

Hakeutumisvaiheen ohjauksen kehittäminen Jyväskylän ammattikorkeakoulussa

Maarit Korva

Artikkeli kuvaa opinto-ohjaajankoulutuksessa tehtyä kehittämistyötä, jonka tavoitteena oli kehittää Jyväskylän ammattikorkeakoulun hakeutumisvaiheen ohjausta etenkin aikuisten näkökulmasta. Kehittämistyössä haastateltiin keskeiset hakeutumisvaiheen ohjausta tekevät ammattikorkeakoulun henkilöt neljästä eri yksiköstä sekä hallintoyksikön alaisena olevasta hakutoimistosta. Haastatteluiden pohjalta kuvattiin ohjauksen nykytila ja keskeiset kehittämiskohteet. Näiden sekä taustamateriaalien avulla muodostettiin hakeutumisvaiheen ohjauksen suunnitelma ja palvelumalli, jota lähdetään toteuttamaan artikkelin kirjoittamisvaiheessa.

Aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelut kehittämiskohteena

Onnismaan (2007, 69) mukaan aikuisten ohjaus on lisääntynyt 2000-luvulla, mutta sen muodot ovat edelleen hajanaisia. Opetusministeriö ja työministeriö asettivat vuonna 2005 valmisteluryhmän, jonka tehtävänä oli laatia toimenpideohjelma aikuisopiskelun tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen (myöhemmin TNO-palvelut) kehittämisestä. Valmisteluryhmä näki seuraavia kehittämistarpeita:

- Aikuisten TNO-palveluiden merkitystä ei ole riittävässä määrin ymmärretty ja kehitetty osana aikuiskoulutuspolitiikan toimenpiteitä.
- Aikuisopiskelu perustuu usein vähään tietämykseen ja suunnitteluun, eikä koulutukseen hakeutuminen ja mahdollisuuksien hyödyntäminen jakaudu tasaisesti eri väestöryhmien kesken.
- Internet-palveluiden käytettävyys ja aikuiskoulutustarjonnan esittely on puutteellista. Palveluja ei myöskään tunneta.
- Työelämän ja yhteiskunnan muutokset lisäävät tarvetta urasuunnitteluun ja osaamisen kehittämiseen koko työuran ajan.

- Ohjausta ei ole tarpeeksi saatavissa ennen koulutuspäätösten tekemistä.
- Tehokasta ja sopivaa ohjausta ei ole riittävästi saatavilla oppilaitoksissa, eikä ohjaukseen erikoistunutta henkilökuntaa ole tarpeeksi.

Lisäksi aikuisten ohjauspalveluja on arvosteltu järjestelmäkeskeisyydestä, aikuinen joutuu liikkumana monimutkaisessa toimintaympäristössä. (Aikuisopiskelun tietopalvelujen, neuvonnan ja ohjauksen kehittäminen 2006.)

Haasteena aikuisten kohdalla on, että he ovat ehtineet olla jo pitkään työelämässä ja suomalainen koulutusjärjestelmä kaikkine mahdollisuuksineen voi olla vieras tai epäselvä. Ongelma koskettaa etenkin ammattikorkeakouluja, jotka ovat oppilaitosmuotona olleet vasta lyhyemmän aikaa. (Niemi 2009.) Lisäksi aikuisen voi olla vaikea hahmottaa itsensä ammattikorkeakoulun käytänteisiin ja hallita koulutukseen liittyvää käsiteviidakkoa (Pekkanen 2008).

Opintoja, etenkin pitkäkestoisia, harkitseva aikuinen joutuu puntaroimaan monenlaisia kysymyksiä ennen päätöstä opintojen aloittamisesta. Usein mukana on epävarmuutta pärjäämisestä, kysymyksiä aiemmin hankitun osaamisen hyödyntämisestä sekä opiskelun mahdolluttamisesta muun elämän oheen. (Putkuri 2009.) Lisäksi osa aikuisista kaipaa Leppäsen, Keralammen ja Päätalon (2009) mukaan henkilökohtaista kontaktia ammattikorkeakouluun, koska taustat voivat olla monitahoiset ja he kokevat saavansa asiat parhaiten selvitettyä näin.

Kuka on aikuinen opiskelija?

Kehittämistyö käsittelee erityisesti aikuisohjaukseen liittyvää problematiikkaa. Aikuiskoulutuksen pariin kuuluvia on kuitenkin vaikea määritellä etenkin korkeakouluopetuksessa. Yhtenä määrittelynä voidaan pitää tilastoinnin tapoja. Näissä pääpaino on usein tutkintoon johtavassa koulutuksessa. (Pekkanen 2008.) Opetusministeriö (2011) puolestaan määrittelee aikuiskoulutuksen olevan ”aikuisille suunniteltua ja järjestettyä koulutusta. Se voi olla omaehtoista koulutusta, henkilöstökoulutusta tai työvoimapoliittista koulutusta.”

Opetusministeriön www-sivuilla (Opetusministeriö 2011) kerrotaan ammattikorkeakoulussa järjestettävän

- ammattikorkeakoulututkintoon johtavaa opetusta

- ylempään ammattikorkeakoulututkintoon johtavaa opetusta
- ammatillisia erikoistumisopintoja ja muuta aikuiskoulutusta
- avointa ammattikorkeakouluopetusta
- ammatillista opettajankoulutusta

Aikuiskoulutuksen otsakkeen alle on puolestaan sijoitettu ammattikorkeakoulun aikuisten perustutkintoon johtava koulutus.

Jyväskylän ammattikorkeakoulussa tutkintokoulutuksen yhteydessä puhutaan nuorten ja aikuisten tutkintoon johtavasta koulutuksesta. Ero on kuitenkin lähinnä koulutuksen muodossa, kyseessä ei ole ikään perustuva jako. Nuorten koulutus on yleensä päätoimista ja opetus on päiväsaikaan. Aiempaa työkokemusta ei tarvitse olla. Aikuisten tutkintoon johtava koulutus on usein työn ohessa suoritettavaa ja toteutus monimuotoista. Taustalle vaaditaan kahden vuoden työkokemus ja tietty pohjakoulutus. (Jyväskylän ammattikorkeakoulu 2011). Iältään siis nuori henkilö voi opiskella niin kutsutussa aikuisten tutkintoon johtavassa koulutuksessa, mikäli hän täyttää hakukriteerit ja haluaa opiskella esimerkiksi työn ohessa. Puolestaan iältään aikuinen saattaa osallistua nuorten tutkintoon johtavaan koulutukseen esimerkiksi, mikäli hänen taustakoulutuksensa on muu kuin vaadittu, tai hän haluaa opiskella päätoimisesti.

Tästä syystä ikää ei haluttu ottaa kriteeriksi kehittämistyön kohderyhmän määrittelyssä. Koska raja on häilyvä ja toisaalta kaikki korkeakouluopiskelijat yleensä täysi-ikäisiä, haluttiin kehittämistyön koskettavan kaikkia ammattikorkeakoulun henkilöasiakkaita, joilla on tarve kehittää osaamistaan. Työssä kuitenkin paneudutaan erityisesti niihin aikuisia koskettaviin ohjaushaasteisiin, joita kohdataan elämänkulun ja -tilanteen monimuotoisuuden johdosta. Suoraan toiselta asteelta tuleville nuorille koulutusjärjestelmä on usein tutumpaa ja he ovat todennäköisemmin myös saaneet ohjausta valintoihinsa aiemmassa oppilaitoksessaan.

Ohjauksen osalta keskitytään pelkästään hakeutumisvaiheeseen, ennen opintojen alkua tapahtuvaan ohjaukseen. Tarkastelussa ovat mukana kaikki ammattikorkeakoulun koulutusmuodot: tutkintokoulutus, ammatillinen opettajankoulutus, avoin ammattikorkeakoulu sekä erikoistumisopinnot ja muu täydennyskoulutus (ks. Opetusministeriö 2011).

Hakeutumisvaiheen ohjaus Opin ovi -hankkeiden keskiössä

Hakuvaiheen yhteydenotto on hakijalle usein ensimmäinen yhteydenotto ammattikorkeakouluun, joten se on olennaisessa roolissa mielikuvan muodostamisessa oppilaitoksesta. Kohtaaminen saattaa myös ratkaista ylipäänsä oppilaitokseen hakeutumisen. (Ahonen & Kokko 2008.) Näin ollen ohjauksen voidaan katsoa olevan tärkeässä roolissa paitsi aikuiselle henkilökohtaisesti, myös oppilaitokselle tai organisaatiolle.

Hakeutumisvaiheen ohjaukseen on alettu kiinnittää aiempaa enemmän huomiota muun muassa Opin ovi -hankeperheen avulla. Alueellisten hankkeiden tavoitteena on kehittää maakunnassa aikuisten neuvonta- ja ohjauspalveluita. (Aikuisohjauksen koordinaatioprojekti 2011.) Myös tämä kehittämistyö linkitettiin alueelliseen hankkeeseen, Keski-Suomen Opin ovi -projektiin.

Keski-Suomen Opin ovi -projektin tavoitteena on kehittää Keski-Suomen maakuntaan elinikäistä oppimista tukevat asiakaslähtöiset aikuisten ohjauspalvelut. Ohjaustarpeisiin vastataan moniammatillisen verkostoyhteistyön avulla. Hankkeen avulla pyritään vastaamaan aikuisväestön kasvavaan ohjaustarpeeseen ja turvaamaan maakunnan osaavan työvoiman saatavuus. Projektin lähtökohtina ovat seuraavat:

- Aikuisten ohjauspalvelut ovat hajanaisia, aikuisen on vaikea löytää "oikeaa luukua"
- Aikuisten ohjauspalvelut eivät ole tasapuolisesti kaikkien saatavilla
- Asiakasryhmien tunnistaminen ja määrittely nopeasti muuttuvilla työmarkkinoilla on haastavaa
- Ohjaustyötä tekevät eivät tunne riittävästi toistensa toimintaa
- Aikuiskoulutuksen ja -ohjauksen tarve maakunnassa kasvaa lähivuosina erittäin merkittävästi

(Keski-Suomen Opin ovi 2011.)

Hakeutumisvaiheen ohjauksen järjestäytyminen Jyväskylän ammattikorkeakoulussa

Jyväskylän ammattikorkeakoulun ohjausjärjestelmä perustuu JAMKin pedagogisiin periaatelinjauksiin. Ohjaus jaetaan opiskelijan opintopolussa viiteen vaiheeseen: 1)

hakeutumisvaiheen ohjaus, 2) aloitusvaiheen ohjaus, 3) ohjaus opintojen kuluessa, 4) ohjaus opintojen päättövaiheessa, sekä 5) ohjaus opintojen jälkeen. Ohjausjärjestelmässä ohjauspalvelujen toteuttaminen jakautuu ns. Front Office ja Back Office -palveluihin. (Jyväskylän ammattikorkeakoulun ohjausjärjestelmä, 2009.)

Jyväskylän ammattikorkeakoulun ohjauksen linjauksissa hakeutumisvaiheessa ohjaukseen on katsottu sisältyvän muun muassa opiskelijarekrytointiin ja ohjauksen tukiprosesseihin kuuluvat toiminnot. Ohjausjärjestelmän kuvauksessa hakeutumisvaiheeseen liittyviä tehtäviä on kirjattu lähinnä opintojen ohjaajalle (osallistuminen opiskelijarekrytointiin yhteistyössä markkinointivastaavan kanssa) ja vertaistutoreille (rekrytointitilaisuuksiin osallistuminen). Opiskelijapalveluista hakutoimiston henkilöstön tehtäviin kuuluu ohjaus pre-entry -vaiheessa. (Ohjaus 2009, 5, 11–13.)

Hakala ja Siitari (2010) ovat kartoituksessaan jäsentäneet Jyväskylän ammattikorkeakoulun hakeutumisvaiheen ohjausta tekevät (yksilön näkökulma) ja vastuuhenkilöitä alla olevan taulukon mukaan. Vastuutahojen roolitus vaihtelee koulutusyksiköittäin.

KOULUTUSMUOTO	HAKEUTUMISVAIHEEN OHJAUKSESTA VASTAAVAT HENKILÖT
Tutkintokoulutuksesta kiinnostuneet (amk ja yamk)	Hakutoimiston opintosihteerit ja opintotukineuvoja, koulutuspäälliköt
Lisä- ja täydennyskoulutuksesta kiinnostuneet	Yksiköiden koulutussuunnittelijat, ko. koulutuksen vastuuopettajat, koulutussihteerit
Avoimen ammattikorkeakoulun opinnoista kiinnostuneet	Yksiköiden koulutussuunnittelijat ja koulutussihteerit, avoimen amkin suunnittelija
Ammatillisesta opettajakorkeakoulusta kiinnostuneet	AOKKin opintojen ohjaaja, opintosihteeri, hakutoimisto

TAULUKKO 1. Aikuisohjauksen palvelut Jyväskylän ammattikorkeakoulussa (hakeutumisvaihe)

Jäsenyyksen pohjalta valittiin kehittämistyön nykytilan kartoitukseen kutsuttavat haastateltavat. Haastatelluissa oli useita edustajia jokaisesta neljästä koulutusyksiköstä sekä hakutoimistosta. Hakutoimisto toimii Jyväskylän ammattikorkeakoulussa hallintoyksikön alaisena, keskitettynä opiskelijapalveluna.

Jyväskylän ammattikorkeakoulun hakeutumisvaiheen ohjauksen nykytilan kuvaus

Haastatteluiden perusteella Jyväskylän ammattikorkeakoulun yksiköissä on useampia ohjaavia henkilöitä, yhdessä yksikössä on jopa jokaisessa koulutusohjelmassa oma vastuuhenkilönsä. Yksiköihin tulevat puhelut ja yhteenotot tulevat useimmiten oikeaan osoitteeseen. Muualle ohjattavia puheluita ei juurikana ole, ainoastaan jonkin verran yksikön tai ammattikorkeakoulun sisällä ohjattavia.

Asiakkaiden hakeutumisvaiheessa esittämät kysymykset ovat kirjavia. Pääsääntöisesti kysymykset koskevat hakuasioita, valintakokeita, siirto-opiskelua, hakukelpoisuutta, aikaisempien opintojen hyväksilukemista tai opintojen sisältöjä ja toteutusta. Myös muuntokouluttautumisen mahdollisuudesta kysellään.

Ohjauksen vahvuutena nähtiin muun muassa tarvittavien yhteistyöverkostojen tunteminen, hyvä ammattitaito ja selkeät vastualueet eri toimijoiden välillä. Etuna pidettiin myös monipuolista opintotarjontaa, josta on helppo löytää asiakkaiden tarpeisiin sopivaa koulutusta. Tietyissä haastatteluissa arvostettiin myös ohjaajien substanssiosaamista. Ohjauksen haasteena nähtiin erityisesti www-sivujen sisällöt. Kyseinen kehittämiskohde tuli esiin läpi haastatteluiden.

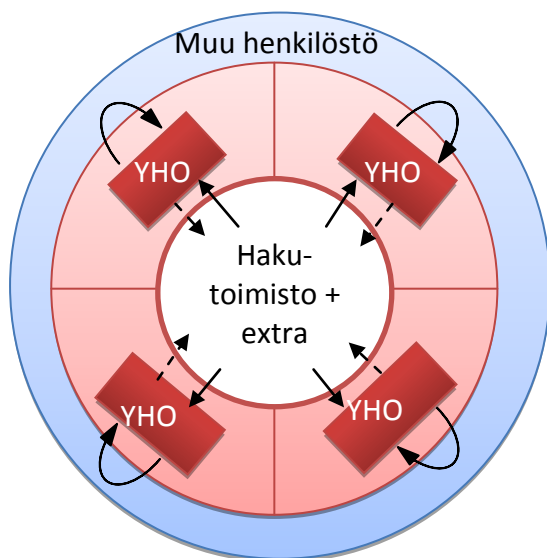
Hakutoimiston yhteydenottajat ovat opiskelijoiden lisäksi paljolti myös yhteistyökumppaneita, kuten opinto-ohjaajia. Hakutoimisto vastaa ennakko-olettamuksesta poiketen tälläkin hetkellä myös muihin kuin tutkintoon johtavaan koulutukseen liittyviin kysymyksiin.

Hakupalvelun toivottiin olevan jatkossakin keskitetyn ja tätä pidettiin mahdollisena Jyväskylän ammattikorkeakoulun ”yhtenä luukkuna”, johon asiakkaat voivat ottaa yhteyttä, mikäli eivät tiedä tarkkaa yhteyshenkilöä. Toisaalta kysymyksenä nostettiin esiin, onko hakutoimistossa tarvittava tieto tutkintoon johtavan koulutuksen lisäksi muusta aikuiskoulutuksesta.

Hakeutumisvaiheen ohjauksen kehittämissuunnitelma Jyväskylän ammattikorkeakoulussa

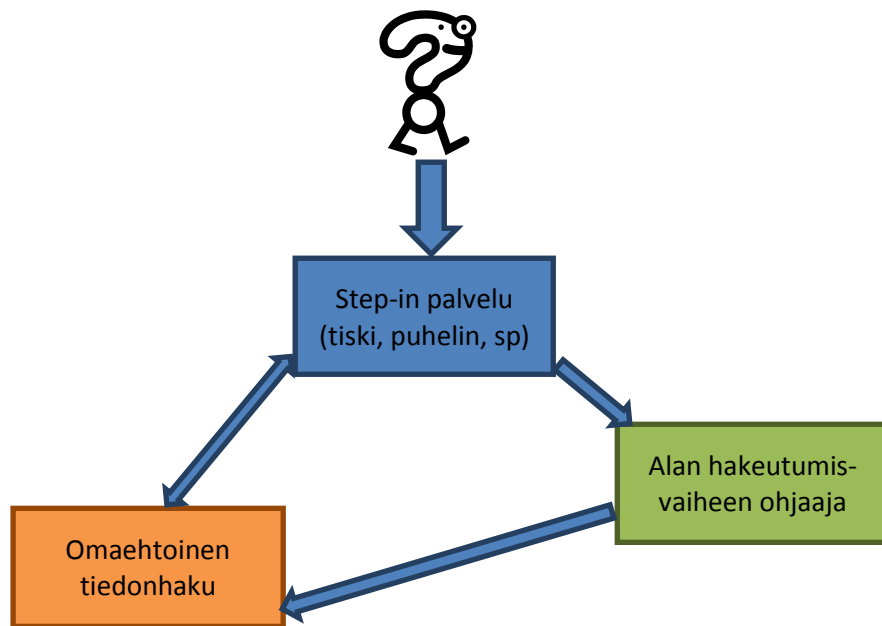
Nykytilan kartoituksen pohjalta laadin yhdessä Jyväskylän ammattikorkeakoulun keskeisten aikuisohjauksen toimijoiden kanssa esityksen tulevasta palvelumallista. Mallissa Jyväskylän ammattikorkeakoulun ”yhtenä luukkuna” toimisi hakutoimisto, jolla olisi käytössään yksi puhelinnumero ja sähköpostiosoite. Tällainen ”yksi luukku” on käytössä jo muun muassa Jyväskylän ammatti- ja aikuisopistossa (Sillanpää 2010). Palveluun olisi valjastettuna myös 1-2 muuta henkilöä hakutoimiston lisäksi. Käytössä olisi lisäksi fyysisesti yksi ”step-in” tiski, johon asiakas voisi tulla käymään ilman ajanvarausta, ja mikäli mahdollista, omaehtoisen ohjauksen työpisteitä lähellä asiakkaiden itsenäistä tiedonetsintää varten (vrt. Sampson, Peterson, Reardon & Lenz 2004).

Edellä kuvaillun ”yhden luukun” lisäksi jokaisessa neljässä yksikössä valittaisiin hakeutumisvaiheen ohjaajat, joille hakutoimisto voi tarvittaessa ohjata asiakkaita. Ohjaajilla tulisi olla etenkin ohjausosaamista, mutta myös jonkin verran substanssiosaamista. Hakeutumisvaiheen ohjaajat käyttävät apunaan tarvittaessa muuta yksikön henkilöstöä.



KUVIO 1. Hakeutumisvaiheen ohjauksen organisoituminen Jyväskylän ammattikorkeakoulussa (YHO = yksikön hakeutumisvaiheen ohjaaja)

Suunniteltu ohjauspalvelumalli noudattaa pitkälti Sampsonin ym. (2004) kuvailemaa urapalveluiden mallia, jossa asiakas voi tulla ohjauspalveluun, jossa käydään läpi asiakkaan ohjaustarpeen laajuus. Tästä hänet ohjataan joko perusteellisempaan ohjaukseen tai itsepalvelumateriaalien tarkasteluun. Lyhyet ohjaustarpeet voidaan selvittää jo samassa tilanteessa.



KUVIO 2: Jyväskylän ammattikorkeakoulun hakeutumisvaiheen ohjauspalvelu (mukaillen Sampson ym. 2004)

Ohjauksen tueksi on tarkoitus hankkia myös tietojärjestelmä, jonka kautta ohjauspyyntöjä voi ammattikorkeakoulun sisällä välittää eteenpäin ja jossa ohjauksen etenemistä voi seurata. Järjestelmä toimisi myös dokumentoinnin välineenä.

Vaikka ohjauspalvelumalli sisältää ”yhden luukun”, sen ei ole tarkoitus poistaa suoria yhteydenottoja. Eri koulutuksilla ja palveluilla on edelleen olemassa myös suorat yhteydenottokanavat, mutta ”yksi luukku” on suunniteltu etenkin niille, jotka eivät näitä suoria yhteystietoja löydä tai jotka eivät tarkkaan vielä tiedä, minkälainen koulutus heille soveltuisi parhaiten.

Ohjauspalvelusuunnitelma saatiin valmiiksi keväällä 2011 ja toteutetaan syksyn 2011 aikana.

Palvelumallin lisäksi tarkoitus on uudistaa www-sivujen sisältöä niin, että ne palvelevat paremmin asiakkaiden tarpeita ja tuovat ohjauksellisen tiedon selkeämmin esiin.

Miten järjestelmä kehittyy jatkossa?

Kehittämistyössä keskityttiin tässä vaiheessa henkilöasiakkaiden hakeutumisvaiheen ohjaukseen. Jatkotoimenpiteisiin on kuitenkin jo kirjattuna myös työnantaja-asiakkaiden ohjauspalvelun kehittäminen osana Jyväskylän ammattikorkeakoulussa meneillään olevaa asiakkuuden hallinnan kehittämistyötä ja kumppanuusmallia.

Lisäksi kehittämistyöstä nousee selkeä ohjausjärjestelmän päivitystarve hakeutumisvaiheen ohjauksen kannalta. Parin vuoden takainen dokumentti (Ohjaus 2009, 2008) määrittelee hakeutumisvaiheen ohjauksen vastuuhenkilöt vielä melko suppeasti keskittyen lähinnä markkinoinnilliseen näkökulmaan. Hakeutumisvaiheen ohjauksen tarkempi kuvaus, prosessi ja työnjako on tarpeen esitellä dokumentissa laajemmin.

Ohjauspalvelumalli on juuri lähdössä pilotointiin ja siitä saatavat kokemukset tulevat kertomaan, onko malli toimiva, ohjausresurssi riittävä ja ”yhden luukun” lanseeraus onnistunut. Tärkeintä on, että asiakas löytää oppilaitoksen ja saa sieltä tarpeisiinsa sopivaa, asiakaslähtöistä ohjausta.

LÄHTEET

Ahonen, A. & Kokko, E. 2008. Käytänteitä aikuisopiskeluun hakevan ohjaus- ja neuvontatilanteisiin. Teoksessa Näkökulmia aikuisopiskelijoiden ohjaukseen ammattikorkeakoulussa. Toim. M. Haapasilta & L. Siikaniemi. Lahti: Lahden ammattikorkeakoulu. Lahden ammattikorkeakoulun julkaisu. Sarja C, osa 56, 10–18.

Aikuisohjauksen koordinaatioprojekti. 2011. Opin ovi. Viitattu 30.8.2011. [Http://www.opinovi.fi](http://www.opinovi.fi).

Aikuisopiskelun tietopalvelujen, neuvonnan ja ohjauksen kehittäminen. Opetusministeriön ja työministeriön asettaman valmisteluryhmän ehdotukset toimenpideohjelmaksi. 2006. Helsinki: Työministeriö, Työhallinnon julkaisu.

Hakala, A. & Siitari, M-L. 2010. Jyväskylän ammattikorkeakoulun ”kotipesän selvitys”. Aikuisohjausta paikallisesti. Keski-Suomen Opin oven verkostovalmennus Saarijärven seudulle. Julkaisematon.

Jyväskylän ammattikorkeakoulu. 2011. Viitattu 12.8.2011. [Http://www.jamk.fi](http://www.jamk.fi).

Jyväskylän ammattikorkeakoulun ohjausjärjestelmä. 2009. Viitattu 30.8.2011. [Http://www.jamk.fi/download/17715_ohjaus2009.pdf](http://www.jamk.fi/download/17715_ohjaus2009.pdf).

Keski-Suomen Opin ovi. 2011. Viitattu 30.8.2011. [Http://www.opinovi.fi/keski-suomi](http://www.opinovi.fi/keski-suomi).

Leppänen, A., Keralampi, I. & Päätaalo, K. 2009. Hakisinko JAMKiin? Jyväskylän ammattikorkeakoulun tutkintoon johtavan koulutuksen eri hakijaryhmien neuvonta ja ohjaus. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, kehittämistyö.

Niemi, S. 2009. Aikuisten ohjaus ennen opintojen alkua – kokemuksia korkeakoulujen välisestä yhteistyöstä Päijät-Hämeessä. Teoksessa Löytöretki aikuisohjauksen maailmaan – kokemuksia ja käytänteitä ammattikorkeakouluista. Toim. M. Lätti & P. Putkuri. Joensuu: Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun julkaisuja B:18, 173–176.

Ohjaus 2009. 2008. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Oppilaitoksen sisäinen dokumentti.

Onnismaa, J. 2007. Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Helsinki: Gaudeamus.

Opetusministeriö. 2011. Viitattu 12.8.2011. [Http://www.minedu.fi](http://www.minedu.fi).

Pekkanen, P-R. 2008. Aikuisopiskelija ammattikorkeakoulussa. Teoksessa Ohjaus on kuin tekisi palapeliä. Näkökulmia aikuisopiskelijan ohjaukseen ammattikorkeakoulussa. Toim. M. Lätti & P. Putkuri. Joensuu: Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun julkaisuja C: Raportteja, 32, 25–34.

Putkuri, P. 2009. Aikuisena opiskelemaan. Teoksessa Löytöretki aikuisohjauksen maailmaan – kokemuksia ja käytänteitä ammattikorkeakouluista. Toim. M. Lätti & P. Putkuri. Joensuu: Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun julkaisuja B:18, 21–22.

Sampson, J. P., Reardon, Jr. R. C., Peterson, G. W. & Lenz, J. G. 2004. Career Counseling & Services. A Cognitive Information Processing Approach. Belmont: Brooks/Cole – Thomson Learning.

Sillanpää, M. 2010. Ohjauspalvelut Jyväskylän aikuisopistossa. Koulutuspäällikön esitys Keski-Suomen Opin ovi -hankkeen tilaisuudessa 30.11.2010.