

VOICE OF USERS

Ohjauspalvelujen laadun parantaminen Pohjoismaissa

Voice of Users on Pohjoismaiden yhteinen tutkimusprojekti, jota rahoittaa Nordiskt Nätverk för Vuxnas Lärande (NVL) eli Aikuisten oppimisen pohjoismainen verkosto. NVL puolestaan on Pohjoismaiden ministerineuvoston rahoittama hanke.

Voice of Users -tutkimusprojektin tarkoituksena on selvittää ohjauksen asiakkaiden näkemyksiä ohjauspalveluista ja kartuttaa siten tietoperustaa aikuisohjauksen vaikuttavuudesta. Erityisesti tutkimuksessa halutaan saada selville, ovatko asiakkaat mukana ohjauksen järjestämisessä ja ohjausta koskevassa päätöksenteossa ja jos ovat, miten ja missä määrin. Lisäksi halutaan selvittää, kuinka asiakkaiden osallistuminen voi parantaa ohjauspalveluja ja ohjauksen tuloksia sekä mitä ideoita asiakkailla ja ohjauksen ammattilaisilla on asiakkaiden ottamisesta mukaan ohjausprosessiin, ohjauksen toimintatapojen suunnitteluun ja päätöksentekoon.

Tutkimus kohdistuu aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluja käyttäviin asiakkaisiin, ohjausta antaviin asiantuntijoihin sekä ohjauspalveluista päättäviin. Tutkimusmetodeina käytetään fokusryhmäkeskusteluja ja kyselyä. Fokusryhmät kootaan asiakkaista, ohjaajista ja ohjauksen päätöksentekijöistä, kullekin ohjauksen sidosryhmälle pidetään omat keskustelunsa. Kysely ohjauksen asiakkaille toteutetaan internet-pohjaisella kyselylomakkeella. Asiakkaiden ohjaukseen osallistumisen astetta arvioidaan luokittelulla, jossa osallistuminen on suppeimmillaan asiakkaan tiedonhankintaa ja laajimmillaan kumppanuutta ohjausta koskevassa päätöksenteossa.

Voice of Users –projektia koordinoi Islannin yliopisto, tutkimuksen toteutuksesta Suomessa vastaa Jyväskylän yliopiston Koulutuksen tutkimuslaitos. Koulutuksen tutkimuslaitokselta projektin pohjoismaisessa työryhmässä mukana ovat projektipäällikkö Raimo Vuorinen ja projektitutkija Minna Koivunen.

Projektin yhteyshenkilö

Minna Koivunen, projektitutkija
Koulutuksen tutkimuslaitos / Valtakunnallinen ohjausalan osaamiskeskus
PL 35, 40014 Jyväskylän yliopisto
katuosoite Keskussairaalantie 2 (Opinkivi), Jyväskylä
puh. 050-428 0801
sähköposti minna.p.koivunen@jyu.fi
<http://ktl.jyu.fi/>
www.evokes.fi