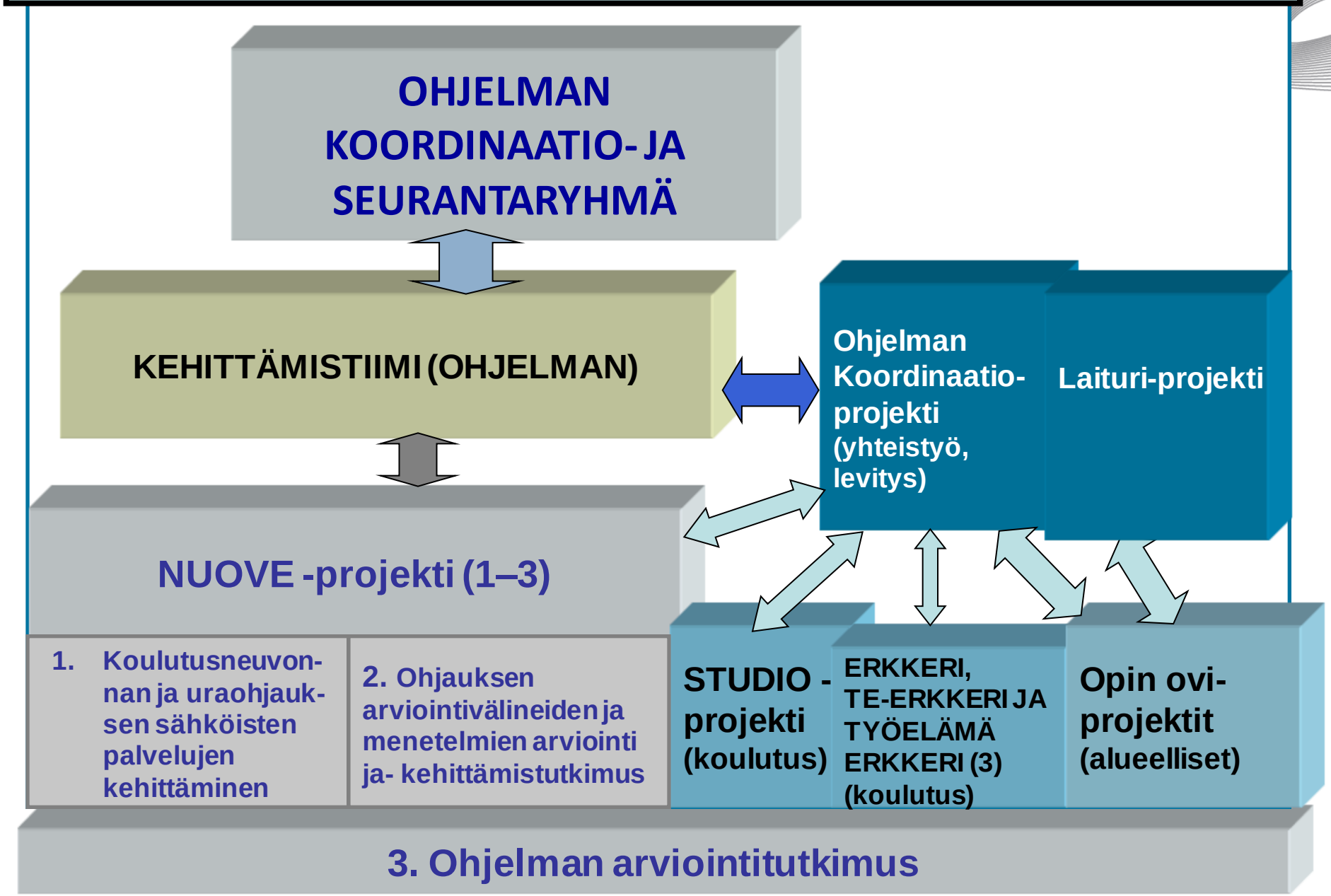
NUOVE neuvonta- ja ohjauspalvelujen kehittämisprojekti 2008-2013 (ESR)

Vipuvoimaa EU:lta 2007–2013

Osuvuutta ja kysyntälähtöisyyttä aikuisopiskeluun tieto-, neuvonta ja ohjauspalvelujen kehittämisohjelmalla (ESR 2007-2013)



NUOVE –projekti jakaantuu kolmeen osa-alueeseen

Sähköisten koulutusneuvonta ja uraohjauspalvelujen kehittäminen

kesto: 1.9.2008-31.6.2012

- **Kehitettävät tuotteet:**
- Koulutusneuvonnan ja uraohjauksen www-sivusto
- Service desk: sähköinen työväline asiakkaiden neuvontaan ja ohjaukseen
- ”Uralinja” valtakunnallinen ohjauksen puhelin- ja ajanvarauspalvelu
- Toteuttaja: valt.kunn.kehittämisryhmät, yht.työverkosto, TEMin asiantuntijat, ulkopuoliset asiantuntijat

Ohjauksen laatu-ja arviointikriteerien kehittäminen

kesto: 1.3.2009- 31.12.2013

- **Tavoite:** Tuotetaan tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluista vastaaville tahoille työvälineitä itsearviointiin sekä eri työmuotojen ja prosessien vaikuttavuuden arviointiin (arviointikriteerit, arviointivälineet ja –menetelmät)
- Kaksivaiheinen
- 1) aineiston keruu ja vertailu sekä seuraavan vaiheen lähtökohdat. Toteuttaja 2009-2010 Jyväskylän yliopisto /Koulutuksen tutkimus-aitos
- 2) TNO –palvelujen metakriteerien kehittäminen/sopiminen

Valtakunnallisen kehittämisohjelman arviointitutkimus

1.7.2009-31.12.2013

- **Tavoite:** koota kehittämisohjemassa saadut tulokset ja seurata sekä ohjata kehittämistyötä eri Opin ovi ja valtakunnallisissa projekteissa koko ohjelmakaudella 2008–2013.
- Toteuttaja Kuntoutussäätiö

Vipuvoimaa EU:lta 2007–2013

NUOVE –projektin perustietoja

- **NUOVE neuvonta- ja ohjauspalvelujen valtakunnallinen kehittämisprojekti** toteutetaan vuosina 2008 – 2013, ja se on osa valtakunnallista kehittämisohjelmaa
- **Toteuttajaorganisaatio:** Työ- ja elinkeinoministeriö/ Työllisyys- ja yrittäjyysosasto/ Työmarkkinoiden kohtaanto ja työvoiman saatavuus –ryhmä
- **Yhteistyökumppanit:** Opetusministeriö, Helsingin yliopisto/Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia, CIMO (Kansainvälisen liikkuvuuden ja yhteistyön keskus), Opetushallitus ja alueelliset neuvonta- ohjausalan organisaatiot sekä ammattilaiset.
- **NUOVE –projekti** jakaantuu kahteen osioon: koulutus- ja uraohjauspalvelujen kehittäminen verkossa (1.9.2008-31.12.2010) ja kehittämisohjelman arviointitutkimus sekä ohjauksen arviointikriteerien ja –mallien kehittäminen (1.1.2009 -31.12.2013)
- **NUOVE –projektin rahoitus** on vv. 2008-2013 n.5.9 milj. euroa

NUOVE-PROJEKTI: Ohjauksen laadun arviointitutkimusosio

- laaditaan indikaattorit, mittarit sekä arviointi- ja palautejärjestelmät
- tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelut TE-hallinnossa, opetussektorilla ja työelämässä

TIETO-, NEUVONTA- JA OHJAUSPALVELUJEN TULOKSELLISUUS

TEHOKKUUS

- TNO-palvelujen saatavuus
- Ajankohtaisuus ja reagointikyky
- Palveluprosessit
- Monikanavaisesti tuotetut palvelut
- Verkostoituminen
- Henkilöstön osaaminen
- Johtamiskulttuuri

VAIKUTTAVUUS

Miten TNO-palvelujen avulla tuetaan työ-voima ja koulutus-poliittisten tavoitteiden toteutumista?

Vaikuttavuus yksilötasolla

TALOUDELLISUUS

TNO-palvelujen järjestämiseen käytettyjen resurssien määrä, kohdentuminen ja käytön tehokkuus

Vipuvoimaa EU:lta 2007–2013

Nuove-projektin sähköisen osion tavoitteet ja palvelut

- **Projektissa toteutettavilla sähköisillä palveluilla pyritään:**
  - tehostamaan neuvonta- ja ohjauspalvelujen **löydettävyyttä**
  - parantamaan neuvonta- ja ohjauspalvelujen **saatavuutta**
  - tarjoamaan koulutusneuvojille ja ammatinvalintapsykologeille **verkossa olevia työkaluja**
  - innovoimaan neuvojille ja ohjaajille uusia **työtapoja** tai -menetelmiä verkkotyökalujen tuella

- **Projektissa syntyy neljä sähköistä palvelua**:
  1. Koulutusneuvonnan ja uraohjauksen www-sivusto kansalaisille
  2. *Asiakaspalveluratkaisu* –tietojärjestelmä koulutusneuvojille ja ohjaajille
  3. *Uralinja*-puhelinpalvelu
  4. Ajanvarausjärjestelmä ammatinvalinnanohjaukseen

Vipuvoimaa EU:lta 2007–2013

Nuove-projektin toimijat ja verkostot (osittain sähköinen osio)

Projektihenkilöstö:

- Projektipäällikkö Seija Pohjanoksa, seija.pohjanoksa@tem.fi
- Projektisuunnittelija Jaana Puuronen (koulutusneuvonta) jaana.puuronen@tem.fi
- Projektisuunnittelija Minna Maksniemi (uraohjaus) toimipaikka Kajaani, minna.maksniemi@tem.fi
- Projektiassistentti Sirpa Lehtinen, sirpa.lehtinen@tem.fi

Toimipaikka : Työ- ja elinkeinoministeriö, Mikonkatu 4, Helsinki

Yhteistyössä:

- TE-hallinnon koulutusneuvontaa ja uraohjausta tekevät henkilöt
- TEMin TNO-ohjauspalveluista vastaavat henkilöt:
  Työ- ja yrittäjyysosaston TOKI-ryhmä ja Konsernipalvelujen HAP-ryhmä, SÄP – ryhmä
- TEM CC-palvelut, TYPA -ryhmä (erityisesti Työlinja)
- AHTI-yksikkö, Kai Pirttijärvi
- Opinovi-projektit
- Koulutusneuvonnan ja uraohjauksen asiantuntijat eri organisaatioista (mm. CIMO, OPH, SOPO ry, ammattiliitot, … jne.)
- muita asiantuntijapalveluita ostettuna

Vipuvoimaa EU:lta 2007–2013

Nuove –projekti /koulutusneuvonnan ja uraohjauksen sähköisten palvelujen kehittämisosio/osaprojektit:

1. **Julkisten koulutusneuvonta- ja uraohjauspalvelujen www-sivuston kehittäminen**
   1. Ohjaustarvearviointimittari
   2. Yhteistyö Urasovellusten kehittämisprojektin kanssa (TEM)
   3. Verkkopalvelun asiasisältö
2. **Koulutusneuvonnan ja uraohjauksen asiakaspalveluratkaisu (SD)**
   1. Asiakaskontaktointi
   2. Neuvojien ja ohjaajien yhteinen sähköinen työalue
   3. Asiakkaan verkko-ohjaus
   4. Asiakkaiden nettiryhmät
3. **Valtakunnallinen ammatinvalinnan ja uraohjauksen puhelinpalvelu**
   1. Uralinja
   2. Ajanvarausjärjestelmä
4. **Ruotsinkieliset palvelut**
5. **Uraohjaus video-ohjauksena**

Vipuvoimaa EU:lta 2007–2013

TAVOITE: valtakunnallisesti verkostoituneet monikanavaiset koulutus-neuvonnan ja uraohjauksen palvelut (TE-toimistot, oph, Cimo, Sopo ry/oppilaitokset)

Koulutus- ja ammattitieto (linkit)

Itsearviointitehtäviä ja toimitettua tietoa eri elämäntilanteissa

Mahdollisuus neuvontaan ja ohjaukseen verkossa yhteys ajanvaraukseen

Tietoa koulutusneuvonta ja uraohjauspalveluista

OHJAUKSELLINEN WWW-SIVUSTO KANSALAISILLE

- **linkki www-sivuilta aluesivuille**

PUHELIN PALVELUT TYÖLINJA

- Koulutusneuvonta
- Uralinja

Koulutusneuvonnan ja uraohjauksen asiakaspalveluratkaisu (tietojärjestelmä)

•kysymys-vastaus –prosessin hallinta

•virtuaalityötila nettiryhmille, ammattilaisille ja asiakkaan henkilökohtaiseen ohjaukseen

TE-TOIMISTOT JA ALUEELLISET KOULUTUSNEUVONTA JA URAOHJAUSVERKOSTOT (Kasvokkain tapahtuva palvelu)

Vipuvoimaa EU:lta 2007–2013

Mitä konkreettisesti sähköisissä palveluissa kehitetään?

- TE-hallinnon koulutusneuvonnan ja uraohjauksen monikanavaisia palveluita
- TE-hallinnon, Opetushallituksen ja Cimon neuvojien ja ohjaajien yhteistä toimintamallia ja osaamista

  (psykologien antama ammatinvalintaohjaus: verkossa, puhelimessa, videon välityksellä, valtion hallinnon koulutusneuvojien yhteinen tietojärjestelmä, koulutusneuvonnan ja uraohjauksen palveluprosessit)
- Kansalaisille ohjauksellinen www-sivusto, ” oman tilanteen tunnistaminen” (tieto, tehtävät, palvelutarve), pääsy alueellisiin palveluihin
- Uutta puhelinpalvelua, ”Uralinja”, Työlinjan yhteyteen

Ohjaustarvearviointimittariston kehittäminen

Vastuuhenkilö: Minna Maksniemi (Jukka Lerkkanen; Lerkkaset Oy)

Tavoite:

- Verkkokäyttöisenä sovelluksena, yhtenä itsearviointitehtävistä pystyä ohjaamaan kansalaisia eri tavoin tuotettujen neuvonta- ja uraohjauspalvelujen mahdollisimman tarkoituksenmukaiseen ja palvelutasoltaan sopivaan hyötykäyttöön
- Mittariston avulla kansalaisella on mahdollisuus pohtia ja täsmentää koulutukseen ja uravalintaan liittyvää neuvonnan ja ohjauksen tarvetta
- Kansalainen saa antamiensa vastausten perusteella tietoa siitä, mihin asioihin hänen erityisesti tulisi kiinnittää huomiota koulutus- tai uravalintapäätöstä tehdessään
- Taustaideologiana: CIP-teoria

Ursula –Urasuunnittelusovellusten kehittämishanke

Vastuutaho: TEM/KOPAKE/HAP, Harry Pulliainen, yhteistyössä NUOVE-projektin kanssa

Tavoite: parantaa nykyisiä Mol.fi:n ohjauksellisia verkkopalveluja

- lisätä kansalaisten mahdollisuuksia omatoimiseen urasuunnitteluun ajasta ja paikasta riippumatta ja tukea näin elinikäistä oppimista, tarkoituksenmukaista sijoittumista työmarkkinoille sekä osaamisen kehittämistä ja työssä jaksamista
- ”itsepalvelukäyttäjän” tarpeita ajatellen
- tukea TE –toimiston eri asiakasprosesseja (ml. työnhakijat)
- tukea monikanavaista ohjaus- ja neuvontapalvelua (NUOVE:n työkaluksi)
- tuoda Asiakaspalveluratkaisun tarjoamaa virkailijatukea mukaan verkkopalveluihin
- integroida palvelut niin teknisesti kuin visuaalisestikin NUOVE -projektin kehittämän kansallisen ohjauksellisen www-sivuston osaksi

Lopputuloksena on käyttäjän kannalta selkeä ja hänen tarpeisiinsa vastaava teknisesti helppokäyttöinen urasuunnittelua tukeva verkkopalvelu.

Verkkopalvelun asiasisältöjen kehittäminen:

Vastuuhenkilö: Jaana Puuronen

Tavoitteena:

- tukea asiakasta itsenäisessä työskentelyssä kuten koulutuksen tai ammatin valinnassa, vaihtoehtojen arvioinnissa ja valintojen tekemisessä
- tarjota tietoa ja vaihtoehtoja eri elämäntilanteisiin
- antaa käyttäjälle tietoa erilaisista neuvonta- ja ohjauspalveluista ja alueellisista palveluista
- mahdollistaa asiakaan yhteydenotto sähköiseen neuvonta- ja ohjauspalveluun verkkopalvelun kautta
- tarjota tietoa ja tukea myös alan ammattilaisille neuvonta- ja ohjaustilanteessa ja muille tietoa etsiville

Koulutusneuvonnan ja uraohjauksen asiakaspalveluratkaisu/ asiakaskontaktointi :

Vastuuhenkilö: Jaana Puuronen

Tavoite:

- asiakkaiden sähköisten kysymysten hallinnointijärjestelmä
- tarjota asiakkaille laadukasta ja asiantuntevaa koulutusneuvontaa ja uraohjausta palvelulupauksen mukaisesti
- tarjota neuvonta- ja ohjauspalveluja myös niille, jotka eivät pääse käymään TE-toimistossa
- virkailijat voivat vastata asiakkaiden kysymyksiin järjestelmän avulla
- hyödyntää Service Deskiin kertyvää vastauspankkia
- yhteinen tietojärjestelmä OPH:n ja CIMO:n kanssa
- asiantuntijaverkoston rakentaminen

Neuvojien ja ohjaajien yhteinen sähköinen työalue:

Vastuuhenkilö: Jaana Puuronen

Tavoite:

- Uuden tiedon saaminen (Uutiset)
- Tiedon ja osaamisen jakaminen (Keskustelupalsta)
- Tiedon tuottaminen yhdessä (esim. Wiki)
- Yhteistyö TE-hallinnon, muiden organisaatioiden asiantuntijoiden ja alueellisten verkostojen kanssa (yhteiset työtilat)
- -> Oman osaamisen kehittäminen

Asiakkaan verkko-ohjaus

Vastuuhenkilö: Minna Maksniemi

Tilannekatsaus:

Tavoite:

- tarjota kansalaisille mahdollisuus saada palvelua verkossa ammatinvalinnan ja urasuunnittelun kysymyksissä

Vipuvoimaa EU:lta 2007–2013

Nettiryhmät :

Vastuuhenkilö. Jaana Puuronen

Tilannekatsaus:

Tavoite:

- tarjota verkon välityksellä ryhmäpalveluja tietyissä elämäntilanteissa/siirtymävaiheissa oleville kansalaisille (esim. koulutukseen hakeutuminen)
- tarjota vertaistukea asiakkaille
- tarjota ryhmäpalveluja sellaisille asiakkaille jotka asuvat paikkakunnilla, joissa välimatkat ovat pitkät ja palveluja muuten on vähän tarjolla ja heille, jotka eivät pääse kasvokkain tapahtuviin ryhmäpalveluihin

Valtakunnallinen ammatinvalinnan ja uraohjauksen puhelinpalvelu (Uralinja)

Vastuuhenkilö: Minna Maksniemi (Sari Antikainen)

Tavoite:

- tarjota kansalaisille apua ja ohjausta ammatinvalinnanohjauksen ja urasuunnittelun kysymyksissä puhelimitse sekä ilman ajanvarausta että ajanvarauksella
- Valtakunnallinen psykologien verkosto, joka antaa ohjausta puhelimitse

Neuvonta ja ohjaus videon välityksellä

Vastuuhenkilö: Minna Maksniemi

Tavoite:

- tarjota kansalaisille koulutusneuvontaa, ammatinvalinnanohjausta ja urasuunnittelua videon välityksellä

Koulutusneuvonnan ja uraohjauksen ruotsinkieliset palvelut:

Vastuuhenkilö: Jaana Puuronen

Tavoite:

- tarjota monikanavaiset neuvonta- ja ohjauspalvelut ruotsinkielisenä
- tarjota internet-sivuston sisältö ruotsinkielisenä

Vipuvoimaa EU:lta 2007–2013