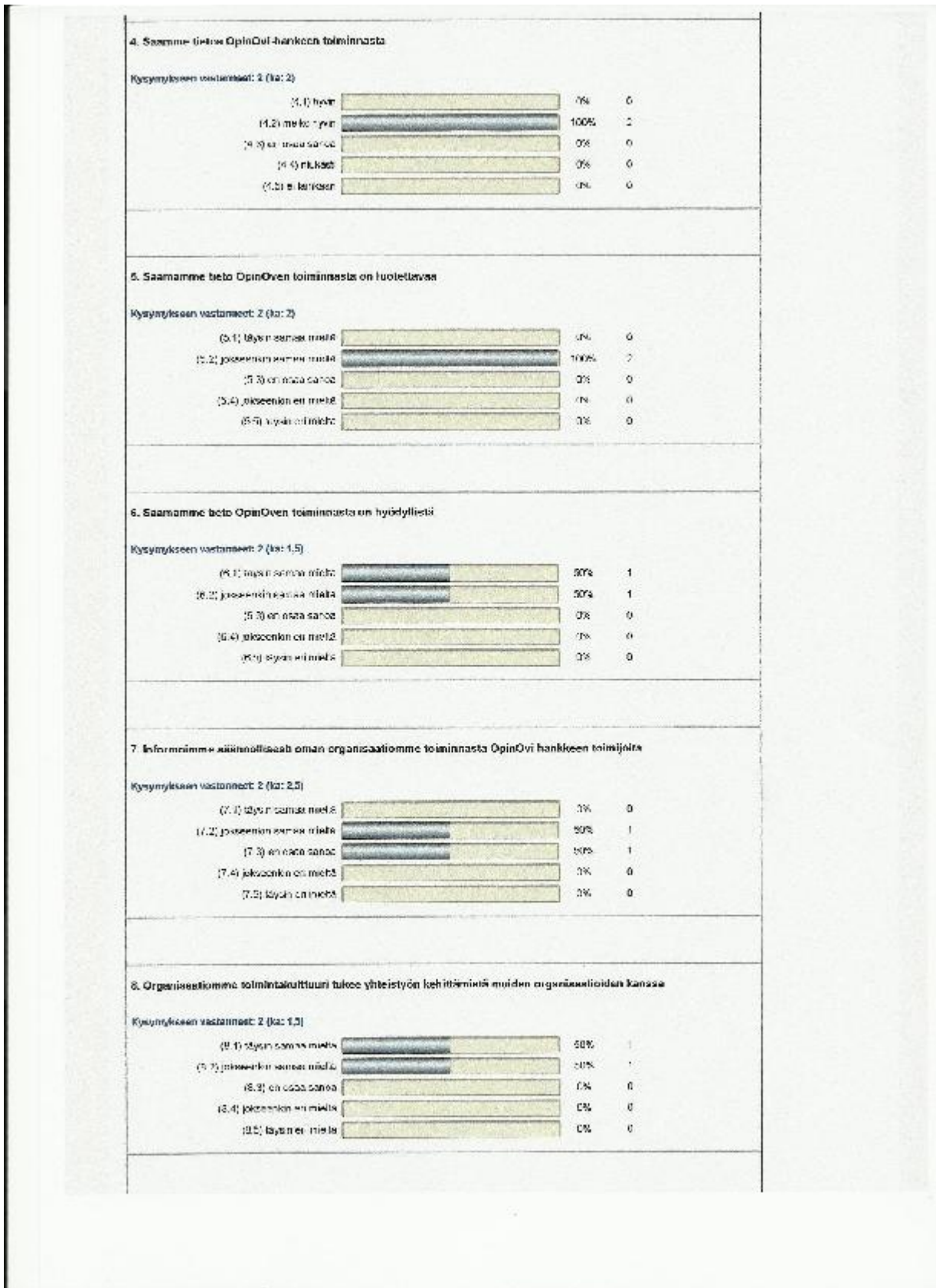
taulukko 4

Opiskelupaikka	vastausprosentti
Esedu	57
Mamk	25
Mikkelin kansalaisopisto	6
Suomen nuoriso-opisto	6
Muu paikkakunta	6

Huom! lomakkeessa tarkasteltavana kysymykset. Näkyvissä olevat kohden vastaajan tiedot ovat 16.11. väliaikatulokset eivät siis lopulliset.



Huom! lomakkeessa tarkasteltavana kysymykset. Näkyvissä olevat kohden vastaajan tiedot ovat 16.11. väliaikatulokset eivät siis lopulliset.




Huom! lomakkeessa tarkasteltavana kysymykset. Näkyvissä olevat kohden vastaajan tiedot ovat 16.11. väliaikatulokset eivät siis lopulliset.


<b>9. Organisaatiossamme on varattu riittävästi resursseja OpinOvi hankkeeseen osallistumaan</b>		
Kysymykseen vastanneet: 2 (ka: 2)		
(9.1) täysin samaa mieltä	0%	0
(9.2) jokoosikin samaa mieltä	100%	2
(9.3) en osaa sanoa	0%	0
(9.4) jokoosikin eri mieltä	0%	0
(9.5) täysin eri mieltä	0%	0
<b>10. Organisaatiossamme on vastuullista salkkisesti osallistuminen hankkeeseen</b>		
Kysymykseen vastanneet: 2 (ka: 1,5)		
(10.1) täysin samaa mieltä	50%	1
(10.2) jokoosikin samaa mieltä	50%	1
(10.3) en osaa sanoa	0%	0
(10.4) jokoosikin eri mieltä	0%	0
(10.5) täysin eri mieltä	0%	0
<b>11. Verkostomainen toimintatapa on organisaatiossamme laulu</b>		
Kysymykseen vastanneet: 2 (ka: 1)		
(11.1) täysin samaa mieltä	100%	2
(11.2) jokoosikin samaa mieltä	0%	0
(11.3) en osaa sanoa	0%	0
(11.4) jokoosikin eri mieltä	0%	0
(11.5) täysin eri mieltä	0%	0
<b>12. Organisaatiossamme on järjestetty koulutusta henkilöillemme verkostomaisesta toimintatavasta</b>		
Kysymykseen vastanneet: 2 (ka: 2)		
(12.1) täysin samaa mieltä	0%	0
(12.2) jokoosikin samaa mieltä	100%	2
(12.3) en osaa sanoa	0%	0
(12.4) jokoosikin eri mieltä	0%	0
(12.5) täysin eri mieltä	0%	0
<b>13. Organisaatiossamme osallittuu kiinnittäen OpinOviin toimintaan</b>		
Kysymykseen vastanneet: 2 (ka: 1,5)		
(13.1) täysin samaa mieltä	50%	1
(13.2) jokoosikin samaa mieltä	50%	1
(13.3) en osaa sanoa	0%	0
(13.4) jokoosikin eri mieltä	0%	0
(13.5) täysin eri mieltä	0%	0



Huom! lomakkeessa tarkasteltavana kysymykset. Näkyvissä olevat kohden vastaajan tiedot ovat 16.11. väliaikatulokset eivät siis lopulliset.

14. Jos vastaatte kysymykseen 13 täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä, kertokaa kuinka tämä käytännössä ilmenee:





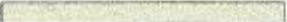
1. osallistumalla kokouksiin ja päivittäisiin kohtiin ja ohjelmassa kokoukseen (33479973) 

2. Ohjelmalla osallistajien ohjelmassa (33480083) 

15. Jos vastaatte kysymykseen 13 jokseenkin ei mieltä tai täysin ei mieltä. Kertokaa mikä organisaatiomme ei ole osallistunut toimintoihin:






16. Organisaatiossamme on keskeisellä osallisuusasteella OpinOven toimintaa

Kysymykseen vastanneet: 2 (ka: 1,5)

(16.1) täysin samaa mieltä		0%	0
(16.2) jokseenkin samaa mieltä		0%	1
(16.3) en osaa sanoa		0%	0
(16.4) jokseenkin eri mieltä		0%	0
(16.5) täysin eri mieltä		0%	0


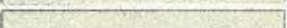



17. OpinOven toiminta on tärkeä organisaatiossamme tärkeämpi

Kysymykseen vastanneet: 2 (ka: 2,5)

(17.1) täysin samaa mieltä		0%	0
(17.2) jokseenkin samaa mieltä		50%	1
(17.3) en osaa sanoa		50%	1
(17.4) jokseenkin eri mieltä		0%	0
(17.5) täysin eri mieltä		0%	0

18. Tulevaisuudessa organisaatiomme siirtyä osallistua OpinOven toimintaa entistä enemmän

Kysymykseen vastanneet: 2 (ka: 2,5)

(18.1) täysin samaa mieltä		0%	0
(18.2) jokseenkin samaa mieltä		0%	0
(18.3) en osaa sanoa		50%	1
(18.4) jokseenkin eri mieltä		50%	1
(18.5) täysin eri mieltä		0%	0

19. Mikä on ollut paras OpinOven toimintaa?

1. osallistuminen kokouksiin ja päivittäisiin kohtiin (33480073) 

Huom! lomakkeessa tarkasteltavana kysymykset. Näkyvissä olevat kohden vastaajan tiedot ovat 16.11. väliaikatulokset eivät siis lopulliset.

20. Mikä Opinto-Oven toiminnassa on ollut huonoa?

1. ei tavanteen mukaisia koulutuksia - laajalti sitä kukaan ei ole. Lainsäädännön osalta on ollut ongelma. Työvoimavaroja. (20240224/16)

21. Kuinka Opinto-Oven toimintaa tulisi kehittää jatkossa?

1. hankkia rahoitusta - hankkeiden ongelma on se, että ne tukevat, ei muuta. (20240224/16)



ohjausryhmäkyselyn kvantitatiiviset tulokset yhdistetty webropol haastattelulla saadut tulokset ja puhelimesta saadut tulokset. avoimien kysymyksien vastaukset esitetty ja analysoitu varsinaisessa opinnäytetyössä.

Ohjausryhmäkysely vastausvaihtoehdot ja vastausarvot				
Taulukko 1		Taulukko 9		
täysin samaa mieltä	1	täysin samaa mieltä	1	
jokseenkin samaa mieltä	8	jokseenkin samaa mieltä	3	
en osaa sanoa	0	en osaa sanoa	1	
jokseenkin eri mieltä	1	jokseenkin eri mieltä	4	
täysin eri mieltä	0	täysin eri mieltä	0	
Taulukko 2		Taulukko 10		
täysin samaa mieltä	5	täysin samaa mieltä	3	
jokseenkin samaa mieltä	4	jokseenkin samaa mieltä	3	
en osaa sanoa	0	en osaa sanoa	0	
jokseenkin eri mieltä	1	jokseenkin eri mieltä	3	
täysin eri mieltä	0	täysin eri mieltä	0	
Taulukko 3		Taulukko 11		
täysin samaa mieltä	2	vaihtoehto	vastaus	
jokseenkin samaa mieltä	2	täysin samaa mieltä	8	
en osaa sanoa	2	jokseenkin samaa mieltä	2	
jokseenkin eri mieltä	1	en osaa sanoa	0	
täysin eri mieltä	0	jokseenkin eri mieltä	1	
Taulukko 4		Täysin eri mieltä		0
hyvin	0	Taulukko 12		
melko hyvin	8	vaihtoehto	vastaus	
ei osaa sanoa	1	täysin samaa mieltä	2	
nukkasi	1	jokseenkin samaa mieltä	5	
ei lainkaan	0	en osaa sanoa	0	
Taulukko 5		jokseenkin eri mieltä		2
täysin samaa mieltä	3	Täysin eri mieltä		0
jokseenkin samaa mieltä	6	Taulukko 13		
en osaa sanoa	1	vaihtoehto	vastaus	
jokseenkin eri mieltä	0	täysin samaa mieltä	2	
täysin eri mieltä	0	jokseenkin samaa mieltä	4	
Taulukko 6		en osaa sanoa		1
täysin samaa mieltä	3	jokseenkin eri mieltä		2
jokseenkin samaa mieltä	7	Täysin eri mieltä		0
en osaa sanoa	0	Taulukko 17		
jokseenkin eri mieltä	0	täysin samaa mieltä	1	
täysin eri mieltä	0	jokseenkin samaa mieltä	8	
Taulukko 7		en osaa sanoa		2
täysin samaa mieltä	0	jokseenkin eri mieltä		0
jokseenkin samaa mieltä	5	Täysin eri mieltä		0
en osaa sanoa	1	Taulukko 18		
jokseenkin eri mieltä	4	täysin samaa mieltä	1	
täysin eri mieltä	0	jokseenkin samaa mieltä	2	
Taulukko 8		en osaa sanoa		5
täysin samaa mieltä	2	jokseenkin eri mieltä		1
jokseenkin samaa mieltä	8	Täysin eri mieltä		0
en osaa sanoa	0			
jokseenkin eri mieltä	0			
täysin eri mieltä	0			