

## Aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelut Lapissa Ehdotus toimintamalliksi

31.5.2011\_täydennetty 8.6.2011

**opinovi**

  
Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

**Vipuvoimaa**  
EU:lta  
2007-2013

**Lapin ammattiopisto**  
**Lapin Opin ovi -projekti 2008–2011**

**Kirjoittajat (toim.):**

**Kangastie Helena**, Rovaniemen ammattikorkeakoulu

**Kilja Päivi**, Lapin Opin ovi -projekti

**Myllykangas Tuula**, Opin ovi Lapin ELY-keskus

**Toimintamallin valmistelutyöryhmän jäsenet:**

Björkman Heli, Itä-Lapin ammattiopisto

Eeronheimo Anna-Liisa, Lapin ELY-keskus

Heikkilä Paula, Kalottikeskus

Jaako-Körkkö Katja, Ammattiopisto Lappia

Kangastie Helenan, Rovaniemen ammattikorkeakoulu

Kauppila Ulla, Meri-Lapin TE-toimisto

Kautto Anne, Lapin yliopisto Avoin yliopisto

Keränen Tiina, Lapin ELY-keskus

Kilja Päivi, Lapin Opin ovi -projekti

Kiviniemi Leena, Saamelaisalueen koulutuskeskus

Kotajärvi Toivo, Itä-Lapin ammattiopisto

Kunnari Kauko, Lapin ELY-keskus

Myllykangas Tuula, Lapin ELY-keskus

Ohtonen Tuija, Lapin ELY-keskus

Pyyny Heidi, Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu

Räisänen Kaisa, Lapin ammattiopisto

Timonen Merija, Lapin yliopisto Avoin yliopisto

Tuomainen Marja-Leena, Rovaniemen ammattikorkeakoulu

Uusitalo Mari, Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu

Örn Annika, Ammattiopisto Lappia

Toimintamalliehdotus on julkaistu kesäkuussa 2011:

<http://www.opinovi.fi/lappi>

## SISÄLLYS

---

1. SITOUTUMINEN YHTEISIIN AIKUISTEN TIETO-, NEUVONTA- JA OHJAUSPALVELUIHIN .....	3
2. PERUSTELUT AIKUISTEN TIETO-, NEUVONTA- JA OHJAUSPALVELUIDEN UUDISTAMISELLE.	5
3. TNO-PALVELUIDEN TOIMINTAMALLIN KUVAUS.....	6
4. KÄYNNISTETTÄVÄT TOIMENPITEET 2011–2012 .....	9

---

## 1. SITOUTUMINEN YHTEISIIN AIKUISTEN TIETO-, NEUVONTA- JA OHJAUSPALVELUIHIN

Sitoudumme moniammatillisella ja -hallinnollisella yhteistyöllä kehittämään ja toteuttamaan aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluita (TNO) Lapissa vuoteen 2020. Toimenpiteillä vastaamme Maakunnallisen TNO-palveluiden strategisiin painopisteisiin: asiakaslähtöiset palvelut, verkostomainen toimintatapa sekä uudistuva tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluosaaminen. Alueellisella toimintamallilla vastaamme osin myös Elinikäisen ohjauksen kehittämisen strategisiin tavoitteisiin (OKM 2011:15).

Toteuttamalla esitetyt toimenpiteet voimme tulevaisuudessa tarjota lappilaisille ihmisille ja työelämälle helpommin saavutettavia, tasapuolisempia ja laadukkaampia palveluita ura- ja koulutussuunnitteluun sekä työ- ja koulutusmahdollisuuksien ja tukimuotojen selvittelyyn.

Toimintamallia on valmisteltu lappilaisten opetus- ja työ- ja elinkeinohallinnon edustajien muodostamassa yhteistyöverkostossa. Työryhmä on laatinut ehdotukset käynnistettävistä toimenpiteistä, vastuutahoista, aikatauluista sekä seurantamenetelmistä. Toimintamallia on täydennetty 31.5.2011 pidetyn johdon Puintitalkoot työkokouksen esittämällä kannanotoilla.

### **Olemme 31.5.2011 sitoutuneet:**

- toteuttamaan Menestyjäksi Lapissa - Maakunnallinen aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden strategiaa
- perustamaan ja nimeämään edustajat TNO-palveluiden johtoryhmään
  - o johtoryhmän kokoonpano, tehtävät ja suhde muihin aluekehitystyöryhmiin tulee selkiyttää
  - o johtoryhmän puheenjohtajuuden määrittelyminen kausiluonteiseksi/pysyväksi
- perustamaan ja nimeämään edustajat TNO-palveluiden koordinaatioryhmään
  - o koordinaatioryhmän kokoonpano, ja tehtävät tulee selkiyttää
  - o pääkoordinaattorin tehtävät tulee määritellä kausiluonteiseksi/pysyväksi
  - o koordinaatioryhmään pyydettävien asiantuntijoiden roolin selkiyttäminen
- muodostamaan alueellisen TNO-palveluiden ohjaajaverkoston ja vahvistamaan ohjaustyötä tekevien uudistuvaa osaamista
  - o ohjaajaverkoston toiminta, toimintamallit ja muodostuminen selkiytyvät käynnistetävän kehittämishankkeen toimenpiteinä
- käynnistämään kehittämishankkeen verkoston yhteisten TNO-palveluiden rakentamiseen
  - o yhteisten palveluiden muotoja, sisältöjä ja toimintatapoja kehitetään ja kokeillaan käynnistettävässä kehittämishankkeessa

Verkosto-organisaatiot:



Lapin Oppisopimustoimistot

LUC-palvelut



Kolmannen sektorin toimijat

Lapin Kesäyliopisto

Työelämän edustus/järjestöt

Aikuislukiot

Kansalais- ja työväenopistot

Kansanopistot

## 2. PERUSTELUT AIKUISTEN TIETO-, NEUVONTA- JA OHJAUSPALVELUIDEN UUDISTAMISELLE

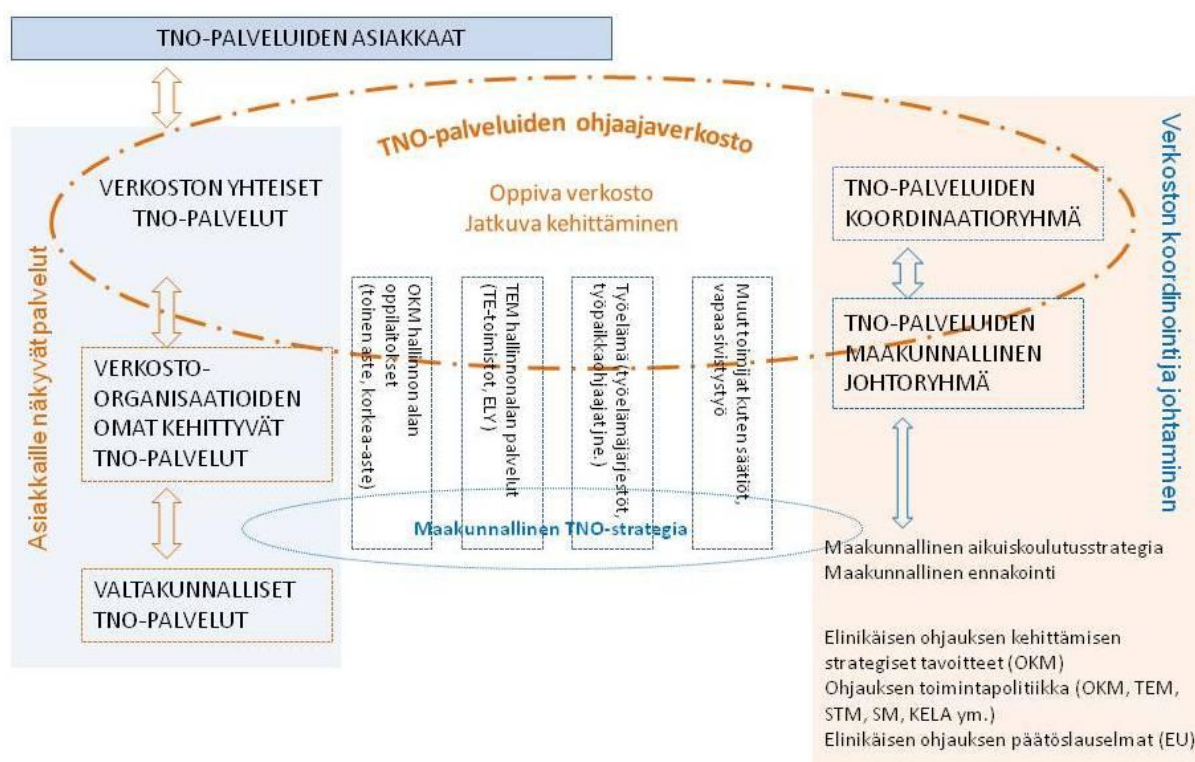
Lapissa on viime vuosina kehitetty aktiivisesti koulutuksen järjestäjäverkkoa esimerkiksi muodostamalla Lapin korkeakoulukonserni, vahvistamalla ammattiopistojen asemaa ja kehittämällä maakuntakorkeakoulua. Työ- ja elinkeinotoimistoissa on toteutettu asiakassegmentteihin perustuva palvelumalliuudistus vastaamaan osuvammin henkilö- ja yritysasiakkaiden palvelutarpeisiin. Näiden uudistusten rinnalla tarvitaan myös elinikäistä oppimista tukevia tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluita, jotta koulutus- ja osaamisen kehittämisen palvelut ovat helposti jokaisen kansalaisen ja työnantajan saavutettavissa. Lapissa valmistellaan vuonna 2011–2012 Lapin maakunnan aikuiskoulutusstrategia, ja sen sisällössä tullaan huomioimaan TNO-palveluiden strategiset painopisteet.

Lapissa aikuisille kohdennettuja tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluita on tarjolla kohtuullisesti, mutta ohjauksen ja neuvonnan saatavuus riippuu hyvin paljon aikuisen omasta aktiivisuudesta. Aikuisen itseohjautuvuuteen luotetaan vahvasti, mutta aikuisellekin voi olla vaikeaa tiedostaa omia ohjaustarpeitaan. Aikuisten TNO-palvelut ovat järjestelmäkeskisiä, ne näyttäytyvät hajanaisina ja ohjaustehtävät hajautuvat monille ammattiryhmille.

Hyvin järjestetyt tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelut palvelevat laajasti yhteiskunnan eri osapuolten tavoitteita. Yhteiskunnan kannalta toimivat TNO-palvelut merkitsevät opintoaikojen lyhenemistä, työuralle nopeaa siirtymistä sekä työurien pidentymistä. Työpaikoilla annettavalla neuvonnalla ja ohjauksella autetaan työyhteisöjä kehittymään ja hyödyntämään osaamista työpaikalla parhaalla mahdollisella tavalla. Yksilön näkökulmasta neuvonta- ja ohjauspalvelut tukevat osuvampien ja realistisempien koulutusvalintojen tekemistä sekä osaamisen kehittämistä erityisesti siirtymävaiheissa. Lisäksi aktiivinen kansalaisuus ja osallisuus sekä mahdollisuudet ammatilliseen liikkuvuuteen työmarkkinoilla kasvavat.

Elinikäisen oppimisen ja aikuiskoulutuksen rooli on vahvistunut sekä EU:n että kansallisella tasolla. Aikuiskoulutuksen ja -ohjauksen kehittämisen taustalla ovat muun muassa Lissabonin strategia (2000), EU:n elinikäisen ohjauksen päätöslauselmat vuosilta 2004 ja 2008, kansalliset ohjauksen arviointihankkeet (2002, 2004, 2005), aikuiskoulutuksen kokonaisuudistusta (AKKU) johtavan työryhmän raportit toimenpide-ehdotuksineen (2008 ja 2009), elinikäisen ohjauksen kehittämisen strategiset tavoitteet (2011) sekä työ- ja elinkeinoministeriön henkilöasiakkuus- sekä monikanavastrategia (2009 ja 2010).

### 3. TNO-PALVELUIDEN TOIMINTAMALLIN KUVAUS



Kuvio: Lapin maakunnan TNO-palveluiden verkostomainen toimintamalli

### Asiakaslähtöiset palvelut

#### TNO-palveluiden asiakkaat

Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden asiakkaat ovat aikuiset yksityiset ihmiset, jotka tarvitsevat koulutusneuvontaa ja ohjausta ura- ja koulutussuunnitteluun sekä työ- ja koulutusmahdollisuuksien ja tukimuotojen selvittelyyn sekä yritykset ja työyhteisöt, jotka hakevat tietoa ja neuvontaa työntekeijöidensä osaamisen kehittämiseksi.

Kohdejoukon rajaus tehtiin Lapin Opin Ovi-projektisuunnitelmaan Osuvuutta ja kysyntälähtöisyyttä aikuisopiskelun tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluihin -kehittämishojelman mukaisesti. Maakunnallinen TNO-palveluiden strategia ja sen pohjalta valmisteltu toimintamalli vastaavat kuitenkin hyvin kaikkien ikäryhmien elinikäisen oppimisen ja sitä tukevien ohjauspalvelujen kehittämisen haasteisiin.

#### Asiakkaalle näkyvät palvelut

Asiakas saa tietoa, neuvontaa ja ohjausta käyttämällä erilaisia kanavia. Tietopalveluissa asiakas saa tietoa koulutusmahdollisuuksista ja työpaikoista sekä muista tarjolla olevista palveluista ja tukimuoto-

doista, jotka ovat relevantteja hänen suunnitellessaan tulevaisuuttaan. Neuvonnan avulla asiakas saa vuorovaikutustilanteessa kysymyksiinsä vastauksia. Neuvontapalvelut voivat toimia henkilökohtaisesti kasvoitusten, puhelinpalveluna tai sähköisenä verkkopalveluna. Ohjauspalveluilla edistetään keskustelun keinoin asiakkaan itsetuntemusta, voimavarojen tunnistamista ja valintojen tekemistä. Asiakas osallistuu aktiivisesti esittämiensä pulmien ratkaisemiseen.

TNO-palvelut muodostuvat **verkosto-organisaatioiden yhteisistä, organisaatioiden omista ja valtakunnallisista** palveluista.

Verkoston yhteisten palveluiden tavoitteena on TNO-palveluiden saavutettavuuden parantaminen ja maakunnallisen koulutustietoisuuden lisääminen. Verkostomaisilla TNO-palveluilla varmistamme ohjaajien asiantuntijuuden hyödyntämisen yli organisaatorajojen. Yhteisiä palveluita tarjotaan ensisijaisesti niille asiakkaille, jotka ovat epätietoisia tarjolla olevista koulutus- ja osaamisen kehittämissä palveluista. Yhteisiä palveluita käyttäessään asiakas saa yhdestä kontaktista tietoa, neuvontaa ja ohjausta ura- ja koulutussuunnittelunsa tueksi. Asiakasohjauksessa verkoston ohjaajalla on käytettävissä koko ohjaajaverkoston asiantuntijuus sekä tieto eri koulutus- ja ohjauspalveluista. Verkoston yhteisiä näkyviä palveluita voivat olla esimerkiksi Lapin aikuiskoulutuksen verkkopalvelu, aikuiskoulutuksen yhteisjulkaisut ja markkinointitapahtumat sekä hakeva toiminta. Päämääränä voi myös olla yhteisen ”palveluilmeen” luominen.

Verkosto-organisaatiot järjestävät TNO-palvelunsa oman perus- ja erityistehtävänsä ja kohderyhmiensä tarpeiden mukaisesti. Asiakas voi joko itse hakeutua verkosto-organisaatioiden palveluihin tai hänet ohjataan niihin ohjaajaverkoston avulla. Verkosto-organisaatioissa järjestetään TNO-palveluita erityistä tukea tarvitseville asiakkaille kuten maahanmuuttajille, matalan koulutustason omaaville sekä pitkäaikaistyöttömille. Verkosto-organisaatiot tarjoavat työelämän kehittämissä palveluita, jotka perustuvat vankkaan seutu- ja työelämäntuntemukseen. Verkosto-organisaatioissa voidaan edistää elinikäisten uranhallinta- sekä uran- ja elämänsuunnittelutaitojen hankkimista.

Valtakunnalliset TNO-palvelut ovat kaikkien käytettävissä ja ovat myös osa alueellista palvelukokonaisuutta. Tällä hetkellä kehitteillä ovat mm. koulutusneuvonta- ja uraohjauspalveluiden Internet-sivusto sekä ura- ja koulutussuunnitteluun sähköisiä välineitä ammattilaisille ja kansalaisille. Asiakkaita ohjataan aktiivisesti käyttämään valtakunnallisia verkko-ohjauspalveluita.

## Verkostomainen toimintatapa

### **TNO-verkoston johtaminen ja koordinointi**

Maakunnallista TNO-verkostoa johtaa TNO-palveluiden **johtoryhmä**. Se muodostetaan kumppanuussopimukseen sitoutuneiden organisaatioiden johdon edustajista. Sen tehtävinä on vastata maakunnallisen TNO-palveluiden strategian (2010) toimeenpanosta sekä toimia yhteistyötahona valtakunnallisen Elinikäisen ohjauksen yhteistyöryhmään. Johtoryhmä sopii kumppanuuksista, resurssien/kehittämisrahoituksen hankinnasta, viestinnästä ja arvioinnista.



TNO-palveluiden johtoryhmän tueksi kootaan TNO-palveluiden **koordinaatioryhmä** verkostoorganisaatioiden ohjauksen asiantuntijoista. Koordinaatioryhmän tehtävinä on sekä innovoida uudenlaisia toimijaverkoston yhteisiä ja yhdenmukaisia TNO-palveluita että kehittää nykyisiä palveluita asiakasta paremmin palveleviksi toimintatavoiksi. Koordinaatioryhmä seuraa ja koordinoi verkostoorganisaatioiden ja valtakunnallisten TNO-palveluiden tarjontaa ja uudistumista sekä varmistaa ohjaajaverkostolle ajantasaisen tiedon saatavuuden. Lisäksi se ylläpitää maakunnallista ohjaajaverkostokarttaa. Koordinaatioryhmän työskentelyn käynnistäminen mahdollistetaan uudella kehittämissankkeella.

Maakunnallinen TNO-palveluiden nimetty **ohjaajaverkosto** toteuttaa asiakasohjausta uudennlaisella moniammatillisella ja -hallinnollisella työotteella. Ohjaajaverkoston toimintaa tukevat johto- ja koordinaatioryhmät.

Lapin tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden toimintamalli rakentuu monihallinnolliseen ja moniammatilliseen verkostoyhteistyöhön. Verkostomaisen toimintatavan etuina on, että

- ratkaisemme paremmin yhteisiä maakunnallisia elinikäisen ohjauksen haasteita
- parannamme asiakasohjauksen laatua
- tavoitamme laajemman asiakaskunnan
- yhdistämme osaamisemme yhteiseksi eduksi ja kehittymisen voimavaraksi
- tehostamme ja uudistamme nykyisiä toimintatapojamme
- hankimme yhdessä uusia resursseja palveluiden ja osaamisen kehittämiseen
- toimimme kustannustehokkaammin voimavaroja yhdistämällä
- uudistamme TNO-osaamistamme moniammatillisessa ohjaajaverkostossa

Muita vaikutuksia ovat esimerkiksi koulutustietoisuuden lisääntyminen, yksilön elämänlaadun paranneminen, aktiivisen kansalaisuuden ja aluekehityksen tukeminen.

## Uudistuva tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluosaaminen

Ohjaajilta edellytetään uudistuvaa tieto-, neuvonta- ja ohjausosaamista elinikäiseen oppimiseen ohjauksessa. Jatko- ja täydennyskoulutuksella varmistetaan ohjaajaverkoston osaamisen ajantasaistaminen ja kehittäminen. Monialaisessa ohjaajaverkostossa toimiminen tuottaa ohjaajalle sellaista tietoa ja resursseja, joiden hankkimiseen hänellä meni yksin toimien paljon aikaa.

Aikuisten ohjauksessa tarvittavia osaamisvaatimuksia ovat yleiset ohjausvalmiudet, erityisohjaus ja sen tuntemus, laaja ja ajantasainen koulutus- ja työelämäntuntemus, yhteistyö- ja verkostotyötaidot sekä yleiset työelämävalmiudet.

## 4. KÄYNNISTETTÄVÄT TOIMENPITEET 2011–2012

Seuraavissa taulukoissa esitetään pääkohdat käynnistettäviksi toimenpiteiksi vuosien 2011 ja 2012 aikana. Työryhmä on myös laatinut yksityiskohtaiset toimenpide-ehdotukset.

### Vuonna 2011

Tehtävät	Vastuu	Aikataulu	Arviointi ja seuranta
Sitoudumme TNO-strategiaan ”Menestyjäksi Lapissa” kumppanuussopimuksella (31.5.2011 pidetty johdon Puintitalkoot työkokouksen muistio, ensimmäinen ELY-keskuksen koollekutsuma johtoryhmän kokousmuistio)	Lapin ELY-keskuksen johtamana, Verkosto-organisaatiot mukaan lukien elinkeinoelämän edustajat	Syksy 2011	monitoimijainen/ monihallinnollinen kumppanuussopimus
Osallistumme ELY-keskuksen koolle kutsumaan ensimmäiseen johtoryhmän kokoukseen	Verkosto-organisaatiot	Elo-syyskuu 2011	kokouksien toteutuma
Osallistumme johdon verkostovalmennukseen	Lapin Opin Ovi -hanke, Laituri-hanke,	Syksy 2011	
Valmistelemme ja perustamme TNO-palveluiden maakunnallisen johtoryhmän huomioiden kokoonpano, tehtävät ja suhde muihin aluekehitystyöryhmiin Määrittelemme johtoryhmän puheenjohtajuuden kausiluonteiseksi/pysyväksi.	Lapin ELY-keskus, Lapin Opin Ovi -hanke	Kevät-syyskuu 2011, Johdon puintitalkoot 31.5., Elo-syyskuu 2011	VOP, vuosittaiset arviointi- ja kehittämispäivät
Valmistelemme kehittämishankkeen TNO-palveluiden yhteiskehittämiseksi. Kutsumme hankevalmistelutyöryhmä koolle, joka valmistelee projektisuunnitelman ja -hakemuksen johtoryhmän ohjauksessa.	Maakunnalliseen aikuisten TNO-palveluiden kehittämiseen sitoutuvat organisaatiot ml elinkeinoelämän edustajat Lapin Opin Ovi projektihenkilöstö	Valmistelu ja haku syyskuu 2011 (P-S ESR-ohjelma)	(NUOVE)
Mahdollistamme TNO-palveluiden koordinaatioryhmän ja ohjaajaverkoston osallistumisen verkoston toimintaan ja osaamisensa kehittämiseen.	Maakunnalliseen aikuisten TNO-palveluiden kehittämiseen sitoutuvat organisaatiot	2011	VOP NUOVE
Kehitämme ja kokeilemme erilaisia monikanavaisia TNO-palvelumalleja -ja tuotteita. Tarjoamme lappilaisille uudenlaisia	Lapin Opin ovi	2011-2012	pilotoinnin arviointi asiakaspalautteet

aikuisten TNO-palveluita.			
---------------------------	--	--	--

## Vuonna 2012

Tehtävät	Vastuu	Aikataulu	Arviointi ja seuranta
Menestyjäksi Lapissa strategian toimeenpano ja päivitys, kumppanuussopimuksien päivitys, toiminnan arviointi, viestintä, ennakointitiedon hyödyntäminen	TNO-palveluiden johtoryhmä	2012-	vuosittaisten toimintasuunnitelmien toteutumisen arviointi
Toteutamme maakunnallisen kehittämishankkeen	Hankkeen pää- ja osatoteuttajat	toteutusaika 2012-2013	jatkuva hankearviointi
Nimeämme edustajat TNO-palveluiden koordinaatioryhmään Perustamme maakunnallisen TNO-palveluiden koordinaatioryhmän	Verkosto-organisaatiot Kehittämishankkeen vastuhenkilöt	2012	
Mahdollistamme TNO-palveluiden koordinaatioryhmän ja ohjaajaverkoston osallistumisen verkoston toimintaan	Verkosto-organisaatiot	2012- (siirtyminen tiiviisiin verkostosuhteisiin)	VOP Itsearviointi- ja asiakaspalauttejärjestelmät (NUOVE)
Otamme käyttöön someympäristön tiedon ja osaamisen jakamisen välineeksi.	TNO-palveluiden koordinaatioryhmä /kehittämishanke	2012	
Määrittelemme ohjaajien koulutustarpeet ja järjestämme täydennyskoulutusta.	ERKKERI- ja STUDIO-projektit, TNO-palveluiden koordinaatioryhmä/kehittämishanke	2012-2013	toteutuneet koulutukset, koulutuspalautteet
Luomme yhteisen näkemyksen aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluista. Kehitämme verkostossa imagoltaan yhtenäiset lappilaiset aikuisopiskelun ja -koulutuksen TNO-palvelut	Verkosto-organisaatiot, Kehittämishanke	2012 (tiiviimpi yhteisnäkemys)	NUOVE; valtakunnalliset arviointikriteerit ja palauttejärjestelmä (valmistuvat 2013)  Asiakaspalautteet
Kehitämme ja kokeilemme hakevaa TNO-palvelumallia yhteistyössä työelämän kanssa (työelämälähtöinen kehittäminen). Tuemme työelämässä ja työelämäjärjestöissä tehtävää neuvonta- ja ohjaustyötä.	TNO-palveluiden koordinaatioryhmä /Kehittämishanke, Verkosto-organisaatiot	2012-2013	pilotoinnin arviointi ja hyvien käytäntöjen mallintaminen