

## MENESTYJÄKSI LAPISSA

– Maakunnallinen aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden strategia vuoteen 2020

Lapin ammattiopisto  
Lapin Opin ovi -projekti 2008–2011

Kirjoittajat:  
**Kangastie Helena,**  
Rovaniemen ammattikorkeakoulu  
**Kilja Päivi,**  
Lapin Opin ovi -projekti  
**Mylykangas Tuula,**  
Opin ovi Lapin ELY-keskus

Strategiatyöryhmän kokoonpano on liitteessä 1.

Strategia on julkaistu marraskuussa 2010:  
<http://www.opinovi.fi/lappi>

## SISÄLLYS

---

1. AIKUISTEN TIETO-, NEUVONTA- JA OHJAUSPALVELUIDEN KEHITTÄMISEN PERUSTELUT ....	3
2. PROESSIN ETENEMINEN .....	5
3. NYKYTILAN ANALYSOINTI SIIVIITTÄÄ KEHITTÄMISTÄ .....	6
4. MENESTYJÄKSI LAPISSA – MAAKUNNALLISELLA TIETO-, NEUVONTA- JA OHJAUSPALVELUIDEN VISIOLLA VUOTEEN 2020.....	9
6. TOIMENPIDE-EHDOTUKSET .....	16
LÄHTEET .....	17

Liitteet

# 1. AIKUISTEN TIETO-, NEUVONTA- JA OHJAUSPALVELUIDEN KEHITTÄMISEN PERUSTELUT

---

Maakunnallisessa aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden strategiassa kuvataan linjaukset, tavoitteet ja toimenpiteet, joilla parannetaan oleellisesti aikuisohjauksen osuvuutta ja kysyntälähtöisyyttä Lapissa.

Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluilla tarkoitetaan tässä strategiassa monihallinnollisena, verkostomaisena yhteistyönä tuotettua palvelumallia, joka on suunnattu kaikille koulutus- ja uravalintatilanteissa oleville aikuisille sekä yrityksille ja muille organisaatioille henkilöstön osaamistarpeiden kehittämiseksi. Verkostomaisella yhteistyöllä järjestetyt palvelut edellyttävät strategista päätöksentekoa ja toimintapoliittista linjausta. Tässä strategiassa kuvataan tämä haluttu yhteinen tahtotila. Ohjauspalveluita tuottavissa organisaatioissa ja niiden välisessä verkostoyhteistyössä ohjausjärjestelyt perustuvat monihallinnolliseen ja -ammattilliseen suunnitteluun, koordinointiin ja tiiviiseen yhteistyöhön.

Aikuiskoulutuksen kokonaisuudistusta johtavan työryhmän mukaan alueellisten ohjaus- ja neuvontapalveluiden strategiat ja yhteistyö kaipaavat edelleen kehittämistä. Ohjaus ja neuvonta on järjestettävä elinikäisen oppimisen periaatteella, tiedot koulutuspalveluista on oltava nykyistä helpommin löydettävissä, saavutettavissa ja niiden on oltava ajantasaisia. AKKU-työryhmän ehdotus on, että aikuisopiskelijoiden tarvitsemia neuvonta-, haku- ja koulutuspalveluita kehitetään. Lisäksi tehostetaan ammatillisesti suuntautuneen aikuiskoulutuksen ohjausta ja neuvontaa.<sup>1</sup>

## **Elinikäisen ohjauksen merkitys kasvaa**

Elinikäisen oppimisen edistäminen on osa talouskasvuun, kilpailukykyyn ja sosiaaliseen osallisuuteen tähtäävän Lissabonin strategian tavoitteita. EU:n ministerineuvoston päätöslauselma vuodelta 2004 korostaa elinikäistä ohjausta, johon kuuluu mm. tietojen, neuvonnan ja opinto-ohjauksen antaminen kaikille kansalaisille missä elämänvaiheessa tahansa. Elinikäisen oppimisen merkitys tunnustetaan EU:n jäsenvaltioissa, ja samalla kannustetaan jokaista jäsenvaltiota huolehtimaan aikuiskoulutusjärjestelmiensä laadusta ja kansalaistensa yleisestä osaamistasosta.

Paremmalla aikuiskoulutuksen ohjauksella voidaan ratkaisevasti edistää Euroopan kansalaisten ammatillista kouluttautumista ja edistää työmarkkinoilla muita heikommassa asemassa olevien sosiaalista osallisuutta. Tällaisia ryhmiä ovat esimerkiksi maahanmuuttajat ja ikäihmiset. Lisäksi aikuiskoulutuksen kehittäminen tuo merkittävää etua sekä yhteisöille että yksilöille.

Palvelujen tuottaminen verkostomaisesti haastaa organisaatioita muuttamaan aikaisempia palvelun tuottamisen tapoja ja käytäntöjä. Uudistuvien, moniammatillisessa, verkostoyhteistyössä tuotettu-

---

<sup>1</sup> Opetusministeriö 2009

jen asiakkaalle näkyvien palvelujen keskeisenä elementtinä on asiakaslähtöinen ohjaus elinikäisen oppimisen eri vaiheissa.

Lapin Opin ovi -projektin tehtävänä on nostaa kehittämistyön myötä esiin työikäiselle väestölle suunnattujen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden merkitys aikuisten ammattitaidon ylläpitämisessä, kehittämisessä ja uusintamisessa elinikäisen oppimisen periaatteiden mukaisesti.

**Tietopalveluissa** tuotetaan tietoa koulutusmahdollisuuksista ja työpaikoista sekä muista tarjolla olevista palveluista ja tukimuodoista, jotka ovat yksilön kannalta relevantteja hänen suunnitellessaan tulevaisuuttaan. Tiedon on perustuttava tosiasioihin ja sen on oltava myös ajantasaista. Tiedon välittämiseksi käytetään erilaisia kanavia. Ennen tiedon tuottamista ja materiaalin suunnittelua selvitetään ja kartoitetaan erilaisten asiakasryhmien tarpeet.

**Neuvontapalvelujen** lähtökohtana on asiakkaan esille tuoma tarve. Neuvonta perustuu olemassa olevaan tietopalvelujen tuottamaan materiaaliin, vuorovaikutustilanteessa saatua tietoa asiakkaan tarpeista ja muista vaikuttavista seikoista. Neuvontapalvelut voivat toimia henkilökohtaisesti kasvotusten, puhelinpalveluna tai sähköisenä verkkopalveluna. Neuvontapalveluja voidaan toteuttaa myös ryhmäpalveluina.

**Ohjauspalvelut** voidaan myös toteuttaa monikanavaisesti neuvontapalvelujen tavoin. Ohjaus edistää keskustelun keinoin asiakkaan itsetuntemusta, omaa kykyä parantaa elämäänsä ja tehdä päätöksiä. Asiakas osallistuu aktiivisesti esittämiensä pulmien ratkaisemiseen. Hänen tavoitteensa ja tulkintansa ovat työskentelyn lähtökohtana. Asiakas on oman elämänsä asiantuntija.

## 2. PROESSIN ETENEMINEN



Kuva 1. Strategiaproessin eteneminen

Maakunnallista aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden strategiaa on valmisteltu Lapin Opin ovi -projektin toimintana. Strategiатыön onnistumisen edellytykseksi nostettiin jo alkuvaiheessa aluehallinnon ja eri hallinnonalan toimijoiden sekä koulutuksenjärjestäjien yhteistyö. Tämän ajatuksen pohjalta kutsuttiin myös edustajat strategiатыöryhmään.

Strategiатыöryhmässä edettiin nykytilan analyysin ja synteessin myötä strategian rakentamiseen. Arvokeskustelun tuloksena luotiin pohja yhteiselle ymmärrykselle aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluista Lapissa. Vision laatiminen selkiytti täsmentämään keskinäisiä näkemyksiä ja sitoutumista. Vision siivittämänä työryhmä laati yhteisen toiminta-ajatuksen. Työryhmä määrittä strategiset painopistealueet ja konkretisoi samalla jo tavoitteita ja toimenpiteitä. Kirjoittamistyön ja lopullisen jäsennyksen teki projektityöntekijöistä koottu työryhmä. Prosessin eri vaiheissa ohjaavana tukena ovat toimineet projektin ohjaus- ja koordinaatioryhmä.

Kehittämistyötä on koordinoitu osana Lapin Opin Ovi -projektia<sup>2</sup> (1.8.2008–31.12.2011). Perustelut strategian laatimiselle löytyvät Osuvuutta ja kysyntälähtöisyyttä aikuisopiskelun tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluihin -kehittämisohjelmasta (2008–2013). Lapin Opin ovi -projektin toimintasuunnitel-

<sup>2</sup> Lapin Opin ovi -projektilla tarkoitetaan Lapin ammattiopiston hallinnoiman Lapin Opin ovi -projektin ja Lapin ELY-keskuksen hallinnoiman Aikuisopiskelun tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden kehittäminen -projektin kokonaisuutta. Näistä ensimmäistä osarahoittaa Kaakkois-Suomen ELY (ESR) ja jälkimmäistä Lapin ELY (ESR).

massa asetettiin tavoitteeksi maakunnallisen aikuisten opinto-ohjauksen ja koulutusneuvonnan strategian valmistelu (2008). Projektin toteuttajat sitoutuivat sopimuksin tämän tavoitteen saavuttamiseen vuoteen 2011 mennessä. Kehittämistyöhön on osallistunut projektin toteuttajien lisäksi laaja joukko alueen muita aikuiskoulutuksen toimijoita (liite 1).

### 3. NYKYTILAN ANALYSOINTI SIIVIITTÄÄ KEHITTÄMISTÄ

---

Lapin tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden strategian valmistelussa on hyödynnetty kehittämistyön taustalla vaikuttavia kansallisia asiakirjoja ja kehittämissuunnitelmia sekä maakunnallisissa strategioissa ja suunnitelmissa esitettyjä linjauksia. Lisäksi lähteenä on käytetty projektin aikuisohjauksen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen tilannetta kuvaavaa raporttia (2009). Liitteessä 2 on kuvattu SWOT Aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden nykytilasta Lapissa 2009.

Aikuisopiskelun tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden valtakunnallinen ja alueellinen kehittämistyö ajoittuu haastavaan talous- ja työllisyystilanteeseen. Työttömyys lisääntyi vuoden 2009 aikana koko maassa, Lapissa kuitenkin vähemmän kuin koko maassa. Osaavan työvoiman saatavuuden ennakoidaan vaikeutuvan lähivuosina, sillä työikäinen väestö alkaa vähentyä vuodesta 2010 lähtien sodan jälkeisten suurten ikäluokkien ja 1950-luvulla syntyneiden ikääntymisen myötä. Lapissa maakunnan työväestön poistuma (52,4 %) vuoteen 2025 mennessä on suurempi kuin Suomessa keskimäärin (47 %). Eläkkeelle siirtyvien määrän ja työmarkkinoille tulevan uuden ikäluokan ero uhkaa kasvaa edelleen, ja samanaikaisesti kilpailu osaavasta työvoimasta tulee kiristymään. Työvoiman saatavuus voi muodostua elinkeinojen kehittymisen esteeksi ja työvoiman vajeesta voi olla myös julkisella sektorilla. Myös globaalit rakennemuutokset lisäävät työvoiman kysynnän ja tarjonnan kohtaantongelmien riskiä.<sup>3</sup>

Lapin maakuntasuunnitelman strategiaan ja aluerakennetavoitteisiin perustuva Lapin maakuntaohjelma vuosille 2011–2014 pitää sisällään toimintalinjoille ryhmitellyt kärkihankkeet ja toimenpidekokonaisuudet. Toimintalinjassa TL 2: Innovaatiolla ja koulutuksella kilpailukykyä sekä työpaikkoihin osaajia on yhdeksi keskeiseksi toimenpidekokonaisuudeksi nostettu aikuiskoulutuksen palvelukokonaisuuksien kehittäminen, missä kärkihankkeita ovat aikuiskoulutuksen alueyhteistyö, aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden kehittämisen alueellisena verkostona sekä Lapin aikuiskoulutuksen strategian valmistelu. Myös toimenpidekokonaisuudessa työvoima- ja yrityspalvelujen toimintamallien kehittäminen on nostettu esiin aikuisten neuvonta- ja ohjauspalveluihin panostaminen vastauksena työvoima- ja yrityspalvelujen yhteistyön parantamiseen.

Toimintaympäristön nopeat muutokset ja lisääntyvä ennakoimattomuus haastavat koulutus- ja työmarkkinapolitiikan. Niiden tueksi tarvitaan ennakoitietoa ja sen aktiivista hyödyntämistä kumppanuuksiin perustuvassa yhteistyössä alueen toimijaverkostoissa. TNO-strategiatyössä on ollut hyö-

---

<sup>3</sup> Työministeriö 2007

dynnettävissä aiemmin Lapissa toteutettujen ennakoitihankkeiden tuloksia, ja jatkossakin ennakoi-  
vaan toimintaan kiinnitetään huomiota.

### **Aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden saatavuus**

Valintatilanteet ja siirtymävaiheet kansalaisten työurilla, osaamisen ylläpitämisessä ja kehittämisessä  
ovat lisääntyneet merkittävästi. Tuloksellinen elinikäinen oppiminen ja opiskelu edellyttävät moni-  
puolisia ja laadukkaita sekä helposti saatavilla olevia tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluja kansalaisille.

Suomessa toimii kaksi toisiaan toiminnallisesti ja tavoitteiltaan täydentävää, vakiintunutta opinto- ja  
uraohjauksen palvelujärjestelmää. Koulutussektorilla ohjauspalveluja tarkastellaan opintojen ja op-  
pimisen kontekstissa: mm. tukeminen kurssivalinnoissa, oman oppimisen ohjaamisessa tai erilaisten  
vaihtoehtoisten koulutuspolkujen rakentamisessa eli henkilökohtaistamisessa. Koulutusorganisaati-  
oissa ohjaus jäsentyy moniammatillisena ja monivastuullisena, koko organisaation yhteisenä toimin-  
tana. <sup>4</sup>Työ- ja elinkeinohallinnon näkökulma on ammatinvalinnanohjauksellinen tai kuntoutukselli-  
nen. Myös työvoima- ja koulutusneuvontaa voidaan pitää yhtenä ohjauksellisen työn muotona. Oh-  
jauksen painopiste on asiakkaan päätöksentekoprosessin, itsetuntemuksen ja omavoimaisuuden  
tukemisessa työmarkkinoiden siirtymävaiheissa, joita on yleensä ennen koulutukseen tai työhön  
hakeutumista.

Aikuisille suunnattuja oppimisen ja urasuunnittelun tukea on tarjolla myös yrityksissä. Suurilla yrityk-  
sillä on usein vakiintuneita henkilöstön osaamisen kehittämisen järjestelyjä, ja ohjaus ja tuki voidaan  
nähdä proaktiivisena toimintana työkyvyn ja työssä jaksamisen edistämiseksi. 2000-luvulla suurim-  
mat ammattijärjestöt ovat alkaneet tarjota jäsenilleen TNO-palveluja myös uraan ja ammattitaidon  
kehittämiseen liittyvissä kysymyksissä. Ammattijärjestöjen rinnalla aikuisten TNO-palvelujen tuottaji-  
na toimii myös kansalaisjärjestöjä, kuten erilaisten oppijoiden yhdistyksiä, sekä säätiöitä.

### **Aikuiskoulutuksen ja -ohjauksen toimijat Lapissa**

Koulutuksen laadun ja alueellisen saavutettavuuden varmistamiseksi on ammatillisen koulutuksen  
järjestäjäverkkoa uudistettu Lapissa muun muassa ammattiopistostrategian mukaisesti. Oppilaitos-  
verkosto onkin varsin kattava aina perusopetuksesta korkea-asteen koulutukseen. Tieto- ja viestintä-  
teknologian avulla on voitu erityisesti edistää tasa-arvoisia koulutuspalveluja. Lapin korkeakoulutuk-  
sen tarjonnan varmistamiseksi on kehitetty maakuntakorkeakoulua sekä synnyttämällä Lapin kor-  
keakoulukonserni. Aikuiskoulutukseen suunnatuilla panostuksilla ja kehittämistoimilla on voitu vasta-  
ta Lapin väestön ikääntymisen nopean muutoksen haasteisiin. Hankkeista Noste -ohjelma oli yksi  
merkittävimmistä aikuisväestön koulutustason kohottamisessa, kun sillä pystyttiin tavoittamaan  
Lapissa lähes 10 prosenttia ohjelman kohdejoukosta.<sup>5</sup>

Aikuisille suunnattuja tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluita on järjestetty eri tavoin aikuiskoulutusta  
tarjoavissa oppilaitos- ja järjestäjäverkostoissa. Vuonna 2009 Lapissa oli Tilastokeskuksen mukaan 34

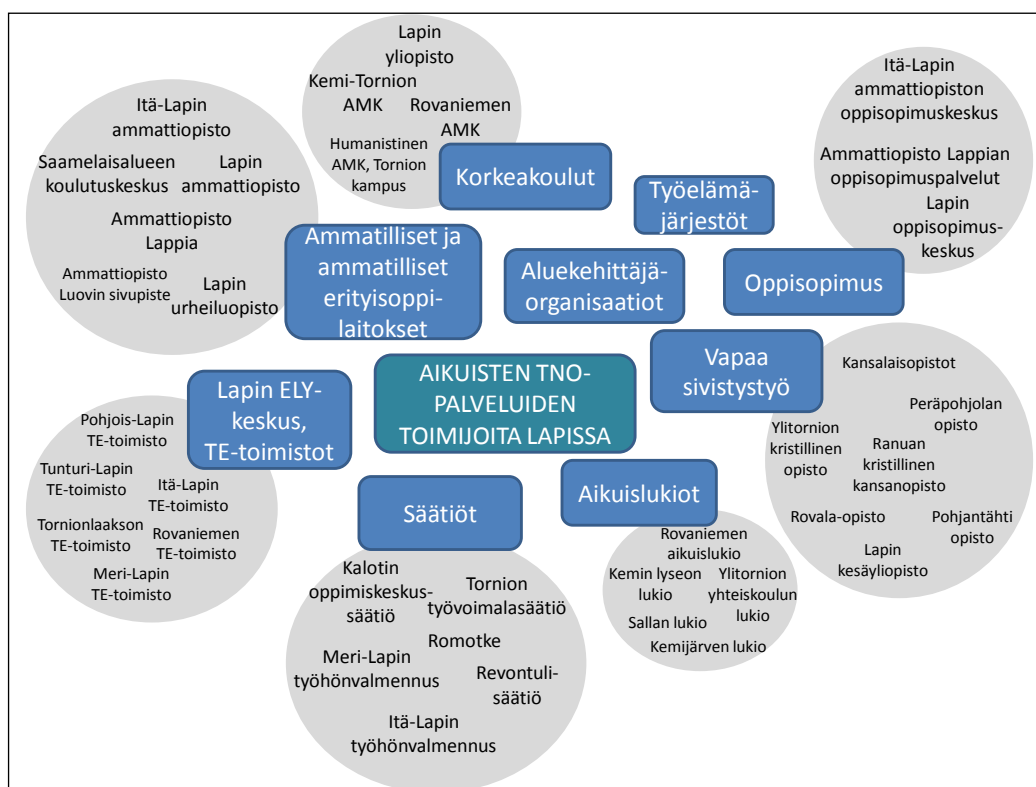
---

<sup>4</sup> Rantamäki ym. 2010

<sup>5</sup> Lapin liitto 2010



koulutuksen järjestäjää, joista seitsemän oli yksityistä, 21 kunnallista ja kolme kuntayhtymän. Valtio omisti kolme oppilaitosta. Aikuiskoulutusta tarjotaan aikuislukioissa, ammatillisissa oppilaitoksissa, ammattikorkeakouluissa, yliopistossa, kansanopistoissa, kansalaisopistoissa ja kesäyliopistossa. Näiden edellä mainittujen tahojen lisäksi aikuisille suunnattuja ohjaus- ja neuvontapalveluita on tarjolla työ- ja elinkeinotoimistoissa sekä vaihtelevasti kirjastoissa, oppisopimustoimistoissa, yrityksissä, työhönvalmennussäätiöissä sekä yhdistyksissä ja järjestöissä.



Kuva 2. Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden toimijoita Lapissa 2009

Lapin Opin ovi -projektin selvityksessä lappilaisten aikuisille suunnattujen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen nykytilasta käy ilmi, että aikuisille suunnatut TNO-palvelut on järjestetty hajanaisesti ja tehtävät hajautuvat monille ammattiryhmille. Aikuisten TNO-palvelujen koordinaatio ei ole siten riittävää, eikä sillä ole sellaista strategista asemaa ja merkitystä, joka takaisi riittävän ja monipuolisen tuen aikuisille tiedon, neuvonnan ja ohjauksen tarvitsijoille. Palvelut näyttäytyvät myös asiakkaille hajanaisina ja ohjauksen palveluprosessit epäselvinä. *Siten alueella tarvitaan pitkäjänteistä suunnittelua ja yhteistyön koordinaatiota, jotta ohjauksen palvelujärjestelyistä muodostuisi yksilön elinikäistä oppimista tukeva jatkumo.*

Lappilaisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelutoimijoiden nykyinen osaaminen pohjautuu sekä koulutustaustaan että pitkään työkokemukseen. Varsinaisten aikuisten opinto-ohjaajien määrä on vähäinen, mutta ohjaus- ja neuvontatyötä tekevillä on ohjaukseen, opinto-ohjaukseen ja erityisopettajuuteen hankittua perus- ja täydennyskoulutusta. Ohjausta ja neuvontaa tehdään useimmiten muun työn ohessa, ja ohjaustyö saattaa jakautua epätasaisesti henkilökunnan kesken. *Mm. aikuisohja-*

uksen tietoperustan monitieteisyys ja laajuus, ohjausasiakastyön haasteellisuus sekä uusien, monikanavaisten ohjauksen ja neuvonnan palvelujen haltuunotto edellyttävät toimijoiden osaamisen kehittämistä.

Selvityksen mukaan Lapissa ohjaus- ja neuvontatyön toimijat tunnistavat työssään moniammatillisia ja monihallinnollisia yhteistyöverkostoja, jotka perustuvat useimmiten hyviin ja toimiviin henkilöiden välisiin yhteistyösuhteisiin. *Uudenlaista moniammatillista verkostoyhteistyötä tarvitaan, jotta voidaan paremmin vastata asiakkaiden erilaisiin ja erityisiin tarpeisiin. Tähän tarvitaan myös organisaatiotasolle ulottuvaa suunnitelmallista ja koordinoitua monihallinnollista verkostoyhteistyötä, jotta varmistetaan organisaatioiden sitoutuminen laadukkaiden palvelujen tuottamiseen.*

## 4. MENESTYJÄKSI LAPISSA – MAAKUNNALLISELLA TIETO-, NEUVONTA- JA OHJAUSPALVELUIDEN VISIOLLA VUOTEEN 2020

---

### Visio

Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden visiota työstettiin strategiatyöryhmässä useammassa kokouksessa ja verkostovalmentajien tuella, innovatiivisilla väliintuloilla. Maakunnallisen aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden vuoteen 2020 suuntaavaan vision juuret löytyvät maakunnan visiosta<sup>6</sup>.

Menestyjäksi Lapissa  
– tietoa, neuvontaa ja ohjausta yhteisvoimin pohjoisen ihmisen  
elämänlaajuisen osaamisen vahvistamiseksi

### Arvot

Strategiatyöryhmässä käytiin arvokeskustelua erilaisin toiminnallisilla ryhmätyömenetelmien avulla. Lopulta työryhmän valitsi tärkeimmiksi tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluja ohjaaviksi arvoiksi ihmisten kohtaamisen, asiantuntijuuden sekä lupaus-sivistys-arvostus-näkökulman.

Asiakkaan kohtaamisen lähtökohtina ovat onnistumisen kokemukset ja osaaminen. Ohjauksen keskiössä on asiakkaan kuunteleminen ja valintojen arvostaminen. Ohjaajan on tunnistettava omat ennakkoasenteensa moninaisissa kohtaamisissa.

---

<sup>6</sup> Lapin maakuntasuunnitelma 2030

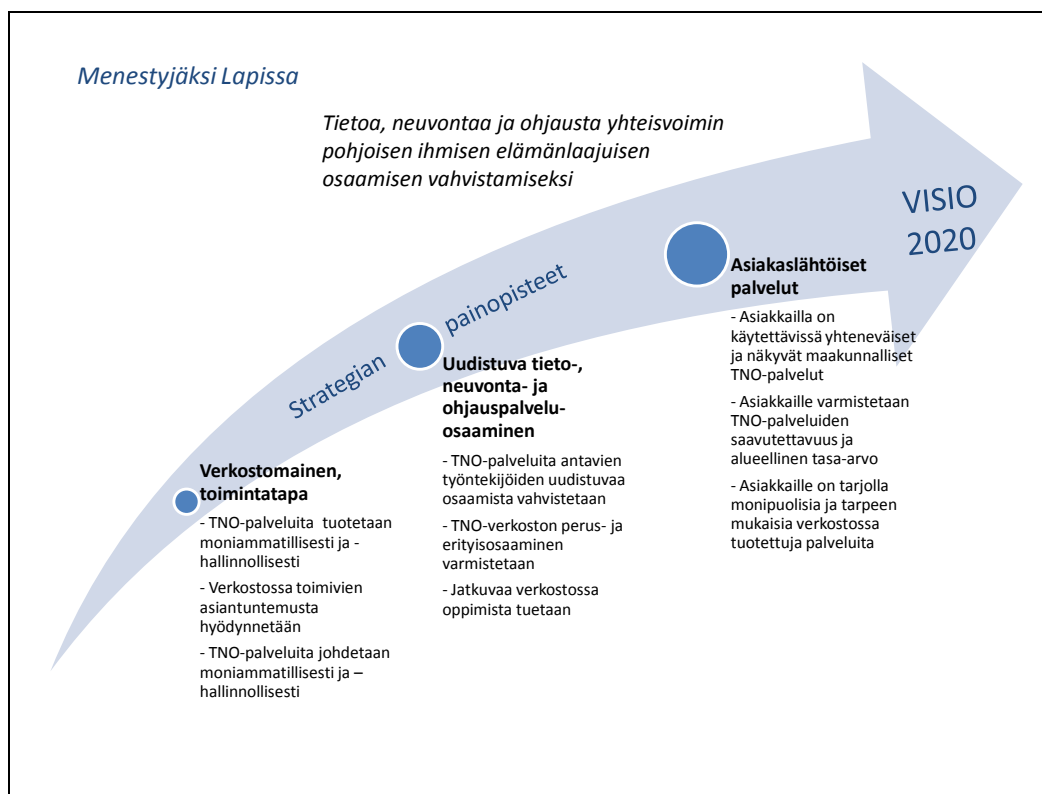
Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden järjestäminen ja tuottaminen perustuvat asiantuntijuuteen. Yksilöllinen asiantuntijuus täydentyy moniammatillisessa ja -hallinnollisessa verkostossa yhteisölliseksi asiantuntijuudeksi.

Lupaus-sivistys-arvostus sisältää yksilöllisyyden arvostuksen ja ymmärryksen moninaisissa ohjaustilanteissa. Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelut perustuvat luottamukseen: asiakas saa palvelun, jonka hänelle on luvattu. Parhaimmillaan elinikäiseen oppimiseen ohjaaminen johtaa ihmisen sivistämiseen ja osaavan työvoiman turvaamiseen.

## Toiminta-ajatus

Autamme asiakkaana olevaa aikuista ja työorganisaatiota löytämään tulevaisuusodotuksiinsa vastaavia osaamisen kehittämisen vaihtoehtoja. Tuotamme Lapin TIETO-, NEUVONTA- JA OHJAUSPALVELUT verkostomaisella, moniammatillisella yhteistyöllä asiantuntevasti ja luotettavasti. Tuemme ja edistämme toiminnallamme osaavan työvoiman saatavuutta.

## 5. MAAKUNNALLISET TIETO-, NEUVONTA- JA OHJAUSPALVEIDEN STRATEGISET ASKELEET KOHTI VUOTTA 2020



Kuva 3. Maakunnallinen aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen strategia vuoteen 2020

Strategiaprosessin eteneminen ja visiota tukevat strategian painopisteet on kuvattu kuvassa 3. Strategiatyössä edettiin nykytilan analyysin, arvokeskustelun, visioinnin ja toiminta-ajatuksen kirkastamisen kautta strategisten painopisteiden määrittelyyn. Strategian painopisteet ovat verkostomainen toimintatapa, uudistuva tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluosaaminen sekä asiakaslähtöiset palvelut. Painopisteiden osa-alueet kuvaavat konkreettisia kehittämistoimia strategian toteutumisessa.

### Painopiste 1: Verkostomainen toimintatapa

Taulukko 1. Verkostomainen toimintatapa

Osa-alueet	Toimenpiteet	Menestystekijät
Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluita tuotetaan moniammatillisesti ja -hallinnollisesti	Tunnistetaan ja nimetään tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelut ja niiden tuottajat	Hallinnonalat ylittävä yhteistyö
	Tehdään tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen toimijoiden	Yhteisesti hyväksytty toimintamalli

	verkosto näkyväksi Tuotetaan ja hyödynnetään ennakointitietoa	Työelämän osaamistarpeiden ja koulutustarjonnan kohtaaminen
Verkostossa toimivien asiantuntemusta hyödynnetään	Käynnistetään systemaattinen ja suunnitelmallinen verkostoyhteistyö Järjestetään yhteistyölle tila ja aika Käytetään erilaisia verkostotyön menetelmiä	Tieto-, neuvonta - ja ohjauspalveluiden käytettävyys ja tunnettuus Riittävän laaja verkostoituminen alueen eri toimijoiden kanssa
Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluita johdetaan moniammatillisesti ja -hallinnollisesti	Perustetaan strateginen pysyvä asiantuntijaryhmä Vastuiden ja roolien kuvaaminen ja työnjaon määrittäminen Verkoston toiminnan ja osaamisen jatkuvuuden varmistaminen	Kumppanuuteen ja kehittäjäverkostoon sitoutuminen

Verkostomainen toimintatapa jakaantuu kolmeen osa-alueeseen, jotka kuvaavat samalla verkoston rakentamisen vaiheita. Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden verkoston kokoaminen pitää sisällään palveluiden ja niiden tuottajien tunnistamisen ja nimeämisen. Samalla kartoitetaan verkoston asiantuntijoiden kyvyt, resurssit ja intressit. Verkosto tulee tehdä näkyväksi sen eri tasoilla: asiakkaalle näkyvissä palveluissa, ohjausjärjestelyissä ja päätöksenteossa. Verkoston toiminta perustuu yhteisesti tuotettuun ja hyödynnettyyn ennakointitietoon mm. alueen työvoima-, osaamis- ja koulutustarpeista.

Verkoston toiminnassa hyödynnetään toimintaan osallistuvien asiantuntijuutta siten, että se hyödyttää systemaattisen yhteistyön rakentamista. Verkoston rakenteen luominen ja näkyväksi tekeminen lisäävät luottamusta eri partnerien välille. Verkoston rakentamisessa hyödynnetään erilaisia verkostotyön menetelmiä, samalla kehittyen verkostotyön osallisina toimijoina.

Moniammatillisten ja –monihallinnollisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen johtamiseksi perustetaan perustetaan pysyvä strateginen asiantuntijaryhmä. Sen tehtävänä on luoda strategiset linjaukset, toimintasäännöt ja suunnitelmat sekä yhteiset toiminnalliset tavoitteet. Asiantuntijaryhmä toimii suunnan näyttäjänä kehittyville ja asiakkaat huomioiville tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluille. Asiantuntijatyöryhmän perustamisella varmistetaan verkoston toiminnan laatu ja osaamisen jatkuvuus.

Asiantuntijatyöryhmässä tavoitellaan yhteistoiminnallisen johtamisen elementtejä, joita ovat toiminnan yhteisten tarpeiden ja tavoitteiden kartoitus, laaja osallistumismahdollisuuksien tarjoaminen, prosessin avoimuus, ylimmän johdon näkyvyys ja/tai osallistuminen prosessiin, mahdollisuus työstää

luottamuksen saavuttaminen ja mahdollinen skeptisismi sekä väliaikaisestakin onnistumisesta huolehtiminen ja siitä tiedottaminen.<sup>7</sup>

## Painopiste 2: Uudistuva tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluosaaminen

Taulukko 2. Uudistuva tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluosaaminen

Osa-alueet	Toimenpiteet	Menestystekijät
Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluita antavien työntekijöiden uudistuvaa osaamista vahvistetaan	Toimiminen seutukuntien/maakunnan verkostossa  Toteutetaan tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden toimijoiden täydennyskoulutusta	Yhteistyön onnistuminen eri koulutuksen järjestäjien kesken  Opetus/ohjaushenkilöstön työelämälähtöinen kehittäminen  Uuden teknologian oppiminen ja omaksuminen
Tieto-, neuvonta- ja ohjausverkoston perus- ja erityisosaaminen varmistetaan	Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelut osaamisen kompetenssien määrittäminen (menetelmällinen ja sisällöllinen)  Verkostovalmennuksen tarpeen arviointi ja toteuttaminen	Osaamisen ydinainesanalyysi  Verkostovalmennukseen sitoutuminen ja sen toteutusmallit
Jatkuvaa verkostossa oppimista tuetaan	Tiedon jakaminen verkostossa, osaamisen jakaminen mentorimalla	Sitoutuminen verkostomaiseen toimintaan ja tiedon tuottamiseen ja jakamiseen

Uudistuva tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluosaaminen varmistetaan vahvistamalla palveluja antavien henkilöstön osaamista, varmistamalla verkostossa perus- ja täydennysosaaminen ja tukemalla jatkuvaa oppimista. Asiakaspinnassa toimivan ohjaushenkilöstön osaamisen kehittyminen perustuu verkostossa oppimiseen ja täydennyskoulutukseen.

Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluissa toimivien henkilöiden perus- ja erityisosaamisen kompetenssit määritetään. Palveluiden tuottaminen verkostoissa muuttaa toimijoiden käsityksiä ammatistaan ja roolistaan. Työn verkostoituessa, työntekijöiden on opittava uusia taitoja. Nykyiset verkostotaidot kartoittamalla voidaan toteuttaa tarpeenmukaisia verkostovalmennuksia.

<sup>7</sup> Nykänen 2010

Toiminta verkostossa tukee jatkuvan oppimisen tavoitetta. Työ verkostossa sisältää oppimisen mahdollisuuden, kun tietoa ja osaamista jaetaan monipuolisin menetelmin ja yhteisissä oppimisen tiloissa.

### Painopiste 3: Asiakslähtöiset palvelut

Taulukko 3. Asiakslähtöiset palvelut

Osa-alueet	Toimenpiteet	Menestystekijät
Asiakkailla on käytettävissä yhteeneväiset ja näkyvät maakunnalliset tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelut	Aktiivinen ote asiakkaan tarpeisiin ja lähelle meno  Tuotteistetaan ja profiloidaan palvelut yhteistyössä verkoston kanssa	Tieto asiakkaiden tarpeista ja palvelun saatavuus  Sitoutuminen verkostomaiseen toimintamalliin  Yhteinen tahtotila
Asiakkailla varmistetaan tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden saavutettavuus ja alueellinen tasarvo	Verkoston strateginen asiantuntijaryhmä koordinoi tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluita alueellisesti ja yhteistoiminnallisesti  Verkoston strateginen asiantuntijaryhmä koordinoi verkostossa tuotettavien tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden laatua (asiakasta motivoivia, aktivoivia, voimaannuttavia)	Asiantuntijaryhmän toimivuus  Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden -palvelujen laatujärjestelmän toimivuus
Asiakkailla on tarjolla monipuolisia ja tarpeen mukaisia verkostossa tuotettuja palveluita	Palvelut ovat asiakkaalle helposti saatavilla, näkyviä ja monikanavaisia  Palvelun muotoilu erilaisten asiakkaiden tarpeiden mukaisesti  Sitoudutaan verkoston toimintamalliin  Jaetaan osaamista	Palvelut tarjotaan ohjausverkostoa hyödyntäen  Palvelun muotoiluosaaminen ja tieto asiakkaiden tarpeista  Yhdessä rakennettu toimintamallista  Tieto osaamisesta ja toimintamallit osaamisen kehittämiseen ja jakamiseen

Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden asiakkaat ovat 1) aikuiset yksityiset ihmiset, jotka tarvitsevat koulutusneuvontaa ja ohjausta oman (ammattillisen) osaamisensa kehittämiseksi 2) yritykset ja työyhteisöt, jotka hakevat tietoa ja neuvontaa työntekijöidensä osaamisen kehittämiseksi.

Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluissa tarjotaan ja annetaan erityispalveluita ja -ohjausta matalan koulutustason omaaville, maahanmuuttajille sekä muuten erityistä tukea tarvitseville. Lähtökohtana palveluiden rakentamisessa on asiakkaiden tarpeet.

Asiakslähtöisissä palveluissa koulutusten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelut näyttäytyvät yhteneväsillä palveluilla ja ulkoisella ilmeellä koko Lapin alueella, varmistetaan palveluiden saavutettavuus ja alueellinen tasa-arvo. Asiakas saa monipuolisia palveluita, jotka perustuvat ohjaustoimijoiden verkostoyhteistyöhön.

Aikuisille suunnattuja tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluja kehitetään verkostoyhteistyönä ja Lapin eri alueilla omissa alueverkostoissa. Eri hallinnonalan toimijoiden ohjausroolit ja palvelut tuodaan näkyviksi nimeämällä ohjaajien verkosto ja sopimalla yhteistyösuhteista. Monialaisilla ja hallinnonrajat ylittävillä toimintatavoilla mahdollistetaan aikuisten aktiiviset siirtymät nivelvaiheissa.

Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelut tuotteistetaan siten, että ne ovat helposti saavutettavissa ja näkyviä ”matalan kynnyksen palveluita”. Palvelut on tuotteistettu ja profiloitu Lapin eri alueiden erityistarpeet huomioiden. Alueiden välistä verkostoyhteistyötä tehdään asiakkaan edut huomioiden. Palveluiden kehittämisessä huomioidaan monikanavaisuuden tarjoamat nykyiset ja uudet innovatiiviset mahdollisuudet.

Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden laatua seurataan asiakaspalautteiden perusteella. Palveluiden laatua mitataan sillä, miten hyvin ne motivoivat, aktivoivat ja tarjoavat voimaannuttavia kokemuksia. Palvelujen laadulla turvataan oppiva ja hyvinvoiva Lapin maakunta.



## 6. TOIMENPIDE-EHDOTUKSET

---

- 1) Lähitulevaisuudessa Lapissa on otettava aikuiskoulutuksen maakunnallinen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelun kehittäminen ja tuotteistaminen luontevaksi osaksi aikuiskoulutuksen toimintaa. Ensimmäisiä askelia tähän suuntaan on jo otettu, liittämällä tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen kehittäminen osaksi Lapin korkeakoulukonsernin aikuiskoulutuksen kehittämissuunnitelman toimenpiteisiin
- 2) Aikuisten ohjauksen palvelujärjestelyjen ulottuvuudet tulee tehdä näkyväksi alueella. Nimeämällä alueellinen asiantuntijatyöryhmä koordinoimaan ohjausta koskevia toimintalinjauksia tunnustetaan ohjauksen asema osana elinikäistä oppimista
- 3) Aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen maakunnallisen verkoston yhteistyötahot nimitetään. Verkoston organisaatioiden toiminnan periaatteina ovat hallinnon rajojen ylittäminen ja monialaisuus. Yhteistyöverkoston kokoaminen tukee parhaimmillaan myös strategiaan sitoutumista ja sen juurruttamista.
- 4) Tieto-, neuvonta- ja ohjaushenkilöstön osaamisen kompetenssit tulee määrittää. Verkostomainen toimintatapa ja uusien palvelutuotteiden hallinta edellyttää toimijoilta uudenlaista osaamista. Toimijoiden osaaminen ja jatkuvan oppimisen kehittäminen varmistetaan täydennyskoulutuksella ja verkostossa oppimisella.
- 5) Asiakkaille tarjottavia uusia tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujärjestelmiä on kehitettävä menetelmien, sisältöjen ja työnjaon osalta.
- 6) Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden saavutettavuutta parannetaan ottamalla käyttöön joustavia ohjaus-/oppimisympäristöjä ja lisäämällä aikuisten tietoyhteiskuntavalmiuksia. Näin kohotetaan aikuisten osaamistasoa ja poistetaan maantieteellisistä etäisyyksistä johtuvaa eriarvoisuutta.
- 7) Koulutuksen ja työelämän osaamistarpeiden ennakoinnissa hyödynnetään aluekehittäjäorganisaatioissa tuotettua ennakointitietoa. Erilaisilla strategisilla kumppanuuksilla kehitetään koulutustarjontaa vastaamaan alueen työelämän ja yksilöiden osaamistarpeiden kehittämistä.
- 8) Aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujärjestelyjen laadun varmistus ja kehittyminen varmistetaan palautejärjestelmällä. Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen arviointikriteereistä ja palautejärjestelmän laatimisesta tulee vastaamaan valtakunnallinen tutkimus- ja arviointiprojekti Nuove. Palvelujen laadulla turvataan oppiva ja hyvinvoiva Lapin maakunta.

## LÄHTEET

---

Strategian laadinnassa on hyödynnetty tausta-aineistoina:

Aikuisopiskelun tietopalvelujen, neuvonnan ja ohjauksen kehittäminen. Opetusministeriön ja työministeriön asettaman valmisteluryhmän ehdotukset toimenpideohjelmaksi. Työhallinnon julkaisu 365:2006.

Lapin liitto 2010. LAPPI Pohjoisen luova menestyjä. Lapin maakuntaohjelma 2011-2014

Nykänen, S. 2010. Ohjauksen palvelujärjestelyjen toimijoiden käsitykset johtamisesta ohjausverkostoissa. Matkalla verkostojohdantamiseen? Jyväskylän yliopisto. Koulutuksen tutkimuslaitos. Tutkimuksia 25. Väitöskirja

Opetusministeriö 2008. Ammatillisesti suuntautuneen aikuiskoulutuksen kokonaisuudistus. Akkujohtoryhmän väliraportti. Opetusministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2008:20.

Opetusministeriö 2009. Ammatillisesti suuntautuneen aikuiskoulutuksen kokonaisuudistus. AKKU-johtoryhmän toimenpide-ehdotukset (toinen väliraportti). Opetusministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2009:11

Rantamäki, J., Nykänen, S., Vuorinen, R. & Saukkonen, S. 2010. Ohjauksen arviointivälineiden kehittämisen tutkimus, I vaiheen loppuraportti. NUOVE neuvonta- ja ohjauspalvelujen kehittämisprojekti 2008-2013. Jyväskylän yliopiston Koulutuksen tutkimuslaitos

Työministeriö 2007. Työvoima 2025. Työpoliittinen tutkimus 2007:325

## Liite 1

**Strategiatyöryhmä** on muodostanut strategian valmistelun ydinryhmän. Oman asiantuntijuutensa strategian valmisteluun työryhmässä ovat antaneet seuraavat henkilöt ja tahot:

Tuula Ahokumpu, lehtori	Kemi-Tornion AMK
Helena Kangastie, aikuiskoulutuksen kehityspäällikkö, Rovaniemen AMK	
Sirpa Purtilo-Nieminen, kehittämisspäällikkö/suunnittelija, Lapin yliopisto, avoin yliopisto	
Tiina Keränen, henkilöasiakkuuspäällikkö	Lapin ELY-keskus (31.12.2009 asti Lapin TE-keskus)
Marja-Leena Tuomainen, opintotoimiston päällikkö	Rovaniemen AMK
Hannele Keränen, toimialajohtaja	Kemi-Tornion AMK
Heidi Pyyny, lehtori	Kemi-Tornion AMK
Martti Holster, aikuiskoulutusjohtaja	Ammattiopisto Lappia
Annika Örn, koulutus- ja oppisopimussuunnittelija	Ammattiopisto Lappia
Merja Ojalampi, vs. rehtori	Rovalan Settlementti ry.
Virpi Korpi, toimialajohtaja	Meri-Lapin työ- ja elinkeinotoimisto
Anna-Liisa Eeronheimo, sivistystoimentarkastaja	Lapin ELY-keskus (31.12.2009 asti Lapin lääninhallitus)
Leila Hurtig, aikuiskoulutuspäällikkö	Lapin ammattiopisto
Toivo Kotajärvi, palvelujohtaja	Itä-Lapin ammattiopisto
Mari Uusitalo, suunnittelija	Koulutustori Kemi/Tornio
Maritta Mäenpää, apulaisrehtori	Saamelaisalueen koulutuskeskus
Tuula Karabiberis, projektipäällikkö	Lapin ELY-keskus (31.12.2009 asti Lapin TE-keskus)
Päivi Kilja, projektipäällikkö	Lapin ammattiopisto

Lisäksi oman panoksensa valmistelutyöhön ovat kommentaillaan antaneet projektin ohjausryhmä ja koordinaatioryhmä.

### Ohjausryhmä:

Anu Pruikkonen, johtaja	Lapin maakuntakorkeakoulu
Seija Ovaskainen, toimialajohtaja	Lapin ammattiopisto, Palveluala
Martti Holster, aikuiskoulutusjohtaja	Ammattiopisto Lappia
Toivo Kotajärvi, palvelujohtaja	Itä-Lapin ammattiopisto
Maritta Mäenpää, apulaisrehtori	Saamelaisalueen koulutuskeskus
Anne Kautto, amanuenssi	Lapin yliopisto, avoin yliopisto
Juhani Uosikkinen, työllisyysasiantuntija	Lapin ELY-keskus (31.12.2009 asti Lapin TE-keskus)
Anna-Liisa Eeronheimo, sivistystoimentarkastaja	Lapin ELY-keskus (31.12.2009 asti Lapin lääninhallitus)
Outi Hyry-Honka, opetustoiminnan kehitysjohtaja	Rovaniemen ammattikorkeakoulu

### Koordinaatioryhmä:

Annika Örn, koulutustarkastaja	Ammattiopisto Lappia
Heli Björkman, suunnittelija	Itä-Lapin ammattiopisto
Raisa Järvenpää, suunnittelija	Kalotin oppimiskeskus
Kaisa Räisänen, lehtori	Lapin ammattiopisto
Tuula Karabiberis, projektipäällikkö	Lapin ELY-keskus
Anne Kautto, amanuenssi	Lapin yliopisto, avoin yliopisto
Tuula Ahokumpu, lehtori	Kemi-Tornion AMK
Helena Kangastie, aikuiskoulutuksen kehityspäällikkö	Rovaniemen AMK
Päivi Kilja, projektipäällikkö	Lapin ammattiopisto

Liite 2

Vahvuudet	Heikkoudet
<p>Aikuisten ohjauksessa ja neuvonnassa hyödynnetään erilaisia toimenpiteitä ja menetelmiä monipuolisesti</p> <p>Aikaisemman osaamisen tunnistaminen, tunnustaminen ja lähtötasokartoitus sekä henkilökohtaistaminen toteutuvat hyvin</p> <p>Tukitoimien järjestämiseen sisältyy oppimisvalmiuksien tunnistamisen testausta, asiantuntijuuteen perustuvia erityispalveluita, yksilötason ohjausta ja monipuolisten yksilöllisten tukitoimien järjestämistä</p> <p>Aikuskoulutuksen ohjauksen verkosto näyttäytyy osin laaja-alaisena ja poikkihallinnollisena eri sidosryhmien välisenä yhteistyönä. Hankkeissa tehdyllä verkostoyhteistyöllä on ollut suuri merkitys yhteistyön laajenemisessa</p> <p>Aikuille on tarjolla asiantuntevaa ohjausta, ja ohjausta antavilla toimijoilla on pitkään työkokemukseen perustuvaa osaamista</p> <p>Ohjaustyötä tekeillä on hankittua perus- ja täydennyskoulutusta, jota on tarjottu paljon mm. hankkeiden järjestäminä</p> <p>Aikuskoulutus huomioidaan toimintaa ohjaavissa strategioissa, toimintasuunnitelmissa ja palveluprosessien kuvauksissa (toteutuu organisaatiossa) Ennakointitietoa on laajasti saatavilla</p>	<p>Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelut voivat näyttäytyä hajanaisina ja epäselvinä asiakkaille</p> <p>Ohjauksen ja neuvonnan organisoituminen, ohjauksen palveluketju ja ohjausprosessit ovat epäselviä</p> <p>Oppimisvalmiuksien tai erityistuen tarpeen saaminen on asiakkaan oman aktiivisuuden varassa</p> <p>Osa aikuisten ohjauksen toimijoista ei tunnista organisaationsa erityistä tukea tarvitsevien tukipalveluita</p> <p>Osa aikuisten ohjauksen toimijoista ei huomioi asiakkaiden mahdollisia oppimisvaikeuksia</p> <p>Aikuisten opinto-ohjaajia tai erityisopettajia on hyvin vähän</p> <p>Aikuisten ohjaus ja neuvonta ei ole osana laajempaa (seudullista / maakunnallista) strategiaa tai toimintasuunnitelmaa</p> <p>Niukkenevat henkilöstö-, aika- ja taloudelliset resurssit</p> <p>Lapin läänissä ei ole nimetty ohjauksen asiantuntijaryhmää (vaikka tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen tarve on tunnistettu)</p> <p>Alueellisten ohjausjärjestelyjen laadunvarmistuksen lähtökohtia ja periaatteita ei ole kuvattu</p>
Uhat	Mahdollisuudet
<p>Osa aikuisten ohjauksen toimijoista ei tunnista omassa organisaatiossaan erityistä tukea tarvitsevien tukipalveluita, voi johtaa uhkaan palveluiden laiminlyömisestä myös jatkossa</p> <p>Matalan koulutustason omaavia henkilöitä on paljon suhteessa koko asukasmäärään: tavoittavatko nykyiset ohjaus- ja neuvontapalvelut tätä kohderyhmää?</p> <p>Ohjaus- ja neuvontaosaamisen täydennyskoulutus puuttuu ja siihen ei panosteta (Pohjois-Suomessa)</p> <p>Niukkenevat henkilöstö-, aika- ja taloudelliset resurssit</p> <p>Ohjausjärjestelyjen kehittämisessä arviointitiedon hyödyntämisessä vaikuttaa eniten toimijoiden oma aktiivisuus ja tahtotila</p>	<p>Hyvien käytäntöjen jakaminen</p> <p>Työelämäyhteistyön uudet mahdollisuudet</p> <p>Nykyisten olemassa olevien aikuisten ohjauksen verkostojen hyödyntäminen, kun kehitetään maakunnallisia aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluita</p> <p>Ohjaustyötä tekevien aiemmin hankittua osaamista voidaan hyödyntää kehitettäessä maakunnallisia aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluita</p> <p>Ohjauspalveluiden monipuolistamisessa voidaan hyödyntää uusia toiminta- ja palvelumalleja kuten sähköisiä palveluita ja sosiaalista mediaa</p> <p>tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden uudet asiakaslähtöiset innovaatiot</p>

Aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden nykytila Lapissa 2009