opinnovi

Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelut Keski-Suomessa vuoteen 2020

Asiakas löytää osaamisen kehittämiseen ja työllistymiseen liittyvät tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelut helposti sekä saa tarvettaan vastaavan laadukkaan palvelun.

Yhteisesti sovittu toimintatapa
13.4.2011

Vipuvoimaa EU:lta
2007–2013

SISÄLLYSLUETTELO

1 JOHDANTO 3
2 PALVELUJEN KEHITTÄMISEN LÄHTÖKOHDAT 3
3 VERKOSTOMAISEN YHTEISEN TOIMINNAN TAVOITTEET 5
4 ASIAKKAAT 5
5 AIKUISTEN ELINIKÄISTÄ OPPIMISTA TUKEVA OHJAUSPALVELUMALLI KESKI-SUOMESSA 6
6 TOIMIJAT 7
7 VUONNA 2011 KÄYNNISTETTÄVÄT TOIMENPITEET 8
8 SEURANTA JA ARVIOINTI 8
YHTEISEN TOIMINTATAVAN HYVÄKSYMINEN 9
TAUSTA-AINEISTOJA 10

1 JOHDANTO

Tässä dokumentissa kuvataan aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen verkostomaisen toteuttamisen yhteinen tahtotila, tavoitteet ja toimenpiteet Keski-Suomessa. Tämä dokumentti ohjaa palvelujen kehittämistä Keski-Suomessa vuoteen 2020. Tavoitteena on luoda ohjauspalvelut, jotka asiakas saavuttaa helposti.

Asiakirjassa kuvattu toimintapa on syntynyt keskisuomalaisten ohjauspalveluverkostojen ja työryhmien työn pohjalta. Asiakirjan valmistelua on koordinoinut Keski-Suomen Opin ovi -projekti.

2 PALVELUJEN KEHITTÄMISEN LÄHTÖKOHDAT

2.1. Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelut käsitteenä

Tässä asiakirjassa aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjaspalveluilla tarkoitetaan niitä toimenpiteitä, joilla autetaan yksilöä ja työpaikkojen henkilöstöä opiskeluun, uraan ja osaamisen kehittämiseen liittyvässä vaihtoehtojen etsinnässä ja päätöksenteossa. Palvelutilanteessa asiakas on aktiivinen toimija ja ratkaisuja etsitään yhdessä asiakkaan kanssa.

Tiedottamisen tehtävänä on auttaa asiakasta itsenäiseen tiedonhankintaan ja antaa asiakkaalle hänen tarvitsemiaan tietoja, jotka auttavat häntä muodostamaan realistisen käsityksen omista mahdollisuuksistaan.

Neuvonnan tehtävänä on neuvoa asiakkaalle sopiva toimintatapa tai ohjata häntä tarvettaan vastaavien palvelujen piiriin.

Ohjauksella tarkoitetaan toimia, joiden avulla asiakas
- voi määritellä valmiutensa, taitonsa ja kiinnostuksensa missä tahansa elämänvaiheessa
- tehdä koulutukseen ja ammattiin liittyviä päätöksiä sekä
- hallita yksilöllistä kehityskaartaan oppimisessa, työssä ja muussa sellaisessa toiminnassa, joissa valmiuksia ja taitoja opitaan ja / tai käytetään.

Ohjaajan tehtävänä on vahvistaa asiakkaan urasuunnitteluvalmiuksia (career management skills). Ohjauspalveluja tuotetaan eri toimintaympäristöissä: koulutuksessa ja työhallinnossa, työpaikoilla, järjestöissä ja yksityisesti.

2.2. Miksi palveluja on kehitettävä?

Aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen saatavuuden, riittävyyden ja monipuolisen asiantuntemuksen turvaamiseksi tarvitaan vahvaa alueellista ja paikallista verkostoitumista, toimintastrategiaa sekä asiakaslähtöisten toimintatapojen kehittämistä. Yhteistyötä tiivistämällä palvelujen resurssien käyttöä voidaan tehostaa.

On todettu, että nykyiset aikuisten ohjauspalvelut ovat organisaatiolähtöisiä ja pirstaloituneita, jolloin aikuinen joutuu sukkuloimaan mitä monimutkaisimmissa toimintaympäristöissä. Tiedon löytyminen koetaan vaikeaksi. Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen tarjoajia on paljon, mutta palveluja ei ole koordinoitu. Eri organisaatioiden yhteistyö perustuu monesti henkilösuhteisiin, jolloin se saattaa olla sattumanvaraista. On todettu, että tarjonta ohjaa neuvonta- ja ohjaustilanteita kysyntälähtöisyyden sijaan. Myös työnantajat kokevat nykyiset palvelut hajanaisiksi.

Väestön ikärakenteen kehitys sekä työelämän moninaiset ja nopeat muutokset asettavat suuria haasteita työikäisen väestön osaamiselle. Työvoiman saatavuuden turvaaminen, työurien pidentäminen ja työllisyysasteen nostaminen ovat keskeisiä tavoitteita ikäluokkien pienentyessä. Monensuuntaiset siirtymät lisääntyvät työikäisten keskuudessa: koulutuksesta tai työstä työhön, työttömyydestä, työkyvyttömyydestä, kotoa ja eläkkeeltä työhön jne.

Työvoimalta vaaditaan tulevaisuudessa entistä parempaa osaamista, osaamisen jatkuvaa kehittämistä sekä kykyä kehittää työelämää muuttuvissa olosuhteissa. Työntekijät joutuvat vaihtamaan ammattiaan keskimäärin kolme kertaa elämänsä aikana. Aiemmin hankitun osaamisen joustava hyödyntäminen ja jatkuva kouluttautuminen ovat tärkeä osa ammatillista kehittymistä. Elinikäinen oppiminen edellyttää, että kaikilla on tiedolliset, taidolliset ja taloudelliset mahdollisuudet uuden oppimiseen koko elämänkaaren ajan.

Sekä Euroopan unioni että OECD ovat nostaneet elinikäisen oppimisen politiikan ja ohjauksen merkittävään rooliin kehittämispolitiikassaan. Työ- ja elinkeinoministeriön sekä opetus- ja kulttuuriministeriön tulevaisuuskatsauksissa nostetaan esiin kattavien tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen kehittämisen tarve. Elinikäinen oppiminen edellyttää, että kansalaisilla on koulutus- ja uravalintojaan varten riittävät ohjaus- ja neuvontapalvelut kaikissa elämänvaiheissa.

Kansallinen elinikäisen ohjauksen yhteistyöryhmä katsoo, että elinikäisen ohjauksen toteutuminen edellyttää seuraavien strategisten tavoitteiden toteutumista:
1. Ohjauspalveluja on tasapuolisesti saatavissa ja ne vastaavat yksilön tarpeita
2. Yksilölliset uranhallintataidot vahvistuvat
3. Ohjaustyötä tekevillä on tehtävien edellyttämä osaaminen
4. Ohjauksen laatujärjestelmiä kehitetään
5. Ohjaus toimii koordinoituna kokonaisuutena.

Kilpailu osaavasta työvoimasta kiristyy myös Keski-Suomessa, sillä eläköityminen ja väestön ikärakenteen muutokset ovat lähivuosina merkittäviä. Maakunnan sisäinen seudullinen kehitys on kuitenkin kaksijakoista: väestö keskittyy Jyväskylän seudulle kun taas pienissä syrjäisissä maaseutukunnissa väestö on maamme ikääntyneimpiä ja väestöllinen huoltosuhde maamme korkeimpia. Työttömyyden taltuttamisen ja uusien työpaikkojen synnyttämisen lisäksi on varmistettava, että maakunnassa on työnantajien tarpeisiin oikeanlaista osaamista myös tulevaisuudessa. Toimivat työmarkkinat -kehittämisohjelmassa peräänkuulutetaan, että kehittämisen painopiste tulee siirtää tarjonta- ja organisaatiolähtöisestä toiminnasta entistä vahvemmin asiakas- ja kysyntälähtöiseksi.

3 VERKOSTOMAISEN YHTEISEN TOIMINNAN TAVOITTEET

Me sitoutuneet organisaatiot pyrimme verkostomaisella moniammatillisella yhteisellä työllä siihen, että

Asiakas löytää osaamisen kehittämiseen ja työllistymiseen liittyvät tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelut helposti sekä saa tarvettaan vastaavan laadukkaan palvelun.

Tämän tavoitteen saavuttamiseksi noudatamme seuraavia periaatetta:

Asiakaslähtöisyys:
Palvelun lähtökohtana on aina asiakkaan tarve.

Tasa-arvoisuus ja yhdenvertaisuus:
Palvelut ovat saatavilla kaikille niitä tarvitseville elämäntilanteesta ja asuinpaikasta riippumatta.

Luotettavuus:
Asiakkaalle taataan oikeanlainen informaatio ja katkeamaton palveluprosessi.

Aito yhteistoiminta ja luottamus:
Palvelujen toteuttaminen perustuu aitoon yhteistoimintaan ja luottamukseen eri toimijoiden välillä.

Johdonmukainen uudistaminen ja kehittäminen:
Toimijat arvioivat, uudistavat ja kehittävät tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluja jatkuvasti.

4 ASIAKKAAT

Palvelujen käyttäjinä ovat pääasiassa erilaisissa oppimisen ja työn siirtymävaiheissa olevat aikuiset henkilöt. Aikuisuudelle ei ole selkeää ikärajaa, vaan aikuisilla tarkoitetaan tässä yhteydessä kaikkia työikäisiä henkilöitä.

Asiakkaita voivat olla esimerkiksi

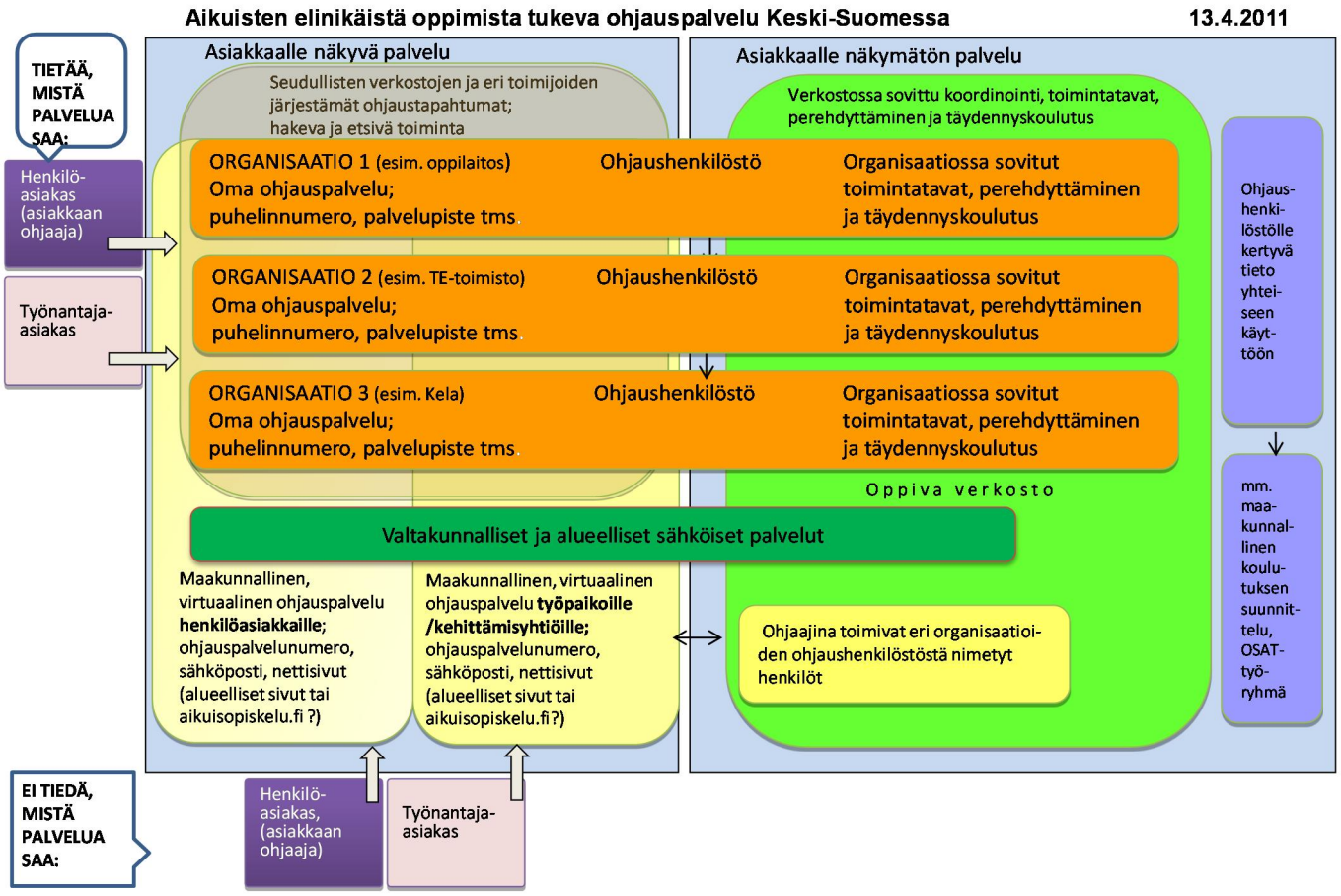
- työtä vailla olevat
- koulutuksessa olevat ja sinne hakeutuvat
- työssä olevat, joilla halu kehittää omaa osaamistaan tai tehdä muutoksia ammatti-urallaan
- työmarkkinoiden ulkopuolella olevat
- yrittäjät

Näiden ryhmien sisällä voi olla hyvin erilaisia ja hyvin monenlaisissa elämäntilanteissa olevia asiakkaita, esimerkiksi maahanmuuttajat.

Yksittäisten henkilöiden lisäksi tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen asiakkaina ovat työnantajat, muut palvelujen tuottajat, järjestöt ja kolmas sektori.

5 AIKUISTEN ELINIKÄISTÄ OPPIMISTA TUKEVA OHJAUSPALVELUMALLI KESKI-SUOMESSA

Ohjauspalvelujärjestelmän mallilla varmistetaan palvelujen koordinaatio, maakunnallinen kattavuus ja niiden tasapuolinen saatavuus eri seuduilla. Esitetty toimintatapa on lähiajan malli, joka kehittyy prosessin myötä.



opinnovi

Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Vipuvoimaa EU:lta 2007–2013

Eri organisaatiot järjestävät ohjauspalvelunsa oman perustehtävänsä, tavoitteidensa ja kohderyhmiensä tarpeiden mukaisesti, mutta luovat ja turvaavat toimintaedellytykset myös verkostotyölle. Verkosto sopii, millaisilla yhteisillä toimintatavoilla toimitaan.

Jos asiakas tietää, mistä organisaatiosta hän palvelua saa, hän ottaa yhteyttä suoraan ko. organisaation ohjauspalveluun. Maakunnallinen ohjauspalvelu on tarkoitettu niille henkilöille, jotka eivät tiedä/tunnista, mistä organisaatiosta palvelua saa. Ensikontaktissa selvitetään asiakkaan palvelutarve ja sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa, miten ohjausprosessia jatketaan. Asiakkaalle varmistetaan katkeamaton ohjausprosessi. Ohjaushenkilöstön osaaminen varmistetaan riittävällä perehdytyksellä sekä tarvittavalla täydennyskoulutuksella.

Ohjauksessa hyödynnetään alueellisia ja valtakunnallisia sähköisiä työkaluja, esim. NUOVE-projektin kehittämiä palveluja. Asiakasta palvellaan myös seudullisten verkostojen järjestämissä ohjauspalvelutapahtumissa. Monikanavaisilla ja eri menetelmin tuotetuilla palveluilla pyritään vastaamaan erilaisiin asiakastarpeisiin.

Ohjaushenkilöstölle kertyvää tietoa hyödynnetään esim. maakunnallisessa koulutuksen suunnittelussa. Ohjauspalvelumallin toimivuudesta kerätään palautetta säännöllisesti ja sitä arvioidaan jatkuvasti.

6 TOIMIJAT

Keskisuomalainen palvelujen verkosto muodostuu seuraavista toimijoista:

- aikuiskoulutusta tarjoavat oppilaitokset: ammatilliset oppilaitokset, aikuislukiot, ammattikorkeakoulut, yliopisto, kansalais- ja työväenopistot, kansanopistot
- työ- ja elinkeinotoimistot
- Kela
- työvoimanpalvelukeskukset
- kaupunkien ja kuntien sosiaali- ja terveyspalvelut
- maahanmuuttajapalvelut
- nuorten työpajat
- nuoriso- ja vapaa-ajan palvelut
- kunnat/etsivä nuorisotyö
- kolmannen sektorin toimijat
- eri projektit sekä
- työ- ja elinkeinoelämä.

Ohjauksessa hyödynnetään verkostotoimijoiden osaamista tekemällä toimijoiden erilaiset asiantuntijuusalueet näkyväksi, tiedottamalla niistä ja sopimalla työnjaosta. Organisaatiot sitoutuvat ohjauspalvelujärjestelmän jatkuvaan kehittämiseen.

Seuduittain tarkasteltuna ohjauksen verkostot ovat erilaisia. Verkostot ja niiden tuottamat palvelut tehdään näkyviksi eri toimijoille.

7 VUONNA 2011 KÄYNNISTETTÄVÄT TOIMENPITEET

Tämän asiakirjan toimeenpanoon liittyvät toimenpiteet suunnitellaan vuosittain tehtyjen arviointien perusteella.

Vuonna 2011 käynnistetään seuraavat toimenpiteet:

- Tiedotetaan keskeisten organisaatioiden ylintä johtoa yhteistoimintatavasta ja hankitaan palautetta (sitoutuminen ja strategian hyväksyminen)
- Sovitaan yhteisistä toimintatavoista: nimetään strategiset toiminnat, toimijatahot sekä toimintoja kehittävät henkilöt
- Laaditaan toimintasuunnitelma, joka sisältää toimintojen kehittämisen vaiheet ja vastuut sekä toiminnan toteutumisen tarkistuspisteet /-ajankohdat
- Tehdään verkostosopimukset (vastuut, työnjako ja resursointi)
- Tiedotetaan yhteistoimintatavasta verkoston muita toimijoita
- Pilotoidaan ja arvioidaan ohjauspalvelumallia yhteisesti sovitulla tavalla
- Päätetään, mitkä tahot koordinoivat ja johtavat verkostoa projektin jälkeen
- Selvitetään valtakunnallisiin sähköisiin palveluihin liittyville aluesivuille tehtävät/tarvittavat toimenpiteet
- Kehitetään aikuiskoulutuksen yhteistä tiedottamista/näkymistä alueen aikuiskoulutustapahtumissa
- Kuvataan aikuisohjauksen kehittämisen kokonaisuus maakunnassa

8 SEURANTA JA ARVIOINTI

Vuosittaisten toimintasuunnitelmien toteutumista arvioidaan toimintasuunnitelmissa esitettyjen aikataulujen mukaisesti. Aikuisohjauspalveluja arvioidaan asiakasnäkökulmasta säännöllisesti erikseen sovittavalla tavalla.

Ohjauspalvelujen vaikuttavuutta arvioidaan NUOVEn tuottamien valtakunnallisten arviointikriteereiden mukaan niiden valmistuttua. Seurannasta ja arvioinnista vastaavat ne tahot, jotka johtavat palvelujen verkostoa.

YHTEISEN TOIMINTATAVAN HYVÄKSYMINEN

Tämä yhteinen toimintatapa hyväksyttiin 13.4.2011 järjestetyssä keskustelutilaisuudessa, jossa läsnä olivat:

Jyväskylän ammattikorkeakoulu
Halttunen Jussi
Ikonen Hannu

Jyväskylän kansalaisopisto (vapaan sivistystyön verkoston edustajana)
Louhivuori Sini

Jyväskylän koulutuskuntayhtymä
Salminen Hannu
Kiviranta Terttu

Jyväskylän TE-toimisto
Marttila Vuokko

Jyväskylän yliopisto
Rasku-Puttonen Helena
Pitkänen Kari
Välijärvi Jouni
Vuorinen Raimo

Keski-Suomen ELY-keskus
Niemelä Juha S.
Pudas Marja

Keski-Suomen liitto
Korhonen Hannu

Keski-Suomen Yrittäjät ry
Pirttiaho Tuuli Kirsikka

Äänekosken ammatillisen koulutuksen kuntayhtymä
Pietikäinen Esko

Yritysten Taitava Keski-Suomi -projekti
Sipilä Tommi

Keski-Suomen Opin ovi -projekti
Mäkinen Eeva
Siitari Maija-Liisa

TAUSTA-AINEISTOJA

Aikuisopiskelun tietopalvelujen, neuvonnan ja ohjauksen kehittäminen. Opetusministeriön ja työministeriön asettaman valmisteluryhmän ehdotukset toimenpideohjelmaksi. Työhallinnon julkaisu 365. 2006.

Alueellisten aikuiskoulutuksen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen tilanne 2009 -kysely Keski-Suomessa, kevät 2009.

CEDEFOP 2005

Elinikäisen ohjauksen kehittämisen strategiset tavoitteet. Opetus- ja kulttuuriministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2011:15

Haasteista mahdollisuuksia. Työ- ja elinkeinoministeriön tulevaisuuskatsaus 8.9.2010.

Lifelong Guidance Policies: Work in Progress. A report on the work of the European Lifelong Guidance Policy Network 2008 – 10. Short report. 2010.

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

Osaava ja luova Suomi. Opetus- ja kulttuuriministeriön tulevaisuuskatsaus. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2010:15.

Osuvuutta ja kysyntälähtöisyyttä aikuisopiskeluun tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen valtakunnallisella kehittämisohjelmalla. Opetusministeriön valtakunnallinen ESR-kehittämisohjelma 2007-2013.

Osuvuutta ja kysyntälähtöisyyttä aikuisopiskelun tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluihin -kehittämisohjelman strategia.

Toimivat työmarkkinat. Osaajia ja työpaikkoja Keski-Suomeen 2010. Keski-Suomen liitto ja Keski-Suomen elinkeino-, liikenne ja ympäristökeskus.