Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus

Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

opinovi

17.9.2010

Arviointia TE-toimistojen verkostoyhteistyökäytännöistä (TNO-palvelut)

Uudenmaan ELY-keskuksen Opin Ovi -projektin yhtenä tehtävänä oli verkostoyhteistyökäytäntöjen kartoittaminen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden osalta muutamien työ- ja elinkeinotoimistojen alueella. Kartoituksessa olivat mukana Espoon TE-toimisto, Länsi-Uudenmaan TE-toimisto Pohjois-Uudenmaan TE-toimisto, Vantaan TE-toimisto ja Keski-uudenmaan TE-toimisto. TE-toimistoista haastateltiin ammatinvalintapsykologeja ja koulutusneuvojia ja toimistonjohtajaa yhteensä yhtätoista henkilöä.

Aikuisten osaamisen kehittämisen neuvonta- ja ohjaus:

Kartoituksen perusteella jatkossa olisi tärkeä vahvistaa ja kehittää aikuisten osaamisen kehittämisen neuvonta- ja ohjauspalveluihin liittyvää verkostoyhteistyötä. Nuorten osalta ovat olemassa vahvat yhteistyökuviot ja kumppanuudet. Toisaalta nuorten yhteistyössä tulisi varmistaa se, että henkilöstön vaihtuessa yhteistyö jatkuisi Yhteistyö voitaisiin vahvistaa mm. tehtävänkuvaan ja palveluprosessiin kirjaamisella.

Aikuisten neuvonta- ja ohjauspalveluiden osalta verkostoyhteistyö on vielä kehittymässä. Joillakin TE-toimistoilla on yhteistyötä - ja kokouksia säännöllisin väliajoin paikallisten toimijoiden ja projektien kanssa. Uudenmaan TE-toimistoissa TNO-palveluisssa työskennellään erilaisin henkilöresurssein, joka tuottaa aktiiviselle verkostoyhteistyöllekin omat haasteensa. Uudellamaalla Opin Ovi-hankkeista Itä-uudenmaan Opin Ovi/Edupoli on perustanut Porvooseen OhjausPisteen, jossa mm. paikallinen TE-toimisto on ollut mukana yhteistyössä jo suunnitteluvaiheessa. Yhteistä toimintaa on mm. infojen pitämisessä.

Alueen TE-toimistot ja aikuiskoulutusorganisaatiot ovat tehneet hyvää yhteistyötä järjestämällä markkinointia ja erilaisia tempauksia koulutusasioista, esimerkiksi Hyvinkäällä yhteistyössä jalkauduttu juna-asemalle markkinoimaan ja informoimaan koulutusasioista. Yhteisten tapahtumien järjestämiseen on innostusta, mutta mahdollisesti vähenevät henkilöresurssit ovat huolen aiheena TE-toimistoissa.

Pääkaupunkiseudun aikuisten TNO-palveluihin liittyvä verkostoyhteistyö hakee vielä muotoa ja säännöllisyyttä sekä koordinoijaa. Pääkaupunkiseudun asiakkaille on tarjolla palveluita TE-toimistoissa ja Urabaarissa, Helsingin keskustassa Lasipalatsissa. Verkostoyhteistyömallin luominen ohjauspisteen (Urabaari) TE-toimistojen TNO-palveluiden välille olisi järkevä kehittää. Kartoituksessa tuli esille perusteena mm. se, että asiakasvirrat jakautuisivat paremmin sekä verkostokumppanien roolit aikuisten neuvonta- ja ohjaustyössä selkeytyisivät. Päällekkäisten palveluiden tarjoamiseen olisi myös

Vipuvoimaa EU:lta 2007–2013

kiinnitettävä huomiota. Säännöllisesti toimivan verkostoyhteistyömallin kehittämiseksi Urabaari ja ELY-keskuksen Opin Ovi-hanke tekevät yhteistyötä järjestämällä lokakuussa 2010 ensimmäisen verkostoyhteistyötilaisuuden/foorumin pääkaupunkiseudun neuvonta- ja ohjausammattilaisille (TE-toimistojen ja koulutusorganisaatioiden). Tavoitteena on vakiinnuttaa säännöllinen tapaamisfoorumi ajankohtaisin teemoin.

Yritysyhteistyö:

TNO-palveluiden osallistuminen yritysyhteistyöhön on vielä melko uudenlainen toiminta-ajatus TE-toimistoissa. Esimerkkinä alueelta on Espoon TE-toimiston toimintamalli, jossa koulutusohjaajan toimenkuvaan sisältyy yritysyhteistyötä mm. koulutusinfot yrityksissä, muutosturvatilaisuuksissa.

Yritysyhteistyötä (TNO-palvelut) olisi hyvä kokeilla pienin askelin mm. yhteistyössä työnantajapalvelun kanssa. Erityisesti yrittäjäjärjestöjen taholta painotettiin, että suunta on hyvä eli palveluita suunnataan yrityksiin, mutta kannattaa edetä pienin askelin resurssien mukaan. Työnantajapalveluissa työskentelevillä on kokemusta yritysyhteistyöstä ja olisi luontevaa laajentaa palvelutarjontaa heidän kauttaan mm. pk-yrityksiin. Espoon TE-toimiston em. toimintamallia voisi kokeilla alueella, mikäli henkilöresurssit antavat siihen mahdollisuuden.

Helsingin TE-toimistoissa on myös tehty hyvää yhteistyötä mm. yrittäjäjärjestöjen ja kaupungin opetusviraston kanssa yritysten palvelun kehittämiseksi. Itä-keskuksen TE-toimisto on mukana tapahtumien järjestämisessä esim. ”Vuosaari-case”, Kalasatama - tapahtuma yrittäjille ja syksyllä 2010 vastaavanlainen tapahtuman järjestetään Itä-Helsingissä STOASSA. Opin Ovi-hankkeen yrityshaastatteluissa tuli esiin, että erilaiset tapahtumat ja tilaisuudet ovat hyvä kanavia saada ja välittää tietoa yrittäjille ja yrityksiin mm. TE-toimiston palveluista. TNO-palveluiden osuutta palveluiden markkinoinnissa ja esittelyssä voisi vahvistaa yrittäjätilaisuuksissa.

Liitteenä

Yhteenveto TE-toimistojen TNO-palveluita tekevien virkailijoiden haastatteluista keväällä 2009:

AIHE	YHTEENVETO
VERKOSTOYHTEISTYÖ-KÄYTÄNNÖT NEUVONTA- JA OHJAUSTYÖSSÄ	**Ulkoinen yhteistyö:** -pääosin kaikilla TE-toimistoilla on perinteisesti vahva yhteistyö oppilaitosten opinto-ohjaajien kanssa, järjestetään yhteisiä tapahtumia mm. vuosittain - opinto-ohjaajat yleensä tunnetaan henkilökohtaisesti - verkostoa on enemmin nuorten puolella kuin aikuisten puolella - verkostoyhteistyössä ovat mukana kuraattorit ja nuorisoyöntekijät/ohjaat esimerkiksi Lohjalla LINKKI nuorten tuki- ja neuvontakeskus (vakinaistettu ESR-hanke) - aikuiskoulutustapahtumia yhteistyössä vuosittain tai on suunnitteilla, kunnat ja oppilaitokset mukana - oppisopimustoimistot, oppisopimustarkastaja käy säännöllisesti mm. Hyvinkään TE-toimistossa 1 krt/kk - koulutusneuvoja osallistuu koulujen vanhempainiltoihin lukiossa mm. Lohjalla - säännöllistä yhteistyötä mm. työpajoilla ja työterveyshuollossa - yhteistyö ja ohjaus erityisesti nuorten työpajoilta - pääosin koulutusneuvonta on luopunut ns. kouluinfoista oppilaitoksissa, abi-infoja pidetään TE-toimistoissa - projektit: mm. Lohjalla Innofocuksen Opin Ovi/Uraovi käynyt säännöllisesti antamassa informaatiota alueen tiettyjen oppilaitosten tarjonnasta TE-keskuksen aulassa päivystys - Cimo, OPH - tarvittaessa esim. messuilla mukana - työvoimapoliittista aikuiskoulutusta hoitavat yleensä TE-toimistoissa muut virkailijat (hankinnat/kilpailutus/oppilasvalinnat + verkostotyö) **Ulkoinen yhteistyö/yritykset:** - yritysten irtisanomisinfot, rekrytilaisuudet (mm. Espoo) - yhteydenottoja työnantajiin mm työharjoittelupaikkojen etsimisessä asiakkaalle, konsultointia työhallinnon mahdollisista tuista, on myös asiakkaan kanssa käyty työnantajan luona keskustelemassa paikasta

	Sisäinen yhteistyö (riippuen toimiston koosta ja palveluista): - työnhakukeskukset (erilaisia tapahtumia, joissa mukana) - HR-palvelut, työnantajapalvelut, muutosturva, yrittäjäpalvelut - nuorten yksilöt/neuvojat - osallistuminen ryhmäpalveluihin - kurssiasiat/työvoimapoliittinen koulutus - hankkeet
ERI TOIMIJOIDEN ROOLIT	- perinteisten yhteistyökumppanien kanssa roolit selviä, yleensä vuosien säännöllinen yhteistyö takana ja yhteistyökumppanit tunnetaan henkilökohtaisesti - roolit eivät välttämättä selviä mm. projektien kanssa, saattaa olla samantyyppisiä tehtäviä - yleensä mm. projektit esittelevät tiettyjen oppilaitosten tarjontaa, koulutusneuvonta lähtee asiakkaasta - työhallinnon palvelu/neuvonta- ja ohjaus nähdään laaja-alaisena - mahdollisuus/lisäresurssi/projektimaisesti tehdä jokin osa-alue omassa työssään, ei välttämättä uutta projektia - työhallinnossa paljon laaja-alaista osaamista ja hankkeisiin haetaan ulkopuolisia, esimerkki ”3-vuotinen projekti” perehtyminen vie ensimmäisen vuoden, toinen vuosi aktiivikausi ja kolmas vuosi lopetellaan projektia
VERKOSTOYHTEISTYÖN MUODOT JA VERKOSOYHTEISTYÖN KEHITTÄMINEN	- verkostoyhteistyö ja muoto määrittyy pääasiassa asiakastarpeen mukaan, mihin asiakas ohjataan - palvelutarvearviointi tärkeää - tärkeää on voida hyödyntää palvelut eri vaiheissa, kaikki kuluu prosessiin, asiakas on yhteinen - verkostoyhteistyö perustuu henkilökohtaisiin verkostokumppanuuksiin, usein hyvin pitkäaikaisiin (esim. koulutusneuvoja – opinto-ohjaaja) - hyvät kontaktit tärkeitä, tuloksia syntyy hyvien henkilösuhteiden kautta - virkailijoiden aikaisemmalla kokemuksella ja taustalla on merkitystä verkostoyhteistyössä (muiden tehtävien tuntemus tärkeää esim. aikaisempi tausta työvoimaneuvojana/ohjaajana työnvälityksessä/työnantajapalvelussa auttaa

	sisäistäyhteistyötä - verkkopalvelut + henkilökohtainen neuvonta- ja ohjaus - pelkkä verkkopalvelu ei asiakkaalle riitä, on enemmänkin usein tiedon selaamista ja etsintää (keskustelu, netti, kirjat/oppaat, esitteet) - videoneuvottelu asiakkaan kanssa ei tunnu järkevältä/tuloksekkaalta, vieras ajatus (nousi esille mm. NUOVE-projektin seminaarissa 7.5.09) - henkilökohtaisuus useimmiten tärkeää - neuvonnan ja ohjauksen oikea-aikaisuus - tärkeä olla mukana verkostoissa, pääsee vaikuttamaan omiin asiakasvirtoihin ja ohjaukseen **Kehittäminen:** - säännöllinen yhteistyö verkostojen kanssa - tehostetaan verkostoyhteistyötä, vuorovaikutus vahvistuu - hyvien työkäytäntöjen levittäminen - pidetään huolta hyvistä verkostoyhteistyökumppaneista esim. koulutustilaisuuksia, seminaareja yms. - verkostoyhteistyö suunnitelmalliseksi - luodaan pelisäännöt, jolloin voidaan vaikuttaa asiakasvirtoihin/rajauksiin ja rooleihin - järjestetään yhteisiä teema viikkoja **Yritysyhteistyö:** kiinnostusta olisi kehittää esim. konsultointityyppisesti esim.: yrityskontaktit asiakkaan työharjoittelupaikan etsimisessä, voisi mennä mukaan työnantajatapaamisiin yhdessä asiakkaan kanssa/järjestää tapaamisia jne. Rajoittava tekijänä ajan rajallisuus muusta asiakastyöstä (henkilöresurssit/tuottavuusohjelma). Joissakin TE-toimistoissa erityttyt yrityspalvelut **Miten markkinoida yrityksille?** - profiloinnin nosto, palvelut ei ainoastaan työttömille (”vanhaleima”), voisi suunnata tietoa enemmän yrityksiin
MUUTA HUOMIOITAVAA	- koulutusneuvontaa ajanvarauksilla TE-toimistoissa, ajanvaraus on ollut käytössä/juuri otettu käyttöön - ammatinvalinnanohjausta ja - neuvontaa on kokeiltu ryhmäpalveluina, asiakkaat kuitenkin yli 90 % haluaa

	yksilöohjaukseen ryhmänkin jälkeen - palvelut ovat kaikille, palvelukulttuuri työttömien palvelussa, avo ja tiepa perinteisesti ollut ”avoin” kaikille, ei rasitteena työnvälityksen palvelukulttuuria - palvelutarvearviointiin tulisi panostaa

KEHITTÄMISKOHTEITA VERKOSTOYHTEISTYÖKÄYTÄNTÖIHIN JA OMAAN TOIMINTAAN

- Säännölliset tapaamiset verkostoyhteistyökumppaneiden kanssa
- Yritysyhteisyö
- Palveluiden markkinointi yrityksille?
- Profiilin nostaminen: asiakassegmentti, palvelut kaikille (ei vain työttömille), pyritään ”vanhoista mielikuvista irti”
- Ajanvarausmahdollisuus koulutusneuvontaan ja ohjauksellisen työn edellyttämät työtilat → vaikuttaa profiiliin myös ulospäin
- Projektimainen työmahdollisuus omaan työhön

Lisätietoja: Taina Piispa, projektipäällikkö
Opin Ovi -projekti
puh. 050 314 0023
taina.piispa@ely-keskus.fi