

**This is a self-archived version of an original article. This version may differ from the original in pagination and typographic details.**

**Author(s):** Vuorinen, Raimo; Kettunen, Jaana

**Title:** Ohjaamot eurooppalaisessa elinikäisen ohjauksen kontekstissa

**Year:** 2020

**Version:** Published version

**Copyright:** © Nuorisotutkimusseura ja tekijät

**Rights:** In Copyright

**Rights url:** <http://rightsstatements.org/page/InC/1.0/?language=en>

**Please cite the original version:**

Vuorinen, R., & Kettunen, J. (2020). Ohjaamot eurooppalaisessa elinikäisen ohjauksen kontekstissa. In M. Määttä, & A.-M. Souto (Eds.), *Tutkittu ja tulkittu Ohjaamo : nuorten ohjaus ja palvelut integraatiopyörteessä* (pp. 146-155).

Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura & Keski-Suomen elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus/Kohtaamo-hanke (ESR). Nuorisotutkimusverkoston julkaisu, 226 / 154.

[https://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/tutkittu\\_ja\\_tulkittu\\_ohjaamo\\_web.pdf](https://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/tutkittu_ja_tulkittu_ohjaamo_web.pdf)

# Ohjaamot eurooppalaisessa elinikäisen ohjauksen kontekstissa

*Raimo Vuorinen & Jaana Kettunen*

Puheenvuoro tarkastelee Ohjaamojen kehittämistä eurooppalaisten elinikäisen ohjauksen periaatteiden, suuntaviivojen sekä EU:n koulutus-, työvoima- ja nuorisotakuun tavoitteiden näkökulmasta. Tarkasteltavina teemoina ovat muun muassa kansalaiskeskeisyys, osallistava lähestymistapa, palvelujen saatavuus ja tasa-arvoisuus sekä sidosryhmien osallisuus sekä suunnittelussa että sopimuksiin perustuvissa paikallisissa ratkaisuisissa. Eurooppalaisessa kontekstissa Ohjaamot ovat toimiva esimerkki monihallinnollisesta poliittisesta päätöksenteosta, monialaisista paikallisista ratkaisuista sekä moniammatillisesti toimivista palveluprosesseista.

## ELINIKÄINEN OHJAUS EU:N KOULUTUS- JA TYÖVOIMAPOLITIIKASSA

Eurooppalaiset poliittiset linjaukset ja asiakirjat korostavat kaikille kansalaisille tarjottujen laadukkaiden tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen (TNO-palvelujen) merkitystä koulutus-, nuoriso- ja työvoimapolitiikan tavoitteiden saavuttamiseksi. Näissä painotetaan TNO-palvelujen tarjoajien ja koulutusorganisaatioiden keskinäisen yhteistyön ja koordinaation tiivistämistä sekä tehostamista. EU:n jäsenmailla on kuitenkin itsemääräämisoikeus ohjauspalvelujen järjestämisessä, ja käytännöt vaihtelevat kunkin maan kulttuurin, opetussuunnitelmatraditioiden sekä taloudellisten ja poliittisten painotusten mukaan.

Lähes 70 miljoonalla eurooppalaisella on jokapäiväiseen elämään liittyviä vaikeuksia lukemisessa, kirjoittamisessa, laskemisessa tai digitaalisten työvälineiden käytössä. Merkittävällä osalla EU:n kansalaisista ei ole riittävästi tietoa saatavissa olevista palveluista tai pääsyä elinikäiseen ohjaukseen (Eurobarometer, European Commission 2014). Euroopan unionin neuvosto (2016) kehottaakin jäsenmaita tarjoamaan kansalaisille joustavia mahdollisuuksia osaamisen kehittämiseksi sekä välittämään tietoa saatavilla olevista TNO-palveluista ja tukitoimenpiteistä. Kohdennetut tukimuodot eri elämäntilanteissa, kuten uraohjaus, täydennyskoulutus tai työnhakuvalmennus voivat edistää kansalaisten työllistymismahdollisuuksia tai parantaa osaamisen ja avointen työpaikkojen kohtaantoa. Perinteisten ohjauspalvelujen rinnalle tulisi kehittää myös verkkopalveluja sekä eri konteksteihin jalkautuvia työmuotoja (Euroopan komissio 2017).

EU:n nuorisotakuussa korostetaan, että jäsenmaiden tulee tehostaa nuorille suunnattuja TNO-palveluja eri toimijoiden keskinäisenä yhteistyönä. Nuorisotakuun mukaisia

toimintamuotoja kehitettäessä on otettava huomioon kansalliset ja paikalliset olosuhteet sekä yhteistyö työnantajien kanssa. Jäsenmaita kannustetaan hyödyntämään EU:n rahoitusmuotoja palvelujen käynnistämiseksi, arvioimiseksi ja jatkuvaksi kehittämiseksi (Euroopan unionin neuvosto 2013).

## ELINIKÄISTÄ OHJAUSTA KOSKEVAT PERIAATTEET JA SUUNTAVIIVAT

2000-luvulla EU on julkaissut kaksi erityisesti elinikäistä ohjausta koskevaa dokumenttia. Euroopan unionin neuvosto (2004) on määritellyt elinikäisen ohjauksen jatkuvaksi prosessiksi, jonka avulla kaikenikäiset kansalaiset pystyvät missä tahansa elämänvaiheessa tunnistamaan valmiutensa, taitonsa ja kiinnostuksensa, tekemään mielekkäitä koulutukseen ja ammattiin liittyviä päätöksiä sekä hallitsemaan yksilöllistä kehityskaartaan koulutuksessa, työssä ja muissa ympäristöissä. Ohjaus käsittää yksilöllisiä tai ryhmässä toteutettavia TNO-palveluja, jotka koskevat tietojen ja neuvojen antamista, taitojen arviointia, tukea sekä päätöksenteko- ja urasuunnittelutaitojen oppimista.

Euroopan unionin neuvoston päätöslauselma 21. marraskuuta 2008 elinikäisen ohjauksen paremmasta sisällyttämisestä elinikäisen oppimisen strategioihin kutsuu jäsenmaita soveltamaan neljää periaatetta kansalaisten tukemiseen koko elämän eri siirtymävaiheissa: elinikäisten urahallintataitojen hankkimista, ohjauspalvelujen saatavuutta, ohjauspalvelujen laadunvarmistusta sekä eri toimijoiden välistä koordinaatiota ja yhteistyötä kansallisella, alueellisella ja paikallisella tasolla (Euroopan unionin neuvosto 2008).

Euroopan unionin tasolla elinikäinen ohjaus on yhteinen toimintapolitiikan vastuualue, joka jakautuu opetus-, koulutus-, nuoriso-, työllisyys- ja sosiaalialoille. Komissio on määritellyt ohjauksen yleishyödylliseksi palveluksi, jonka on oltava kaikkien kansalaisten ulottuvilla riippumatta heidän tietotasostaan ja alkuperäisistä valmiuksistaan. Erityisesti olisi pyrittävä parantamaan kaikkein heikoimmassa asemassa olevien ryhmien ja erityistarpeita omaavien henkilöiden mahdollisuuksia saada ohjauspalveluja (ELGPN 2015b). Myös Euroopan sosiaalisen peruskirjan mukaan jokaisella tulee olla oikeus asianmukaiseen ammatinvalinnanohjaukseen ja asianmukaiseen ammatilliseen koulutukseen (Euroopan neuvosto 1991).

Ohjausta voidaan järjestää eri ikäisille tarjottavina erillisinä palveluina tai kaikenikäisille tarjottavana yhteisenä palveluna. Vuosina 2007–15 toiminut Eurooppalainen elinikäisen ohjauksen verkosto (ELGPN) hyväksyi vuonna 2015 yhteiset elinikäisen ohjauksen suuntaviivat, joiden tavoitteena on kannustaa jäsenmaita kokemusten vaihtoon ja kansallisten palvelujärjestelyjen kehittämiseen keskinäisen oppimisen kautta. Verkosto laati suuntaviivat erikseen kaikkien hallinnonalojen yhteisesti ratkaistaville kysymyksille sekä erikseen opetus- ja työhallinnolle ja sosiaalista osallisuutta edistäville tahoille. Hyviksi arvioidut toimintamuodot perustuvat verkoston jäsenten yhteisiin näkemyksiin sekä kansainvälisten raporttien ja vertailututkimusten tuloksiin. Näitä

suuntaviivoja voivat käyttää kansalliset, alueelliset ja paikalliset tahot ja sidosryhmät, jotka ovat kiinnostuneita vertailemaan, tarkastelemaan ja parantamaan käytössä olevaa elinikäisen ohjauksen toimintapolitiikkaa ja palvelujärjestelyjä (ELGPN 2015b). Seuraavissa kappaleissa tarkastellaan Ohjaamoja soveltuvin osin näiden suuntaviivojen näkökulmista.

## PALVELUJEN SAATAVUUS

TNO-palvelujen saatavuus tarkoittaa keinoja ja olosuhteita, jotka mahdollistavat palvelujen, työvälineiden ja resurssien käytön elämän eri vaiheissa. Palvelumuotoina voivat olla itsenäisesti käytettävät palvelut, tuettu asiakaspalvelu ja henkilökohtainen ohjaus. Palveluja voidaan tarjota kasvokkain henkilökohtaisena tai ryhmäohjauksena sekä etäpalveluina puhelimen tai internetin välityksellä. Palvelujen saatavuuden parantaminen edistää kansalaisten yhdenvertaisuutta, yhteiskunnallista tasa-arvoa ja osallisuutta. Saatavuuden parantaminen on yksi EU:n koulutus- ja nuorisoasioiden ministerineuvoston suosituksista ja vahvistaa kansalaisten oikeutta ohjauspalveluihin Euroopan sosiaalisen peruskirjan mukaisesti (ELGPN 2015b).

Ohjaamojen tavoitteissa korostetaan matalan kynnyksen palvelujen valikoimaa, joka perustuu arvioon nuorten toiveista ja tarpeista ja huomioi heidän valmiutensa palvelujen käyttöön. Lisäksi palveluissa pyritään kumppanuuteen eri verkostotoimijoiden kautta palvelujen kattavuuden ja saatavuuden parantamiseksi.

## STRATEGINEN JOHTAMINEN: KOORDINOINTI JA YHTEISTOIMINTA

Monet nuorisotakuun toteuttamista edistävät työmuodot ovat osa kansallisia elinikäisen ohjauksen palvelujärjestelyjä. Elinikäisen ohjauksen toimintapolitiikka ja hallinnollinen vastuu jakautuvat useamman ministeriön alaisuuteen kansallisesti ja alueellisesti. Nämä ministeriöt hoitavat yleensä perusopetukseen, korkeakoulutukseen ja tutkimukseen, ammatilliseen koulutukseen, työllisyyteen sekä nuoriso- ja sosiaalipalveluihin liittyviä asioita. Elinikäisen ohjauksen strateginen johtaminen, koordinointi ja yhteistoiminta edistävät ohjauksen kokonaisuuden tarkastelua kansalaisten kaikkiin elämänvaiheisiin liittyvänä kysymyksenä sekä parantavat palvelujen saatavuutta kansalaisille. Koordinointi ja yhteistoiminta edistävät eri toimijoiden yhteistä tiedonmuodostusta, palvelujen laatua sekä ohjaajien ammattilaisuutta tiedon, toimintatapojen ja työvälineiden jakamisen avulla. Lisäksi monialainen yhteistoiminta luo innovatiivisia ja entistä monipuolisempia palveluja (ELGPN 2015b).

Kansalaisen näkökulmasta koordinointi ja yhteistoiminta ovat erityisen tärkeitä silloin, kun ohjaustarpeet tai yksilölliset kysymykset edellyttävät yhteistoimintaa eri

tahoilta. Ohjaamot ovat toimiva esimerkki monihallinnollisesta poliittisesta päätöksenteosta sekä palveluista, jotka sisällyttävät käyttäjät ja sidosryhmät yhteisten linjausten ja palvelujen suunnitteluun, painottavat osallisuutta edistäviä työmuotoja ja takaavat palvelujen saatavuuden myös hajautetuissa palvelumalleissa (Kettunen & Felt 2020).

## PALVELUT SYRJÄYTYMISVAARASSA OLEVILLE NUORILLE

EU:n tasolla on selvitetty ja vahvistettu, että ilman ammattitutkintoa olevilla koulunkäynnin keskeyttäneillä kansalaisilla on suurin riski ajautua työttömyyteen ja edelleen pitkäaikaistyöttömyyteen (Eurofound 2012). Pitkällä aikavälillä tarkasteltuna koulunkäynnin keskeyttämisestä ja tutkinnon suorittamatta jättämisestä sekä yksilöille että veronmaksajille aiheutuvat taloudelliset ja yhteiskunnalliset kustannukset kertyvät huomattaviksi henkilön elämän aikana. Varhaisella ennaltaehkäisyllä näitä kuluja pystytään vähentämään merkittävästi (Hooley 2014).

Ohjaamot sisältävät monia piirteitä, jotka ELGPN-verkoston suuntaviivojen mukaan ovat toimiviksi havaittuja syrjäytymisvaarassa olevien nuorten kanssa työskentelylle (ELGPN 2015b). Ohjaamoissa on mahdollista yhdistää sekä ennaltaehkäiseviä että korjaavia työmuotoja. Työssä voidaan hyödyntää myös etsivän nuorisotyön toimintamallia. Ennaltaehkäisevien toimenpiteiden ja interventioiden tarkoitus on puuttua tilanteisiin mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Koulunkäynnin keskeyttäneille, työelämän ja opiskelun ulkopuolella oleville nuorille uraohjauspalvelun, TE-palvelujen tai sosiaalipalvelujen tarjoama elinikäinen ohjaus auttaa heitä hyödyntämään kaikkia saatavilla olevia tietolähteitä sekä antaa heille henkilökohtaista ja juuri heitä varten suunniteltua neuvontaa.

Ohjaamo-toimintamallin mukaisissa matalan kynnyksen palveluissa käyttäjät voivat asioida anonymisti. Toisaalta pitemmissä ohjauksissa käyttäjät oppivat tuntemaan heidän kanssaan työskentelevät henkilöt ja tämä osaltaan vahvistaa osallisuutta omassa prosessissa. ELGPN-verkosto korostaa hyvänä käytäntönä myös henkilökohtaistamista, jossa nuori laatii yksilöllisen toimintasuunnitelman yhteistyössä muiden palvelujen kanssa. Ohjaamot ovat vahvistaneet oman henkilökuntansa ammatillisuutta sisäisen koulutuksen kautta, mutta paikallista vaikuttavuutta voisi edistää myös järjestämällä koulutustilaisuuksia myös muille alueellisille toimijoille mahdollisten koulunkäynnin keskeyttäjiä havaitsemiseksi ja riittävän varhaisen tuen tarjoamiseksi.

## PALVELUT ERITYISTÄ TUKEA TARVITSEVILLE

TNO-palvelut erityistä tukea tarvitseville auttavat näihin ryhmiin kuuluvia kansalaisia löytämään paikkansa yhteiskunnassa koulutuksen, työn ja muunlaisen yhteiskunnan

toimintaan osallistumisen kautta. Näihin ryhmiin kuuluu erityistarpeisia henkilöitä, maahanmuuttajia ja pakolaisia (sekä heidän lapsiaan) ja muita ihmisiä, joiden henkilökohtaiset, fyysiset, taloudelliset, sosiaaliset, kulttuuriset ja kielelliset olosuhteet ovat esteinä koulutus- ja työmahdollisuuksien saavuttamiselle ja aktiiviselle kansalaisuudelle. Pyrkimyksenä on myös järjestää tiedotusta ja neuvontaa paikoissa, joissa ihmiset oleskelevat tai ovat tavoitettavissa. Eri kohderyhmille suunnatut palvelut ovat tärkeitä, koska eri ryhmillä ja yhteisöillä on vaihtelevat valmiudet hankkia tietoa oppimis- ja työmahdollisuuksista, tulkita tätä tietoa, tehdä mielekkäitä päätöksiä sekä onnistua näiden päätösten toteuttamisessa. Elinikäinen ohjaus antaa erityistä tukea tarvitseville ryhmille ja yhteisöille toivoa ja luo positiivisia tulevaisuuden näkymiä. Usein näihin ryhmiin kuuluvat kansalaiset eivät ole tietoisia julkisen sektorin tarjoamista palveluista tai ovat haluttomia käyttämään niitä. ELGPN-verkoston mukaan näiden ryhmien saavuttamiseksi on kehitettävä keinoja, jotta suurempi osa niihin kuuluvista saadaan käyttämään palveluja. Ohjaukseen erikoistuneen henkilöstön oikea-aikainen ja ennaltaehkäisevä puuttuminen tuottaa yleistä hyötyä ja voi vähentää yhteiskunnalle aiheutuvia kokonaiskustannuksia. (ELGPN 2015b.)

Ohjaamojen tavoitteet ovat linjassa ELGPN:n erityistä tukea tarvitsevia koskevien suuntaviivojen kanssa, koska toiminnassa pyritään yhteiskunnallisen tasa-arvon ja osallisuuden lisäämiseen. Palvelussa pyritään hyödyntämään monialaisia verkostoja, joissa osallistujat ovat erikoistuneet työskentelemään erityistä tukea tarvitsevien kanssa. Tällöin myös tavoitetaan paremmin erityistä tukea tarvitsevat ryhmät. Oleellista on myös se, että palvelujen käyttäjäryhmillä on ollut mahdollisuus osallistua palvelujen suunnitteluun, toteutukseen ja seurantaan omien vahvuksiensa ja tarpeidensa mukaisesti.

## HENKILÖSTÖN KOULUTUS JA KELPOISUUDET

Ohjauksellisen osaamisen kysyntä ja tarve on lisääntynyt viime vuosina eri konteksteissa, ja ohjaustyön ammattilaisten pätevyys on yksi elinikäisen ohjauksen viidestä kansallisesta laadun metakriteeristä. Ohjausalan osaamisella tarkoitetaan tietoa, taitoja, osaamista ja asenteita, joita elinikäisen ohjauksen rooleissa ja tehtävissä tarvitaan riippumatta siitä, missä ympäristössä ohjaaja työskentelee. Euroopan unionin jäsenmaissa ohjausalan osaamisen varmistamiseksi käytetään kansallisella tasolla seuraavia toimintamuotoja: lainsäädäntö, kansalliset laatustandardit, lisensiointi, akkreditointi, alan ammattilaisten rekisteröinti tai opetushallinnon vahvistamat laatuvaatimukset ammatissa toimimiseen hyväksyttävistä koulutuskokonaisuuksista. (ELGPN 2015a.)

Suomessa perusopetuksessa sekä toisen asteen koulutuksessa toimivien opinto-ohjaajien ja oppilaanohjaajien sekä TE-toimistojen ammatinvalintapsykologien kelpoisuudet on määritelty lainsäädännössä (Toni & Vuorinen 2020). Näiden nimikkeiden rinnalla eri hallinnonalojen kelpoisuusvaatimuksista tai työehtosopimuksista löytyy Suomesta

lähes viisikymmentä ammattinimikettä, joihin sisältyy muodossa tai toisessa sana ohjaus. Näihin tehtäviin hakeudutaan eri koulutusohjelmista, joiden nimissä on sana ohjaus, mutta koulutukset eivät ole yhtä suoraan yhteydessä tehtävien kelpoisuuksia koskeviin normeihin. Ohjaamoissa yhteistä monialaista ohjausosaamista on edistetty räätälöidyn konsultoinnin ja valmennuksen kautta TESSU-projektissa.

Valtionhallinnon tarkastusviraston (2015) toteuttamassa opintojen ohjauksen ja uraohjauksen yhteistyötä koskeneessa tuloksellisuustarkastuksessa havaittiin, että hallinnonaloille ja ministeriöiden yksiköihin hajautunut ohjaus tekee vaikeaksi tarkastella kokonaisvaltaisesti kaikkia ohjauksellisia toimia ja niistä muodostuvaa kokonaisuutta. Lisäksi Suomesta puuttuu yhteinen täydennyskoulutus kaikille ohjaustyötä tekeville. Eri hallinnonalojen orientaatioperusta ja lähtökohdat ohjauksen kehittämiseksi eroavat toisistaan, ja tämä näkyy myös ammattilaisten peruskoulutuksessa.

Monialaisten palvelujen laajentuessa kansalaisten on pystyttävä luottamaan siihen, että elinikäistä ohjausta tarjoavilla henkilöillä on riittävät tiedot ja ammattitaito, ja että he noudattavat asianmukaisia eettisiä toimintaperiaatteita. Vastaavasti ohjaajat ja muu ohjaushenkilöstö pystyvät todennäköisemmin auttamaan kansalaisia tekemään tarkoituksenmukaisia päätöksiä ja selviytymään nivelvaiheista hyvin, mikäli heillä on asianmukainen koulutus. Lisäksi uuden teknologian ja sosiaalisen median käytön yleistymisen luo tarvetta modernisoida ja parantaa ohjauspalveluja. Koska Ohjaamojen henkilöstön täydennyskoulutusta toteutetaan tällä hetkellä erillisrahoitteisena projektina, olisi tarkoituksenmukaista arvioida, miten Ohjaamoille taataan myös tulevaisuudessa asiantunteva henkilöstö, jolla olisi kyky työskennellä sekä mahdollisuus työllistyä joustavasti eri konteksteissa.

## TIETO- JA VIESTINTÄTEKNOLOGIAN KÄYTTÖ OHJAUKSESSA

Tieto- ja viestintäteknologia (TVT) elinikäisessä ohjauksessa tarkoittaa tuotteita, infrastruktuuria ja sähköistä sisältöä, jotka edistävät elinikäisen ohjauksen toimintapolitiikan ja palvelujärjestelyjen kehitystyötä sekä TNO-palvelujen, resurssien ja työvälineiden tarjontaa. Se tarkoittaa kansalaisille suunnattujen interaktiivisten palvelujen, resurssien ja työvälineiden suunnittelu- ja kehittämistapoja, kansalaisten tapaa käyttää niitä sekä sitä, miten tämä käyttö puolestaan muokkaa näiden palvelujen, resurssien ja työvälineiden rakennetta. Lisäksi se viittaa osaamiseen, jota tarvitaan TVT-palvelujen käyttöön elinikäisessä ohjauksessa (ELGPN 2015b).

TVT mahdollistaa ohjaukseen ja urasuunnitteluun vuorovaikutteisia työtiloja, joissa palvelujen käyttäjien keskinäinen viivästetty tai reaaliaikainen yhteistyö tapahtuu ohjauksen ammattilaisten opastuksella tai ilman heitä. Nykyisten työvälineiden avulla ajantasaisiin työmarkkina- ja ennakoitintieto on samanaikaisesti työnhakijoiden, uraohjaajien ja työnantajien yhteisessä käytössä. Ohjauspalvelujen tuottajat voivat halutessaan

käyttää tehokkaasti teknologiaa ja näitä työvälineitä muuttaessaan ohjauspalvelujen sisältöä, saatavuutta, käyttöä ja hallintaa. TVT on yhdistävä tekijä, jonka avulla on mahdollista muodostaa yhteinen viitekehys kattaville, koordinoituille, monikanavaisille ja kustannustehokkaille ohjauspalveluille. Teknologiaa käytetään ohjauksessa palvelujen välityskanavana, yhteisöllisenä työympäristönä, sosiaalisena tilana, keinona mallintaa palveluja sekä välineenä koota pysyvää arviointitietoa. Käytännössä uusin teknologia on myös muutosagentti, joka vaikuttaa perinteisiin vuorovaikutussuhteisiin. Myös kansalaiset odottavat ohjauksen tarjoavan ajantasaisia ja moderneja ympäristöjä, joissa tiedon välityksen lisäksi on mahdollista omien tulevaisuuden suunnitelmien laatiminen. (Kettunen 2017.)

Ohjaamot ovat alusta pitäen hyödyntäneet sosiaalista mediaa ensisijaisesti välittäessään tietoja omista palveluistaan. Parhailtaan ollaan kehittämässä valtakunnallista verkko-ohjauspalvelua Ohjaamojen ja TE-hallinnon asiakaspalvelun (TE-aspa) käyttöön. Ohjaustaverkossa.fi-palvelun tavoitteena on tarjota uusi palvelukanava ja ohjaustila, jossa asiakkaiden tilannetta voidaan pohtia tietoturvallisesti vahvan tunnistautumisen takana.

Se, miten hyvin olemassa olevien ja uusien teknologioiden integrointi ohjauspalveluihin onnistuu, ei riipu pelkästään teknologian ja työelämätiedon saatavuudesta, käyttäjien taidoista tai teknisistä rakenteista, vaan ammattilaisten asenteista sekä TVT:n riittämättömästä integroinnista ohjaukseen (Kettunen & Sampson 2019). Ohjaamojen asiakashallintajärjestelmiä koskevan arvioinnin mukaan (Kesä & Ylikojola 2019) erilaisten tietojärjestelmien käyttö Ohjaamoissa on verrattain laaja-alaista, toisistaan poikkeavaa ja työlästä. Ohjaamoilla on käytössä erilaisia asiakashallintajärjestelmiä, palveluarvioinnin työkaluja, mutta käyttö on asiakas- tai ammattialakohtaista. Kokonaisvaltaisen asiakastyön toteuttamisen lisäksi kehittämishaasteet teknologian käytössä liittyvät oman toiminnan läpinäkyvyyden, tulosten ja vaikutusten todentamiseen.

Toistaiseksi on vielä avoinna, miten Ohjaustaverkossa.fi-palvelu on integroitavissa muihin verkossa toimiviin kansalaispalveluihin, ja miten sen kautta voidaan koota tietoa palvelujen vaikuttavuuden arvioimiseksi. Toimivan ja kattavan monialaisen ja monikanavaisen palvelun rakentamiseksi tarvitaan pysyvyyttä ja systemaattisempaa kansallisen tason hallinnonalojen yhteistyötä. Tämä edellyttää keskeisten ministeriöiden sekä Opetushallituksen sitoutumista yhteiseen sopimukseen perustuvaan toimintamalliin tai vaihtoehtoisesti omaa pysyvää kansallista yksikköä tai yhteenliittymää, jolla olisi tarvittava toimintavaltuutus toimia kansallisen palvelukokonaisuuden suunnittelun, toteutuksen ja sen arvioinnin koordinoijana ja johtajana. Eri hallinnonalojen ja toimijoiden tulee selkeästi sopia yhteisistä tavoitteista, toteutusvastuista ja rahoitusosuuksista tai muista näkökohdista, jotka liittyvät kunkin toimijan omaan, mutta keskenään kytköksissä olevaan rooliin (Kettunen & Sampson 2019).



## OHJAUKSEN VAIKUTTAVUUS

Ohjauksen vaikuttavuuden arviointi tukee toisaalta sekä palvelujen suunnittelua ja kehittämistä että kansallisten linjausten tavoitteiden toteutumisen arviointia, kehittämistarpeiden tunnistamista sekä palvelujen toteutukseen käytettyjen varojen optimointia. Lisäksi arviointi on yhteiskunnallisen vastuun seuranta sekä käytettyjen työmuotojen yhdenmukaisuuden varmistamista ja tarjoaa kriittisen näkemyksen niiden sovellettavuudesta muissa toimintaympäristöissä. Luotettava tutkimusperustainen tieto eri työmuotojen vaikuttavuudesta on edellytys hyvän toimintapolitiikan kehitystyölle. (ELGPN 2015b.)

Ohjaamojen kehittämistä arvioidaan säännöllisesti ja tavoitteiden etenemistä seurataan valtakunnallisesti, alueellisesti ja paikallisesti. Ohjaamojen tulee myös itse sitoutua tuottamaan seurantatietoa valtakunnallisen vaikuttavuuden arvioimiseksi. Ohjaamoja koskevassa tutkimuksessa seurataan palvelujen kehittämistä, kattavuutta ja käyttöä, asiakaspalautetta sekä toiminnan tuloksia. Tältä osin toiminta on eurooppalaisten suuntaviivojen mukaista. Kehittämiskohteena on toiminnan taloudellisten vaikutusten arviointi (Valtakari 2017), ja sitä toteutettiin muun muassa valtioneuvoston rahoittamassa Monet-hankkeessa vuoden 2019 aikana.

## OHJAAMOT JA ELINIKÄINEN OHJAUS

Ohjaamojen myötä kumppanuuteen, eri toimijoiden osaamiseen, monikanavaisuuteen ja monialaisuuteen pohjautuvan ohjauksen malli on merkittävästi vahvistunut nuorten ohjauspalveluissa. Kokonaisuutena toimintamalli on monelta osin eurooppalaisten elinikäisen ohjauksen suuntaviivojen mukainen. Jatkohaasteena on tämän toimintamallin avaaminen kaikenikäisille kansalaisille pääministeri Antti Rinteen hallituksen ohjelmassa tehdyn (6.6.2019) esityksen mukaisesti. Tavoitteena ohjelmassa ovat kattavat elinikäisen ohjauksen palvelut, jotta kaikilla on yhdenvertaiset mahdollisuudet jatkuvaan oppimiseen ja jotta osaamisen kehittämistä ohjataan yksilön ja yhteiskunnan kannalta strategisesti (Valtioneuvosto 2019).

Yhteisen palvelukokonaisuuden kehittämiseksi on ratkaistava, miten useat rinnakkaiset palveluntarjoajat (oppilaitokset, ohjaamot, TE-palvelut) sekä eri hallinnonalojen koordinoimat digitaaliset jo olemassa olevat palvelut ja meneillään olevat kehittämissankkeet saadaan sovitetuiksi yhteen kansalaisen käytön, tietojohtamisen sekä palvelujen laadun ja vaikuttavuuden kokonaisarvioinnin näkökulmasta.

## LÄHTEET

- ELGPN (2015a) *Strengthening the quality assurance and evidence base for lifelong guidance*. ELGPN Tools No. 5. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- ELGPN (2015b) *Suuntaviivoja elinikäisen ohjauksen toimintapolitiikalle ja palvelujärjestelyille. Yhteiset tavoitteet ja periaatteet EU:n jäsenmaille ja komissiolle*. ELGPN Tools No. 6. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. [http://www.elgpn.eu/publications/browse-by-language/finnish/suuntaviivoja-elinikaisen-ohjauksen-toimintapolitiikalle-ja-palvelujarjestelyille-yhteiset-tavoitteet-ja-periaatteet-eu-n-jasenmaille-ja-komissiolle/at\\_download/file](http://www.elgpn.eu/publications/browse-by-language/finnish/suuntaviivoja-elinikaisen-ohjauksen-toimintapolitiikalle-ja-palvelujarjestelyille-yhteiset-tavoitteet-ja-periaatteet-eu-n-jasenmaille-ja-komissiolle/at_download/file) (Viitattu 8.9.2019.)
- Eurofound (2012) *NEETs – Young people not in employment, education or training: Characteristics, costs and policy responses in Europe*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Euroopan komissio (2017) *Euroopan sosiaalisten oikeuksien pilarin 20 periaatetta*. [https://ec.europa.eu/commission/priorities/deeper-and-fairer-economic-and-monetary-union/european-pillar-social-rights/european-pillar-social-rights-20-principles\\_fi](https://ec.europa.eu/commission/priorities/deeper-and-fairer-economic-and-monetary-union/european-pillar-social-rights/european-pillar-social-rights-20-principles_fi) (Viitattu 8.9.2019.)
- Euroopan neuvosto (1991) *Euroopan sosiaalinen peruskirja*. [https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/1991/19910044/19910044\\_2](https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/1991/19910044/19910044_2) (Viitattu 8.9.2019.)
- Euroopan unionin neuvosto (2004) *Ehdotus: Neuvoston ja neuvostossa kokoontuvien jäsenvaltioiden hallitusten edustajien päätöslauselma politiikkojen, järjestelmien ja käytäntöjen tehostamisesta elinikäisen ohjauksen alalla Euroopassa*. 9286/04. EDUC 109. SOC 109. (OR.en). 18. toukokuuta 2004. <http://register.consilium.europa.eu/doc/srv?l=FI&f=ST%2015030%202008%20INIT> (Viitattu 8.9.2019.)
- Euroopan unionin neuvosto (2008) *Ehdotus neuvoston ja neuvostossa kokoontuneiden jäsenvaltioiden hallitusten edustajien päätöslauselmaksi "Elinikäisen ohjauksen parempi sisällyttäminen elinikäisen oppimisen strategioihin"*. 15030/08. EDUC 257. SOC 6537. (OR.en). 31. lokakuuta 2008. <http://register.consilium.europa.eu/doc/srv?l=FI&f=ST%2015030%202008%20INIT> (Viitattu 8.9.2019.)
- Euroopan unionin neuvosto (2013) *Neuvoston suositus nuorisotakuun perustamisesta*. 2012/C 129/01. 22. huhtikuuta 2013. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2013:120:0001:0006:FI:PDF> (Viitattu 8.9.2019.)
- Euroopan unionin neuvosto (2016) *Neuvoston suositus taitojen parantamisesta: uusia mahdollisuuksia aikuisille*. 206/C 484/01. 19. joulukuuta 2016. [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016H1224\(01\)&from=FI](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016H1224(01)&from=FI) (Viitattu 8.9.2019.)
- European Commission (2014) European Area of Skills and Qualifications. *Special Eurobarometer 417*. <http://dx.doi.org/10.2766/75675> (Viitattu 8.9.2019.)
- Hooley, Tristram (2014) *The evidence base on lifelong guidance. A Guide to key findings for effective policy and practice* (ELGPN Tools No. 3). European Lifelong Guidance Policy Network. Jyväskylä: University of Jyväskylä. <http://www.elgpn.eu/publications/elgpn->

- tools-no.-3-the-evidence-base-on-lifelong-guidance (Viitattu 8.9.2019.)
- Kesä, Mikko & Ylikojola, Pekka (2019) *Nuorta auttaen – vaikuttavuutta vakuuttaen. Selvitys Ohjaamojen asiakuudenhallintajärjestelmän reunaehdoista*. <https://kohtaamo.info/documents/21827/32788/Asiakuudenhallintaj%C3%A4rjestelm%C3%A4+Mikko+Kes%C3%A4/da18185f-ae49-45c5-98b2-a986c0095bd3> (Viitattu 8.9.2019.)
- Kettunen, Jaana (2017) *Career practitioners' conceptions of social media and competency for social media in career services*. Jyväskylä: University of Jyväskylä, Finnish Institute for Educational Research. Studies, 32. Väitöskirja. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-7160-1> (Viitattu 8.9.2019.)
- Kettunen, Jaana & Sampson, James P. Jr. (2019) Challenges in implementing ICT in career services: Perspectives from Career Development Experts. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 19, 1–18. <http://dx.doi.org/10.1007/s10775-018-9365-6> Open access. (Viitattu 8.9.2019.)
- Kettunen, Jaana & Felt, Teija (2020) One-stop guidance centers in Finland [Ohjaamot Suomessa]. Teoksessa E. Haug, T. Hooley, J. Kettunen & R. Thomsen (toim.) *Career and career guidance in the Nordic countries*. Rotterdam, Netherland: Brill | Sense, 293–306. [https://doi.org/10.1163/9789004428096\\_020](https://doi.org/10.1163/9789004428096_020) (Viitattu 8.9.2019.)
- Toni, Anna & Vuorinen, Raimo (2020) Lifelong guidance in Finland: Key policies and practices. Teoksessa E. Haug & T. Hooley & J. Kettunen & R. Thomsen (toim.) *Career and Career Guidance in the Nordic Countries*, 127–143. Rotterdam, Netherland: Brill | Sense. [https://doi.org/10.1163/9789004428096\\_009](https://doi.org/10.1163/9789004428096_009) (Viitattu 8.9.2019.)
- Valtakari, Mikko (2017) *Ohjaamo-toiminnan taloudellisten vaikutusten arviointi*. <http://kohtaamo.info/documents/21827/32788/Taloudelliset+vaikutukset+Mikko+Valtakari/5fa738a7-0174-47d0-a0ce-a69ed2aa7aa8> (Viitattu 8.9.2019.)
- Valtioneuvosto (2019) Pääministeri Antti Rinteen hallituksen ohjelma 6.6.2019. *Osallistava ja osaava Suomi – sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta*. Valtioneuvoston julkaisuja 2019:23.
- Valtiontalouden tarkastusvirasto (2015) *Yhteistyö opintojen ohjauksessa ja uraohjauksessa*. [https://www.vtv.fi/files/4701/05\\_2015\\_Yhteistyö\\_opintojen\\_ohjauksessa\\_ja\\_uraohjauksessa.pdf](https://www.vtv.fi/files/4701/05_2015_Yhteistyö_opintojen_ohjauksessa_ja_uraohjauksessa.pdf) (Viitattu 8.9.2019.)