

**VERKOSTON VOIMALLA KOHTI TULEVAISUUTTA**  
Lapin Opi ovi -projektin koulutusneuvonnan  
kokeilun arviointiraportti



**opin**  **ovi**

  
Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

**Vipuvoimaa**  
EU:lta  
2007-2013

Lapin Opin ovi -projektin koulutusneuvonnan kokeilun arviointiraportti

Päivi Kilja, Sanna-Riitta Pensonen & Kaisa Räisänen

Kesäkuu 2011

## Sisältö

1 Yleistä .....	1
1.1 Lapin Opin ovi -projekti.....	1
2 Toiminnan kuvaus .....	1
2.1 Yhteinen tavoite.....	1
2.2 Koulutusneuvonnan kokeilun koordinointi.....	2
2.3 Koulutusneuvonnan kokeilun markkinointi .....	3
2.4 Lapin Opin ovi -projektin toimijat .....	3
2.5 Koulutusneuvonnan kokeilun toiminnan välineet .....	4
2.6 Koulutusneuvonnan kokeilun ohjaajat .....	4
2.7 Ohjaajien koulutus ja ohjausmateriaalit .....	5
3 Tutkimuksen toteutus .....	6
3.1 Aineiston kerääminen .....	6
3.2 Koulutusneuvonnan kokeilun asiakasprofiili.....	7
4 Koulutusneuvonnan kokeilun tulokset .....	9
4.1 Ohjaaja osana verkostoa.....	9
4.2 Verkoston yhteistyöllä kohti laadukkaampia aikuisten TNO-palveluja .....	11
4.3 Ihanteelliset TNO-palvelut aikuisille .....	13
4.4 Ohjaajaverkoston toiminnan tulevaisuus ja verkostomaisen toiminnan kehittäminen .....	15
5 Yhteenveto .....	18
Liitteet .....	20

Lapin Opin ovi-projekti osarahoitetaan ESR:n tuella. Rahoittajat ovat Kaakkois-Suomen ELY-keskus ja Lapin ELY-keskus.

# **1 Yleistä**

## ***1.1 Lapin Opin ovi -projekti***

Lapin Opin ovi -projektin tarkoituksena on kehittää aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluja (TNO) ajalla 1.8.2008–31.12.2011, edistää aikuisten koulutusneuvontaa ja opintojen ohjausta tekevien henkilöiden verkostoituvaa yhteistyötä ja parantaa ohjauspalvelujen saatavuutta, laatua ja vaikuttavuutta Lapin läänin alueella.

Lapin Opin oven koulutusneuvonnan määräaikaisessa kokeilussa (18.10.2010–27.5.2011) on tarjottu lappilaisille aikuisille koulutusneuvontaa monikanavaisesti puhelimen ja sähköpostin välityksellä. Lapin Opin ovi-projektin yhtenä toimenpiteenä on nimetty laaja lappilainen ohjaajaverkosto. Tästä ohjaajaverkostosta koulutusneuvontaa kokeilun aikana antoi pienempi ohjaajien ryhmä. Tätä ohjaajaverkostoa on kuvattu tarkemmin luvussa 2.6. Koulutusneuvonnan kokeilun tarkoituksena on tuoda ohjaajaverkosto näkyville sekä kokeilla verkostomaista työskentelyä käytännössä. Tässä arviointiraportissa tarkastellaan *Miten lappilainen moniammatillinen ohjaajaverkosto tuottaa aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluja?*

## **2 Toiminnan kuvaus**

### ***2.1 Yhteinen tavoite***

Menestyjäksi Lapissa – Maakunnallinen aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden strategia vuoteen 2020 määrittelee toiminnan painopisteiksi *verkostomaisen toimintatavan, uudistuvan tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluosaamisen sekä asia-*

*kaslähtöiset palvelut.* Lapin Opin ovi -projektissa lappilaisella moniammatillisella ohjaajaverkostolla tarkoitetaan toisen asteen ammatillisten oppilaitosten, ammatti-korkeakoulujen, yliopiston ja kolmannen sektorin tieto-, neuvonta- ja ohjaustyötä tekevien ohjaajien/työntekijöiden muodostamaa verkostoa. Työskentelyn tavoitteena on yhdistää jokaisen ohjaajan osaaminen kaikkien yhteiseksi eduksi ja parantaa näin asiakasohjausta. Koulutusneuvonnan kokeilun tavoitteena oli saattaa lappilainen moniammatillinen ohjaajaverkosto yhteen ja nimetä verkoston toimijat. Ohjaajien antaessa puhelin- ja sähköpostineuvontaa sekä osallistuessa heille järjestettyihin Ilinc-infoihin tuotiin verkostomainen toimintatapa näkyville ja käytäntöön.

Lapin Opin oven koulutusneuvonnan kokeilussa verkostomainen työskentely ja moniammatillinen yhteistyö toteutuivat, kun eri koulutusasteiden ja kolmannen sektorin ohjaajien oma työ linkittyi verkostossa tapahtuvaan ohjaustyöhön. Ohjaajaverkostossa voi hyödyntää laaja-alaisesti asiantuntijuutta yli organisaatioiden rajojen.

## ***2.2 Koulutusneuvonnan kokeilun koordinointi***

Koulutusneuvonnan kokeilun aikana koordinoinnista vastasivat projektipäällikkö ja projektisuunnittelija. Tämä koettiin luontevaksi ratkaisuksi, koska projekti asetti toiminnalle omat säädöksensä ja toimintaohjeet. Projektipäällikkö vastasi muun muassa toiminnan käynnistämisestä hankkimalla tarvittavat välineet sekä puhelin- ja sähköpostiyhteydet, päivystyskalentereista, työajan kirjaamiseen liittyvistä ohjeista sekä seurannasta. Projektisuunnittelija toimi ohjaajien koordinaattorina, koulutusten suunnittelijana ja järjestäjänä. Hän varmisti, että ohjaajilla oli ajantasainen tieto ja tarvittavat materiaalit. Koordinaattorit suunnittelivat yhdessä markkinointia ja siihen liittyviä julkaisumateriaaleja.

Koordinoinnin merkitys korostui yhteisten pelisääntöjen sopimisessa, työajan ja työvuorojen jakamisessa, sijaisjärjestelyjen järjestämisessä sekä yhteisen osaamisen

uusintamisessa ja jakamisessa. Koordinointi lisäsi verkoston toimijoiden keskinäistä luottamusta, tasa-arvoisuutta ja vastuunottoa.

### ***2.3 Koulutusneuvonnan kokeilun markkinointi***

Lapin Opin ovi -projektin koulutusneuvonnan kokeilua markkinointiin Lapin alueella aikuisopiskelijaviikolla 18–24.10.2010 erilaisissa tapahtumissa, lehtimainoksissa sekä jakamalla Lapin Opin Ovesta ja koulutusneuvonnan kokeilusta kertovia kortteja. Aikuisopiskelijaviikon tapahtumia järjestettiin Rovaseudulla, Sodankylässä, Kittilässä, Kemi-Tornion alueella, Saamelaisalueella sekä Itä-Lapissa. Aikuisopiskelijaviikolla koulutusneuvontaa markkinoitiin muun muassa kirjastoissa, TE-toimistoissa, työttömien yhdistyksissä sekä Koulutustoreilla. Kokeilun aikana markkinointia tehostettiin lehtimainonnalla ja toteuttajatahojen Internet-sivuilla. Markkinoinnilla toivottiin tavoittavan lappilaisia aikuisia laaja-alaisesti.

### ***2.4 Lapin Opin ovi -projektin toimijat***

Lapin Opin ovi -projektin päätoteuttajat ovat Lapin ammattiopiston hallinnoima Lapin Opin ovi -projekti ja Lapin ELY-keskuksen hallinnoima Aikuisopiskelun tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden kehittäminen -projekti.

Projektin osatoteuttajia ovat:

Ammattiopisto Lappia  
Itä-Lapin ammattiopisto  
Saamelaisalueen koulutuskeskus  
Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu

Projektin yhteistyökumppanit ovat:

Rovaniemen ammattikorkeakoulu	Inarin kansalaisopisto
Lapin matkailuopisto	Tornion Työvoimalasäätiö
Lapin yliopiston Avoin yliopisto	Itä-Lapin työhönvalmennussäätiö,
Meri-Lapin TE-toimisto	Kemijärvi
Rovaniemen TE-toimisto	Kalottikeskus, Ivalo
Itä-Lapin TE-toimisto	Inarin kunta, kirjastotoimi
Pohjois-Lapin TE-toimisto	Lapin oppisopimuskeskus, Rovaniemi
Tunturi-Lapin TE-toimisto	Koulutustori, Kemi ja Tornio
Tornionlaakson TE-toimisto	Outokumpu Stainless Oy, Tornio
Rovalan Settlementti ry., Rovaniemi	Stora Enso, Veitsiluodon tehtaas, Kemi
Tornion kansalaisopisto	StaffPoint Oy, Rovaniemi

## ***2.5 Koulutusneuvonnan kokeilun toiminnan välineet***

Lapin koulutusneuvonnan kokeilussa tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluja annettiin monikanavaisesti puhelin- ja sähköpostipalvelun välityksellä. Palvelun antaminen puhelimen ja sähköpostin välityksellä ei sitonut ohjaajia tiettyyn paikkaan, sillä päivytyvuoron aikana ohjaajat antoivat koulutusneuvontaa omalta työpisteeltään.

## ***2.6 Koulutusneuvonnan kokeilun ohjaajat***

Lapin Opin ovi -projektin alkuselvityksestä (2009) käy ilmi, etteivät Lapin alueella aikuisten koulutusneuvontaa ja ohjausta antavat henkilöt ole toimineet yli organisaatiorajojen toimivissa verkostoissa. Alkuselvityksen perusteella ohjaajat ovat totuneet toimimaan lähinnä oman organisaation sisäisissä verkostoissa. Koulutusneuvonnan kokeilun ohjaajat toimivat organisaatiorajat ylittävässä moniammatillisessa verkostossa.

Lapin Opin oven koulutusneuvonnan kokeilussa TNO-palveluja puhelimen välityksellä antoivat seuraavat ohjaajat:

<b>Ohjaajan tehtävänimike ja nimi</b>	<b>Taustaorganisaatio</b>
opinto-ohjaaja Jukka Kaikkonen	Lapin ammattiopisto, tuotantoalat, Rovaniemi
koulutusassistentti Janna Kaivola	Lapin matkailuopisto, Kittilä (31.12.2010 asti Levi-Instituutti)
koulutusneuvoja Miia Pohjola opintosihteeri Elina Koivusalo	Kemi-Tornion AMK, Koulutustori, Kemi Kemi-Tornion AMK, Kemi
koulutussihteeri Mari Isonikkilä	Ammattiopisto Lappia, Koulutustori, Tornio
opintotoimiston päällikkö Marja-Leena Tuomainen	Rovaniemen AMK, Rovaniemi
opintosihteeri Kirsti Kärhä	Lapin Urheiluopisto, Rovaniemi
kehittämispäällikkö Merija Timonen kehittämispäällikkö Sirpa Purtilo-Nieminen koulutussihteeri Anne-Marie Pekkala amanuenssi Anne Kautto koulutussuunnittelija Helena Aho	Lapin yliopisto, avoin yliopisto, Rovaniemi  Lapin yliopisto, avoin yliopisto, Kemi
kouluttaja Kirsi Ohrankämmen opintosihteeri Inka Paasilinna	Itä-Lapin ammattiopisto, Kemijärvi
yksilövalmentaja Elli Manninen	Itä-Lapin työhönvalmennussäätiö, Kemijärvi
opinto-ohjaaja Anne Hakso koulutussuunnittelija Mervi Kutuniva apulaisrehtori Henna Törmänen	Rovala-Opisto, Rovaniemi
projektisuunnittelija Paula Heikkilä vs. toiminnanjohtaja Mikko Kärnä	Kalottikeskus, Ivalo

Sähköpostipalvelussa TNO-palveluja antoivat:

<b>Ohjaajan tehtävänimike ja nimi</b>	<b>Taustaorganisaatio</b>
koulutusassistentti Merja Eskelinen	Lapin matkailuopisto, Rovaniemi
koulutussuunnittelija Niina Riihiniemi	Rovaniemen AMK, Rovaniemi

## ***2.7 Ohjaajien koulutus ja ohjausmateriaalit***

Lapin koulutusneuvonnan ohjaajille järjestettiin koulutusta infojen muodossa Ilincetäjärjestelmän välityksellä. Ohjaajat osallistuivat aktiivisesti järjestettyihin infoihin. Teemat infoihin nousivat esille ohjaajien toiveista. Infoihin haettiin alustajaksi oh-



jaajaverkoston ulkopuolisia tahoja, jotta teemat eivät olisi liiaksi sidoksissa kokeiluun osallistuviin organisaatioihin. Ilinc-infoissa käsiteltiin aikuiskoulutuksen rahoitusmahdollisuuksia, Lapin eri koulutusasteiden aikuiskoulutustarjontaa sekä hakeutumista koulutukseen, yhteishakua, näyttötutkintoja ja henkilökohtaistamista, erityisopetuksen portaalia sekä maahanmuuttajien koulutustarjontaa.

Infojen lisäksi ohjaajilla oli käytössään Optiman materiaalipankki ohjaustilanteita varten. Mikäli ohjaajat eivät päässeet Ilinc-infoon paikan päälle, olivat koulutusmateriaalit saatavilla Optimassa. Muina ohjausmateriaaleina ohjaajille jaettiin kirjallisia esitteitä: perustietoa eri alojen opiskelumahdollisuuksista eri koulutusasteilla, tietoa, neuvontaa ja ohjausta antavista henkilöistä koottu verkostokartta sekä aikuisopiskelun opas.

## **3 Tutkimuksen toteutus**

### ***3.1 Aineiston kerääminen***

Lapin koulutusneuvonnan kokeilusta kerättiin aineistoa keväällä 2011 ohjaajilta Webropol-kyselyn ja ryhmähaastattelun avulla. Ohjaajista 17 (77,3 %) vastasi Webropol-kyselyyn ja kuusi eri organisaation edustajaa osallistui ohjaajien ryhmähaastatteluun. Ohjaajille järjestettiin yhteistyöiltapäivä kokeilun päättymisen jälkeen 30.5.2011, jolloin ohjaajat jakoivat kokemuksiaan koulutusneuvonnan kokeilusta Puimala-menetelmää hyödyntäen. Puimalassa tuotettu materiaali tuki kysely- ja haastatteluaineistoa sekä toi esille käytännön kokemuksia kokeilun ajalta. Myös tätä materiaalia on hyödynnetty tässä arviointiraportissa. Lapin koulutusneuvonnan ohjaajien koordinaattoria haastateltiin henkilökohtaisesti.

Lapin koulutusneuvonnan sähköpostiasiakkaille lähetettiin viesti, jossa kysyttiin halukkuutta osallistua Lapin koulutusneuvonnan kokeilun arviointiin, mutta vastauksia

ei tätä kautta saatu. Puhelinpalveluun soittaneet asiakkaat eivät myöskään osallistuneet arviointiin. Asiakasprofiili muodostettiin ohjaajien täyttämän Webropol-kyselyn pohjalta. Tästä selviää muun muassa puhelinpalveluun soittaneiden asiakkaiden määrä sekä heidän koulutustarpeensa.

### **3.2 Koulutusneuvonnan kokeilun asiakasprofiili**

Lapin Opin oven puhelin- ja sähköpostipalveluun otti yhteyttä 18.10.2010–27.5.2011 välisenä aikana 99 lappilaista aikuista, joista suurin osa oli naisia (67,7 %). Valtaosa asiakkaista (85,1 %) otti yhteyttä koulutuspalveluun yksityishenkilönä. Työnantajan edustajana koulutuspalveluun otettiin yhteyttä vähäisesti (14,9 %). Alla olevassa taulukossa 1 on esitetty koulutusneuvonnan kokeilun asiakkaiden asema lukumäärällisesti ja taulukossa 2 asiakkaiden sukupuoli lukumäärällisesti.

Taulukko 1.



Taulukko 2.



Yhteydenottoja tuli puhelimitse ja sähköpostitse pääasiassa kello 11–15 välillä. Valtaosa asiakkaiden puheluista (61,6 %) oli kestoltaan alle 5 minuuttia. Puheluista noin viidennes (22,2 %) oli kestoltaan 5-10 minuuttia. Ohjaajat tuovat esille, että asiakkaiden kysymykset olivat painottuneet tiedon etsimiseen ja heitä palvellessa ei aikaa kulunut kovinkaan paljon. Jos ohjaaja ei itse tiennyt vastausta, oli asiakas helppo ohjata verkostokartan ja yhteystietojen avulla suoraan oikealle henkilölle.

Puhelin- ja sähköpostipalveluun yhteyttä ottaneet asiakkaat olivat pääasiassa työssäkäyviä aikuisia (44,1 %). Asiakkaiden koulutustarpeen kysymykset koskivat lisä- tai täydennyskoulutusta (45,9 %) sekä ammatin vaihtoa (29,7 %). Koulutusmuotona asiakkaiden kiinnostusta herättivät ammatillinen aikuiskoulutus (43,9 %), ammatillinen perustutkintokoulutus (25,9 %) sekä muut koulutukset, kuten lupa- ja passikoulutukset sekä lyhytkurssit (17,1 %).

Ohjaajien mielestä suurin osa asiakkaista (89 %) tuli palveluksi ja sai vastauksen kysymykseensä puhelimen tai sähköpostin välityksellä. Syinä siihen, ettei asiakas

saanut vastauksia kysymykseensä nähtiin se, ettei asiakkaan koulutuspaikkatoive selvinnyt tai asiakas aikoi ottaa palveluun yhteyttä myöhemmin. Tarvittaessa asiakkaalle lähetettiin sähköpostitse lisätietoja tai soitettiin sen jälkeen, kun kysymykseen oli etsitty vastaus. Asiakkaiden kysymykset eivät aina liittyneet suoranaisesti koulutusneuvontaan, sillä kysymyksiä tuli myös majoituksen järjestämisestä, tilavuokrauksesta sekä virustorjunnasta. Tarkempi asiakasprofiili on liitteessä 5.

## **4 Koulutusneuvonnan kokeilun tulokset**

### ***4.1 Ohjaaja osana verkostoa***

Suurin osa ohjaajista koki valmiutensa verkostomaiseen työskentelyyn ennen pilotoinnin alkua hyväksi (58,8 %). Osa ohjaajista koki, että koulutusneuvonnan kokeilu paransi ohjaajien valmiuksia verkostomaiseen työskentelyyn vähän (41,2 %). Verkostomaisen työskentelyn ei nähty parantavan ohjausvalmiuksia, koska asiakkaiden puheluita tuli suhteellisen vähän koulutusneuvonnan kokeilun aikana ja ohjaajan tuli itse pitää tietonsa ajan tasalla. Ohjaajat, joiden mielestä koulutusneuvonnan kokeilu paransi ohjaajan valmiuksia paljon (47,1 %), näkivät verkostomaisen työskentelyn ja sen lisäämän tietotaidon tuovan uutta omaan työhön sekä antavan ohjaajalle mahdollisuuden tukeutua verkostoon. Ohjaajat ovat tyytyväisiä siihen, että verkostosta sai nopeasti vastauksia ja tietoa. Muutamat ohjaajat ohjasivat asiakkaita myös verkoston ulkopuolelle Oulun OpinTorille. Ohjaajilla oli kokeilun aikana oman asiantuntijuuden lisäksi käytettävissä verkoston laaja tietopohja.

Valtaosa ohjaajista (64,7 %) koki ohjaajille järjestettyjen Ilinc-infojen edistäneen verkostomaista työskentelyä paljon. Ohjaajien mielipiteet Ilinc-infojen hyödynnettävyydestä jakaantuivat yllättävästi. Lähes puolet ohjaajista kokee voineensa hyödyntää infojen opittuja asioita ja tietoa paljon asiakasohjauksessa (47,1 %). Toisaalta ohjaajista lähes puolet kokee hyödyntäneensä infoja asiakasohjauksessa vähän

(47,1 %) Myös Optimassa olevaa lisämateriaalia on hyödynnetty asiakasohjauksessa vähän (52,9 %).

Infojen ja Optiman hyödyntämisen haitaksi ohjaajat mainitsivat vähäiset puhelut, sillä ohjausmateriaalille ei ollut jokaisella ohjauksella käyttöä. Eräs ohjaaja ei ollut saanut omien päivystysvuorojensa aikana yhtään puhelua, mutta ohjaaja koki silti verkoston suureksi avuksi omassa työssä. Verkostokartta toimi ohjaajalle tiedonlähteenä, jonka avulla omia asiakkaita oli helpompi ohjata ja neuvoa. Muutamit ohjaajat toivat esille, että ajantasaisen tiedon asiakkaalle löytää nopeammin organisaation Internet-sivuilta kuin Optimasta.

Verkostomaisen työskentelyn etuna ja Ilinc-infojen tuomana hyötynä ohjaajat kokevat oman osaamisen lisääntymisen ja tutustumisen muihin asiantuntijoihin. Ohjaajat saavat tietoa yli koulutusalojen ja tieto on nopeasti saavutettavissa. Ohjaajien yhteistyöiltapäivässä jokainen ohjaaja kertoi yhden kokemuksen asiakkaan ohjaamisesta koulutusneuvonnan kokeilun aikana. Ohjaajien vastauksissa ilmeni, että päivystysvuorojen aikana oli jännitystä ilmassa: Tulisiko puheluita? Mistä löydän tiedon? Useat ohjaajat kirjoittivat itselleen muistilapun puhelimen viereen, jotta he vastaisivat puhelimeen oikealla tavalla. Ohjaajilla oli huoli, että he saavat palvelulupauksensa täytettyä asiakkaan ottaessa yhteyttä. Asiakkaiden yhteydenottoja ei tullut jokaisen päivystysvuoron aikana, joten rutiinia vastaamiseen ei syntynyt. Eräs ohjaaja korostaa, että lähes 100 yhteydenottoa kokeilun aikana on hyvä määrä, sillä toiminta on vasta alkuvaiheessa ja kokeilun myötä ainakin osa lappilaisista aikuisista on tullut tietoisemmaksi lappilaisesta koulutustarjonnasta.

Ohjaajat kuvaavat omaa rooliaan ohjaajaverkoston yhtenä jäsenenä. Jokainen ohjaaja on oman alansa asiantuntija, joka jakaa tietoa omasta osa-alueestaan ja saa muilta ohjaajilta tietoa heidän osa-alueistaan. Tietojen jakaminen verkostossa synnyttää myönteistä näkökulmaa omaan osaamiseen sekä oman ja toisten organisaatioiden toimintaan. Eräs ohjaaja kertoi verkoston auttaneen oman työn sisäistämisessä ja omat työkaverit olivat kiinnostuneita kuulemaan verkoston työskentelystä.

Työyhteisön sisällä oli jo hiukan kilpailua siitä kuka saa osallistua koulutusneuvonnan antamiseen.

Ohjaajien koordinaattorin näkökulmasta toimiva ohjaajaverkosto muodostuu eri alojen asiantuntijoista, mutta koordinaattoria tarvitaan varsinkin toiminnan alkuvaiheessa. Koordinaattorin tehtävänä on ollut murtaa ohjaajien alkujännitys ja epäilyt koulutusneuvonnan kokeilun suhteen. Työ- ja sijaisjärjestelyitä koordinoimalla sekä ohjausringin aikatauluja tekemällä on osoitettu ohjaajille, ettei koulutusneuvonnan antaminen vie omasta työajasta suurta osaa. Koordinaattori on myös vastannut Ilinc-infojen järjestämisestä sekä ohjausmateriaalin kokoamisesta. Näin ohjaajille on annettu tilaa toimia verkostossa oman alansa asiantuntijana sekä mahdollisuus verkostoitua yli organisaatorajojen muiden ohjaajien kanssa.

## ***4.2 Verkoston yhteistyöllä kohti laadukkaampia aikuisten TNO-palveluja***

Ohjaajat kokevat, että verkoston yhteistyöllä on saavutettu laajempi käsitys lappilaisesta koulutustarjonnasta. Ilinc-infot nousevat monien vastauksissa tärkeäksi kanavaksi, jossa kuulee uusista koulutuksista sekä muiden ohjaajien kokemuksia ohjauksesta. Myös ajantasaiset ja helposti saavutettavat yhteystiedot ovat ohjaajien mielestä tärkeitä. Verkoston yhteistyö on auttanut yksittäisiä ohjaajia kasvattamaan omaa osaamistaan ja tietotaitoaan. Oman osaamisen kasvaminen on ollut muutamille ohjaajille uusi alue ja sen myötä palveluajat ovat lyhentyneet.

Verkoston yhteistyö on tuonut vapauttavan kokemuksen siitä, ettei yhden ohjaajan tarvitse tietää kaikkea itse ja siinä piilee myös verkoston voima. Verkostoyhteistyö on kasvattanut ohjaajan tietoisuutta ohjauksen merkityksestä sekä ohjaustyön haasteista. Oman tietoisuuden kasvamisen myötä ohjaajat kokevat voivansa palvella asiakkaita paremmin.

Lappilaisen ohjaajaverkon toiminta näyttäytyy ohjaajien mielestä suurimmaksi osaksi ohjaustyön apuvälineenä (76,5 %), asiakasohjauksen laadun kehittäjänä (58,8 %), asiantuntijuuden jakamisen foorumina (58,8 %) sekä osana nykyistä työtä (47,1 %). Taulukossa 3 on esitetty lukumäärällisesti ohjaajien vastaukset siitä miten he näkevät lappilaisen ohjaajaverkoston toiminnan.

Taulukko 3.



Ohjaajien mielestä ohjaajaverkosto tarvitsee toimiakseen yhteistyötä ja sitoutumista ohjaajien ja eri organisaatioiden välillä. Myös ajantasaiset yhteistiedot ja tieto alkavista koulutuksista on tärkeää. Ohjaajana toimivien henkilöiden tulee olla motivoituneita tehtäviinsä ja heille tulee tarjota riittävät resurssit. Ohjaajaverkoston toiminnan kannalta tärkeää on hyvä saavutettavuus, yhteinen näkemys sekä toimintastrategia. Ohjaajien vastauksissa korostui, että koordinaattorilla on tärkeä rooli verkoston ylläpitäjänä sekä kehittäjänä.

Koordinaattorin mielestä koulutusneuvonnan kokeilu on osoittanut verkoston toimivuuden ja asiantunteva ohjaajaverkosto on löydetty. Ohjaajat ovat koordinaatto-

rin mukaan olleet innokkaita ja motivoituneita verkostomaiseen työskentelyyn. Koordinaattorista on ollut mukava huomata kuinka muutamien organisaatioiden sisällä on koulutusneuvonnan kokeilun myötä muodostunut ohjaustyöryhmiä, jotka ottavat vastuun ohjausvuorojen jakamisesta.

Verkostomainen työskentely on ohjaajien mielestä joustavaa ja vastavuoroista. Ohjaajan oman taustaorganisaation etuna verkostomaisesta työskentelystä on se, että muidenkin organisaatioiden ohjaajat voivat ohjata aikuisia hakeutumaan heille. Verkostomainen työskentely voi myös helpottaa uusien ohjausvälineiden käyttöönottoa. Haasteena on se, ettei verkoston sisällä kilpailtaisi asiakkaista, vaan annettaisiin tietoa puolueettomasti ilman oman taustaorganisaation edun ajattelua. Ohjaajien yhteistyöiltapäivässä ohjaajat kertoivat, etteivät he itse kokeneet omantunnon tuskia kertoessaan tai ohjatessaan asiakkaita muihin organisaatioihin. Ohjaajat kokivat, että asiakas tekee itse päätöksen siitä mihin hän hakeutuu koulutukseen, eikä se ole ohjaajan päätettävissä.

Muutamit ohjaajat tuovat esille sen miten ohjaajaverkosto on antanut vaputtavan tuntemuksen siitä, että verkostoon voi luottaa, sillä siellä on osaaminen. Yhden ohjaajan ei tarvitse itse tietää kaikkea. Verkostomainen työskentely on avartanut ohjaustilannetta. Ohjaaja ymmärtää paremmin, että aikuisopiskelijan elämä on monimuotoista ja ohjaustilanteessa ohjaaja voi antaa asiakkaalle enemmän vaihtoehtoja ja reittejä kouluttautumiseen. Ajantasaiset yhteystiedot helpottavan ohjaajan työtä ja aikuisen voi ohjata suoraan oikealle henkilölle.

### ***4.3 Ihanteelliset TNO-palvelut aikuisille***

Ihanteellisina aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluina ohjaajat näkevät asiakkaan tilanteen laajemman kartoituksen ja vuorovaikutteisen ohjauksen, jossa asiakasta ohjataan myös omatoimisuuteen. Vuorovaikutteisessa ohjauksessa ohjaajan tulisi pyrkiä vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa löytämään reittejä asiakkaan



osaamisen kehittämiseen sekä kuunnella ja palvella asiakasta oikeasti. Palvelun helppo saatavuus on ohjaajien mielestä tärkeä elementti ihanteellisissa TNO-palveluissa. Tiedon tai ohjausajan puutteen ei tulisi rajoittaa TNO-palveluja. Ohjaajat tuovat esille, että asiakkaan näkökulmasta TNO-palvelujen tulisi olla selkeäkielisiä.

Koordinaattori tuo esille, että ihanteellisissa TNO-palveluissa aikuinen saa ohjaajasta keskustelukumppanin. Asiakkaan kysymyksestä keskustellaan laajasti ja tarvittaessa ohjaaja on valmis ohjaamaan asiakkaan myös oman organisaation ulkopuolelle. Koordinaattori toivoisi, että ihanteellisissa TNO-palveluissa aikuinen voisi ottaa yhteyttä vain yhteen paikkaan, josta saisi tarvittavan tiedon ja ensiohjauksen.

Ohjaajien mielestä sähköisen palvelun lisäksi asiakkaalla tulisi olla mahdollisuus henkilökohtaiseen tapaamiseen. Ryhmähaastattelussa tulee ilmi, että yksittäiset ohjaajat ovat sopineet puhelinasiakkaan kanssa jatko-ohjausajan oman organisaation koulutussuunnittelijan luo. Yksittäisessä organisaatiossa on kokeilun aikana muodostunut oma ohjaus- ja neuvontaverkosto, jonka tarkoituksena on selkeyttää organisaation ulkopuolelta yhteyttä ottavalle henkilölle keneen voi tarvittaessa ottaa yhteyttä. Koulutusneuvonnan kokeilu näyttää saaneen organisaatiot kiinnostumaan aikuisten TNO-palvelujen parantamisesta oman organisaation sisällä. Yksittäisten ohjaajien vastauksissa tulee ilmi, että aikuisten TNO-palvelut ovat oman organisaation sisällä nousseet kokeilun myötä enemmän esille ja keskusteluun. Oman organisaation sisällä on myös vaihdettu ohjauskokemuksia.

Yksittäiset ohjaajat tuovat esille, että TNO-palvelut ovat asiantuntijoiden tuottamia palveluja. Ohjaajaverkoston tulisi olla neutraali, eikä ajatella oman organisaationsa etua. Ihanteellisissa TNO-palveluissa korostuu monikanavaiset palvelut ja helppo saavutettavuus. Tällöin ohjaajien asiantuntijuus tulee taata ja pitää huoli siitä, että asiat ovat ohjaajien mielessä aktiivisena. Koulutusneuvonnan tulevaisuutta ajatellen asiakasmäärien tulisi lisääntyä.

#### ***4.4 Ohjaajaverkoston toiminnan tulevaisuus ja verkostomaisen toiminnan kehittäminen***

Valtaosa ohjaajista (81,3 %) kokee moniammatillisen yhteistyön toteutuvan strategiaan (Menestyjäksi Lapissa) nähden melko hyvin. Ohjaajien vastauksista tulee ilmi, että verkoston toiminta on vasta käynnistymässä ja sitä pitää kehittää edelleen. Ryhmähaastattelussa muutamat ohjaajat tuovat esille, että toimintamallissa on systemaattisesti ajateltu johtoryhmän vastaavan päätöksistä ja koordinoinnista. Tämänkaltainen toiminta auttaa ohjaajaverkoston suunnitelmallista kehittämistä. Ohjaajien mielestä johdon tuki on toiminnan edellytys, mutta myös yhteinen palvelumalli tarvitaan. Alueellisten asioiden lisäksi on huomioitava työelämän ja koulutuksen tarpeet. Asiakkaan näkökulmasta on tärkeää, ettei TNO-palveluita antavassa paikassa ole organisaatioiden välistä kilpailua asiakkaasta, vaan ohjaus tapahtuu asiakkaan kiinnostuksen mukaan.

Tulevaisuudessa verkostomaisen toiminnan kehittämisessä ohjaajat näkevät tärkeäksi, että kaikki valtakunnan tason asiat otetaan huomioon. Ennakkotiedon hankkiminen ja välittäminen on tärkeää. Ohjaajat kokevat koulutusten ja tietoisuuksien aktiivisen ohjausvirettä. Verkostomaisessa toiminnassa mukana olevien organisaatioiden tulisi ohjaajien mukaan saada toiminnasta jotakin lisäetua omalle organisaatiolle ja huomata kuinka verkosto motivoi ohjaajia. Ohjaajien mielestä myös yhteistyötä tulisi lisätä ja kehittää tulevaisuudessa.

Ohjaajien mukaan ohjaajaverkoston tekeminen tunnetuksi ja saaminen toimivaksi vie aikaa. Kehittämisen kannalta on tärkeää, että koulutusneuvonnan kokeilun jälkeenkin pidetään ohjaajaverkostoa toimivana ja yhteydenpitoa olisi säännöllisesti esimerkiksi Ilicin kautta. Muutamat ohjaajat tuovat esille, että verkostoajattelu on ehdotonta ja se mahdollistaa voimavarojen yhdistämisen. Kenties tulevaisuudessa olisi yksi paikka, jossa tieto on saatavilla saman katon alla. Nyt strategian jalkauttaminen ja vieminen toimintaan on ohjaajaverkoston tulevaisuuden ja kehittämisen kannalta tärkeää.

Koordinaattorin mielestä ohjaajaverkosto on ainoa mahdollisuus laadukkaan ohjauksen kehittämiseksi. Tulevaisuudessa on varmistettava alueellinen osaaminen, vaikka valtakunnallinen palvelu tulisikin. Koordinaattori on tyytyväinen, että Lapissa olemassa oleva ohjaajaverkosto on vastuullinen, innostunut sekä jakaa keskenään työn palkitsevia kokemuksia. Tulevaisuudessa ohjaajaverkosto tarvitsee koordinaattorin näkökulmasta tukea ja tasa-arvoiset oikeudet verkoston jäsenille. Vielä on tehtävä töitä, jotta lappilaisen aikuisen ohjaus olisi asiakaslähtöistä.

Verkostomaisen työskentelyn haasteena ohjaajat kokevat sen, että ohjauksessa tulee muistaa verkoston muutkin toimijat, eikä vain suppeasti oma organisaatio. Myös työn hajautuminen, aikapula sekä vähäiset vuorot tuovat haastetta, sillä ilman ohjaajan on itse pidettävä tietotaitonsa yllä. Ohjaajien mielestä verkostomainen työskentely vaatii organisaatiosalla sitoutumista toimintastrategiaan sekä henkilö- ja talousresursseja. Eräs ohjaaja kertoi koulutusneuvonnan kokeilun herättäneen työyhteisössä aluksi vastustusta, sillä kokeilun nähtiin vievän liikaa työaika. Kokeilun myötä asenne muuttui ja verkostotyöskentely koettiin rikkautena.

Ohjaajien vastaukset erosivat sen suhteen tarvitseeko ohjaajaverkoston olla näkyvä asiakkaalle. Verkoston näkyvä esiin tuleminen voisi säilyttää verkoston monipuolisuuden ja tuoda verkoston asiakkaan näkökulmasta helpommin lähestyttäväksi ja saavutettavaksi. Toisaalta osa ohjaajista näkee verkoston ohjaajien työkaluna, eikä sen tarvitse näkyä asiakkaalle. Yksittäisten ohjaajien vastauksissa tulee esille, että ohjaajan luottamus ja rohkeus verkostoon voi laajentaa keskustelua ohjaajien kesken. Tämä mahdollistaa aikuisten TNO-palvelujen kehittämisen sekä uusien avauksien tekemisen aikuisten TNO-palvelujen saralla.

Ohjaajaverkoston toimintaa ja tulevaisuutta pohdittaessa ohjaajat tuovat esille, että kokeilun aikana asiakkaita on ollut vähän. Yksittäiset ohjaajat pohtivat onko koulutusneuvonnan kokeilun kanssa kilpailevaa toimintaa jo riittävästi valtakunnan tasolla? Ilman asiakkaita ohjaaja on päivystysaikana varuillaan, jotta tieto löytyisi tarvittaessa nopeasti. Varuillaan olemisen sijaan asioiden tulisi pysyä aktiivisena ohjaajan mielessä. Aito ohjaustilanne on ohjaajan kannalta motivoivampi kuin asiakkaan yhdenoton odottaminen. Toisaalta ohjaajat näkevät hyvänä asiana, että koulutusneu-

vontaa voi antaa omien töiden ohessa. Koulutusneuvonnan kokeilu ei ole ollut keltäkään pois, kun ohjaajat ovat voineet kokeilun aikana kasvattaa omaa tietotaitoaan ja hyödyntää uutta osaamista omassa työssä sekä koulutusneuvonnan kokeilun asiakkaiden kanssa.

Koordinaattorin mielestä verkostomaista toimintaa tulee kehittää entistä tiiviimmällä yhteistyöllä, eikä ohjaajaverkosto saisi jäädä ”kellumaan” koulutusneuvonnan kokeilun jälkeen. Koordinaattori pohtiikin voisiko ohjaajia osallistaa sähköpostipalveluun, jota jatketaan vuoden 2011 loppuun asti. Verkoston tulisi pysyä aktiivisena mahdollisesti seuraavan projektin alkamiseen asti. Yhtenä kehittämiskohteena koordinaattori nimeää sen, että verkoston ulkopuolella olevat muutamat organisaatiot saataisiin mukaan toimintaan. Tämä parantaisi ja monipuolistaisi aikuisten TNO-palveluja.

Koordinaattori on tyytyväinen, että koulutusneuvonnan kokeilu käynnistettiin ja samalla konkretisoitiin ohjaajaverkoston toiminta. Tulevaisuuden haasteena ja kehityskohteena on koordinaattorin mukaan markkinointi. Tehokkaampi markkinointi voisi tuoda enemmän asiakkaita, mutta olisi päätettävä kenen vastuulla markkinointi on tai voisiko vastuuta jakaa esimerkiksi mukana oleville organisaatioille. Koordinaattorin mukaan tulevaisuudessa olisi tärkeää, että aikuista ohjattaisiin elämän siirtymäkohdissa ja silloin kun aikuinen ei tiedä mitä haluaa sekä kannustettaisiin aikuista löytämään omia polkuja. Koordinaattori toivoo aikuisten TNO-palvelujen tulevan konkreettisesti työelämän ja opiskelumaailman väliin. Aikuisille tulisi tarjota pehmeä lasku opiskelun aloittamiseen.

Tulevaisuudessa koulutusneuvonnan kokeilua voisi ohjaajien mielestä jatkaa, mikäli palvelu saisi riittävästi näkyvyyttä ja markkinointia. Kokeilun aikana oli nähtävissä, että asiakkaat ottivat yhteyttä silloin, kun palvelua mainostettiin tai yhteishaku alkoi lähestyä. Ohjaajien mielestä asiakkaiden kiinnostusta ja tietoisuutta palvelusta tulisi lisätä. Puhelinpalvelua kannattavampana ohjaajat näkevät sähköpostipalvelun jatkamisen ja sen rinnalla mahdollisesti verkko-ohjauspalvelun.

Vähäiset soitot herättivät ohjaajien parissa kysymyksen siitä, soittiko osa potentiaalisista asiakkaista valtakunnalliselle koulutuslinjalle? Ohjaajat kokevat verkostoyhteistyön olevan tärkeä asia niin ohjaajien kuin asiakkaiden näkökulmasta. Ohjaajaverkosto tukee jokaisen ohjaajan omaa osaamista ja todelliset case-tapaukset rikastuttavat ohjaustyötä. Ilman yhteistä palvelua ja asiakkaita verkostotyöskentelyn tulevaisuus voi olla vaarassa.

## 5 Yhteenveto

Lapin Opin ovi -projektin koulutusneuvonnan kokeilu konkretisoi kokeiluun osallistuneen ohjaajaverkoston toiminnan käytännössä. Ohjaajien palaute kokeilusta on ollut pääosin positiivista. Haasteena ja ohjaustyön kannalta haittana ohjaajat ovat kokeneet asiakkaiden vähäiset yhteydenotot. Tulevaisuudessa ohjaajaverkoston antaman koulutusneuvonnan markkinoinnin tulisi olla tehokkaampaa ja näkyvämpää. Ohjaajien ryhmähaastattelussa nousi esille, että koulutusneuvontapalveluja voitaisiin markkinoida myös osallistuvien organisaatioiden Internet-sivuilla. Toisaalta ohjaajat tiedostavat, että kyseessä on uusi lappilainen koulutusneuvonnan kokeilu, jonka juurtuminen paikallisten aikuisasiakkaiden mieleen vie aikaa.

Tämän arviointiraportin tarkoituksena oli selvittää *miten lappilainen moniammatillinen ohjaajaverkosto tuottaa aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluja?* Verkoston ohjaajien haastattelu, Webropol-kysely ja ohjaajien yhteistyöiltapäivä osoittavat, että verkostomainen työskentely nähdään tärkeänä osana ohjaustyötä. Ohjaajat kokevat ohjaajaverkoston toiminnan tukeneen koulutusneuvonnan kokeilun lisäksi ohjaajien omaa työtä. Ohjaajan oman tietotaidon kasvaessa on myös asiakkaiden palvelu parempaa ja nopeampaa. Erityisen tärkeäksi ohjaajat kokivat ajantasaiset yhteystiedot ja Ilinc-infot edistivät ohjaajien verkostomaista työskentelyä.

Koulutusneuvonnan kokeiluun osallistuneet ohjaajat tiedostavat, ettei heidän tarvitse tukeutua pelkästään omaan asiantuntijuutensa. Taustalla olevalla verkostolla on tarjottavana laaja-alainen tietotaito ja osaaminen. Yksittäisen ohjaajan kannalta

tämä mahdollistaa vapauttavan kokemuksen siitä, ettei yksin tarvitse tietää kaikkea. Vastuuta, tietoa ja oppimista voi sekä saada että jakaa yhdessä. Muutamissa organisaatioissa koulutusneuvonnan kokeilu laajensi keskustelua TNO-palveluista ohjaajien kesken sekä edisti ohjaus- ja neuvontaverkoston syntymistä.

Osa ohjaajista kuvaa koulutusneuvonnan kokeilun avanneen silmiä siitä kuinka monimuotoista aikuisopiskelijan elämä on. Ohjaajat tuovat tulevaisuuden ihanteellisina TNO-palveluina esille vuorovaikutteisen ohjauksen sekä asiakkaan kuuntelemisen. Ihanteellisten TNO-palveluiden tulisi olla asiakaslähtöisiä, eikä ohjaajan toiminta saisi rajoittua pelkästään oman organisaation koulutuksen tarjoamiseen. Toisaalta voi kyseenalaistaa voiko ihanteellista ja neutraalia ohjaajaverkostoa koskaan täysin saavuttaa? Ihanteelliset TNO-palvelut olisivat aikuisille helposti saavutettavissa niin, että yhdestä paikasta, yhdellä puhelinsoitolla tai sähköpostilla voisi saada ensiohjauksen.

Ohjaajaverkoston toiminnan tulevaisuus on koulutusneuvonnan kokeilun päättyessä ratkaisevassa vaiheessa. On tehtävä päätöksiä sen suhteen, miten ohjaajaverkosto pidetään toimivana ja aktiivisena. Vastauksena tähän voisi olla säännöllinen yhteydenpito sekä ohjaajien osallistaminen sähköpostineuvontaan vuoden 2011 loppuun asti. Ilman yhteydenpitoa ja ohjaajien aktivointia on vaarana, että ohjaajaverkosto vähitellen katoaa. Uudet tiedot ja yhteistyö unohtuvat, jolloin voi helpommin palata takaisin työskentelemään omien organisaatioiden sisäisiin verkostoihin. Lähitulevaisuuden haasteina ovat näkyvä ja tehokas markkinointi sekä toimintamallin jalkauttaminen ja vieminen toimintaan.

# Liitteet

Liite 1.

Kysymykset ohjaajille ryhmähaastatteluun:

- Mitä olemme saavuttaneet kokeilun aikaisella verkoston yhteistyöllä?
- Millaisia ovat ihanteelliset TNO-palvelut aikuisille?
- Millaisena näet ohjaajaverkoston toiminnan tulevaisuuden?
- Miten verkostomaista toimintaa voisi kehittää?

## Lapin koulutusneuvonnan asiakaspalautekysely

**1) Otin yhteyttä palveluun: \***

- Yksityisenä henkilönä  
 Työnantajan edustajana

**2) Miten palvelu edisti sinua saamaan vastauksen kysymykseesi? \***

	Erittäin vähän	Vähän	Paljon	Erittäin paljon
Lisäsi kiinnostusta koulutuspalveluita kohtaan/Lisäsi kiinnostusta käyttää tämän tyyppistä palvelua henkilökohtaisesti ohjaustyössä *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avasi uusia mahdollisuuksia/Avasi uusia mahdollisuuksia ohjaustyössä *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Antoi selkeitä ja konkreettisia vastauksia *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**3) Mistä sait tietoa palvelusta? \***

- Internetistä  
 Lehtimainoksesta  
 Työ- ja elinkeinotoimistosta  
 Tuttavalta  
 Muualta, mistä?

**4) Tulisiko palvelun olla pysyvä? \***

- Kyllä  
 Ei  
 En osaa sanoa

**5) Kertoisitko palvelusta tämän kokemuksen perusteella muille? \***

- Kyllä  
 Ei

**6) Haluaisitko vielä antaa muuta palautetta?**



## Kysely ohjaajille koulutusneuvonnan pilotoinnista



Lappilaisella moniammatillisella ohjaajaverkostolla tarkoitetaan tässä kyselyssä toisen asteen ammatillisten oppilaitosten, ammattikorkeakoulujen, yliopiston ja kolmannen sektorin tieto-, neuvonta- ja ohjaustyötä (TNO) tekevien ohjaajien/työntekijöiden muodostamaa verkostoa. Työskentelyn tavoitteena on yhdistää jokaisen ohjaajan osaaminen kaikkien yhteiseksi eduksi ja parantaa näin asiakasohjausta.

Verkostomainen työskentely ja moniammatillinen yhteistyö toteutuvat, kun eri koulutusasteiden ja kolmannen sektorin ohjaajien oma työ linkittyy verkostossa tapahtuvaan ohjaustyöhön. Ohjaajaverkostossa voi hyödyntää laaja-alaisesti asiantuntijuutta yli organisaatioiden rajojen. Koulutusneuvonnan pilotointia arvioitaessa on tarkoitus selvittää *miten lappilainen moniammatillinen ohjaajaverkosto tuottaa aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluja?*

### 1) Valmiuteni verkostomaiseen työskentelyyn ennen pilotoinnin alkua \*

- Erittäin vähäiset valmiudet
- Vähäiset valmiudet
- Hyvät valmiudet
- Erittäin hyvät valmiudet

### 2) Mielestäni valmiuteni verkostomaiseen työskentelyyn ovat parantuneet koulutusneuvonnan kokeilun aikana \*

- Erittäin vähän
- Vähän
- Paljon
- Erittäin paljon

### 3) Ohjaajille järjestetyt infot (Ilinc ja yhteistyöpäivät) edistivät verkostomaista työskentelyä \*

- Erittäin vähän
- Vähän
- Paljon
- Erittäin paljon

### 4) Olen voinut hyödyntää infoista saamiani tietoja asiakasohjauksessa \*

- Erittäin vähän
- Vähän
- Paljon
- Erittäin paljon

### 5) Olen hyödyntänyt asiakasohjauksessa Optimasta saatavaa lisämateriaalia \*

- Erittäin vähän, miksi?
- Vähän, miksi?
- Paljon
- Erittäin paljon

**6) Moniammatillinen yhteistyö toteutuu strategiaan (Menestyjäksi Lapissa) nähden**

- Huonosti
- Melko hyvin
- Hyvin
- Erinomaisesti

**7) Näen lappilaisen ohjaajaverkoston toiminnan \***

- Nykyisen työni lisänä
- Osana nykyistä työtäni
- Oman osaamiseni uudistajana
- Ohjaustyön apuvälineenä
- Asiakasohjauksen laadun kehittäjänä
- TNO-palvelujen saatavuutta parantavana
- Asiantuntijuuden jakamisen foorumina
- Tulevaisuuden toimintana

**8) Mitä ohjaajaverkosto tarvitsee toimiakseen?**

▲

▼

**9) Millaisena koet oman roolisi ohjaajaverkoston jäsenenä?**

▲

▼

**10) Mitkä ovat oman kokemuksesi perusteella verkostomaisen työskentelyn a) edut ja b) haitat sekä ohjaajan että taustaorganisaatiosi näkökulmasta?**

a) Verkostomaisen työskentelyn edut ohjaajan ja taustaorganisaation näkökulmasta

b) Verkostomaisen työskentelyn haitat ohjaajan ja taustaorganisaation näkökulmasta

**11) Tulisiko mielestäsi tämänkaltaista palvelua jatkaa? Perustele.**

▲

▼

# Opin Ovi

## Innostu aikuisopiskelusta!

Kurkista sisään Opin Ovesta -  
saat tietoa, neuvontaa, ohjausta!

Palvelemme, kun:

- etsit tietoa aikuiskoulutus-  
mahdollisuuksista Lapissa
- tarvitset neuvontaa aikuis-  
opintojen rahoituksesta
- kaipaavat ohjausta, miten  
kehittää ammatillista  
osaamistasi
- pohdit alan vaihtoa tai aiot  
siirtyä uuteen työtehtävään
- tarvitset tietoa osaamisen  
kehittämisestä työpaikalla  
tai työyhteisössäsi

Lapin Opin Ovi

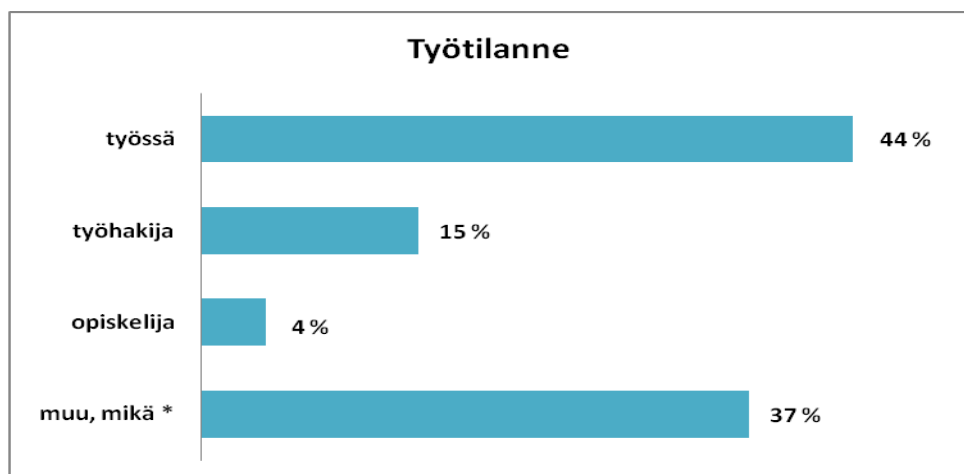
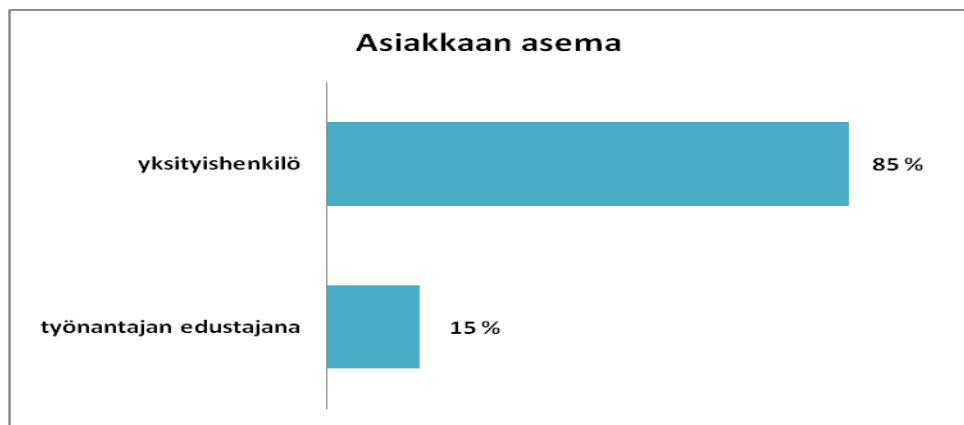
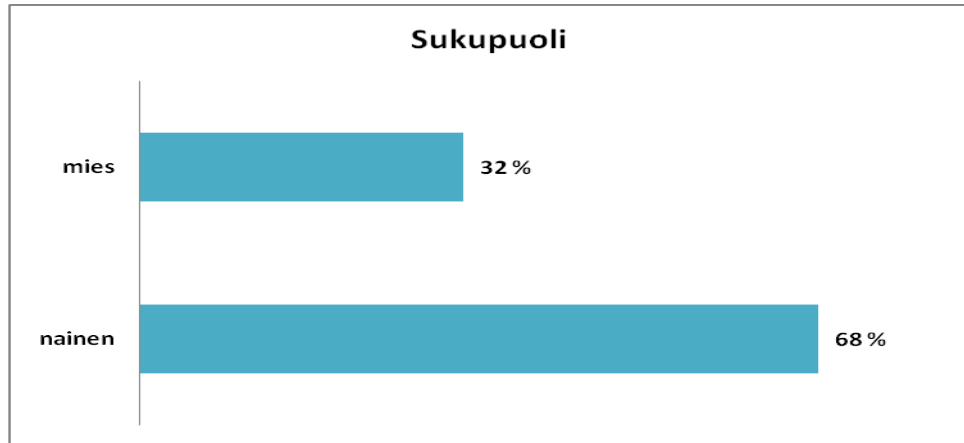
puhelinpalvelu arkinen klo 9-16  
**020 690909**  
normaalihintainen pvm/mpm

[info@lapinopinovi.fi](mailto:info@lapinopinovi.fi)

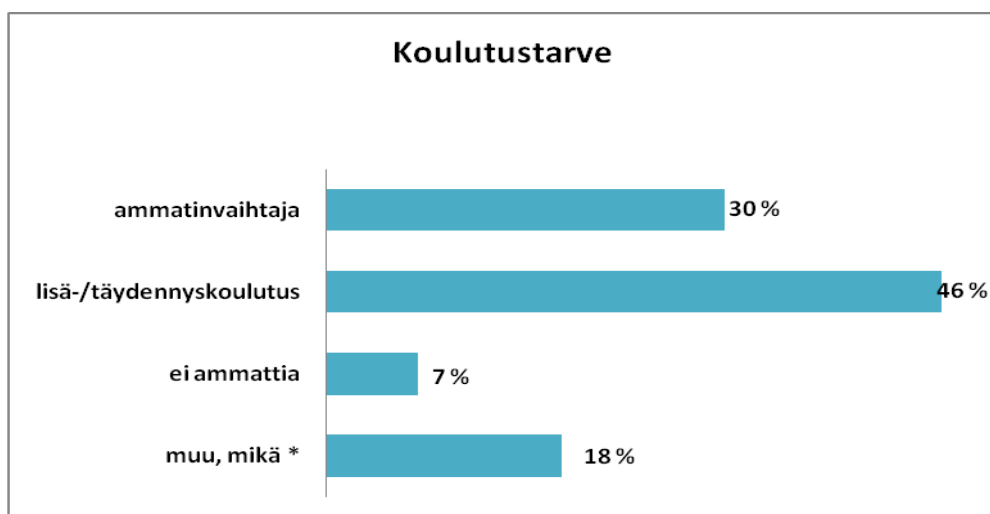
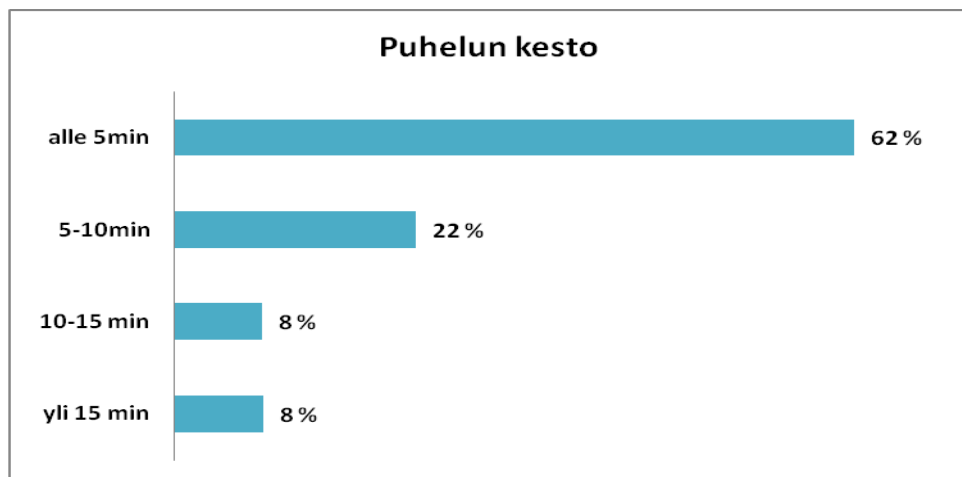
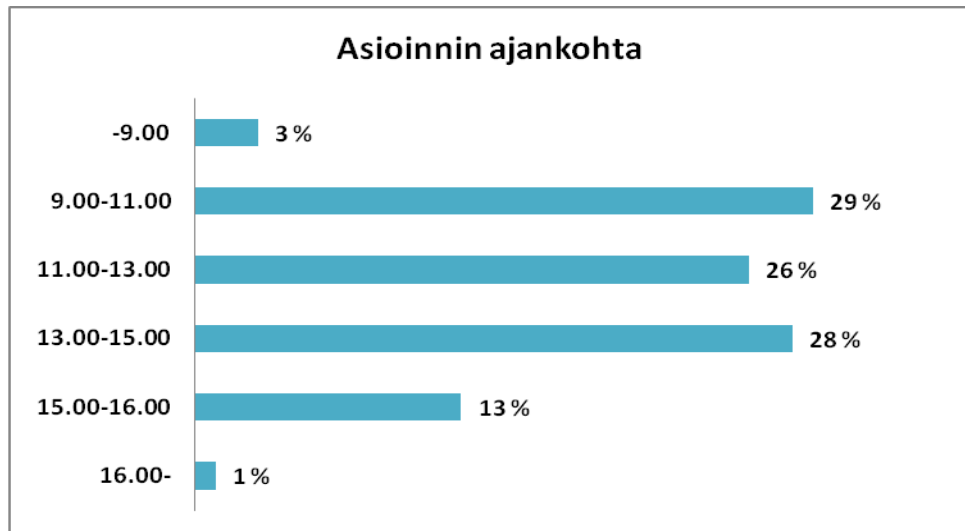


Liite 5.

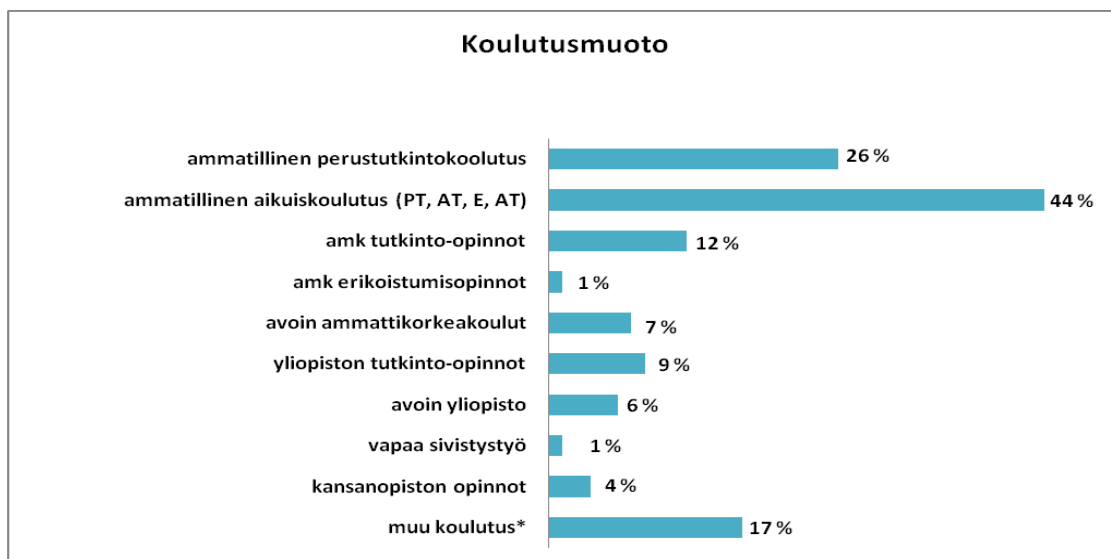
*Lapin Opin oven koulutusneuvonnan kokeilun asiakasprofiili*



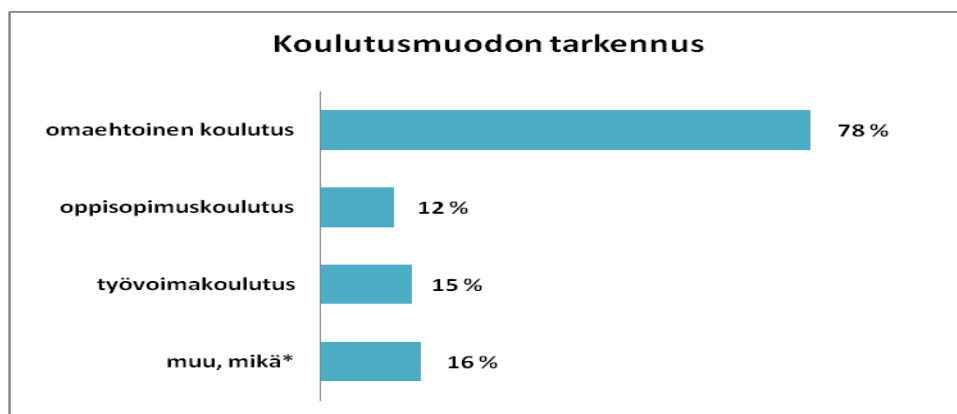
muu, mikä\*: TE-toimiston virkailija, oppisopimusopiskelija, kotiäiti, sairaslomalla, eläkkeellä, asiakkaan työtilanne ei selvinnyt puhelun aikana



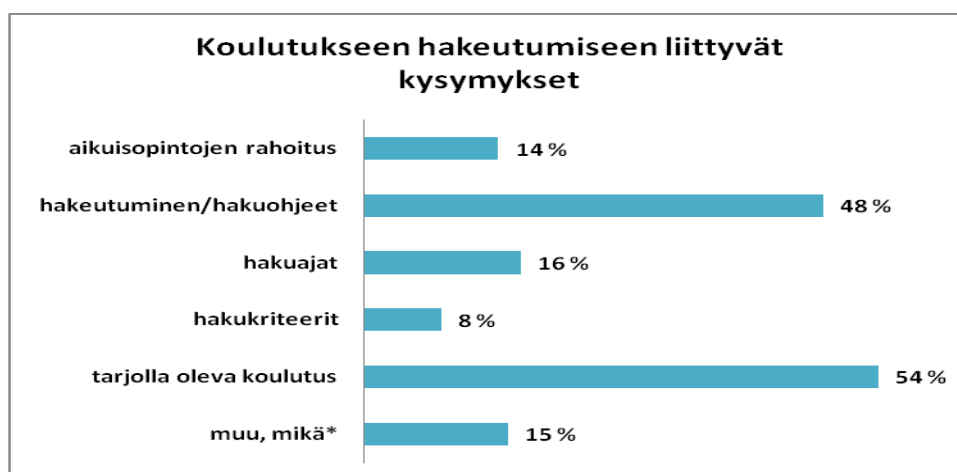
muu, mikä\*: asiakkaalle tietoa uudesta alasta, tietoa korttikoulutuksesta, ei selvinnyt puhelun aikana



muu koulutus\*: lupakoulutukset, lyhytkurssit, passit



muu, mikä\*: CAD-koulutus, uudelleen koulutus vakuutusyhtiön maksamana, baristakurssi, ADR-kortti, nuorisokoulutus



muu, mikä\*: aiempien opintojen hyväksiluku, koulutuksen info-tilaisuus, tietyn koulutuksen hakutiedot ja alkamisajankohta, lähijakson majoitus, soveltuvuuskokeen tulokset