

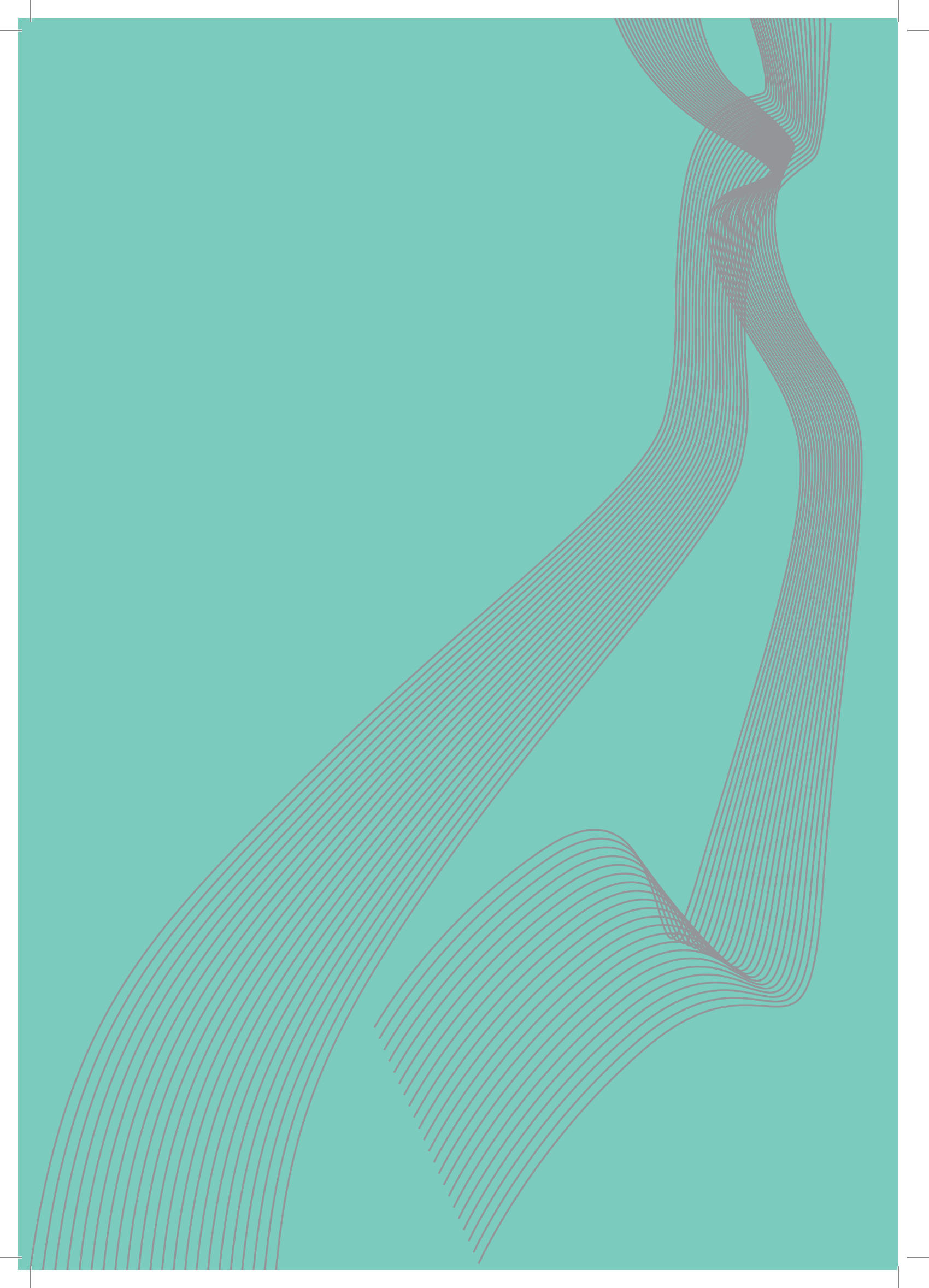
**Tieto**

**Neuvonta**

**Ohjaus**

Aikuisten tieto-, neuvonta-  
ja ohjauspalveluiden  
yhteistyöstrategia  
Keski-Uudellamaalla

**STRATEGIAKAUSI 2012–2016**



# Aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden yhteistyöstrategia Keski-Uudellamaalla

## SISÄLTÖ

1. Johdanto	1
2. Aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelun lähtökohdat	2
3. Aikuiskoulutuksen ja -ohjauksen toimijat ja tieto-, neuvonta ja ohjauspalvelut Keski-Uudellamaalla	3
4. Tieto-, neuvonta ja ohjauspalveluiden kehittämisen visio, tavoitteet ja toimenpiteet Keski-Uudellamaalla	3
<b>Tavoite 1:</b> Alueella on aikuisväestölle ja työnantajille soveltuvat laadukkaat ja tasalaatuiset tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelut	4
<b>Tavoite 2:</b> Verkoston yhteistyön kehittäminen, tavoitteena joustavampi ja tehokkaampi koulutukseen hakeutuminen	5
<b>Tavoite 3:</b> Verkoston ohjausosaamisen kehittäminen	6
5. Strategian seuranta ja arviointi	7
Lähteet, haastattelut	8

# 1. Johdanto

**O**suvuutta ja kysyntälähtöisyyttä aikuisopiskelun tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluihin -kehittämishjelma toteutetaan vuosina 2008-2013. Ohjelmassa Opin Ovi -hankkeiden tehtäväksi on annettu kehittää eri puolilla Suomea erilaisia alueellisia malleja aikuisten tieto- neuvonta- ja ohjauspalveluiden toteuttamiseksi.

**K**eski-Uudellamaalla aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden kehittäminen on kuulunut KUUMA OpinOvi -projektin (2008-2012) toimintasuunnitelmaan. KUUMA Opin Ovi -hanke on Noste-ohjelman yhteistyön pohjalta syntynyt kehittämisshanke. Sen tavoitteina on ollut luoda aktiivinen aikuisohjauksen toimijoiden verkosto, ai-

kuisohjauksen toimintamalli sekä koordinoita alueellisten aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden yhteistyöstrategiatyötä. Projektia on rahoittanut Uudenmaan ELY-keskus ja Euroopan sosiaalirahasto (ESR).

**K**eski-Uudenmaan aikuisten tieto- neuvonta- ja ohjauspalveluiden yhteistyöstrategian on työstänyt KUUMA OpinOvi -projektin strategiaryhmä. Yhteistyöstrategia on syntynyt erilaisten kartoitusten, kyselyiden, työpajojen, ryhmäkeskusteluiden ja avainhenkilöiden haastattelujen tuloksena. Strategiaryhmään ovat kuuluneet Jutta Jänkäväära-Lempiäinen (Keski-Uudenmaan työ- ja elinkeinotoimisto), Terttu Louhikoski-Alasuutari (TTS), Anneli Manninen ja myöhemmin Riikka Siitonen (Keuda), Leena Nieminen (Laurea-ammattikorkeakoulu), Tuula Pyykkö (Seurakuntaopisto), Jouko Porkka (Diakonia-ammattikorkeakoulu), Maarit Ojala (Järvenpään Opisto), Sari Virta (Keski-Uudenmaan uusyrityskeskus) ja Helmi

Sirkiä (Invalidiliiton Järvenpään koulutuskeskus). Ryhmän puheenjohtajana on toiminut Johanna Palovaara ja sihteerinä Tarja Tomperi ja Otto Ala-Nissilä (Keuda).

**L**isäksi arvokkaita ja rakentavia kommentteja on antanut projektin ohjausryhmä, jonka jäseniä ovat olleet Riitta Narko (Keuda) Soili Lehtinemi (Seurakuntaopisto), Maarit Ojala (Järvenpään Opisto), Jorma Mattila (TTS), Leena Peltosaari (Laurea-ammattikorkeakoulu), Anna Viitanen (Keski-Uudenmaan työ- ja elinkeinotoimisto), Helmi Sirkiä (Invalidiliiton Järvenpään koulutuskeskus), Pertti Salovaara (Keski-Uudenmaan uusyrityskeskus) sekä Kari Stendahl ja Sari Ahvenainen (Uudenmaan ELY-keskus).

**S**trategiaan liittyvien ajatusten ja näkökulmien kirjaamisesta ja yhteistyöstrategian koostamisesta ovat vastanneet Johanna Palovaara, Tarja Tomperi ja Otto Ala-Nissilä.

## 2. Aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelun lähtökohdat

Keski-Uudenmaan aikuisohjauksen yhteistyöstrategiassa kuvataan linjaukset ja toimenpiteet, joilla parannetaan alueen aikuisten tietoneuvonta- ja ohjauspalveluita (jatkossa TNO-palvelut) strategiaan sitoutuneiden toimijoiden yhteistyönä. Strategian toteutuminen edellyttää aktiivisen aikuisohjauksen toimijoiden verkoston toimintaa ja yhteisesti toteutettavaa aikuisohjauksen toimintamallia palvelumaan alueen aikuisväestön joustavampaa ja tehokkaampaa koulutukseen hakeutumista.

### YHTEISTYÖSTRATEGIA NOUDATTA A SEURAAVIEN VALTAKUNNALLISTEN STRATEGIOIDEN LINJAUKSIA:

**Osuvuutta ja kysyntälähtöisyyttä aikuisopiskeluun tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden valtakunnallisen kehittämisseljän strategian vision mukaan** ”Suomessa on vuonna 2014 elinikäiseen oppimiseen ja ohjaukseen perustuva, hallinnonrajat ylittävä moniammatillinen TNO-palvelujen kokonaisuus, joka vastaa aikuisten ja työelämän ohjaustarpeisiin. Neuvonta- ja ohjauspalvelut ovat asiakaslähtöisiä (henkilö- ja yritysasiakkaiden tarpeet huomioivia), monikanavaisia ja helposti saavutettavia”.

**Elinikäisen ohjauksen kehittämisen strategiset tavoitteet** julkaistiin maaliskuussa 2011. Elinikäisen ohjauksen yhteistyöryhmän (OKM) mukaan elinikäisen ohjauksen toteutuminen edellyttää seuraavien strategisten tavoitteiden toteutumista:

- Ohjauspalveluja on tasapuolisesti saatavissa ja ne vastaavat yksilön tarpeita
- Yksilölliset urahallintataidot vahvistuvat
- Ohjaustyötä tekevillä on tehtävien edellyttämä osaaminen
- Ohjauksen laatu järjestelmiä kehitetään
- Ohjaus toimii koordinoituna kokonaisuutena

Lisäksi alueellisen KUUMA Osaamispääomastrategian vuoden 2015 visio sisältää tavoitteen siitä, että ”Joustavat koulutus- ja työllisyyspolut vahvistavat elinikäistä oppimista ja

osallisuutta”. Yhtenä toimenpide-ehdotuksena on seudun koulutustarjonta kokoaminen keskitetysti seudun työvoimahallinnon, koulutusorganisaatioiden, vapaan sivistystyön, seudun elinkeinoelämän ja järjestöjen yhteistyönä. Koulutuksen ja työelämän yhteistyön lisäämiseksi ehdotetaan seudullisen koulutusportaalin luomista.

### TIETO-, NEUVONTA JA OHJAUSPALVELUT (TNO-PALVELUT)

Tieto-, neuvonta ja ohjauspalveluilla (TNO-palvelut) tarkoitetaan yhteistyöstrategiassa poikkihallinnollisena, verkostomaisena yhteistyönä tuotettua palvelu- ja toimenpidekokonaisuutta, joka on suunnattu kaikille koulutus- ja uravalintatilanteessa oleville aikuisille sekä yritysasiakkaille henkilöstön osaamisen kehittämiseksi.

**TIETOPALVELUT** = Tuotetaan tietoa koulutusmahdollisuuksista ja muista tarjolla olevista palveluista. Tiedon on perustuttava tosiasioihin ja sen on oltava ajantasaista. Tieto on helposti löydettävissä www-sivuilta, oppaista, esitteistä, yhteisistä aikuiskoulutustapahtumista ja muista tietolähteistä.

**NEUVONTAPALVELUT** = Neuvonnan lähtökohdaksi on asiakkaan esille tuoma ohjaustarve. Neuvonta perustuu olemassa olevaan tietopalvelujen tuottamaan materiaaliin ja vuorovaikutustilanteessa saatuun tietoon asiakkaan ohjaustarpeista ja muista vaikuttavista seikoista. Neuvontapalveluita voidaan toteuttaa henkilökohtaisena palveluna, puhe- ja ohjauksena, sähköisenä verkkopalveluna tai ryhmäpalveluina.

**OHJAUSPALVELUT** = Ohjaus edistää keskustelun keinoin asiakkaan itsetuntemusta, omaa kykyä suunnitella työuraansa ja tehdä päätöksiä. Asiakas osallistuu aktiivisesti esittämiensä pulmien ratkaisemiseen. Hänen tavoitteensa ja tulkintansa ovat työskentelyn lähtökohdaksi. Ohjausta toteutetaan henkilökohtaisena palveluna siten, että ohjaajan asiantuntemus vastaa asiakkaan ohjaustarpeisiin.

### 3. Aikuiskoulutuksen ja -ohjauksen toimijat ja tieto-, neuvonta ja ohjauspalvelut Keski-Uudellamaalla

Aikuisille suunnattuja tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluja järjestetään eri tavoin aikuiskoulutusta tarjoavissa organisaatioissa. Aikuiskoulutusta tarjotaan aikuislukioissa, ammatillisissa ja aikuisoppilaitoksissa, ammattikorkeakouluissa, kansanopistoissa, kansalais- ja työväenopistoissa ja avoimessa yliopistossa. Alueella toimii yksi ammatillinen erityisoppilaitos. Näiden lisäksi aikuisille suunnattuja TNO-palveluita on tarjolla työ- ja elinkeinotoimistossa, oppisopimustoimistoissa ja kuntien työllisyysyksiköissä ja työpajoilla. Lisäksi alueella toimivilla yhdistyksillä ja muilla tahoilla on ohjauksellisia tehtäviä mm. työnantajien, yrittäjyyttä suunnittelevien, erilaisten oppijoiden ja takaisin työelämään kuntoutujien ohjauksessa.

KUUMA OpinOvi -projektin nykytila-analyysistä kävi ilmi, että aikuisille suunnatut TNO-palvelut on järjestetty hajanaisesti ja ne hajautuvat monille eri toimijoille. Alueella ei ole ollut yhteisesti koordinoituja aikuisten TNO-palveluita eikä aikuiskoulutuksen tai aikuisohjauksen alueellista strategiaa. Asiakkaat ovat joutuneet hakemaan TNO-palveluita monesta eri paikasta ja aikuiskoulutus on näyttäytynyt asiakkaille hajanaisena. KUUMA OpinOvi -projektin aikana on koottu ja vahvistettu alueen aikuisohjauksen toimijaverkostoa ja kehitetty TNO-palveluita toimijoiden yhteistyönä.

### 4. Tieto-, neuvonta ja ohjauspalveluiden kehittämisen visio, tavoitteet ja toimenpiteet Keski-Uudellamaalla

#### V I S I O

Keski-Uudellamaalla toimii vuonna 2016 aktiivinen aikuisohjauksen verkosto, joka toteuttaa yhteistyössä elinikäiseen oppimiseen ja ohjaukseen perustuvia moniammatillisia tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluita. Asiakaslähtöiset, monikanavaiset ja helposti saavutettavat palvelut vastaavat alueen aikuisväestön ja työelämän ohjaustarpeisiin.

# Tavoite 1



## **ALUEELLA ON AIKUISVÄESTÖLLE JA TYÖNANTAJILLE SOVELTUVAT LAADUKKAAT JA TASALAAUISET TIETO-, NEUVONTA- JA OHJAUS-PALVELUT**

Aikuisille suunnatut alueelliset TNO-palvelut tulee olla yhtä laadukkaita riippumatta siitä, mikä organisaatio palveluja kulloinkin tarjoaa. TNO-palvelut tulee olla asiakaslähtöisiä ja helposti saatavilla. Kaikki TNO-palvelujen tarjoajat käyttävät alueen ohjausverkoston parasta asiantuntemusta asiakkaan hyväksi. TNO-palveluita seurataan ja kehitetään jatkuvasti verkoston yhteistyönä.

## **TOIMENPITEET**

### **(1) Yhteisesti toteutettavat TNO-palvelut**

- Opiskelijaksi.net -portaalin palveluiden ylläpito ja toteutus
  - sähköpostikysymyksiin vastaaminen
  - henkilökohtainen ohjaus ajanvarauksella
- Neuvontapisteiden toteuttaminen erilaisissa tapahtumissa
- Alueellisten TNO-tapahtumien järjestäminen yhteistyössä
- Tieto- ja neuvontapalveluiden tarjoaminen yrityksille ja työnantajille

### **(2) Palveluprosessien kuvaaminen**

Verkoston Opiskelijaksi.net -sivustolla toteutamat palvelut ja niiden prosessit kuvataan ja toimijat perehdytetään niihin, jotta päästään tasalaatuisuuteen ja taataan laadukkaat alueelliset palvelut. Yhteistyöverkoston toiminnan koordinoijan vastuulla on toimijoiden tiedottaminen palveluprosesseista ja niiden muutoksista.

# Tavoite 2



## **VERKOSTON YHTEISTYÖN KEHITTÄMINEN, TAVOITTEENA JOUSTAVAMPI JA TEHOKKAAMPI KOULUTUKSEEN HAKEUTUMINEN.**

Yhteistyöverkoston toiminta edesauttaa sitä, että asiakas löytää mahdollisimman joustavasti itselleen sopivan koulutusvaihtoehdon. Organisaatiot sitoutuvat verkoston toimintaan, antavat riittävät resurssit yhteiseen verkostossa toimimiseen ja ohjaustyöhön sekä tiedottavat alueen TNO-palveluista asiakkailleen.

## **TOIMENPITEET**

### **(1) Verkoston yhteistyön turvaaminen yhteistyösopimuksella ja toimintasuunnitelmalla**

Yhteistyöstrategiaan sitoutuvat organisaatiot solmivat yhteistyösopimuksen, jossa sovitaan sitoutumisesta yhteistyöstrategian mukaiseen toimintaan. Yhteistyösopimukseen liitetään strategian mukainen vuosittainen toimintasuunnitelma, jossa kuvataan verkostokumppaneiden työnjako, roolit, vastuut ja kustannukset.

### **(2) Tiedonkulun ja -saannin varmistaminen**

Tietopalveluiden toteuttamisessa kiinnitetään erityistä huomiota alueellisen koulutustiedon saannin helppouteen organisaatioiden omilla www-sivuilla ja muussa materiaalissa ja varmistetaan ajantasainen tieto erilaisissa alueella toimivissa TNO-palveluissa. Tätä toteutettaessa hyödynnetään ja vahvistetaan alueen TNO-toimijoiden verkostoa. Verkoston yhteydenpidossa ja viestinnässä hyödynnetään nykyaikaisia sähköisiä välineitä. Keskeinen toimenpide on tiedon päivittäminen Opiskelijaksi.net -sivustolla ja ohjaisaikojen varaamismahdollisuudesta tiedottaminen verkostossa.

### **(3) Alueella olevan asiantuntemuksen hyödyntäminen**

Palveluprosessin kuvauksessa huomioidaan eri organisaatioista löytyvä ohjauksen erityisosaaminen ja sen hyödyntämismahdollisuudet verkostossa, jotta asiakkaan ohjaustarpeeseen onnistutaan vastaamaan. TNO-palveluiden toteutus lähtee asiakkaan ohjaustarpeista.



# Tavoite 3



## VERKOSTON OHJAUSOSAAMISEN KEHITTÄMINEN

Verkoston yhteistyönä toteutettava ohjauspalvelu edellyttää uudenlaista ohjaus- ja verkosto-osaamista. Alueellisten TNO-palveluiden prosessi ja alueen asiantuntemus on oltava kaikkien ohjaajien tiedossa. Säännölliset yhteiset ohjaajaverkoston tapaamiset mahdollistavat moniammatillisen osaamisen jakamisen, asiantuntijuuden kehittymisen ja verkoston toiminnan tehostumisen.

## TOIMENPITEET

### (1) Ylläpidetään ohjaajien verkoston toimintaa ja järjestetään ohjaajille

- yhteisiä teemallisia kokouksia
- Opiskelijaksi.net -ohjauspalvelun ylläpidon ja kehittämisen teematapaamisia
- tilaisuuksia vertaisoppimiseen
- asiantuntijaluentoja

### (2) Viestitään verkostossa koulutusmahdollisuuksista

Viestinnän sujuvuus ja varmuus on otettava huomioon. Sähköinen oppimisympäristö voisi toimia TNO-verkoston ohjaajien yhteisenä tiedotus- ja keskustelualueena, jonne kaikki verkoston välittämä ja tuottama tieto myös arkistoituisi. Oppimisympäristöä voidaan hyödyntää myös yhteisen osaamisen kehittämisen välineenä.

## 5. Strategian seuranta ja arviointi

Strategian tavoitteista johdetuista toimenpiteistä laaditaan vuosittain aikataulutettu ja vastuutettu toimintasuunnitelma. Toimintasuunnitelmassa esitetään määrälliset ja laadulliset tavoitteet, joiden toteutumista seurataan yhteisesti sovittujen mittareiden avulla.

Verkoston ohjauksesta, seurannasta sekä toiminnan arvioinnista vastaa ohjausryhmä. Ohjausryhmä hyväksyy vuosittaisen toimintasuunnitelman ja talousarvion. Ohjausryhmän jäseninä toimivat sopijaosapuolten nimeämät vastuu- ja varahenkilöt.

Toimintaa kehitetään prosessimaisesti jatkuvan arvioinnin periaatteella. Keskeisin arviointitapa on itsearviointi. Palvelujen laatua ja saatavuutta arvioidaan asiakaspalautteella.

## LÄHTEET

### Strategian laadinnassa on käytetty tausta-aineistona:

- Elinikäisen ohjauksen kehittämisen strategiset tavoitteet. Opetus- ja kulttuuriministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2011:15.
- Osuvuutta ja kysyntälähtöisyyttä aikuisopiskeluun - tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden valtakunnallisen kehittämisohjelman strategiadokumentti, 2009.
- KUUMA Osaamispääomastrategia 2006-2015. OKKE-hanke.
- Menestyjäksi Lapissa - Maakunnallinen aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden strategia vuoteen 2020.
- KUUMA OpinOvi - projektissa tuotettu tausta-aineisto 2009-2011.

## HAASTATTELUT

Strategiatyön tueksi haastateltiin Keski-Uudenmaan alueen koulutuksen ydinhenkilöitä sekä strategiaryhmän jäseniä seuraavasti:

<b>Henkilö</b>	<b>Pvm</b>	<b>Organisaatio</b>
Riitta Narko	27.10.2010	Keuda
Helmi Sirkiä	1.11.2010	IJKK
Tuula Pyykkö	18.11.2010	Seurakuntaopisto
Terttu Louhikoski-Alasuutari	24.11.2010	TTS
Tarja Jernström	24.11.2010	TTS
Jouko Porkka	24.11.2010	DIAK
Sari Virta	29.11.2010	K-U Uusyrityskeskus
Jutta Jänkäväära-Lempiäinen	29.11.2010	K-U TE-toimisto
Leena Nieminen	30.11.2010	Laurea-ammattikorkeakoulu
Juha Makkonen	1.12.2010	HUMAK (puhelinkeskustelu)
Maarit Ojala	3.12.2010	Järvenpään Opisto

Haastattelussa keskityttiin organisaation aikuisohjauksen tahtotilaan, vision, haluttuihin keinoihin sekä organisaation omaan rooliin ohjauksen toteutuksessa.



Elinkeino-, liikenne- ja  
ympäristökeskus

**opinovi**

**Vipuvoimaa**  
**EU:lta**  
2007–2013



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

Aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden yhteistyöstrategia  
Keski-Uudellamaalla on toteutettu osana KUUMA OpinOvi  
– hanketta (2008-2012), joka on rahoitettu Uudenmaan elinkeino-,  
liikenne- ja ympäristökeskuksen (ELY) ja  
Euroopan sosiaalirahaston (ESR) tuella.