Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

4.12.2009

Vipuvoimaa EU:lta 2007–2013

OSUMA – Ohjauksella osuvuutta aikuisopiskeluun -projekti, S10279

Maarit Malila & Päivi Palosaari-Aubry

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

Nykytilaselvitys, osa 1 A: Pohjois-Pohjanmaan alueen TE-toimistot ja aikuiskoulutusorganisaatiot

OSUMA – Ohjauksella osuvuutta aikuisopiskeluun -projektissa toteutetaan nykytilaselvitys Pohjois-Pohjanmaan aikuisohjauspalveluista alueellisen kehittämistyön pohjaksi. Selvityksen avulla pyritään arvioimaan olemassa olevien palveluiden määrää, laatua, kattavuutta ja resursseja sekä identifioimaan kehittämistarpeita. Selvitys koostuu neliosaisesta kyselystä sekä avainhenkilöhaastatteluista. Kyselyn osat ovat kohderyhmän mukaan jaettuna:

- osa 1A: Pohjois-Pohjanmaan alueen TE-toimistot ja aikuiskoulutusorganisaatiot
- osa 1B: Työnantajapalvelut TE-toimistoissa ja TE-keskuksissa
- osa 2: Muut tahot (yksityiset työnohjaajat, työmarkkinajärjestöt, työväen ja kansalaisopistot)
- osa 3: Asiakkaat

Kyselyn osan 1A tarkoituksena on kartoittaa olemassa olevien palveluiden nykytilaa, henkilöasiakkaiden aikuisohjauspalveluiden tarjontaa, henkilöstöä, palveluprosessia, yhteistyötä jne. TE- ja opetushallinnon sektoreilla. Aikuisohjauspalveluilla tarkoitetaan tässä kyselyssä aikuisille suunnattuja aikuisopiskelun tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluita TE-toimistoissa ja koulutusorganisaatioissa, painopisteenä henkilöasiakkaiden hakevan ja suunnitteluvaiheen (ennen koulutusta) ja koulutuksen alkuvaiheen palvelut:

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

Kyselyn osa 1A toteutettiin touko-syyskuussa 2009 sähköisenä kyselynä, joka suunnattiin Pohjois-Pohjanmaan alueen työ- ja elinkeinotoimistoille sekä aikuiskoulutusta tarjoaville koulutusorganisaatioille. Vastauksia pyydettiin organisaatiokohtaisesti eli kustakin organisaatiosta pyydettiin yksi vastaus. Suurimpien organisaatioiden osalta vastauksia pyydettiin yksiköittäin. Kysely lähetettiin organisaatioiden johtajille / rehtoreille. Vastauksia varten tietoa pyydettiin keräämään tarpeen mukaan myös muilta asiaan kuuluvilta. Vastaukset on käsitelty ehdottoman luottamuksellisesti, eikä vastaajaorganisaatiokohtaisia tietoja julkisteta.

Kysely lähetettiin 77 organisaatiolle ja siihen saatiin yhteensä 49 vastausta. Kolme vastannutta ilmoitti, ettei heidän organisaationsa tarjoa kyselyn kattamia palveluita. Näitä kolmea ei ole otettu huomioon kyselyn tuloksissa. Vastaukset jakautuvat alueellisesti siten, että Oulun seudulta vastauksia saatiin 24, Oulun Eteläisen alueelta 16, Koillismaalta viisi ja Raahen seudulta neljä.

Tämän raportin tarkoituksena on esitellä aikuisohjauspalveluiden nykytilaa Pohjois-Pohjanmaalla kyselyn 1A kautta saatujen tietojen pohjalta. Raportissa käydään läpi kaikki kyselyn osa-alueet:

- Palvelutarjonta (tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelut)
- Palvelujen markkinointi ja tiedotus
- Palautteen kerääminen ja arviointi
- Palvelut yrityksille ja työnantajille
- Ohjausta koskeva strategia, työjärjestys tai muu ohjeistus
- Palveluprosessi
- Yhteistyö, kehittämistarpeet
- Erityistä tukea tarvitsevat asiakkaat.

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

Palvelutarjonta

Kyselyssä kartoitettiin erikseen organisaatioiden tarjoamat tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelut. Näiden käsitteiden määrittelyt löytyvät edeltä, raportin ensimmäiseltä sivulta.

Tietopalvelut

Kyselyyn vastanneiden organisaatioiden tarjoamista tietopalveluista yleisimpiä ovat tieto koulutuksista ja tutkinnoista (n. 98 %), tieto koulutussisällöistä (n. 93 %) sekä tieto tarjolla olevista palveluista ja tukitoimista (n. 82 %). Suuri osa vastaajista kertoi myös tarjoavansa tietoa eri koulutusorganisaatioista ja rahoitusmahdollisuuksista sekä markkinoivansa omia palvelujaan (kuvio 1).

Ennalta määriteltyjen vastausvaihtoehtojen lisäksi vastaajat kertoivat tarjoavansa tietoa muun muassa oppisopimuskoulutuksesta sekä yritysten koulutusmahdollisuuksista.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	tietoa koulutuksista ja tutkinnoista	44	97,78%					
2.	tietoa koulutussisällöistä	42	93,33%					
3.	tietoa eri koulutusorganisaatioista	31	68,89%					
4.	tietoa rahoitusmahdollisuuksista	29	64,44%					
5.	tietoa tarjolla olevista palveluista (oman organisaation ja muiden) ja tukitoimista	37	82,22%					
6.	palveluiden markkinointi	25	55,56%					
7.	muu	7	15,56%					

Kuvio 1. Vastaajaorganisaatioiden tarjoamat tietopalvelut

80 % vastaajista kertoi samojen tietopalvelujen olevan tarjolla sekä nuorille että aikuisasiakkaille.

Vastaajaorganisaatioiden tietopalvelujen tärkeimpiä sisältöjä ovat (lista kattaa kaikki vastaajien kertomat sisällöt poisluettuna vastaukset, joita ei voinut mainita, jotta vastaajien anonymiteetti säilyisi):

- koulutus, tutkinnot ja niiden sisällöt sekä koulutukseen hakeutuminen
- oman oppilaitoksen / organisaation tarjonta ja opiskelumahdollisuudet
- muiden oppilaitosten / organisaatioiden tarjoamat mahdollisuudet

- oppisopimuskoulutus
- työvoimakoulutus
- avoimen yliopiston väyläopinnot
- yrittäjäkoulutus
- täydennyskoulutus
- ammatillisen lisäkoulutuksen mahdollisuudet

- jatko-opintomahdollisuudet

- rahoitusmahdollisuudet, tarjolla olevat tukipalvelut ym. palvelut, esim. terveydenhuolto
- opintososiaaliset edut, opiskelijahuollon palvelut
- henkilökohtaiset opiskelusuunnitelmat
- harjoittelupaikkojen hakeminen ja välittäminen

- tietoa tutkimus- ja kehitystyöstä

- tietopalveluja liiketoiminnan ja liiketoimintaosaamisen kehittämiseksi
- asiakaslähtöiset koulutusratkaisut ja räätälöinnit
- palvelujen markkinointi

Vastaajaorganisaatioiden tietopalvelujen suurimpia asiakasryhmiä ovat:

- opiskelijat ja opiskelijaksi aikovat sekä henkilökunta
- vailla ammatillista koulutusta olevat tai uuden koulutuksen hankkijat
- lisäkoulutuksen hakijat
- omaehtoiseen koulutukseen hakevat
- työvoimakoulutukseen hakeutuvat

- nuoret
- aikuiset
- työttömät työnhakijat
- työssä olevat henkilöt
- työnantajat
- varusmiehet
- koulujen opinto-ohjaajat tai vastaavat
- yrittäjät ja pk-yritysten avainhenkilöt
- organisaatiot ja työelämätahot

Aikuisasiakkaiden kanssa tietopalveluissa käytetään eniten henkilökohtaista kontaktia (kuvio 2). Seuraavaksi yleisimmin tietopalveluja tarjotaan puhelimitse, sähköpostitse sekä sähköisten materiaalien välityksellä.

	Kuinka paljon / usein menetelmää käytetään?				Yhteensä
	paljon (Arvo: 4)	jossain määrin (Arvo: 3)	vähän (Arvo: 2)	ei lainkaan (Arvo: 1)	
henkilökohtaisesti (ka: 3,46)					100 %
ryhmissä (ka: 2,80)					100 %
puhelimitse (ka: 3,09)					100 %
sähköpostitse (ka: 3,07)					100 %
sähköiset materiaalit (ka: 3,00)					100 %
paperiset/painetut materiaalit (ka: 2,89)					100 %
tapahtumat (ka: 2,32)					100 %
verkkopalveluna/web-sivut/jotain muuta sähköistä järjestelmää käyttäen (ka: 2,88)					100 %
muu (ka: 1,67)					100 %
Yhteensä	29 %	41 %	24 %	6 %	

Kuvio 2. Aikuisasiakkaiden kanssa tietopalveluissa käytetyt menetelmät

Vastaajaorganisaatioiden tietopalvelun laajuus vuosittaisella käyttäjämäärällä mitattuna vaihtelee suuresti (kuvio 3). Reilussa neljänneksessä (n. 28 %) organisaatioita tietopalvelulla on 100–500 käyttäjää vuosittain. Reilussa viidenneksessä (n. 23 %) organisaatioita tietopalvelun käyttäjiä on yli tuhat ja vajaassa viidenneksessä (n. 19 %) alle 50.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	ei palvelua	0	0,00%					
2.	1 - 50	8	18,60%					
3.	50 - 100	7	16,28%					
4.	100 - 500	12	27,91%					
5.	500 - 1000	6	13,95%					
6.	yli 1000	10	23,26%					
	Yhteensä	**43**	**100%**					

Kuvio 3. Tietopalvelun vuosittainen käyttäjämäärä

Aikuisasiakkaiden osuus (vastaajien arvio) palvelun käyttäjistä vaihtelee vastaajaorganisaatioissa kahdesta prosentista sataan prosenttiin. Keskiarvo on 57 %.

Neuvontapalvelut

Neuvontapalveluista yleisimpiä ovat koulutukseen hakemiseen liittyvä tieto ja neuvonta (n. 91 %), tieto ja yleisneuvonta opiskelusta (n. 87 %) sekä opintojen suunnitteluun ja koulutusvalintoihin liittyvä tieto ja neuvonta (n. 78 %) (kuvio 4). Sen sijaan hakevaa toimintaa, jonka tavoitteena on rekrytoida koulutukseen aikuisia, joilla on vain vähän tai ei lainkaan koulutusta, kertoi toteuttavansa vain kolmannes kyselyyn vastanneista organisaatioista. Muita vastaajaorganisaatioiden tarjoamien neuvontapalvelujen sisältöjä ovat muun muassa oppisopimusasiat, harjoittelu ja kansainvälinen vaihto sekä yrittäjien neuvonta.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20% 40% 60% 80% 100%
1.	tietoa ja neuvontaa koulutukseen hakemisesta	42	91,30%	
2.	tietoa ja yleisneuvontaa opiskelusta (menetelmät, opiskelutavat ja –tyylit jne.)	40	86,96%	
3.	tietoa ja neuvontaa opintojen suunnitteluun ja koulutusvalintoihin	36	78,26%	
4.	vähän koulutettujen tai ilman koulutusta olevien aikuisten rekrytointi koulutukseen (hakeva toiminta)	15	32,61%	
5.	muu	6	13,04%	

Kuvio 4. Vastaajaorganisaatioiden tarjoamat neuvontapalvelut

80 % vastaajista kertoi samojen neuvontapalvelujen olevan tarjolla sekä nuorille että aikuisasiakkaille.

Vastaajaorganisaatioiden neuvontapalvelujen tärkeimpiä sisältöjä ovat (lista kattaa kaikki vastaajien kertomat sisällöt poisluettuna vastaukset, joita ei voinut mainita, jotta vastaajien anonymiteetti säilyisi):

- koulutukseen hakeminen
- apu oikean koulutusvalinnan tekemiseen
- hakeutumisvaiheen henkilökohtaistaminen

- tutkinnonsuoritusmahdollisuudet ja muut opiskelumahdollisuudet
- tutkintoon johtava aikuiskoulutus
- oma koulutustarjonta sekä ohjaus joko muihin oppilaitoksiin tai esim. ammatinvalintaohjaukseen
- koulutus ja tutkinnot sekä niiden sisällöt ja pätevyysvaatimukset
- opintojen suunnittelu ja toteuttaminen
- henkilökohtaiset opiskelusuunnitelmat
- yleisneuvonta opiskelusta ja opiskelun etenemisen tukeminen

- opintososiaaliset edut

- opiskelun tukitoimet
- opiskelutavat, -menetelmät ja -tyylit

- opinto- ja tutkintohallinto yleisesti
- ammatillinen koulutus
- ammatillisen lisäkoulutuksen mahdollisuudet
- jatko-opintoihin liittyvät sisällöt
- oppisopimuskoulutus
- avoimen yliopisto-opetuksen väyläopinnot ja muut opiskelureitit
- työvoimakoulutus
- liiketoimintaosaamisen eri alueiden kehittämiseen liittyvät neuvontapalvelut sekä muun yrityksessä tarvittavan substanssiosaamisen kehittämiseen liittyvät neuvontapalvelut

Vastaajaorganisaatioiden neuvontapalveluiden suurimmat asiakasryhmät ovat:

- koulutukseen hakeutuvat ja oppilaitoksessa jo opiskelevat opiskelijat
- aikuiset
- nuoret
- koulutusta hakevat aikuiset
- potentiaaliset aikuisopiskelijat
- aikuiset ammatillista täydennyskoulutusta käyvät
- aikuiset: työttömät, vähän koulutusta saaneet, yritysten johto ja henkilöstö, ammatin vaihtajat
- lyhytkurssiasiakkaat
- työelämässä olevat
- tietoa jaetaan kaikille kiinnostuneille opiskelijoille
- abiturientit
- koulujen opinto-ohjaajat tai vastaavat
- henkilökunta
- aikuiset ja nuoret, yritysten edustajat, yrittäjät
- työttömät työnhakijat ja työnantajat
- suurin osa on eri-ikäisiä aikuisia, joilla ei ole aiempaa korkeakoulututkintoa. Neuvontaa kohdistetaan laajalti myös lukiolaisiin. Erityisesti henkilöt, jotka eivät ole aiemmin suorittaneet avoimia yliopisto-opintoja, tarvitsevat alussa runsaasti neuvontaa opiskelukäytäntöihin liittyvissä asioissa.
- kansanopiston vapaan sivistystyön linjoilla opiskelevat taide- ja valokuvausopiskelijat

Samoin kuin tietopalveluissa, myös neuvontapalveluissa käytetään aikuisasiakkaiden kanssa eniten henkilökohtaista kontaktia (kuvio 5). Seuraavaksi eniten aikuisten neuvontaa toteutetaan puhelimitse ja sähköpostitse.

	Kuinka paljon / usein menetelmää käytetään?				Yhteensä
	paljon (Arvo: 4)	jossain määrin (Arvo: 3)	vähän (Arvo: 2)	ei lainkaan (Arvo: 1)	
henkilökohtaisesti (ka: 3,53)					100 %
ryhmissä (ka: 2,71)					100 %
puhelimitse (ka: 3,18)					100 %
sähköpostitse (ka: 3,18)					100 %
sähköiset materiaalit (ka: 2,87)					100 %
paperiset/painetut materiaalit (ka: 2,73)					100 %
tapahtumat (ka: 2,29)					100 %
verkkopalveluna/web-sivut/jotain muuta sähköistä järjestelmää käyttäen (ka: 2,56)					100 %
muu (ka: 1,17)					100 %
Yhteensä	26 %	42 %	25 %	7 %	

Kuvio 5. Aikuisasiakkaiden kanssa neuvontapalveluissa käytetyt menetelmät

Vastaajaorganisaatioiden neuvontapalvelun vuosittainen käyttäjämäärä vaihtelee alle 50:stä yli tuhanteen (kuvio 6). Vajaassa kolmanneksessa (n. 31 %) kysymykseen vastanneista organisaatioista neuvontapalvelulla on vuosittain alle 50 käyttäjää. Reilu neljännes (n. 26 %) organisaatioista puolestaan ilmoitti neuvontapalvelun käyttäjiä olevan 100–500. Noin 17 % vastaajista kertoi käyttäjiä olevan 500–1000, noin 14 % yli tuhat ja vajaa 12 % 50–100.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	ei palvelua	0	0,00%					
2.	1 - 50	13	30,95%					
3.	50 - 100	5	11,90%					
4.	100 - 500	11	26,19%					
5.	500 - 1000	7	16,67%					
6.	yli 1000	6	14,29%					
	Yhteensä	**42**	**100%**					

Kuvio 6. Neuvontapalvelun vuosittainen käyttäjämäärä vastaajaorganisaatioissa ja -yksiköissä

Vastaajien arviot aikuisasiakkaiden osuudesta oman organisaationsa neuvontapalvelun käyttäjistä vaihtelevat välillä 2–100 %. Keskimäärin osuus on 59 %.

Ohjauspalvelut

Kyselyyn vastanneiden organisaatioiden tarjoamista ohjauspalveluista yleisimpiä ovat tuki ja ohjaus opiskelun suunnitteluun, opiskeluun ja oppimiseen (n. 93 %) sekä tuki ja ohjaus aiemman osaamisen tunnistamiseen (n. 91 %) (kuvio 7). Yleisesti tarjotaan myös tukea ja ohjausta oppimisvaikeuksissa (n. 82 %), tukea ja ohjausta kokonaisvaltaiseen elämänhallintaan (80 %), urasuunnitteluun ja ammatinvalintaan (n. 76 %) sekä opiskeluvalmiuksien tunnistamiseen (n. 73 %) ja ohjausta työssäoppimiseen (n. 69 %).

Muita vastaajien tarjoamien ohjauspalvelujen sisältöjä ovat muun muassa oppisopimusasioihin liittyvä ohjaus sekä diplomityöpaikkojen hakuun ja harjoitteluun liittyvät asiat.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20% 40% 60% 80% 100%
1.	tukea ja ohjausta urasuunnitteluun / ammatinvalintaan	34	75,56%	
2.	tukea ja ohjausta aiemman osaamisen tunnistamiseen	41	91,11%	
3.	tukea ja ohjausta opiskeluvalmiuksien tunnistamiseen	33	73,33%	
4.	tukea ja ohjausta opiskelun suunnitteluun, opiskeluun ja oppimiseen	42	93,33%	
5.	tukea ja ohjausta kokonaisvaltaiseen elämänhallintaan (työn, opiskelun, muun elämän yhdistäminen jne.)	36	80,00%	
6.	tukea ja ohjausta oppimisvaikeuksissa	37	82,22%	
7.	ohjausta työssäoppimiseen	31	68,89%	
8.	muu	5	11,11%	

Kuvio 7. Vastaajaorganisaatioiden tarjoamat ohjauspalvelut

80 % vastaajista kertoi samojen ohjauspalvelujen olevan tarjolla sekä nuorille että aikuisasiakkaille.

Vastaajaorganisaatioiden ohjauspalvelujen tärkeimpiä sisältöjä ovat (lista kattaa kaikki vastaajien kertomat sisällöt poisluettuna vastaukset, joita ei voinut mainita, jotta vastaajien anonymiteetti säilyisi):

- opiskelijan tarpeiden mukainen ohjaus ja henkilökohtainen neuvonta
- opiskelijan kokonaisvaltainen tukeminen
- opiskelutaidot
- tuki ja ohjaus opiskelun suunnitteluun ja oppimiseen

- tuki ja ohjaus opiskelu-/oppimisvalmiuksien tunnistamiseen
- tuki ja ohjaus urasuunnitteluun ja ammatinvalintaan
- oppimisvaikeuksien tunnistaminen ja oppimisen esteiden poistaminen
- elämänhallinnan taidot

- henkilökohtaisen opintosuunnitelman laatiminen
- aikaisemmin hankitun osaamisen tunnistaminen
- työharjoittelupaikan hankkiminen
- työssäoppimisen ohjaus
- ammattitaitokartoitukset ja työkokeilut
- oppisopimuskoulutukseen liittyvä ohjaus
- jatko-opintoihin liittyvät sisällöt

- erilaisille aikuisoppijoille (esim. luki-, kuulo-näkö-, neurologiset ja mielenterveysongelmat) soveltuva ohjausmalli kehitteillä
- aikuisopiskelijan kannustaminen opiskelemaan life long learning -periaatteella
- aiempien opintojen hyväksilukeminen
- ongelmatapaukset
- liiketoimintaosaamisen eri osa-alueet

Vastaajaorganisaatioiden ohjauspalvelujen suurimpia asiakasryhmiä ovat:

- hakeutumisvaiheessa olevat henkilöt
- oppilaitoksen opiskelijat
- koulutuksessa olevat opiskelijat, joilla on vaikeuksia opinnoissa
- valmentavassa koulutuksessa olevat ryhmät
- erityisoppilaat
- työssä olevat ja työttömät aikuisopiskelijat tai jo jonkin muun tutkinnon suorittaneet
- syrjäytymisvaarassa olevat
- aikuiset ja nuoret
- työttömät työnhakijat
- työssäkäyvät aikuiset ihmiset
- työnantajat
- potentiaaliset aikuisopiskelijat
- ammatinvaihtajat
- yrittäjät ja pk-yritysten avainhenkilöt

Henkilökohtainen kontakti on myös ohjauspalveluissa selvästi yleisin aikuisasiakkaiden kanssa käytetty menetelmä (kuvio 8). Samoin kuin tieto- ja neuvontapalveluja myös ohjauspalveluja tarjottiin seuraavaksi eniten sähköpostitse ja puhelimitse.

	Kuinka paljon / usein menetelmää käytetään?				Yhteensä
	paljon (Arvo: 4)	jossain määrin (Arvo: 3)	vähän (Arvo: 2)	ei lain-kaan (Arvo: 1)	
henkilökohtaisesti (ka: 3,52)					100 %
ryhmissä (ka: 2,89)					100 %
puhelimitse (ka: 3,05)					100 %
sähköpostitse (ka: 3,12)					100 %
sähköiset materiaalit (ka: 2,76)					100 %
paperiset/painetut materiaalit (ka: 2,52)					100 %
tapahtumat (ka: 2,14)					100 %
verkkopalveluna/web-sivut/jotain muuta sähköistä järjestelmää käyttäen (esim. erilaiset testit) (ka: 2,26)					100 %
muu (ka: 1,00)					100 %
Yhteensä	23 %	43 %	22 %	12 %	

Kuvio 8. Aikuisasiakkaiden kanssa ohjauspalveluissa käytetyt menetelmät

Vastaajaorganisaatioiden ohjauspalvelun laajuus vuosittaisella käyttäjämäärällä mitattuna vaihtelee suuresti (kuvio 9). Vajaassa kolmanneksessa (n. 32 %) organisaatioita ohjauspalvelulla on alle 50 käyttäjää vuosittain. Toiseksi suurin osuus (n. 29 %) organisaatioista ilmoitti ohjauspalvelun käyttäjiä olevan 100–500. Noin 15 %:ssa organisaatioista ohjauspalvelulla on 50–100 käyttäjää ja yhtä monessa organisaatiossa yli tuhat. Noin 10 % vastaajista ilmoitti ohjauspalvelun käyttäjiä olevan 500–1000.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	ei palvelua	0	0,00%					
2.	1 - 50	13	31,71%					
3.	50 - 100	6	14,63%					
4.	100 - 500	12	29,27%					
5.	500 - 1000	4	9,76%					
6.	yli 1000	6	14,63%					
	Yhteensä	**41**	**100%**					

Kuvio 9. Ohjauspalvelujen vuosittainen käyttäjämäärä vastaajaorganisaatioissa

Vastaajien mukaan aikuisasiakkaiden osuus ohjauspalvelujen käyttäjistä vaihtelee välillä 2–100 %. Keskimääräinen aikuisasiakkaiden osuus on 56 %.

Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelua toteuttavat henkilöt ja heidän koulutustaustansa

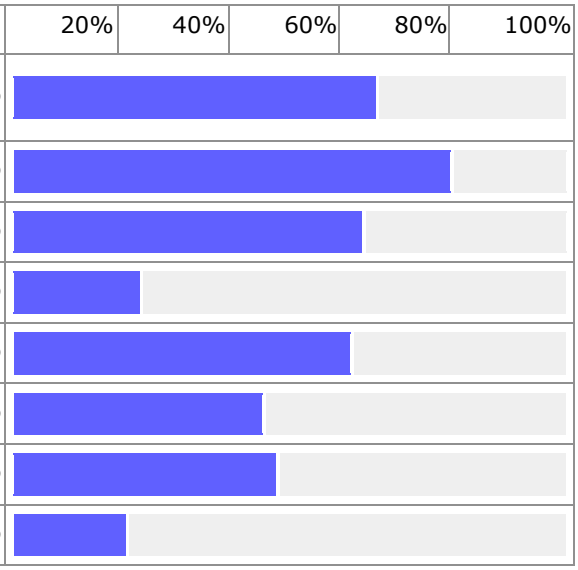
Kyselyssä vastaajilta tiedusteltiin, ketkä heidän organisaatiossaan toteuttavat tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluja. Vastaajien anonymiteetin turvaamiseksi vastauksia ei tässä esitellä yksityiskohtaisesti. Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluja toteuttavat yleisesti koulutus-, suunnittelu-, toimisto- ja asiakaspalvelutehtävissä toimivat henkilöt. Palveluja toteuttavien henkilöiden koulutustaustoista yleisimmät ovat kasvatustieteellinen tutkinto, opettajan koulutus tai kaupallinen tutkinto. Muita henkilöstön koulutustaustoja ovat muut korkeakoulu- tai ammattikorkeakoulututkinnot ja soveltuvat ammatilliset tutkinnot.

Palvelujen markkinointi ja tiedotus

Palvelujen markkinoinnissa ja tiedotuksessa käytetyimmät menetelmät ovat web-sivut (n. 80 %), paperiset tiedotteet ja muu materiaali (n. 66 %) sekä lehti-ilmoitukset (n. 64 %) (kuvio 10). Noin 61 % vastaajista kertoi markkinointia ja tiedotusta toteutettavan osaltaan yhteistyökumppaneiden kautta. Näitä yhteistyökumppaneita ovat työhallinto, yritykset ja yritysjärjestöt, työpaikat ja työssäoppimispaikat sekä ammattiliitot ja toiset oppilaitokset. Lisäksi mainittiin yhdistykset, kunnat sekä erilaiset yhteistyöryhmät ja projektit.

Reilu viidennes (n. 22 %) vastaajista kertoi, että markkinointia ja tiedotusta toteutetaan lisäksi muuta mediaa hyväksikäyttäen, kuten radion, television, lehtihaastattelujen sekä erilaisten koulutuksen markkinointilehtien kautta. Noin 20 % vastaajaorganisaatioissa käyttää palvelujen markkinoinnissa ja tiedotuksessa lisäksi muita menetelmiä, muun muassa verkko-oppimisympäristöä, henkilökohtaisia asiakaskäyntejä, puhelinta, tekstiviestejä sekä erilaisia tapahtumia ja infoja.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti
1.	paperisilla tiedotteilla tai muulla materiaalilla	29	65,91%
2.	web-sivuilla	35	79,55%
3.	lehti-ilmoituksilla	28	63,64%
4.	muuta mediaa hyväksikäyttäen	10	22,73%
5.	yhteistyökumppaneiden kautta	27	61,36%
6.	asiakaskirjeet kohderyhmittäin	20	45,45%
7.	kohdennetut sähköpostit	21	47,73%
8.	jokin muu	9	20,45%



Kuvio 10. Palvelujen markkinoinnissa ja tiedotuksessa käytetyt menetelmät

Palautteen kerääminen ja hyödyntäminen sekä muu palvelujen arviointi

Kyselyssä vastaajilta tiedusteltiin, miten heidän organisaatioissaan tai yksiköissään kerätään palautetta palveluista. Vastauksista käy ilmi, että yleisesti palautetta kerätään opiskelemaan valituilta / koulutukseen päässeiltä opiskelijoilta opintojen eri vaiheissa. Yleisimmin palautetta kerätään erilaisten opiskelijakyselyjen, palautelomakkeiden ja Internet-pohjaisten järjestelmien kautta. Useimmissa vastauksissa mainittiin opiskelijakyselyt tai palautekyselyt tarkemmin erittelemättä. Nimeltä mainittiin seuraavat kyselyt ja järjestelmät:

- ZEF -kysely
- valtakunnallinen Aspa-kysely
- OPAL -palautekysely
- AIPAL -palautekysely sekä
- Webropol.

Kyselyjen lisäksi palautetta saadaan muutamassa organisaatiossa tutkimusten (vertailututkimusten, satunnaisotantatutkimusten, tunnettuustutkimusten) kautta sekä joskus myös opinnäytetöiden avulla. Muutama vastaaja kertoi, että opiskelijoilla on mahdollisuus antaa palautetta verkko-oppimisympäristön kautta, mutta tätä kautta palautteen kerääminen ei vastausten mukaan ole systemaattista.

Systemaattisesti lomakkeilla ja muilla kyselyillä kerätyn palautteen lisäksi vastaajaorganisaatiot ja -yksiköt saavat palautetta palveluistaan suullisesti, kirjeitse ja sähköpostitse. Muutama vastaaja kertoi, että palautetta saadaan opiskelijoiden lisäksi mm. yhteistyökumppaneilta ja ohjausryhmiltä.

Neljä vastaajaa ilmoitti, ettei palautetta varsinaisesti kerätä tai palautteen kerääminen hakijoilta on satunnaista.

Vastaajat kertoivat, että kerättyä palautetta käytetään hyväksi toiminnan ja palvelujen kehittämisessä siten, että palautteen perusteella määritellään, mitkä asiat kaipaavat parannusta. Palautetta hyödynnetään muun muassa

- opintojen ja opinnäytetöiden ohjauksen kehittämisessä
- henkilökohtaisen opintosuunnitelmatyöskentelyn kehittämisessä
- opetuksen ja koulutusten suunnittelussa
- opiskelijavalintojen kehittämisessä
- markkinointiviestinnän suunnittelussa tai
- laadun kehittämisessä.

Kaikissa vastaajaorganisaatioissa palautteen hyödyntämistä ei ole viety kovin pitkälle, vaan myös palautteen hyödyntämisessä kerrottiin olevan kehittämisen varaa.

Kyselyssä vastaajilta tiedusteltiin, millä muilla tavoilla palautteen lisäksi heidän organisaatioissaan arvioidaan palveluja. Vastaajat nostivat esiin muun muassa opinto- ja työllistymisseurannan: opintojen edistymistä, jatko-opintoihin pääsyä ja valmistuneiden opiskelijoiden työllistymistä seurataan useissa vastaajaorganisaatioissa. Lisäksi palveluja arvioivat yhteistyökumppanit sekä muut ulkopuoliset tahot, kuten Opetushallitus.

Vain noin 17 % vastaajista ilmoitti, että heidän organisaatiossaan tai yksikössään on määritelty yhteisiä laatukriteereitä tai indikaattoreita tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluille. Valtaosassa vastaajaorganisaatioita näitä ei siis ole.

Noin puolet palvelujen kattavuutta ja riittävyyttä koskeneeseen kysymykseen vastanneista arvioi tilanteen olevan kohtalainen tai hyvä. Toinen puoli vastaajista sen sijaan arvioi kehittämistarvetta olevan. Vastauksissa tuli esiin erilaisia näkemyksiä kysynnän ja tarjonnan kohtaamisesta: joku arvioi tarjontaa olevan enemmän kuin kysyntää, kun taas toisen mukaan palvelut eivät riitä vastaamaan kasvavaan kysyntään. Kehittämistarvetta nähtiin erityisesti resurssien määrässä. Lisäksi esille nousivat mm. oppimisvaikeuksista kärsivien ohjaus, tietojen saatavuus asiakkaiden näkökulmasta sekä vailla koulutusta olevien tavoittaminen.

Palvelut yrityksille ja työnantajille

Hieman vajaa puolet (n. 48 %) vastaajista kertoi oman organisaationsa tarjoavan neuvontapalveluja yrityksille ja työnantajille. Näitä palveluja tarjoavat koulutushenkilöstö, johtotason henkilöt, harjoitteluasioista vastaavat henkilöt ja yritysten palveluun keskittyneet henkilöt.

Yrityksille suunnattujen neuvontapalvelujen tärkeimpiä sisältöjä ovat:

- tiedotus ja neuvonta (tietoa koulutuksista ja niiden sisällöistä)
- yhteishankintakoulutukset
- henkilöstön kehittäminen ja liiketoimintaosaamisen kehittäminen
- koulutustarpeen kartoitus ja tarjonnasta kertominen
- yhteistyö uusien koulutusten tai entisten oppisisältöjen suunnittelussa
- tutkimus- ja kehitystyöhön, harjoitteluun sekä maksulliseen palvelutoimintaan liittyvä yhteistyö
- työssäoppimisen ohjaus, tutkintotilaisuuksien arviointi
- työ- ja harjoittelupaikkojen välitys

Yrityksille suunnattujen neuvontapalvelujen tärkeimmät menetelmät ovat:

- henkilökohtainen tapaaminen
- www-sivut
- puhelinpalvelu
- kohdemarkkinointi
- yrityskäynnit
- erilaiset tietoiskut
- lehtiartikkelit
- koulutustapahtumat

Ohjausta koskeva strategia, työjärjestys tai muu ohjeistus

Kyselyssä vastaajilta tiedusteltiin, onko heidän organisaatiossaan tai yksikössään aikuisohjausta koskevaa tai sen sisältävää strategiaa, työjärjestystä tai muuta ohjeistusta. Vajaalla puolella vastanneista organisaatioista on aikuisohjausta koskeva strategia ja noin viidesosalla työjärjestys (kuvio 11).

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Strategia	14	42,42%					
2.	Työjärjestys	7	21,21%					
3.	Muu ohjeistus	21	63,64%					
	Yhteensä							

Kuvio 11. Vastaajaorganisaatioiden aikuisohjausta koskevat ohjeistukset (Kysymyksessä pystyi valitsemaan useita vastausvaihtoehtoja, mistä johtuen prosenttiosuuksien summa on yli 100.)

Lisäksi yli puolet vastanneista organisaatioista ilmoitti heidän organisaatiollaan olevan muuta aikuisohjausta koskevaa tai sen sisältävää ohjeistusta:

- opiskelijan opas
- aikuiskoulutuksen opetussuunnitelma
- opetussuunnitelman yhteinen osa aikuisopiskelijoille
- henkilökohtaistamissuunnitelmat
- kehittämissuunnitelma
- aikuiskoulutusstrategia
- toimintaohje
- laatukäsikirjassa määritelty pääpiirteissään
- toiminnanohjausjärjestelmä
- BSC (Balanced Scorecard), suorituskykymittaristo
- yhteiset kokoukset, yleiset periaatteet, sovitut toimintamallit
- tieto kulkee alkuopastuksen, yhteispalavereiden ja erilaisten lomakkeistojen ja introjen sisältämän tiedon turvin; varsinaista työjärjestystä ei ole kirjallisena, mutta se on mahdollista laatia toiminnan joustavuuden turvaamiseksi
- valmisteilla aikuiskoulutussuunnitelma
- valmisteilla aikuiskoulutusstrategia

Palveluprosessi ja sen turvaaminen

Puolet vastanneista organisaatioista kertoi, että heidän yksikössään on laadittu tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden prosessikuvaus. Prosessin suunnittelusta ja toteutuksesta vastaavat:

- laatukoordinaattori, prosessien vastuuhenkilöt
- laatupäällikkö
- opintoasiainpäällikkö
- osastonjohtajat
- opinto-ohjaaja
- koulutusjohtaja
- ao. tiimit
- toimipaikoissa koulutuspäällikkö, konsernitasolla rehtori apunaan koulutuspäälliköt
- aikuiskoulutus- ja hankevastaava
- koulutusjohtaja, yksikönjohtaja, tutkimus- ja kehitysjohtajat

- koulutuspäällikkö
- rehtorin nimeämä prosessin vastuuhenkilö
- prosessin omistaja yhdessä kehitysinsinöörin johtaman tiimin kanssa
- tutkintovastaavat
- toimitusjohtaja
- toimitusjohtaja yhdessä johtoryhmän kera. Toteutuksesta vastaa kukin työntekijä osaltaan omassa palveluprosessissaan.
- TEM

Palveluprosessin jatkuvuuden turvaamiseksi vastanneissa organisaatioissa on käytössä erilaisia menetelmiä. Osassa vastaajaorganisaatioita prosessia seurataan ja kehitetään jatkuvalla periaatteella esim. laatujärjestelmän, dokumentoinnin, palveluprosessikuvauksen ja vuosiohjelman avulla. Muita mainittuja menetelmiä/käytänteitä palveluprosessin jatkuvuuden turvaamiseksi ovat muun muassa tehtävänjako (tehtävä mainittu toimenkuvassa) ja vastuuhenkilöt (henkilökunnan sitoutuminen), sidosryhmäyhteistyö (tarvittaessa asiakas ohjataan muiden palveluiden tuottajien pariin); tarvittavat korjaavat toimenpiteet tehdään tilanne- ja tapauskohtaisesti yhteisesti sopien; talon sisällä jaetaan tietoa uusille henkilöille opastamalla, palavereissa, lomakkeistoilla; opinto-ohjauksen avulla; suullisesti sovittu toimintamalli.

Organisaatioilta kysyttiin myös, kerätäänkö heillä tietoa, siitä mistä asiakkaat ohjautuvat heidän palveluidensa piiriin ja mihin he päätyvät palveluiden jälkeen. Noin 40 % vastaajista kertoi, että heidän organisaatiossaan kerätään kyseistä tietoa pääasiassa kyselyillä sekä muutamassa tapauksessa haastatteluilla.

Yhteistyö – haasteet, mahdollisuudet ja edellytykset

Organisaatioilta kysyttiin pääyhteistyötahoja aikuisohjauskysymyksissä oman organisaationsa sisällä ja ulkopuolella. Vastausten luottamuksellisuuden varmistamiseksi vastauksia ei tässä kohden eritellä tarkemmin. Yhteistyötahot kunkin organisaation sisällä ovat pääasiallisesti muut organisaation yksiköt, rehtori ja muu johtotaso, opintotoimistot, hakutoimisto, aikuiskoulutustiimi tai vastaava, opinto-ohjaaja / erityisopettaja sekä koulutussuunnittelijat. Yhteistyötahot organisaatioiden ulkopuolella puolestaan ovat useimmiten alueen muut oppilaitokset ja koulutuksen järjestäjät. Aikuiskoulutusorganisaatioilla yhteistyötahona on TE-hallinto ja päinvastoin. Muita yhteistyötahoja ovat mm. kaupunki, seutukunta, Opetushallitus, rahoittajat, työnantajat ja työelämä sekä Kela ja muut eläkelaitokset.

Vastanneista organisaatioista vain murto-osa (6 %) ei nähnyt tarvetta yhteistyön lisäämiselle. Sitä vastoin suurin osa organisaatioista mainitsi useampiakin tahoja, joiden kanssa yhteistyötä olisi hyvä lisätä. Näistä useimmiten mainittiin TE-hallinto, alueen muut koulutusorganisaatiot, työelämä ja yritykset, Kela, kunnat / kuntayhtymä ja seutukunta.

Yhteistyön suurimmiksi haasteiksi vastauksissa nousivat:

- Resurssit (aika-, matka- ja henkilöresurssit)
- Yhteistyö ja tiedonkulku
    - tiedonpuute muiden palvelujen sisällöistä, kohderyhmistä ja kehittämishankkeista
    - kaikkia osapuolia hyödyttävien ratkaisujen ja mallien löytäminen
    - yhteisen näkemyksen luonti aikuisohjauksesta
    - kaikki viranomaiset eivät "puhu samaa kieltä"
    - verkostojen toimivuus

  - yhteisen ajan löytäminen ja toiminnallisten tavoitteiden asettaminen
  - toimijoiden vaihtuvuus
  - hiljaisen tiedon esiin saaminen
  - palvelujen hajanaisuus ja epätasainen laatu

- Asiakkaiden tavoittamiseen ja palvelemiseen liittyvät haasteet / asiakaslähtöisyys
  - prosessikuva ja luukut tiedoksi kansalaisille
  - koulutustarjonnan tietoon saattaminen tarvitsijoille
  - ilman koulutusta olevien tavoittaminen koulutuksen piiriin
  - aikuisopiskelijoiden monitahoiset ongelmat ja tarpeet, jotka liittyvät toimeentuloon ja elämäntilanteeseen
  - asiakkaiden kannalta tarkoituksenmukaisten ratkaisujen etsiminen toimijoiden yhteistyönä
  - toimijoiden tulosmittareiden ristiriitaisuus asiakasnäkökulman kanssa

Lisäksi yhteistyön suurimmiksi haasteiksi vastanneet organisaatiot mainitsivat:

- rahoituksen järjestäminen opinnoissaan viivästyneiden tai opintonsa keskeyttäneiden opiskelijoiden opintojen loppuunsaattamiseksi
- rahoitus erityistukea tarvitsevien opiskelijoiden ohjaukseen
- tahtotila ja asenteet
- aikuisopiskelun arvostus
- tiedon määrän hallinta kaikilta palvelun osa-alueilta
- samanlaisten palveluiden tuottaminen aiheuttaa kilpailutilannetta lähialueella
- oppilaitosten erilaisuus ja opiskelijoiden opintojen vastaavuuksien sovittaminen
- ammattipätevyyden lisäämiseksi annettava täydennyskoulutus
- tietotekniikka
- yhteiskunnan muutokset
- joissakin yhteyksissä projektien toteuttajien tarkoitusperien väljyys ja valvonnan mahdollisuudet

Toimivan yhteistyön tuomina mahdollisuuksina vastanneet organisaatiot näkevät useimmiten:

- Kokonaisvaltaiset, yksilölliset palvelut ja tarpeiden tuntemus
  - kokonaisvaltainen koulutusyhteistyö
  - yhteneväiset käytännöt ja toimijoiden yhteistyön tiivistäminen
  - mahdollisuus jonkinlaiseen yhden luukun periaatteeseen
  - monipuolinen opetustarjonta

- Kaikkia osapuolia hyödyttävien ratkaisujen ja mallien löytäminen
  - arvostetun ja luottamuksellisen aseman saavuttaminen asiakkaiden parissa
  - alueelle soveltuvien etä- ja muiden opintosysteemien kustannustehokkaiden toimintatapojen löytäminen
  - joustavampi, nopeampi ja kustannustehokkaampi toiminta
  - koulutuksen vaikuttavuuden/laadun parantaminen

- Yhteistyön avulla voidaan saada alueella toimiville työnantajille heidän tarvitsemaansa koulutusta ja suunnata näin osa toiminnasta esim. tilauskurssitoiminnaksi
  - työelämään osaajia koulutuksen kautta
  - mahdollisuus tutustua työelämään, opintojen ja työn yhdistäminen
  - edistää työllistymistä ja aluekehitystyön vaikutuksia.

Hyvän yhteistyön edellytyksinä puolestaan nähdään useimmiten:

- tahto, motivoituneisuus ja asennemuutos
    - kilpailun muuttaminen yhteiseksi hyödyksi
    - korkea ammattitaito
    - riittävät resurssit
- avoin ja keskusteleva yhteistyö, avoin tietojen vaihto
    - aito yhteistyö ja kumppanuus, jossa huomioidaan eri osapuolten tarpeet avoimesti
    - ajantasainen tieto toisten toiminnasta ja palveluista
    - ennakoinnin tehokkuus
    - erilaisten palvelujen tuottamisesta sopiminen saman alueen organisaatioiden kesken
    - kysynnän ja tarjonnan mahdollisimman hyvä vastaavuus
- hyvät henkilökohtaiset kontaktit ja hyvät suhteet henkilöiden välillä, yhteisiä epävirallisiakin tapaamisia
- kaikkia osapuolia hyödyttävien ratkaisujen ja mallien löytäminen
    - yhteistyön oikea tarve, ei viranomaismääräykset tai johtajien illuusiot

Kehittämistarpeet

Vastanneet organisaatiot näkivät moninaisia kehittämistarpeita ja -ideoita **oman organisaationsa sisällä** aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluita koskien. Useimmiten esille nousivat:

- nettipalveluiden, sähköisen oppimisympäristön ja tietotekniikan kehittäminen
- henkilö- ja aikaresurssien lisääminen ja kohdentaminen
- Henkilökohtainen neuvonta- ja ohjauspalvelun tarve lisääntynyt huomattavasti, sillä nykyajan aikuisopiskelijat haluavat kaiken tiedon eteensä valmiina "pakettina". Jos olisi resursseja, tutortoimintaan pitäisi panostaa enemmän.
- yhteistyön lisääminen ja tiedonkulun tehostaminen

Lisäksi muita mainittuja kehittämistarpeita organisaatioiden sisällä ovat:

- toimintojen yhtenäistäminen talon sisällä ja entistä paremmat toimintaohjeet
- aikuisten erityistarpeiden tunnistaminen
- tiedotus ja motivointi: erilaisten aikuisoppijoiden saaminen ja rohkaiseminen ohjauksen piiriin
- palvelujen edelleen kehittäminen sekä saavutettavuuden ja strategian selkeyttäminen
- myös jokaisella tutkimusryhmällä tulisi olla selkeät tavoitteet koulutuksen suhteen
- käytännön järjestelyt ja organisointi
- aikataulutuksen kehittäminen
- palvelujen saatavuus myös ilta-aikaan
- henkilökuntaa tulee kouluttaa samaan aikaan, kun uusia menetelmiä otetaan käyttöön

Murto-osa vastaajaorganisaatioista (4 %) on sitä mieltä, että nykyisessä toiminnassa ei ole kehittämistarvetta vaan se toimii hyvin.

Omalla toiminta-alueella tärkeimmät kehittämistarpeet aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluita koskien liittyvät selkeästi yhteistyön ja tiedottamisen (myös muutoksista tiedottaminen) tehostamiseen eri

toimijoiden välillä (esim. yhteiset tapahtumat) sekä toiminnan koordinointiin, palvelujen kokoamiseen ja saatavuuteen ja päällekkäisten palvelujen tarjoamisen välttämiseen. Muita mainintoja kehittämistarpeista ovat:

- aikuiskoulutuksen opinto-ohjaus
- tutor-toimintaan panostaminen
- yhteistyö työelämätahojen kanssa
- enemmän asiakkaiden näkökulmaa palvelevaa kokonaisnäkemystä ja poikkitieteellistä osaamista eri organisaatioihin
- lisäkoulutusta henkilökunnalle
- palveluiden markkinointi
- tietoa työssä ja työttömänä olevista akateemisen loppututkinnon kesken jättäneistä
- tietoa koulutustarpeesta ajatellen täydennyskoulutusta
- vapaa sivistystyö tulisi saattaa samaan asemaan kuin ammatillinen koulutus
- tietotekniikan palveluiden hinta liian korkea

Kehittämistarpeet **Pohjois-Pohjanmaan alueella** ovat pitkälti samat kuin edellisissä. Lisäksi tässä yhteydessä kehittämistarvetta nähtiin seuraavilla osa-alueilla:

- verkostoitumista entistä enemmän
- enemmän yhteisiä palavereita
- tehokkaan tiedotusverkoston luominen vapaan sivistystyön tarjoamista koulutus-/harrastusmahdollisuuksista
- laajan maantieteellisen alueen haasteet, välimatkat

Koulutustarpeita /-ideoita aikuisohjauspalvelutyötä tekeville

Vastanneilta organisaatioilta kysyttiin myös, millaista osaamisen kehittämistä heidän mielestään tarvittaisiin aikuisohjauspalvelutyötä tekeville. Vastauksista esille nousi useimmiten:

- tieto- ja viestintätekniikan hyödyntäminen palveluissa
- erilaisten työvälineiden, -menetelmien ja -tapojen käyttöä sekä käytön laajentamista

- erilaisten oppijoiden tunnistaminen ja opiskelun esteettömyyden parantaminen
- tutustuminen opintoihin pyrkivien todellisiin tarpeisiin
- muuttuvien koulutustarpeiden tunnistaminen ja työelämän tarpeiden tuntemus
- opinto-ohjauskoulutusta aikuisopiskelijan näkökulmasta sekä aikuisille sopivan pedagogiikan tarjoaminen
    - aktiivisesti työssä olevien ja samalla opiskelevien ohjaaminen
- AHOT (aikaisemmin hankitun osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen)
- selkeiden tiedonsaantikanavien löytäminen
    - substanssivaatimusten tuntemus
    - tietoa uusista koulutus- ja ammattialoista

Erityistä tukea tarvitsevat asiakkaat

Kyselyssä kartoitettiin myös miten organisaatioiden tarjoamissa palveluissa otetaan huomioon 1) erityistä tukea / kuntoutusta tarvitsevat / oppimisvaikeuksista kärsivät asiakkaat, 2) asiakkaat, joilla on matala koulutustaso tai ei lainkaan koulutusta 3) maahanmuuttajataustaiset asiakkaat.

Erityistä tukea / kuntoutusta tarvitsevien / oppimisvaikeuksista kärsivien asiakkaiden palveluihin liittyen hieman alle kolmannes vastaajista oli jättänyt vastaamatta kysymykseen tai ilmoitti, ettei heidän palveluissaan oteta huomioon kyseisiä asiakasryhmiä. Niissä organisaatioissa, joissa puolestaan kyseiset asiakasryhmät huomioidaan, ovat erityistoimenpiteet useimmiten mahdollisuuksien mukaan henkilökohtaisen ohjauksen ja tuen tarjoaminen (mahdollisesti opintopsykologi tms.). Tarvittaessa joissakin organisaatioissa myös ohjataan asiakas muihin yksiköihin, joissa on osaamista erityistuen tarvitsevien ohjaukseen. Lisäksi voidaan tarjota eriytettyä opetusta ja tehdään erityistoimenpiteitä tarkoituksena parantaa opiskelijan mahdollisuuksia osallistua kurssille. Opiskelijoita tuetaan myös esim. opetusmateriaalin hankinnassa.

Noin 40 % vastanneista organisaatioista oli jättänyt vastaamatta kysymykseen tai ilmoitti, ettei heidän palveluissaan oteta huomioon **asiakkaita, joilla on matala koulutustaso tai ei lainkaan koulutusta**. Organisaatioissa, joissa kyseiset asiakasryhmät puolestaan huomioidaan, ovat erityistoimenpiteet useimmiten yksilöllinen ohjaus ja ohjausresurssien lisääminen, tukipalvelujen/-opetuksen järjestäminen, kannustaminen ja opiskeluun rohkaisu sekä sopivan koulutuksen etsiminen (testit ym.).

Noin 30 % vastanneista organisaatioista ei ollut vastannut tai ilmoitti, ettei heidän organisaatiossaan oteta huomioon **maahanmuuttajataustaisia asiakkaita**. Organisaatioissa, joissa kyseinen asiakasryhmä puolestaan otetaan huomioon, erityistoimenpiteet ovat useimmiten yksilöllinen englanninkielinen neuvonta ja ohjaus, ohjausresurssien lisääminen, erillinen koulutus kyseiselle kohderyhmälle ja suomen kielen opetus.

Yhteenveto

Tämän selvityksen perusteella tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluja annetaan aikuisasiakkaille kaikkein yleisimmin henkilökohtaisesti. Seuraavaksi yleisimmät menetelmät palvelujen tarjonnassa ovat puhelin ja sähköposti. Tämä osoittaa, että henkilökohtaiselle, kasvotusten tapahtuvalle ohjauspalvelulle on aikuisten parissa selkeä tarve ja kysyntä, eikä sitä pitäisi sivuuttaa myöskään tässä projektissa pilotoitavissa palvelumalleissa Pohjois-Pohjanmaalla.
Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluista yleisimpiä ovat koulutusmahdollisuuksiin ja rahoitukseen liittyvä tieto; koulutukseen hakemiseen ja suunnitteluun sekä opiskelun menetelmiin liittyvä neuvonta; opiskeluun ja sen suunnitteluun, aiemman osaamisen tunnistamiseen sekä oppimisvaikeuksiin ja kokonaisvaltaiseen elämänhallintaan liittyvä tuki ja ohjaus. Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluita antavien henkilöiden ja heidän koulutustaustansa kirjo on hyvin laaja.

Käytetyimmät tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden markkinointikanavat/-välineet ovat Internet-sivut, paperiset tiedotteet ja muu materiaali sekä lehti-ilmoitukset. Myös yhteistyökumppaneiden kautta voidaan markkinoida omia palveluita. Palveluita arvioidaan erilaisten kyselyjen, palautelomakkeiden ja Internet-pohjaisten järjestelmien kautta. Palautetta kerätään useimmiten opiskelemaan valituilta / koulutukseen päässeiltä opiskelijoilta. Vajaa neljännes vastaajista kertoo palautetta käytettävän hyväksi toiminnan ja palvelujen kehittämisessä. Palautetta hyödynnetään eri tavoin mm. opintojen ja opinnäytetöiden ohjauksen kehittämisessä, henkilökohtaisen opintosuunnitelmatyöskentelyn kehittämisessä, opetuksen ja koulutusten suunnittelussa, opiskelijavalintojen kehittämisessä, markkinointiviestinnän suunnittelussa ja laadun kehittämisessä.

Yhteiset laatukriteerit tai indikaattorit tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluita koskien eivät ole yleisesti käytössä Pohjois-Pohjanmaan aikuisohjausta tarjoavissa organisaatioissa. Ne on määritelty vain noin kuudenneksessa vastanneista organisaatioista. Aikuisohjausta koskeva strategia, työjärjestys tai muu ohjeistus sitä vastoin on käytössä yleisemmin. Vajaalla puolella vastanneista organisaatioista on käytössään aikuisohjausta koskeva strategia ja noin viidenneksellä työjärjestys. Muuta aikuisohjausta koskevaa ohjeistusta puolestaan sovelletaan yli puolessa vastanneista organisaatioista.

Palveluprosessikuvaus tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluita koskien on laadittu yli puolessa vastanneista organisaatioista. Palveluprosessin jatkuvuuden turvaamiseksi organisaatioissa on käytössä monia erilaisia menetelmiä.

Yrityksille ja työnantajille neuvontapalveluita tarjoaa vajaa puolet vastanneista organisaatioista. Yrityksille suunnattujen palveluiden tärkeimmät menetelmät ovat henkilökohtaisen neuvonnan lisäksi Internet-sivut, puhelinpalvelu, yrityskäynnit, tietoiskut ja kohdemarkkinointi, lehtiartikkelit ja koulutustapahtumat. Neuvonnan tärkeimmät sisällöt liittyvät tietoon koulutuksista ja niiden sisällöistä, työssäoppimisen ohjaukseen sekä työ- ja harjoittelupaikkoihin, henkilöstön ja liiketoimintaosaamisen kehittämiseen sekä koulutustarpeen kartoitukseen.

Valtaosa kyselyyn vastanneista organisaatioista on sitä mieltä, että yhteistyötä aikuisohjauskysymyksissä olisi hyvä lisätä. Yhteistyön suurimpina haasteina vastaajat näkevät resurssikysymykset, puutteet tiedonkulussa sekä asiakkaiden tavoittamiseen ja asiakaslähtöiseen palveluun liittyvät kysymykset. Yhteistyön mahdollisuuksina taas nähdään mm. kaikkia osapuolia hyödyttävien ratkaisujen ja mallien löytäminen, koulutuksen ja työelämän tarpeiden parempi kohtaaminen sekä palvelujen kokonaisvaltaisuus ja mahdollisuus yhden luukun palveluun.

Hyvän yhteistyön edellytyksinä pidetään erityisesti toimijoiden tahtoa, asennetta ja avoimuutta sekä sitä, että yhteistyössä löydetään kaikkia osapuolia hyödyttäviä ratkaisuja ja toimintamalleja.

Kehittämistarpeet aikuisohjauspalveluihin liittyen ovat organisaatioiden näkökulmasta hyvin moninaiset, mutta useimmiten esille nousee henkilö- ja aikaresurssien lisääminen, yhteistyön ja tiedottamisen tehostaminen sekä toiminnan koordinointi ja palvelujen saatavuus.

Erityistä tukea tarvitsevista asiakkaista parhaiten pystytään ottamaan huomioon kuntoutusta tarvitsevat ja oppimisvaikeuksista kärsivät sekä maahanmuuttajataustaiset asiakkaat. Asiakkaat, joilla on matala koulutustaso tai ei lainkaan koulutusta jäävät lähes puolella organisaatioista vaille erityistä huomiota.

OSUMA-projekti yhteistyössä Oulun seudun ammattikorkeakoulun toteuttaman OpinTori-hankkeen kanssa jatkaa aikuisohjauspalveluiden kehittämistyötä Pohjois-Pohjanmaalla. Aikuisohjauksen toiminta-/ palvelumallia suunnitellaan ja ideoidaan alueellisissa (Oulun seutu, Koillismaa, Raahen seutu ja Oulun Eteläinen) poikkihallinnollisissa verkostoissa. Verkostoissa on edustajia TE-toimistoista työvoimapalveluiden eri aloilta sekä alueiden aikuiskoulutusta tarjoavista organisaatioista. Verkostojen kehittämistyössä hyödynnetään tässä raportissa esille tuotuja tuloksia Pohjois-Pohjanmaan aikuisohjauksen nykytilasta.

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

Aikuisopiskelun tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden nykytila Pohjois-Pohjanmaalla, OSUMA-projektin nykytilaselvitys, osa IA/ TE- ja opetussektori

OHJEITA

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

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

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

KÄSITEMÄÄRITTELYÄ

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

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

1. TAUSTATIEDOT

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

Vastaajan nimi ja asema _____

Organisaatio/oppilaitos/yksikkö, jota vastaukset koskevat _____

Organisaation/yksikön työntekijämäärä _____

Kysymys koulutusorganisaatioille: Organisaation/yksikön opiskelijamäärä vuodessa _____

2. PALVELUTARJONTA

2.1. Mitä seuraavista palveluista tarjoatte?

A. Tietopalvelut:

[ ] tietoa koulutuksista ja tutkinnoista
[ ] tietoa koulutussisällöistä
[ ] tietoa eri koulutusorganisaatioista
[ ] tietoa rahoitusmahdollisuuksista
[ ] tietoa tarjolla olevista palveluista (oman organisaation ja muiden) ja tukitoimista
[ ] palveluiden markkinointi
[ ] muu, mikä/mitkä _____

Ovatko samat palvelut tarjolla sekä nuorille että aikuisasiakkaille?

( ) kyllä
( ) ei

Mitkä ovat tietopalvelun tärkeimmät sisällöt ja suurimmat asiakasryhmät?

_____
_____
_____
_____

Ketkä tietopalvelua toteuttavat?

Anna seuraavat tiedot: henkilöiden tehtävänimikkeet, kuinka monta henkilöä kustakin tehtävänimikkeestä ja kuinka monta heistä palvelua antaa päätoimisesti?
esim. työvoimaneuvoja 3 hlöä, joista tietopalvelua päätoimisesti 2 hlöä; opinto-ohjaaja 1 hlöä, joista tietopalvelua päätoimisesti 1 hlöä; koulutussihteeri 2hlöä, joista tietopalvelua päätoimisesti 0 hlöä.

_____
_____
_____
_____

Millainen koulutustausta ko. henkilöillä on? Mainitse, mikäli heillä on ohjauksen tai aikuiskasvatuksen (tai vastaavan) opintoja.

_____
_____
_____
_____

B. Neuvontapalvelut:

[ ] tietoa ja neuvontaa koulutukseen hakemisesta
[ ] tietoa ja yleisneuvontaa opiskelusta (menetelmät, opiskelutavat ja –tyylit jne.)
[ ] tietoa ja neuvontaa opintojen suunnitteluun ja koulutusvalintoihin
[ ] vähäisen tai ilman koulutusta omaavien aikuisten rekrytointi koulutukseen (hakeva toiminta)
[ ] muu, mikä/mitkä _____

Ovatko samat palvelut tarjolla sekä nuorille että aikuisasiakkaille?

( ) kyllä
( ) ei

Mitkä ovat neuvontapalvelun tärkeimmät sisällöt ja suurimmat asiakasryhmät?

_____
_____
_____
_____

Ketkä neuvontapalvelua toteuttavat?

Anna seuraavat tiedot: henkilöiden tehtävänimikkeet, kuinka monta henkilöä kustakin tehtävänimikkeestä ja kuinka monta heistä palvelua antaa päätoimisesti?
esim. työvoimaneuvoja 3 hlöä, joista neuvontapalvelua päätoimisesti 2 hlöä; opinto-ohjaaja 1 hlöä, joista neuvontapalvelua päätoimisesti 1 hlöä; koulutussihteeri 2 hlöä, joista neuvontapalvelua päätoimisesti 0 hlöä.

_____
_____
_____
_____

Millainen koulutustausta ko. henkilöillä on? Mainitse, mikäli heillä on ohjauksen tai aikuiskasvatuksen (tai vastaavan) opintoja.

_____
_____
_____
_____

C. Ohjauspalvelut

[ ] tukea ja ohjausta urasuunnitteluun/ammatinvalintaan
[ ] tukea ja ohjausta aiemman osaamisen tunnistamiseen
[ ] tukea ja ohjausta opiskeluvalmiuksien tunnistamiseen
[ ] tukea ja ohjausta opiskelun suunnitteluun, opiskeluun ja oppimiseen
[ ] tukea ja ohjausta kokonaisvaltaiseen elämänhallintaan (työn, opiskelun, muun elämän yhdistäminen jne.)
[ ] tukea ja ohjausta oppimisvaikeuksissa
[ ] ohjausta työssäoppimiseen
[ ] muu, mikä/mitkä _____

Ovatko samat palvelut tarjolla sekä nuorille että aikuisasiakkaille?

( ) kyllä
( ) ei

Mitkä ovat ohjauspalvelun tärkeimmät sisällöt ja suurimmat asiakasryhmät?

_____
_____
_____
_____

Ketkä ohjauspalvelua toteuttavat?

Anna seuraavat tiedot: henkilöiden tehtävänimikkeet, kuinka monta henkilöä kustakin tehtävänimikkeestä ja kuinka monta heistä palvelua antaa päätoimisesti?
esim. ammatinvalinnan psykologi 3 hlöä, joista ohjauspalvelua päätoimisesti 3 hlöä; opinto-ohjaaja 1 hlöä, joista ohjauspalvelua päätoimisesti 1 hlöä; kouluttaja/opettaja 2 hlöä, joista ohjauspalvelua päätoimisesti 0 hlöä

_____
_____
_____
_____

Millainen koulutustausta ko. henkilöillä on? Mainitse, mikäli heillä on ohjauksen tai aikuiskasvatuksen (tai vastaavan) opintoja.

_____
_____
_____
_____

2.2. Mitä menetelmiä palveluissa käytetään <u>aikuisasiakkaiden</u> kanssa?

A. Tietopalvelut

	Kuinka paljon/usein menetelmää käytetään?			
	paljon	jossain määrin	vähän	ei lain-kaan
henkilökohtaisesti	( )	( )	( )	( )
ryhmissä	( )	( )	( )	( )
puhelimitse	( )	( )	( )	( )
sähköpostitse	( )	( )	( )	( )
sähköiset materiaalit	( )	( )	( )	( )
paperiset/painetut materiaalit	( )	( )	( )	( )
tapahtumat	( )	( )	( )	( )
verkkopalveluna/web-sivut/jotain muuta sähköistä järjestel-mää käyttäen	( )	( )	( )	( )
Jokin muu, mikä	( )	( )	( )	( )

Jos valitsit edellisestä myös "verkkopalveluna/web-sivut/jotain muuta sähköistä järjestelmää" -vaihtoehdon, määrittele tarkemmin palvelun sisältö.

_____
_____
_____
_____

B. Neuvontapalvelut

	Kuinka paljon/usein menetelmää käytetään?			
	paljon	jossain määrin	vähän	ei lain-kaan
henkilökohtaisesti	( )	( )	( )	( )
ryhmissä	( )	( )	( )	( )
puhelimitse	( )	( )	( )	( )
sähköpostitse	( )	( )	( )	( )
sähköiset materiaalit	( )	( )	( )	( )
paperiset/painetut materiaalit	( )	( )	( )	( )
tapahtumat	( )	( )	( )	( )
verkkopalveluna/web-sivut/jotain muuta sähköistä järjestel-	( )	( )	( )	( )

mää käyttäen				
Jokin muu, mikä	**( )**	**( )**	**( )**	**( )**

Jos valitsit edellisestä myös "verkkopalveluna/web-sivut/jotain muuta sähköistä järjestelmää" - vaihtoehdon, määrittele tarkemmin palvelun sisältö.

_____
_____
_____
_____

C. Ohjauspalvelut

	Kuinka paljon/usein menetelmää käytetään?			
	paljon	**jossain määrin**	**vähän**	**ei lain-kaan**
henkilökohtaisesti	**( )**	**( )**	**( )**	**( )**
ryhmissä	**( )**	**( )**	**( )**	**( )**
puhelimitse	**( )**	**( )**	**( )**	**( )**
sähköpostitse	**( )**	**( )**	**( )**	**( )**
sähköiset materiaalit	**( )**	**( )**	**( )**	**( )**
paperiset/painetut materiaalit	**( )**	**( )**	**( )**	**( )**
tapahtumat	**( )**	**( )**	**( )**	**( )**
verkkopalveluna/web-sivut/jotain muuta sähköistä järjestel-mää käyttäen (esim. erilaiset testit)	**( )**	**( )**	**( )**	**( )**
Jokin muu, mikä	**( )**	**( )**	**( )**	**( )**

Jos valitsit edellisestä myös "verkkopalveluna/web-sivut/jotain muuta sähköistä järjestelmää" - vaihtoehdon, määrittele tarkemmin palvelun sisältö.

_____
_____
_____
_____

2.3. Kuinka paljon palvelulla on käyttäjiä vuosittain (kaikki käyttäjät)?

A. Tietopalvelut

( ) ei palvelua
( ) 1 - 50

( ) 50 - 100
( ) 100 - 500
( ) 500 - 1000
( ) yli 1000

Aikuisasiakkaiden % -osuus tietopalvelun käyttäjistä (arvio riittää)

_____

B. Neuvontapalvelut

( ) ei palvelua
( ) 1 - 50
( ) 50 - 100
( ) 100 - 500
( ) 500 - 1000
( ) yli 1000

Aikuisasiakkaiden % -osuus neuvontapalvelun käyttäjistä (arvio riittää)

_____

C. Ohjauspalvelut

( ) ei palvelua
( ) 1 - 50
( ) 50 - 100
( ) 100 - 500
( ) 500 - 1000
( ) yli 1000

Aikuisasiakkaiden % -osuus ohjauspalvelun käyttäjistä (arvio riittää)

_____

2.4. Miten palveluista tiedotetaan/markkinoidaan?

[ ] paperisilla tiedotteilla tai muulla materiaalilla
[ ] web-sivuilla
[ ] lehti-ilmoituksilla
[ ] muuta mediaa hyväksikäyttäen
[ ] yhteistyökumppaneiden kautta
[ ] asiakaskirjeet kohderyhmittäin
[ ] kohdennetut sähköpostit
[ ] Jokin muu, mikä _____

Jos vastasit "muuta mediaa hyväksikäyttäen" tai "yhteistyökumppaneiden kautta", määrittele tarkemmin:

_____
_____
_____

_____

2.5. Miten palveluista kerätään palautetta?

_____
_____
_____
_____

2.6. Millä tavoin kerättyä palautetta hyödynnetään?

_____
_____
_____
_____

2.7. Millä muilla keinoin palveluita arvioidaan (laatua, tehokkuutta, vaikuttavuutta)?

_____
_____
_____
_____

2.8. Onko organisaatiossanne/yksikössänne määritelty yhteiset laatukriteerit/indikaattorit tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluille?

( ) kyllä
( ) ei

2.9. Arvio palveluiden kattavuudesta ja riittävyydestä, alueellisesti ja asiakasryhmittäin.

_____
_____
_____
_____

2.10. Onko organisaatiossanne/yksikössänne neuvontapalveluita yrityksille/työnantajille?

( ) kyllä
( ) ei

Jos kyllä, kuka ko. palvelua tarjoaa (yksikkö/tehtävänimikkeet)?
Mitkä ovat palvelun tärkeimmät sisällöt ja menetelmät?

_____
_____
_____
_____

3. OHJAUSTA KOSKEVA STRATEGIA, TYÖJÄRJESTYS JA/TAI MUU OHJEISTUS

3.1. Onko organisaatiossanne/yksikössänne aikuisohjausta koskevaa tai sen sisältävää strategiaa, työjärjestystä ja/tai muuta ohjeistusta?

[ ] Strategia
[ ] Työjärjestys
[ ] Muu ohjeistus, mikä _____

4. PALVELUPROSESSI

4.1. Onko organisaatiossanne/yksikössänne tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden prosessikuvaus-ta?

( ) kyllä
( ) ei

Jos kyllä, kuka vastaa palveluprosessin suunnittelusta ja toteutuksesta?
_____

4.2. Kuinka palveluprosessin jatkuvuus turvataan?
_____
_____
_____
_____

4.3. Kerätäänkö organisaatiossanne/yksikössänne tietoa, mistä asiakkaat ohjautuvat palveluidenne piiriin ja mihin palveluidenne jälkeen?

( ) Ei
( ) Kyllä, miten _____

5. YHTEISTYÖ

5.1. Ketkä ovat organisaationne pääyhteistyötahot aikuisohjauskysymyksissä (tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelut) organisaation sisällä?

_____
_____
_____
_____

ja ulkopuolella?

5.2. Minkä tahojen kanssa yhteistyötä tulisi lisätä?

5.3. Mitkä ovat yhteistyön suurimmat haasteet?

Entä mahdollisuudet?

Edellytykset hyvälle yhteistyölle?

6. KEHITTÄMISTARPEET

6.1. Millaisia kehittämistarpeita/-ideoita näette aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluissa organisaationne sisällä?

omalla toiminta-alueella?

Pohjois-Pohjanmaan alueella?

_____
_____
_____
_____

6.2. Millaista osaamisen kehittämistä tarvittaisiin aikuisohjauspalvelutyötä tekeville (koulutustarpeita/-ideoita)?

_____
_____
_____
_____

7. ERITYISTÄ TUKEA TARVITSEVAT ASIAKKAAT

7.1. Millä tavoin palveluissanne huomioidaan erityistä tukea/kuntoutusta tarvitsevat asiakkaat/oppimisvaikeuksista kärsivät jne.?

_____
_____
_____
_____

7.2. Millä tavoin palveluissanne huomioidaan ei koulutusta tai matalan koulutustason omaavat henkilöt?

_____
_____
_____
_____

7.3. Millä tavoin palveluissanne huomioidaan maahanmuuttajataustaiset henkilöt?

_____
_____
_____
_____

8. KYSYMYKSIÄ, KOMMENTTEJA, LISÄTIETOA, YHTEYDENOTTOPYYNTÖ TMS.

_____
_____
_____
_____