



Aikuiskoulutuksen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden kehittäminen Kymenlaaksossa

Opin Ovi Kymi -projektin tuloksia ja ehdotus kehittämiskohteista 2012 - 2015



SISÄLLYS

Alkusanat

1. Opin ovi Kymi -projektin lähtökohdat ja kehittämistyön tavoitteet
2. Opin Ovi Kymi projektissa kehitetyt TNO-palvelut
3. Koulutusneuvonta Kymiedun visio ja palvelulupaus
4. TNO- palvelujen kehittämisen tasot Opin Ovi Kymi -projektissa
5. Strategiset tavoitteet ja kehittämiskohteet

Lähteet

Liitteet

Sopimus pohja

Palvelukäsikirja

Alkusanat

Tämä asiakirja on syntynyt osana Opin ovi Kymi -projektia. Projekti kuuluu valtakunnalliseen *Osuvuutta ja kysyntälähtöisyyttä aikuisopiskelun tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluihin* -kehittämishjelmaan. Opetus- ja kulttuuriministeriön ja Työ- ja elinkeinoministeriön yhteinen kehittämissuunnitelma sisältää useita valtakunnallisia ja alueellisia projekteja ja sitä toteutetaan vuosina 2007 - 2013.

Kehittämissuunnitelman strategiassa (2009) määriteltiin tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden (TNO-palveluiden) kehittämiselle kansalliset tavoitteet. Alueellisten projektien tehtävänä on ollut laatia omat kehittämissuunnitelmansa niiden pohjalta.

Opin ovi Kymi -projektissa otettiin alusta lähtien tavoitteeksi maakunnallinen neuvonnan ja ohjauksen verkosto. Verkostoa ovat olleet rakentamassa lähes kaikki alueen aikuiskoulutusta järjestävät oppilaitokset sekä työ- ja elinkeinohallinto. Projektin toimintoihin on osallistunut yhteensä 133 neuvonnan ja ohjauksen toimijaa 26 eri organisaatiosta. Verkostoituminen ja toistensa tunteminen organisaatio- ja henkilötasolla on projektin merkittävimpiä tuloksia. Yhteistyöstä, yhteisestä näkemyksestä ja tavoitteesta syntyvät myös asiakkaalle näkyvät palvelut.

Koulutusneuvonta Kymiedun palvelupisteet ovat toimineet lokakuusta 2010 Kouvolassa ja Kotkassa. Kymenlaakson koulutusorganisaatioiden ja TE-toimistojen neuvojat ja ohjaajat päivystävät niissä kaksi kertaa viikossa. Palvelua on saatavissa myös sähköpostitse, puhelimitse ja yhteisen Kymiedu-verkkopalvelun kautta.

Vanhoja toimintatapoja on uudistettu ja organisaatioiden rajoja ylitetty. Verkostokokoukset ja yhteiset koulutuspäivät ovat auttaneet tunnistamaan kaikkien kumppaneiden osaamista ja tehtäviä osana ohjauspalvelujärjestelmää. Keskeisenä haasteena on ollut rakentaa pysyvä palvelu, jota voidaan ylläpitää organisaatioiden omilla resursseilla projektin päättymisen jälkeen.

Tässä asiakirjassa esitettyjen kehittämiskohteiden tarkoituksena on varmistaa Opin ovi Kymi-projektissa kehitettyjen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen vakiinnuttaminen ja kehittäminen. Kehittämissuunnitelmaa on työstetty neuvonnan ja ohjaajien verkostokokouksissa 20.3. ja 28.3.2012 sekä ohjausryhmän strategiatyöpajassa 11.4.2012. Tilaisuuksien tuotoksia ja tuloksia käsiteltiin kevään 2012 aikana projektitiimissä, jossa ovat mukana projektipäällikkö ja osaprojektien vastuuhenkilöt. Kehittämissuunnitelmaa tarkennetaan verkoston yhteistyötä koskevilla sopimuksilla sekä Koulutusneuvonta Kymiedun palvelukäsikirja

1. Opin ovi Kymi -projektin lähtökohdat ja kehittämistyön tavoitteet

Elinikäisen ohjauksen tarve ja merkitys tunnistetaan entistä laajemmin. Tarve liittyy työelämän ja yhteiskunnan muutoksiin sekä koulutusjärjestelmän uudistuksiin. Työurat eivät enää ole lineaarisia ja erilaiset siirtymät ovat lisääntyneet. Koulutuspolut monimuotoistuvat ja yksilöllistyvät. Tarvitaan koulutusvalintoja ja urasuunnittelua tukevia tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluja.

Osuvuutta ja kysyntälähtöisyyttä aikuisopiskelun tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluihin -kehittämishjelma pyrkii vastaamaan ohjauspalveluiden kehittämisen haasteisiin. Kehittämishjelman visio on kunnianhimoinen. Sen mukaan

"Suomessa on vuonna 2014 elinikäiseen oppimiseen ja ohjaukseen perustuva, hallinnonrajat ylittävä moniammatillinen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden kokonaisuus, joka vastaa aikuisten ja työelämän tarpeisiin. Palvelut ovat asiakaslähtöisiä (henkilö- ja yritysasiakkaiden tarpeet huomioivia), monikanavaisia ja helposti saavutettavia."

Opin ovi Kymi -projektissa kartoitettiin kehittämistyön alkuvaiheessa vuonna 2008 aikuisten koulutusneuvonnan ja ohjauksen toimijoita Kymenlaaksossa. Eri organisaatioissa oli kartoituksen mukaan noin 100 aikuisten neuvontaa ja ohjausta antavaa henkilöä eri tehtävänimikkeillä. Asiakkaan näkökulmasta ohjauspalvelut ovat vaikeasti hahmotettavia ja ne ovat jakautuneet hallinnonalojen, organisaatioiden ja rahoitusmuotojen mukaan.. Poikkihallinnollisten palvelujen ja moniammatillisen yhteistyön rakentamista vaikeuttavat organisaatioiden erilaiset perustehtävät, kulttuurit ja toimintatavat.

Projektissa päätettiin edetä palvelujen kehittämisessä siten, että ensin rakennetaan yhteistä näkemystä neuvonnasta ja ohjauksesta ja tavoitteena olevasta yhteisestä palvelusta. Suunnitteluun osallistettiin neuvonnan ja ohjauksen toimijoita aikuiskoulutuksen piiristä ja työhallinnosta. Käytännössä tämä merkitsi yhteisiä verkoston tutustumis- ja suunnittelutapaamisia sekä hankkeesta tiedottamista. Verkostoa rakennettiin rinnan palveluiden suunnittelun kanssa. Tavoitteeksi otettiin kehittämisohjelman tulevaisuuskuva: asiakaslähtöiset, monikanavaiset, poikkihallinnolliset ja helposti saavutettavat palvelut. Koko neuvontaverkostolle järjestettiin työpajoja ja koulutuksia (11 kpl), joiden keskeisiä aiheita olivat verkostotyö, neuvonnan ja ohjauksen osaamisalueet, asiantuntijapalveluiden tuotekehitys, aikuiskoulutuksen alueellinen tarjonta, aikuisopintotuet ja urasuunnittelu.

Kehittämisohjelman tavoitteiden lisäksi projektin tavoitteenasettelua on ohjannut elinikäisen ohjauksen yhteistyöryhmän esitys strategisesti tärkeistä kehittämistarpeista (*Elinikäisen ohjauksen kehittämisen strategiset tavoitteet, Opetus- ja kulttuuriministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2011:15*).

Elinikäisen ohjauksen yhteistyöryhmän esityksessä ohjauksen tehtäväksi määritellään elinikäisen oppimisen mahdollisuuksien toteutumisen tukeminen tarjoamalla yksilöille tietoja ja taitoja, joiden avulla he voivat tehdä elämänsä, henkilökohtaiseen kehittymiseensä, koulutukseensa ja uraansa liittyviä päätöksiä. Laadukkaalla ohjauksella on suuri merkitys onnistuneiden päätösten ja valintojen tekemisessä. (*Elinikäisen ohjauksen kehittämisen strategiset tavoitteet 2011*).

Elinikäisen ohjauksen toteuttaminen Suomessa edellyttää esityksen mukaan seuraavien strategisten tavoitteiden saavuttamista:

1. Ohjauspalveluita on tasapuolisesti saatavissa ja ne vastaavat asiakkaan tarpeita.
2. Yksilölliset uranhallintataidot vahvistuvat.
3. Ohjaustyötä tekeillä on tehtävien edellyttämä osaaminen.
4. Ohjauksen laatuja järjestelmiä kehitetään.
5. Ohjaus toimii koordinoituna kokonaisuutena.

Elinikäisen ohjauksen yhteistyöryhmän tavoitteissa korostuu urahallintataitojen merkitys ja ohjauksen tehtävä onnistuneiden päätösten ja valintojen tukemisessa. Näiden linjausten mukaisesti Opin ovi Kymi projektissa asetettiin vuosien 2011 ja 2012 tavoitteeksi vahvistaa uraneuvontaan liittyvää palvelua osana koulutusneuvontaa sekä kehittää yritysten ja yhteisöjen palveluja. Tämä työ jatkuu edelleen.

Kymenlaaksossa korostuu tarve turvata laadukkaat ohjauspalvelut työelämän muutostilanteissa. Maakunta on elänyt 2000-luvulla suurta rakennemuutoksen aikaa. Metsäteollisuuden supistumisen ja sen muille toimialoille aiheuttamien kerrannaisvaikutusten seurauksena Kymenlaaksossa oli vuonna 2009 yli 4000 työpaikkaa vähemmän kuin ennen rakennemuutosaallon alkua. (*Kymenlaakson maakuntaohjelma 2011 - 2014*).

Muutostilanne merkitsee monille aikuisille tarvetta hakeutua koulutukseen. Rakennemuutosta pyritään hallitsemaan elinkeinorakennetta monipuolistamalla ja panostamalla korkean osaamisen palvelutuotteisiin, kasvuyrityksiin ja kestävään ympäristöliiketoimintaan. Aikuiskoulutuksen tehtävänä on luoda työikäiselle väestölle mahdollisuudet osaamisen kehittämiseen, parantaa ammatinvaihdon edellytyksiä ja nostaa aikuisten koulutus- ja osaamistasoa (*Kymenlaakson maakuntaohjelma 2011 - 2014*).

Opin ovi Kymi -projektissa luotu yhteinen ohjauspalvelu aikuisväestölle tukee maakunnan aikuiskoulutusta koskevien tavoitteiden toteutumista.

2. Opin ovi Kymi -projektissa kehitetyt TNO-palvelut

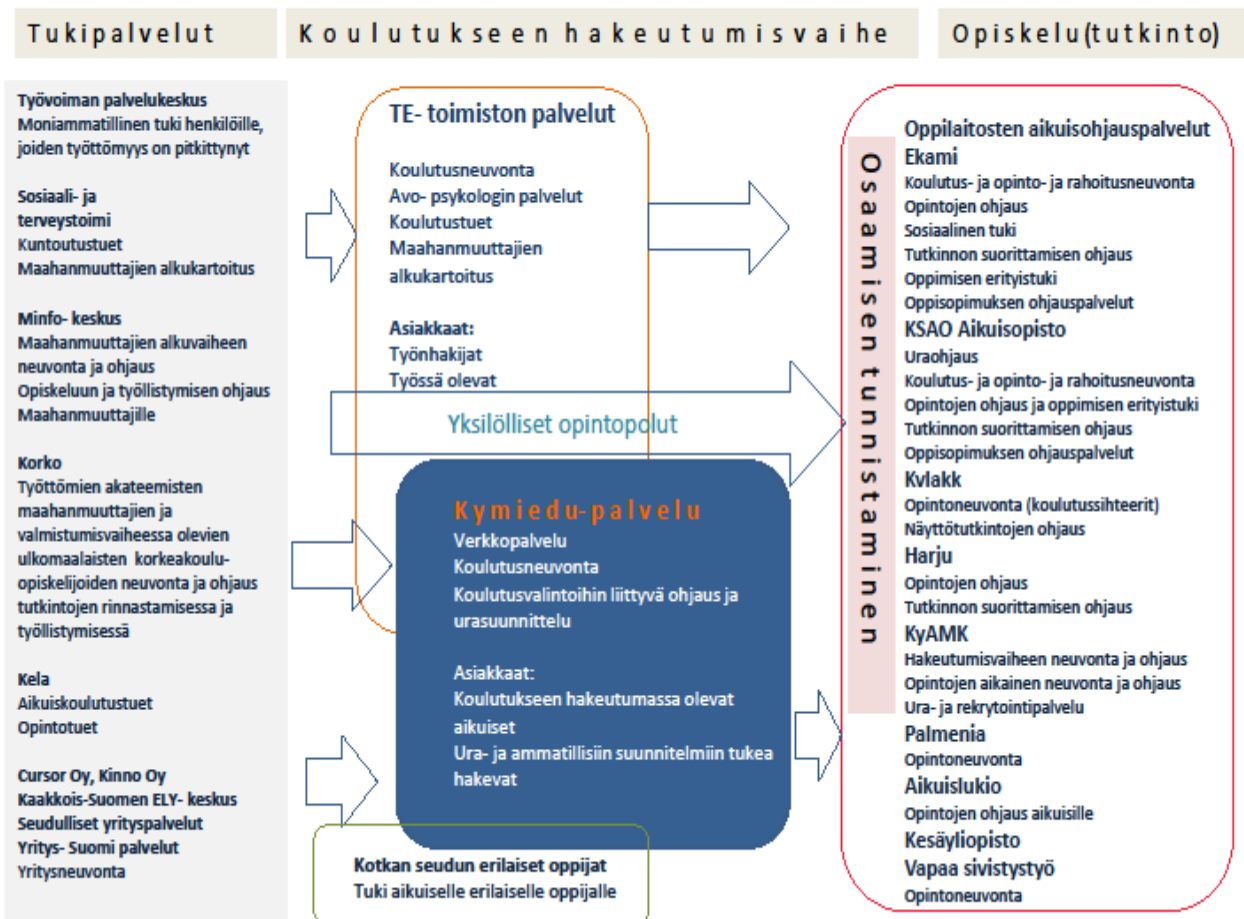
Koulutusneuvontapalvelu Kymiedun toiminta käynnistyi syksyllä 2008. Koulutusneuvonta Kymiedu palvelee eri elämäntilanteissa olevia aikuisia koulutus- ja uravalintatilanteissa. Neuvonta- ja ohjauspalvelut tuotetaan verkostona, jossa ovat mukana Kymenlaakson aikuiskoulutusta järjestävät organisaatiot ja TE-toimistot. Palvelun tuottamiseen osallistuvat 18 henkilöä.

Neuvontaa ja ohjausta on saatavissa koulutusneuvontapisteissä, sähköpostitse ja puhelimitse. Tärkeä palvelumuoto on Kymiedu.fi-sivusto, joka kokoaa yhteen maakunnan aikuiskoulutustietoa. Puhelinpalvelussa on yksi numero, joka yhdistyy satunnaisesti jollekin neuvonta- ja ohjausverkoston jäsenelle. Sähköpostipalveluun voi lähettää koulutusta koskevia kysymyksiä, jotka ohjautuvat asian parhaiten tuntevalle. Kirjastojen tiloissa toimivat neuvontapisteet Kouvolassa ja Kotkassa ovat auki maanantaisin ja torstaisin klo 13 - 17. Lisäksi neuvontapisteissä on järjestetty ajankohtaisiin teemoihin liittyviä infoja n. kerran kuukaudessa. Tarvittaessa asiakas ohjataan ajanvarauksella toimivaan henkilökohtaiseen ohjauspalveluun.

Asiakasseurantatietojen mukaan Koulutusneuvonta Kymiedun Etelä-Kymenlaakson ja Pohjois-Kymenlaakson neuvontapisteissä kävi vuosina 2011 ja 2012 n.130 asiakasta vuosittain. Asiakaskäynnit keskittyvät vuosittain syyskuun ja huhtikuun väliselle ajalla huipun osuessa keskitalven kuukausille. Kymiedun sähköpostipalveluun tuli keskimäärin 2 viestiä/kk ja Kymiedu.fi -sivustolla vieraili n. 932 kävijää/kk. Puhelinpalveluun tuli keskimäärin 11 puhelua/kk.

Koulutusneuvonta Kymiedu ei korvaa olemassa olevia palveluja vaan täydentää niitä. Ohessa on kuvattu aikuisten ohjauspalvelut ja palveluja tuottavat tahot Kymenlaaksossa.

Aikuisten koulutusneuvonta ja -ohjauspalvelut Kymenlaaksossa

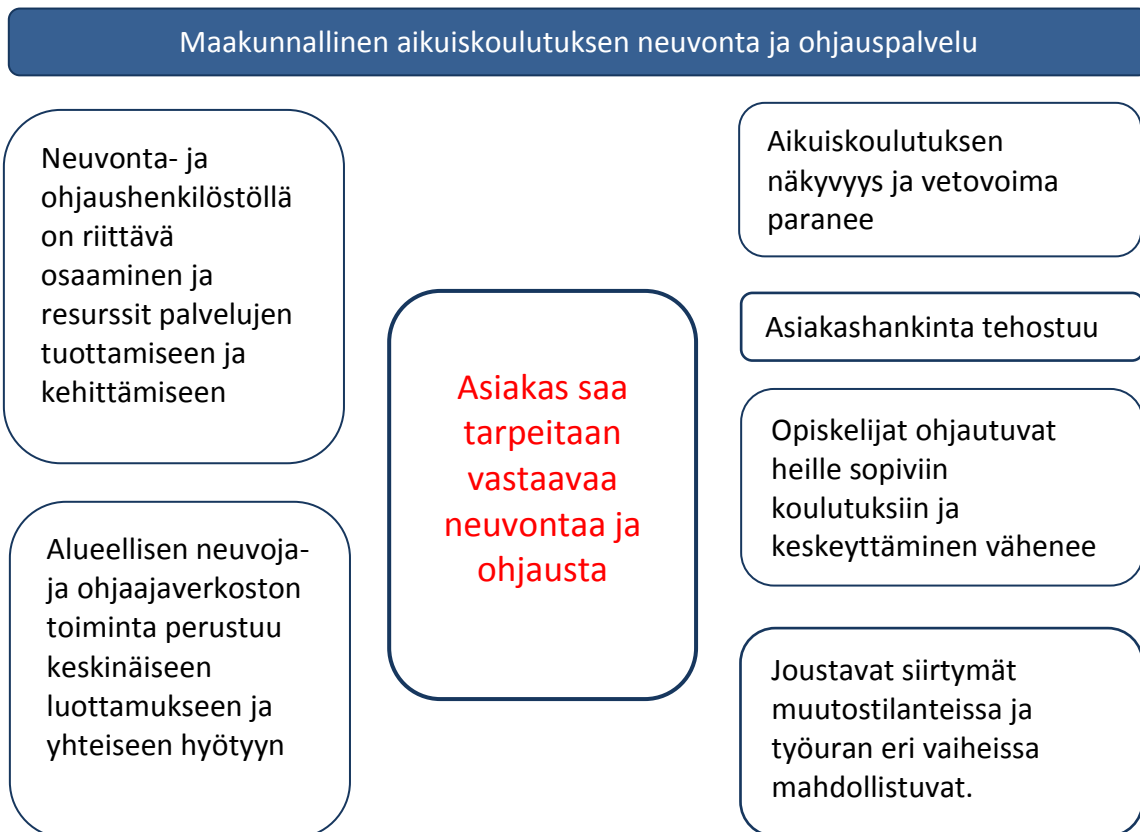


Palvelun toimintamalli, sen tuottamiseen osallistuva verkosto ja kehitetyt yhteiset työkalut on kuvattu tarkemmin Koulutusneuvontapalvelu Kymiedun palvelukäsikirjassa.

3. Koulutusneuvonta Kymiedun visio ja palvelulupaus

Maakunnan yhteiselle koulutusneuvonnalle ja ohjaukselle luotiin visio ja palvelulupaus jo palvelun suunnitteluvaiheessa vuonna 2009. Visiota ja palvelulupausa kirkastettiin keväällä 2012 osana palvelun vakiinnuttamiseen tähtäävää strategiatyötä.

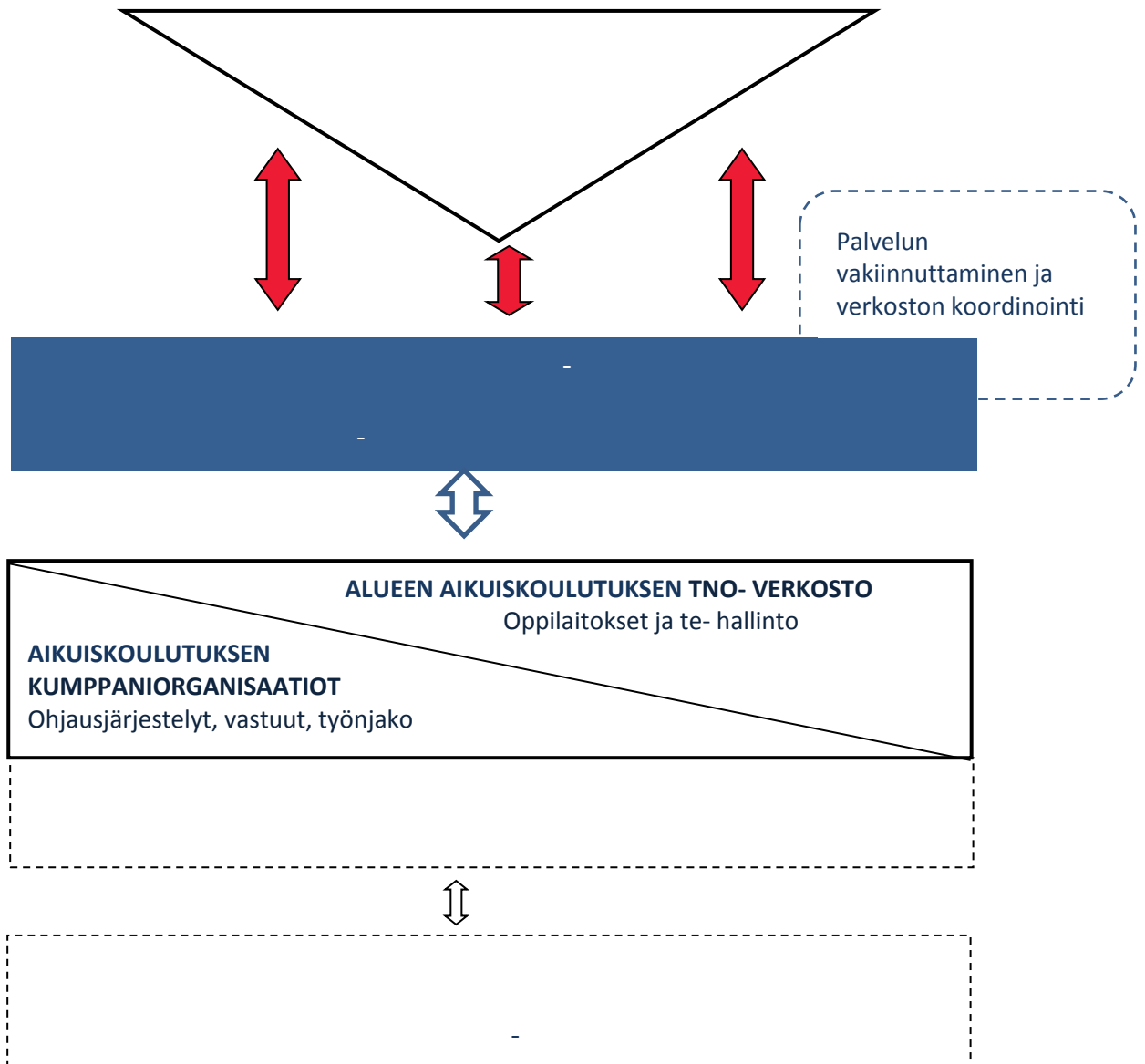
Koulutusneuvonta Kymiedun visio



Koulutusneuvonta-Kymiedun palvelulupaus

- Tuemme asiakasta koulutus- ja uratiedon haussa, neuvomme koulutukseen hakeutumisessa ja ohjaamme asiakkaan hänelle sopivien palvelujen pariin.
- Ohjaamme ja rohkaisemme asiakasta hänen osaamisensa ja mahdollisuuksiensa tunnistamisessa sekä koulutus- ja uravalintojen selkiyttämisessä.

4. TNO- palvelujen kehittämisen tasot Opin Ovi Kymi- projektissa



Koulutusneuvonta Kymiedun palvelun tuottamiseen osallistuva neuvoja- ja ohjaajaverkosto on osa laajempaa alueellista TNO-verkostoa. Seuraavassa esitettyjen strategisten tavoitteiden ja kehittämiskohteiden tarkoituksena on Kymiedun palvelujen ja verkoston vakiinnuttaminen.

5. Strategiset tavoitteet ja kehittämiskohteet

Tavoite 1. Koulutusneuvonta Kymiedun toiminta on vakiintunut ja verkosto toimii koordinoitusti

Kehittämiskohteet:

- Oppilaitosten ja TE- hallinnon verkostona tuottaman Kymiedu- koulutus- ja uraneuvontapalvelun edellyttämät työaika- ja muut resurssit on varmistettu organisaatioiden TNO- palveluiden osana.
- Kymiedu-palvelua ylläpitävän neuvoja- ja ohjaajaverkoston koordinoinnista on sovittu.
- Verkoston koordinoitulla toiminnalla on varmistettu kustannustehokas palvelujen saatavuus, monipuolisuus ja riittävyys sekä tehostettu asiakashankintaa ja toimintatapojen asiakaslähtöistä kehittämistä.

Tavoite 2. Koulutusneuvonta Kymiedun palveluja kehitetään edelleen asiakaslähtöisesti

Kehittämiskohteet:

- Koulutusneuvontapalvelun palvelumuotoja on kehitetty eri asiakasryhmien tarpeiden pohjalta ja palveluja on jäsennetty ja selkiytetty.
- Palvelulle on luotu yhteinen arviointi- ja asiakaspalautejärjestelmä sekä laatumittareita.

Tavoite 3. Neuvonta- ja ohjaushenkilöstöllä on tarvittava ohjausosaaminen

Kehittämiskohteet:

- Kymiedun neuvoja- ja ohjaajaverkostolla on mahdollisuuksia asiantuntijuuden jakamiseen ja yhteiseen ohjausosaamisen kehittämiseen.
- Alueellisessa TNO-verkostossa on hyödynnetty eri toimijoiden vahvuuksia ja osaamista.

Tavoite 4. Koordinoidut ja kustannustehokkaat TNO-palvelut

Kehittämiskohteet:

- Kymiedu- palvelu toimii osana alueen aikuiskoulutuksen TNO-palveluja
- Aikuisten ohjauksen ja neuvonnan kehittäminen tukee maakunnan aikuiskoulutuksen yhteistyötä.
- ELY edistää ja koordinoi poikkihallinnollista yhteistyötä TNO-palvelujen järjestämisessä.

Kehittämiskohteisiin liittyvistä toimenpiteistä sovitaan verkostoyhteistyösopimuksessa. Koulutusneuvonta Kymiedun toiminta kuvataan palvelukäsikirjassa.



LÄHTEET

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

Osuuutta ja kysyntälähtöisyyttä aikuisopiskelun tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluihin – kehittämisohjelman strategia, Opetus- ja kulttuuriministeriö, 2009.

Kymenlaakson maakuntaohjelma 2011 - 2014.



LIITTEET

Sopimus Kymiedu-palvelun ylläpidosta ja koordinoinnista
Koulutusneuvonta Kymiedun palvelukäsikirja