

Laatu ura- ja opinto-ohjauksessa Uraohjain-palvelupolulla

Jussi Linkola, Tapani Martti & Jari Pihlava



URAOHJAIN+

Uraohjain-palvelun palvelupolku sisältää lähtökohtaisesti viisi ohjaustilannetta, jotka ovat aloitustapaaminen, ura- ja opinto-ohjaustapaaminen, hyvinvointikeskustelu, välikeskustelu ja loppukeskustelu. Palvelun henkilöstön kanssa tapahtuvien ohjaustilanteiden lisäksi palvelu sisältää itsenäistä työskentelyä muun muassa osaamisen täydentämisen, työnhakuvalmiuksien edistämisen sekä työnhakudokumenttien kehittämisen parissa. Työskentelyä tukee digitaalinen ohjausalausta, jolle on rakennettu tehtäviä ja perehdytysaineistoja esimerkiksi osaamisen tunnistamisen, työhaastatteluun valmistautumisen ja verkostoitumisen tueksi. (Uraohjain-palvelu 2024.)

Laadun huomioiminen palvelun kehittämisessä

Tässä kuvauksessa käsitellään Uraohjain-palvelun ohjaustilanteita ja osaamisen täydentämisen tukemista laadun näkökulmasta. Laatu voidaan määritellä eri tavoin näkökulmasta ja toimintaympäristöstä riippuen.

ISO 9000 –standardisarjan mukaan laatu on sitä, missä määrin kohteen luontaiset ominaisuudet täyttävät vaatimukset (SFS Suomen standardit 2016). Määritelmä on väljä, mutta Uraohjain-palvelun näkökulmasta voidaan ajatella, että tarkastelun kohteena on palvelun ohjaustoiminta ja vaatimuksia ovat esimerkiksi palvelulle asetetut tavoitteet, määriteltujen prosessien sujuvuus ja palvelun kyky reagoida muuttuviin tilanteisiin.

Kotlerin ym. (2016, 244) mukaan asiakasorientoituneet yritykset määrittelevät laadun niinä tuotteen tai palvelun ominaisuuksina, jotka vaikuttavat sen kykyyn täyttää asiakkaan tunnistetut tai oletetut tarpeet. Tästä näkökulmasta ohjaustoiminnan laatua on se, että asiakas saa vastauksia häntä askarruttaviin kysymyksiin ja hän kokee ohjauksella olevan suotuisia vaikutuksia tilanteeseensa.

Ohjauspalvelun kohdalla laatua voidaan arvioida myös tuotannon näkökulmasta. Tuotannon laadun tavoitteena voi olla hyväksyttävissä oleva virhetaso tai virheettömyys (SFS Suomen standardit 2026). Tästä näkökulmasta Uraohjain-palvelussa voitaisiin arvioida esimerkiksi ohjauskeskustelujen aika- ja paikkavarausten sekä ilmoittautumisjärjestelmien ja prosessien toimivuutta ja virheellisten tapahtumien määrää.

Myös palveluprosessissa määriteltyjen määräaikojen toteutuminen on yksi mitattava seikka, jos laatua haluttaisiin arvioida tuotannollisesta näkökulmasta.

Uraohjain-palvelupolku

Uraohjain-palvelun suunnitteluun osallistui seitsemän asiantuntijaa kolmesta eri organisaatiosta, ja lisäksi palvelun suunnittelussa tehtiin yhteistyötä useiden sidosryhmien kanssa. Suunnittelun tavoitteena oli tehdä palvelun asiakkaalle näkyvästä osuudesta mahdollisimman selkeä ja suoraviivainen. Asiakaslähtöisesti muotoiltu palvelupolku taas asetti vaatimukset taustatoiminnoille, järjestelmille ja prosesseille.

Koska palvelua myös toteutettiin kolmen organisaation voimin, edellytti esimerkiksi pääsy asiakkaan taustatietoihin eri tilanteissa huolellisesta pohdintaa muun muassa tietosuoja-asioiden osalta. Myös ajanvaraukset ja tilanvaraukset edellyttivät selvittelyä ja järjestelyjä, ja ne saatiin lähes poikkeuksetta hoidettua niin, että asiakas sai varaustiedon ajoissa ja löysi perille ajallaan. Laadun toteutumisessa avuksi oli myös oikeaan aikaan tehty kapasiteetilaskenta, jonka avulla voitiin määrittää sopiva sisäänottomäärä, jolloin palvelupolulle ei muodostunut ruuhkia ja pullonkauloja.

Asiakkaalle tämän kaltaisen palveluprosessin laatu on aikataulujen ja sisällön selkeyttä, oikea-aikaista viestintää ja vastauksia esiin tuleviin kysymyksiin.

Toteuttajaorganisaatioille palvelupolun laatu näyttäytyy toimivana prosessina, joka ei aiheuta ylimääräistä työtä: Asiakkaiden ilmoittautumiset ja taustatiedot saapuvat määrämuotoisina yhteen järjestelmään, asiakkaalle on helppoa varata aika aloitustapaamisen, ura- ja opinto-ohjauskeskusteluun ja hyvinvointikeskusteluun, ja tieto varatusta ajasta sekä paikasta siirtyy kaikille keskustelujen osapuolille.

Aloitustapaamiseen sisältyy asiakkaan työ- ja toimintakyvyn tarkastelu ja mahdollisen tuen tarpeen arviointi. Tarvittaessa asiakkaalle varataan samalla aika hyvinvointikeskusteluun. Hyvinvointikeskustelussa käytetyt lomakkeet jäävät asiakkaalle. Jos ilmenee tarve, varataan aika toiselle hyvinvointikeskustelulle.

Ura- ja opinto-ohjauskeskustelun jälkeen asiakkaalle toimitetaan keskustelun kooste ja ohjeet seuraaviin toimenpiteisiin, esimerkiksi kursseille ilmoittautumiseen. Sopivalla hetkellä asiakas voi varata ajan välikeskusteluun ja lopuksi hän osallistuu loppukeskusteluun.

Alakohtaisuus ja yksilöllisyys

Uraohjain-palvelussa työhakuun, työnhakudokumentteihin ja osaamisen täydentämiseen liittyviin ohjauskeskusteluihin osallistuu kaksi ohjaajaa; uraohjaaja sekä ohjattavan

ammattialaa tunteva asiantuntija. Tämänkaltainen työparityöskentely edellyttää resursseja, mutta se parantaa ohjaustilanteen laatua, kun asiakas saa samalla kertaa ohjausta työnhakuun, urasuunnitteluun ja osaamisen täydentämiseen oman alansa näkökulmasta. Kahden, asiaa hieman eri näkökulmista lähestyvän asiantuntijan mukanaolo mahdollistaa asioiden syvemmän ja monipuolisemman tarkastelun.

Hyvinvointikeskustelu käydään yhden tai kahden loppuvaiheen toimintaterapeuttiopiskelijan kanssa. Opettaja tukee keskusteluun valmistautumista ja ohjaa opiskelijoita keskustelun jälkeen. Jos opiskelijalla on osaamista ja kokemusta hyvinvointikeskustelun kaltaisesta tilanteesta, hän voi toteuttaa keskustelun itsenäisesti, mutta myös tällöin opettaja ohjaa ja tukee tilannetta. Vahva opettajan tuki varmistaa käytyjen keskustelujen laatua.

Ennakkotehtävät ja valmistautuminen ura- ja opinto-ohjaukseen

Uraohjain-palvelun ohjauskeskustelulle on varattu aikaa 60 minuuttia, ja ohjattavan lisäksi paikalla on uraohjaaja sekä ohjattavan ammattialaa ja opintotarjontaa tunteva asiantuntija. Ohjaustilanteen laatua edesauttaa ohjattavan ja ohjaajien valmistautuminen tilanteeseen, jolloin ohjausaikaa ei kulu lähtötilanteen ja taustojen kartoittamiseen. Valmistautumista helpottaa määrämuotoinen ennakkotehtävä, jonka tekeminen ja palauttaminen on edellytys ohjaukseen osallistumiselle. Ennakkotehtävän sisältö ja rakenne on tiivistetysti seuraava:

1. Palauta työnhakudokumentit: CV, hakukirje, portfolio, GitHub ja linkki mahdolliseen LinkedIn -profiiliisi. Palauta CV ja hakukirje tiedostona.
2. Kirjoita alustava ura- ja opintosuunnitelma: Mieti alustavasti omia uratavoitteitasi ja opintosuunnitelmaasi. Vastaa huolellisesti kaikkiin kysymyksiin.
 - a. Millaisissa tehtävissä haluaisit työskennellä seuraavaksi?
 - b. Mikä työnhaussa on ollut haastavaa? Mihin toivot tukea työnhaussa?
 - c. Mitä osaamista haluat lisätä? Tutustu Uraohjaimen opintotarjontaan.
 - d. Kirjoita tavoitteesi Uraohjain-jaksolle. Mitä haluat saavuttaa Uraohjaimen aikana? Kerro, mitä toivot ura- ja opinto-ohjaustapaamiselta.

Ennakkotehtävä edellyttää ohjattavalta urasuunnitelmiansa, osaamisensa ja osaamistarpeidensa sekä työhaun haasteiden pohdiskelua, mikä auttaa orientoitumaan ohjauskeskusteluun. Ohjaajille palautettu ennakkotehtävä antaa mahdollisuuden tutustua ohjattavan tarpeisiin ja valmistella suoria ehdotuksia esiin tulleisiin asioihin liittyen.

Hyvinvointikeskustelu

Uraohjain-palvelun hyvinvointikeskustelulle on varattu aikaa 90 minuuttia, ja asiakkaan lisäksi paikalla on yksi–kaksi loppuvaiheen toimintaterapeuttiopiskelijaa, joita opettaja tukee ja ohjaa. Riittävä aika takaa mahdollisuuden monipuoliseen hyvinvoinnin tarkasteluun ja siitä tarkan kuvan muodostamiseen yhdessä asiakkaan kanssa.

Tilanteeseen varattu aika antaa mahdollisuuden tunnistaa asiakkaan vahvuudet ja voimavarat, ja mahdollisten haasteiden noustessa keskusteluun aikaa on tavoitteiden asettamiselle ja haasteisiin tarttumiselle. Keskustelutilanteen laadun optimoimiseksi asiakas saa ajanvarauksen yhteydessä ennakkotietodokumentin, jossa kuvataan, mistä hyvinvointikeskustelussa on kyse ja missä se tullaan käymään. Opiskelijat valmistautuvat tilanteeseen etukäteen opettajan ohjauksessa. Keskustelua tukee opiskelijoiden käyttämä keskustelurunko ja kolme tehtävää, jotka takaavat tilanteen tasalaatuisuutta.

Väli- ja loppukeskustelut

Uraohjain-asiakkaille on varattu mahdollisuus välikeskustelulle. Välikeskustelu pidetään tarpeen mukaan, eli asiakas voi tarvittaessa varata ajan keskustellakseen ajankohtaisista asioista uraohjaajan kanssa. Aiheina voivat olla esimerkiksi työnhakudokumentteihin tehtyjen muokkausten tarkastelu, tekeillä olevan työhakemuksen kehittäminen tai valmistautuminen tulevaan työhaastatteluun. Välikeskustelu on siis hyvin asiakaslähtöinen ja asiakkaan tilanteeseen räätälöity ohjaustilanne, jonka aiheet asiakas ilmoittaa uraohjaajalle ennen keskustelua.

Loppukeskustelussa käydään asiakkaan kanssa läpi Uraohjain-jakson kokemuksia ja tilannetta jakson päättymisen hetkellä. Samalla asiakas voi antaa palautetta ja kehitysehdotuksia palvelua kohtaan. Loppukeskustelu on tilaisuus ohjata asiakasta eteenpäin työnhaun ja osaamisen täydentämisen polulla ja saada palautetta palvelun laadun parantamiseksi.

Lähteet

Kotler, P., Armstrong, G., Harris, L. C., & Piercy, N. 2013. Principles of Marketing. Pearson Education Limited.

SFS Suomen standardit 2026. Mitä laatu on? <https://sfs.fi/mita-laatu-on/>. Haettu 28.1.2025:

Uraohjain-palvelu 2024. Asiakasohjaus Uraohjain-palvelussa. Uraohjain+. https://uraohjain.hel.fi/strapi/uploads/Asiakasohjaus_Uraohjain_palvelussa_c8eca9f6c7.pdf. Haettu 28.1.2025.

Uraohjain+ on Stadin ammattiopiston, Laurea-ammattikorkeakoulun ja Metropolia Ammattikorkeakoulun yhteiskehittämishanke. Hanke on EU:n osarahoittama.

Lisenssi: [CC BY-SA](#)

