

---

# VARSINAIS-SUOMEN AIKUISTEN TIETO-, NEUVONTA- JA OHJAUSPALVELUJEN STRATEGIA 2012 – 2015

## SISÄLTÖ

1. Varsinais-Suomen aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen strategia visio, missio ja toimenpiteet .....	2
2. Ohjausstrategia turvaa aikuisille laadukkaat ohjauspalvelut kaikissa työelämän siirtymissä .....	3
2.1 Ohjausstrategian toimeksianto .....	4
2.2 Mitä hyötyä ohjausstrategiasta on eri toimijoille? .....	4
2.3 Strategiaprosessin kuvaus .....	5
3. Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelut - nykytilan kuvaus (toimijat ja saatavuus) .....	7
3.1 TNO-toimijat .....	9
3.2 TNO-palvelujen kehittämishaasteet .....	10
4. Strategiset tavoitteet ja toimenpide-ehdotukset .....	12
1.Strateginen tavoite: Asiakslähtöiset palvelut .....	13
2.Strateginen tavoite: Verkostomainen toimintatapa .....	15
2. Strateginen tavoite: Uudistuva tieto-, neuvonta- ja ohjausosaaminen.....	17
5. Tavoitetila: asiakaslähtöinen, verkostomainen saumaton ohjaus-palveluketju.....	18

# 1. VARSINAIS-SUOMEN AIKUISTEN TIETO-, NEUVONTA- JA OHJAUSPALVELUJEN STRATEGIA VISIO, MISSIO JA TOIMENPITEET

## Visio

Osuvalta ohjauksella laadukasta osaamista varsinaissuomalaisten menestykseksi.

## Missio

Edistämme varsinaissuomalaisten aktiivista osaamista ja kestäväää kilpailukykyä verkostona toimivien ohjauspalvelujen avulla.

## Tavoitteet

Verkostoyhteistyöllä tuotetaan alueelle asiakaslähtöinen, helposti saavutettava ja tasa-laatuinen ohjauspalvelujen kokonaisuus, jolla taataan henkilö- ja yritysasiakkaille saumaton palveluketju. Opinovi-palvelupiste ja verkostomainen toimintamalli vakinaistamalla luodaan alueelle helposti tunnistettava ohjauspalvelubrändi.

Ohjauspalvelut rajataan tässä strategiassa koskemaan erityisesti siirtymä- ja nivelvaiheita (työelämästä koulutukseen, koulutuksesta työelämään, työstä työhön, koulutuksesta koulutukseen). Koulutusorganisaatioissa tapahtuvan oppilaanohjauksen resursointiin, organisointiin ja kehittämiseen strategia ei ota kantaa.

Ohjauspalvelujen näkyvyyttä parannetaan ja niistä tiedotetaan tehokkaasti. Varmistetaan, että alueella on omat sähköiset verkko-ohjauspalvelut koko maakunnan tarpeisiin.

**Ohjauspalvelujen asiantuntevuus ja tasalaatuisuus varmistetaan määrittelemällä tieto-, neuvonta- ja ohjausosaamisen kompetenssit sekä kehittämällä TNO-palvelutyötä tekevien ohjausosaamista poikkihallinnollisessa yhteistyössä.** Ennakointitiedon hyödyntämistä ohjausosaamisen osana vahvistetaan.

TNO-palvelujen (verkoston) **kokonaisvaltaisesta kehittämisestä, resurssien riittävydestä ja seurannasta vastaava taho tulee nimetä.** Ohjauspalvelujen tuloksellisuutta seurataan asiakaspalautteen ja tuotettavan mittariston avulla.

**Alueelle muodostetaan lisäksi ohjauspalvelujen asiantuntijaryhmä, joka vastaa verkostomaisen, poikkihallinnollisen toiminnan koordinoinnista ja ohjausosaamisen kehittämisestä.**

Elinikäiseen oppimiseen liittyvällä ohjauksella tarkoitetaan niitä toimia, jotka auttavat kaikenikäiset kansalaisia eri elämänvaiheissa

- tunnistamaan kykynsä, osaamisensa ja kiinnostuksensa
- tekemään tarkoituksenmukaisia koulutuksellisia ja työuraan liittyviä päätöksiä sekä
- hallitsemaan yksilöllisiä polkujaan opiskelussa, työssä ja muussa toiminnassa.

Ohjausta tapahtuu eri toimintaympäristöissä: koulutuksessa, siirtymävaiheissa ja työpaikalla.

(CEDEFOP 2005)

## 2. OHJAUSSTRATEGIA TURVAA AIKUISILLE LAADUKKAAT OHJAUSPALVELUT KAIKISSA TYÖELÄMÄN SIIRTYMISSÄ

Aikuisohjausstrategian pohjalta parannetaan alueen osaamista, työllistymistä ja kilpailukykyä kehittämällä aikuisten koulutusneuvonnan ja uraohjauksen näkyvyyttä, saavutettavuutta, asiakaslähtöisyyttä, laatua ja vaikuttavuutta.

Työelämän ja yhteiskunnan nopeat muutokset edellyttävät sekä yksilöiltä että työyhteisöiltä jatkuvaa osaamisen ja ammattitaidon kehittämistä, kykyä uudistua ja muuttaa suuntaa. Ammatit ja työtehtävät muuttuvat, ammatteja katoaa ja uusia syntyy tilalle. Tulevien osaamistarpeiden ennakointi on yhä haastavampaa, kun työurien lineaarisuus on vähentynyt ja siirtymät koulutuksen ja työelämän välillä ovat lisääntyneet. Koulutuspolut ovat yksilöllistyneet ja moninaistuneet. Yksilön kyky hallita koulutus- ja ammatturaansa on korostunut ja sitä tukevan ohjauksen tarve ja merkitys on kasvanut. **Osaamisen jatkuvan kehittämisen edellytyksenä on, että myös työikäiselle väestölle on tarjolla laadukkaita neuvonta- ja ohjauspalveluja.**

Varsinais-Suomessa rakennemuutos on kohdannut sekä alueita että toimialoja. Teollisuuden rakennemuutokset vaikuttavat myös palvelualoihin. Uusien työpaikkojen syntyminen, toimialojen vetovoiman kasvattaminen sekä työelämän siirtymät vaativat uudenlaista lähestymistapaa, ammattitaitoista tukea ja ohjausta.

Aikuisväestöä on kannustettava ja innostettava osaamisen kehittämiseen ja elinikäiseen oppimiseen. Erityisesti on huolehdittava niistä yksilöistä, joilla on vähäisen koulutuksen tai muiden puutteellisten valmiuksien vuoksi vaikeuksia työllistyä pysyvästi.

Kun yksilö tai yritys suunnittelee osaamisensa kehittämistä, on tärkeää tunnistaa omat vahvuudet, osaamisvajeet ja -tarpeet. Tavoitteet on pystyttävä sovittamaan niitä vastaaviksi. **Ohjauksessa on huomioitava sekä omat että työ- ja elinkeinoelämän tulevat osaamistarpeet;** koulutus- ja uravalintoja koskevat ratkaisut on rakennettava mahdollisimman realistiselle ja kestäväälle pohjalle.

Oikean ammattialan ja koulutuksen löytyminen mahdollisimman varhain säästää sekä yksilön, yrityksen että yhteiskunnan resursseja. Osaamista kehittämällä voidaan vahvistaa myös yksilöiden hyvinvointia ja työssä jaksamista.

Ohjaus on paitsi ennakoivaa myös ennaltaehkäisevää; onnistunut ohjaus voi pelastaa syrjäytymiseltä. **Ammattitaitoisesti tuotetuilla ja toteutetuilla ohjaus- ja neuvontapalveluilla tuetaan kaikkia yksilöitä erityisesti urasiirtymissä ja elämänmuutoksissa.** Virhevalinnat ja epärealistiset tavoitteet vähenevät.

**Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden (TNO-palvelut)** avulla vastataan yhteiskunnallisten ja työmarkkinoiden rakenteellisten muutosten aiheuttamaan ohjaustarpeeseen. TNO-palveluiden avulla tuetaan aktiivisia työelämäsiirtymiä ja ammatillista liikkuvuutta, mahdollistetaan työurien pidentymistä ja saadaan työvoimareservejä työmarkkinoille osaamisen kehittämisen kautta.

Jotta yksilöitä ja yrityksiä voidaan riittävästi ja ammattitaitoisesti tukea osaamisen jatkuvassa kehittämisessä tai uuden ammatin, työn, toimialan tai liikeidean löytymisessä, **tarvitaan koko alueen kattava, poikkiallinnollisesti organisoitu ohjauspalveluverkosto, jota ohjaa ja kehittää asiantuntijaryhmä.**

## 2.1 OHJAUSSTRATEGIAN TOIMEKSIANTO

Aikuiskoulutuksen kokonaisuudistusta (AKKU) johtavan työryhmän mukaan alueellisten ohjaus- ja neuvontapalvelujen strategiat ja yhteistyö kaipaavat kehittämistä: ohjaus ja neuvonta on järjestettävä elinikäisen oppimisen periaatteella, koulutuspalveluiden on oltava nykyistä helpommin löydettävissä, saavutettavissa ja tiedon on oltava ajantasaisia.

Valtakunnallinen, Työ- ja elinkeinoministeriön sekä Opetusministeriön yhteistyössä valmisteleva Osuvuutta ja kysyntälähtöisyyttä aikuisopiskelun tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluihin –ESR- kehittämisohjelma pyrkii vastaamaan AKKU-työryhmän esittämiin haasteisiin. Opin ovi – hankkeissa rakennetaan poikkiallinnollisessa yhteistyössä alueellisia aikuisohjauspalvelumalleja, kehitetään henkilöstön aikuisohjausosaamista ja verkostoyhteistyötä sekä tuotetaan sähköisiä hakupalveluja. Toimien vakinaistamiseksi kehittämisohjelmassa on tehty yhteinen pohja valtakunnalliselle ohjausstrategialle.

Varsinais-Suomessa kehittämisohjelmaa toteuttaa yhteistyössä kaksi eri Opin Ovi -hanketta: koulutusorganisaatioiden toteuttama, Kaakkois-Suomen ELY-keskuksen rahoittama Varsinais-Suomen OpinOvi sekä Varsinais-Suomen ELY-keskuksen rahoittama ja toteuttama Opin Ovi aikuisopiskeluun –hanke, joka suuntautuu TE-hallinnon toiminta-alueelle. Hankkeet rakentavat maakuntaan poikkiallinnollisen ohjausverkoston, kehittävät asiakaslähtöisiä ohjauspalvelumalleja ja tukevat henkilöstön ohjausosaamisen kehittämistä. Hankkeen tuottavat yhdessä OpinOvi-palvelupisteen.

Kehittämisohjelman kansallisen **ohjausstrategian alueellistaminen annettiin Opin ovi- hankkeiden tehtäväksi.** Varsinais-Suomen ohjausstrategiatyöhön haettiin valtuutus Maakunnan yhteistyöryhmän (MYR) koulutusjaostolta.

Opetus- ja kulttuuriministeriön sekä työministeriön asettamassa työryhmässä on valmisteltu valtakunnallista elinikäisen ohjauksen strategiaa. ”**Elinikäisen ohjauksen strategiset tavoitteet**” –selvitys valmistui 23.3.2011.

Monien samanaikaisten kehittämishankkeiden ja toimenpiteiden vuoksi tässä alueellisessa strategiatyössä on päädytty osin konkreettisiin toimenpide-ehdotuksiin, mutta joiltakin osin ehdotetaan suuntaa ja jatkovalmistelua. **Ohjauspalvelumalli on rakennettu joustavaksi ja täydentyväksi.**

Jotta OpinOvi-hankkeissa kehitetystä ohjauspalvelumallista tulee koko Varsinais-Suomessa toimiva malli ja toimintatapa, se edellyttää, että alueella on yhteinen strategia, johon alueen aikuiskoulutustoimijat sitoutuvat (= koulutusten järjestäjien, ELY-keskuksen, TE-toimistojen ja sidosryhmien johdon sitoutuminen aikuisohjauksen kehittämiseen). **Tulevaisuuden tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden on vastattava ajantasaisesti toimintaympäristössä tapahtuviin muutoksiin.**

## 2.2 MITÄ HYÖTYÄ OHJAUSSTRATEGIASTA ON ERI TOIMIJOILLE?

Asiantunteva ohjaus on ennakoivaa työtä, joka säästää sekä yksilön että yhteiskunnan resursseja, tehostaa työelämän siirtymiä ja tukee sekä yksilöiden että elinkeinoelämän valmistautumista tuleviin muutoksiin.

Jotta ohjaus olisi tasapuolisesti kaikkien alueen kansalaisten tavoitettavissa, sisällöltään luotettavaa, tasa-laatuista ja asiakaslähtöistä, sitä on koordinoitava, vastuutettava ja kehitettävä verkostomaisesti ja poikki-hallinnollisesti.

Ohjausstrategian avulla pyritään turvaamaan nykyisten resurssien tehokkaampi käyttö, parempi työn- ja vastuunjako toimijoiden välillä, saumaton palveluketju sekä hallinnonalat ylittävän ohjauskokonaisuuden muodostaminen.

**Asiakas** saa kaikkialla Varsinais-Suomessa asiantuntevaa, puolueetonta ja omiin tarpeisiinsa vastaavaa oikea-aikaista ja realistisiin tavoitteisiin tähtäävää ohjausta. Koulutuksen keskeyttämiset vähenevät, tavoitteet saavutetaan nopeammin ja työllistymismahdollisuudet paranevat.

**Elinkeinoelämä** saa osaavia, ajantasaisia työntekijöitä, jotka ovat oikean uravalinnan myötä myös motivoituneita työhönsä.

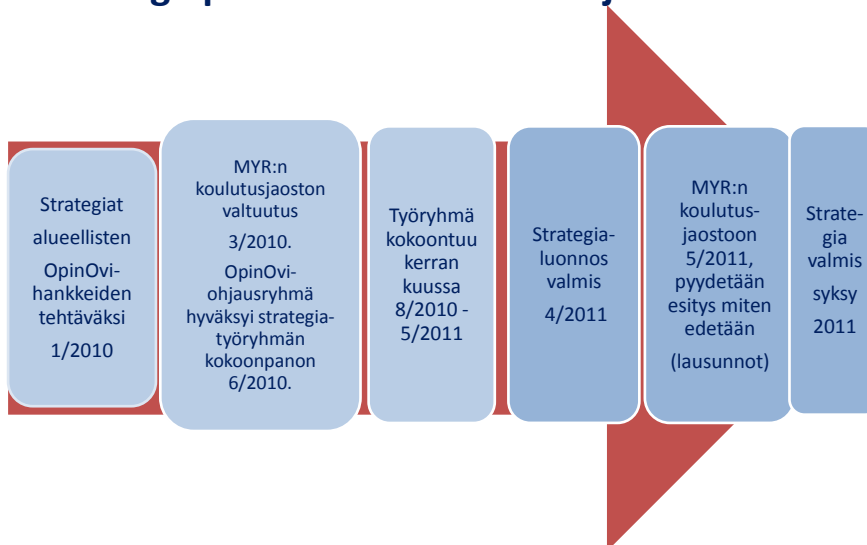
**TE-hallinnon** TNO- palvelujen saatavuus ja riittävyys turvataan ja ohjauspalvelut voidaan tuottaa tehokkaammin, päällekkäisyyksiä välttäen ja alueelliset ohjausvajeet huomioiden, kun tukena on kumppanien kanssa yhteistyössä tuotettu ohjauspalvelujen verkosto. Sähköisiä verkkopalveluja hyödynnetään osana monikanavapalveluja, toisaalta ohjausosaamisen kehittämistarpeisiin saadaan tukea.

**Oppilaitokset** hyötyvät asiakaslähtöisestä ohjauksesta: kun opiskelija päätyy itselleen oikeaan koulutukseen, koulutuksen vaikuttavuus ja kannattavuus paranee. Ohjauspalveluverkoston kautta tieto koulutuksesta ja vapaista opiskelijajapaikoista leviää tehokkaammin. TE-hallinnon ja ELY-keskuksen kanssa tehtävä yhteistyö tehostaa koulutusten tarvelähtöisyyttä.

## 2.3 STRATEGIAPROSESSIN KUVAUS

Varsinais-Suomen aikuisohjausstrategiaa on valmisteltu työryhmässä, jossa ovat edustettuina OpinOvi-hankkeiden kautta alueen aikuisoppilaitokset ja V-S ELY- keskus, TE-hallinto, EK, SAK, V-S yrittäjät sekä Turun kaupungin kasvatus- ja opetustoimi.

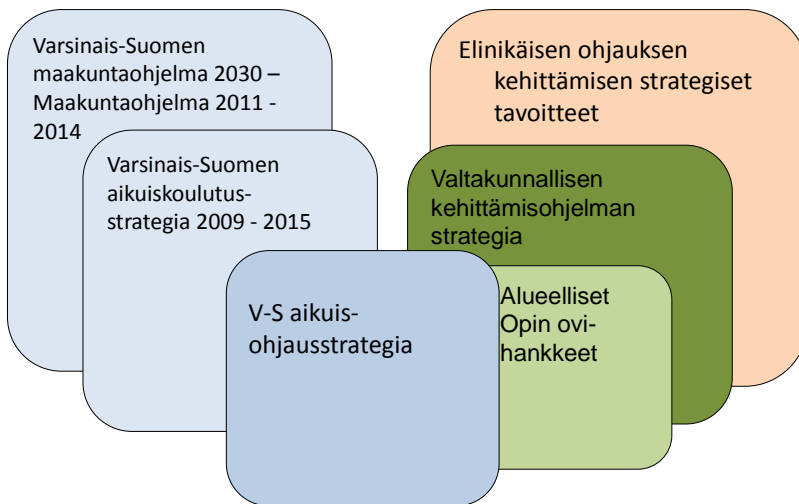
## Strategiaprosessin eteneminen ja aikataulu:



Keskeiset Varsinais-Suomen aikuisohjausstrategiaa ohjaavat suunnitelmat ja strategiat:

- Koulutuksen ja tutkimuksen kehittämissuunnitelma 2007 – 2012 (KESU)
- Ammatillisesti suuntautuneen aikuiskoulutuksen kokonaisuudistus 2009 (AKKU)
- Osuvuutta ja kysyntälähtöisyyttä aikuisopiskelun tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluihin - kehittämisohjelma - Kehittämisohjelman strategia 2010
- Varsinais-Suomen OpinOvi ja Opin ovi aikuisopiskeluun –hankkeet 2008-2011
- Varsinais-Suomen aikuiskoulutusstrategia 2009-2015
- Varsinais-Suomen maakuntasuunnitelma 2030 – Maakuntaohjelma 2011-2014
- TEM: Henkilöasiakkuusstrategia 30.6.2009
- TEM:TE- toimiston monikanavainen palvelu. Esitykset keskeisiksi linjauksiksi 31.5.2010
- Elinikäisen ohjauksen kehittämisen strategiset tavoitteet – Opetus- ja kulttuuriministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2011:15

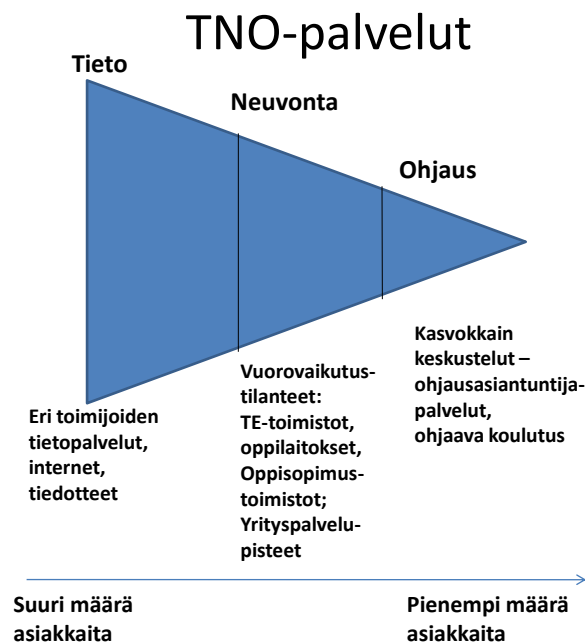
# Strategian taustat



Aikuisohjausstrategian taustalla on Varsinais-Suomen aikuiskoulutusstrategia 2009 - 2015 sekä Varsinais-Suomen maakuntasuunnitelma 2030 – Maakuntaohjelma 2011 - 2014, joissa osaava ja koulutettu työvoima nousee tärkeään asemaan kilpailukyvyn ja hyvinvoinnin vahvistajana. Aikuiskoulutusstrategiassa on jo huomioitu alueelliset Opin ovi –hankkeet ja niiden tehtäväksi on annettu mm. ohjausosaamisen vahvistaminen. Aikuisohjausstrategia täydentää olemassa olevia strategioita.

### 3. TIETO-, NEUVONTA- JA OHJAUSPALVELUT - NYKYTILAN KUVAUS (TOIMIJAT JA SAATAVUUS)

Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluilla (**TNO-palvelut**) tarkoitetaan poikkihallinnollisena, verkostomaisena yhteistyönä tuotettua palvelukokonaisuutta, joka on suunnattu kaikille koulutus- ja uranvalintatilanteessa oleville aikuisille sekä yritysasiakkaille henkilöstön osaamisen kehittämiseksi. Koulutus-, ura- ja elämänsuunnittelun tueksi kehitetyt palvelut lisäävät siirtymien sujuvuutta koulutus- ja työurien aikana sekä vahvistavat yksilöiden osallisuutta ja lisäävät yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta.



**Tietopalveluilla** tarkoitetaan palvelua, jossa tuotetaan ja annetaan asiakkaalle tietoa ura- ja koulutus-suunnittelun avuksi koulutusmahdollisuuksista ja työpaikoista sekä muista tarjolla olevista palveluista ja tukimuodoista. Näitä ovat mm. Internetiin tuotetut palvelut ja välineet, joita aikuiset käyttävät etsiessään koulutus- ja ammattitietoa koulutusvalintojensa ja päätöksentekonsa tueksi.

Koulutus- ja urasuunnitteluun liittyvien **neuvontapalvelujen** lähtökohtana on vuorovaikutustilanteessa esille tuleva tieto asiakkaan tarpeista ja muista vaikuttavista asioista. Neuvonta perustuu asiantuntijatietoon sopivista toimintatavoista asiakkaan tarvitsemassa asiassa ja ongelmassa.

**Ohjauspalveluissa** asiakasta tuetaan keskustelemalla ammatinvalintaan, urasuunnitteluun, ammatilliseen kehittymiseen ja elämänhallintaan liittyvissä kysymyksissä. Keskustelu edistää asiakkaan itsetuntemusta sekä omaa toiminta- ja päätöksentekokykyä. Työskentelyn lähtökohtana ovat asiakkaan tavoitteet ja hän osallistuu aktiivisesti esittämiensä pulmien ratkaisemiseen.

Asiakas voi saada kaikkia kuvattuja palveluita monikanavaisesti: sähköisesti ja muiden itsepalveluaineistojen kautta, henkilökohtaisessa tapaamisessa, puhelimesta tai sähköpostin välityksellä sekä ryhmämuotoisesti, esim. info-tilaisuuksissa ja ryhmäohjauksessa.

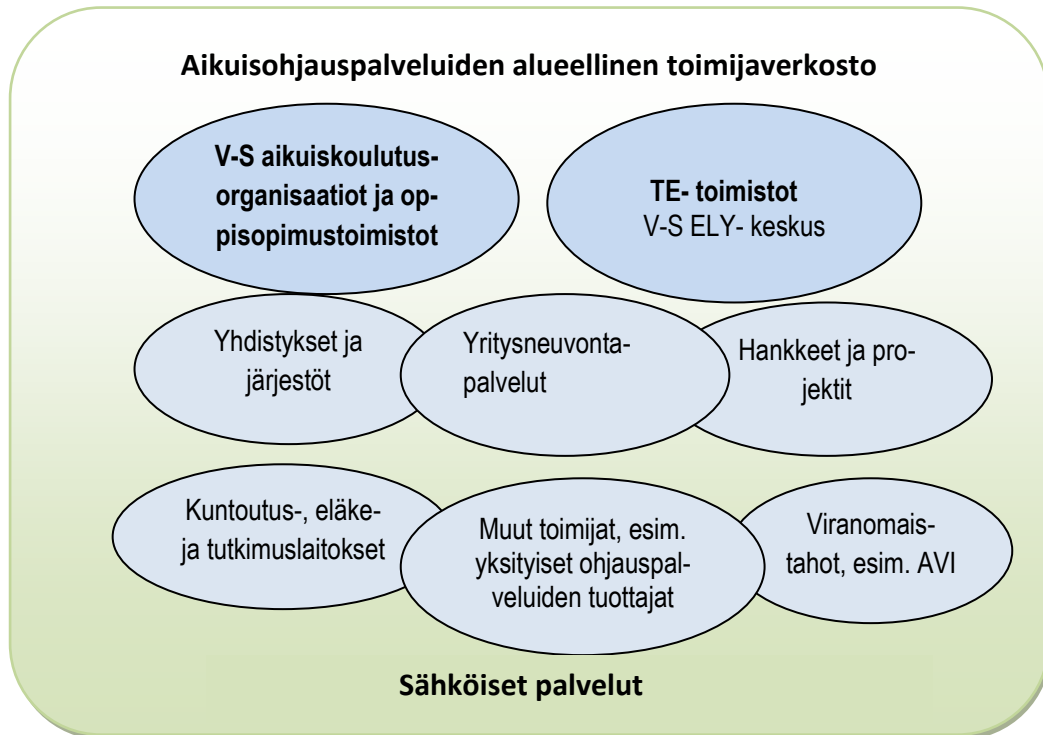
TNO-palvelujen kohderyhmänä ovat ns. hakevassa vaiheessa, koulutuksessa, työssä tai työttömänä olevat henkilö- ja yritysasiakkaat sekä työyhteisöissä ja yritysmaailmassa tarjolla olevien palvelujen käyttäjät. Palveluja tarjotaan erityisesti erilaisissa siirtymävaiheissa oleville asiakkaille.

TNO-palveluja ei juuri markkinoida asiakkaille, vaan oletetaan, että palveluja tarvitseva itse hakeutuu ohjaukseen. **Haasteena on, että koulutukseen ja ohjaukseen eivät aktiivisesti hakeudu ne, jotka eniten tarvitsevat koulutusta.** Hakevan vaiheen toimintaa on kehitetty mm. Noste-hankkeessa, jossa kohderyhmänä olivat työssä olevat henkilöt, jotka ovat vailla ammatillista koulutusta. Jalkautuminen yksittäisten henkilöasiakkaiden luokse on mahdotonta.



### 3.1 TNO-TOIMIJAT

Koulutus-, opinto- ja urasuunnittelun aikuisohjauspalveluja tuottavat pääasiassa oppilaitokset sekä työ- ja elinkeinotoimistot, mutta myös muut viranomaistahot, kunnat, erilaiset järjestöt, yritykset ja hankkeet. Palveluntuottajat voivat olla erikoistuneita, esim. kuntoutus-, eläke- ja vakuutuslaitokset. Toimijoiden välillä on useita ohjauksellisia rajapintoja erilaisissa koulutuksen ja työn välisissä siirtymissä ja asiakasprosesseissa. Sähköisten palvelumuotojen tarjonta ja käyttö kasvavat jatkuvasti.



**1. Oppilaitokset ja korkeakoulut** keskittyvät perustehtävänsä mukaisesti ohjauksessa omien koulutusalojen sekä koulutuksen sisäiseen opintojen ohjaukseen, jonka tavoitteena on saavuttaa tavoitteet (koulutuksen/tutkinnon suorittaminen, muut henkilökohtaistamissuunnitelmaan kirjatut tavoitteet). Aikuisten opintojen henkilökohtaistaminen on lisännyt tarvetta ohjaukselliseen työotteeseen ammatillisessa aikuiskoulutuksessa. Ohjauksen taso ja resurssit kuitenkin vaihtelevat koulutusorganisaatioiden välillä. OPH:n arvioiden (2004) mukaan aikuisoppilaitoksissa ei ole riittävää ohjaustoiminnan koordinaatiota: opinto-ohjaus oli järjestetty hajanaisesti ja ohjaustehtävät on jaettu useille ammattiryhmille. Koulutuksen toteutustavat (mm. työssäoppiminen, etäopiskelu) vaikuttavat myös ohjauksen määrään ja laatuun. (ks. elinik. strat. s.16)

Laissa ammatillisesta aikuiskoulutuksesta (631/1998) säädetään (8§), että koulutuksen järjestäjä huolehtii näyttötutkintoon ja siihen valmistavaan koulutukseen hakeutumisen, tutkinnon suorittamisen ja tarvittavan ammattitaidon hankkimisen henkilökohtaistamisesta. Opetushallituksen määräys (43/011/2006) velvoittaa koulutuksen järjestäjiä toimimaan niin, että näyttötutkintoa suorittamaan hakeutuneet saavat asiakaslähteisesti suunniteltua ja toteutettua neuvontaa, ohjausta sekä muita, yhteisesti sovittavia tukimuotoja ja palveluja.

Ohjaavaa koulutusta toteuttavat oppilaitokset antavat myös laajemmin koulutusneuvontaa ja uraohjausta. Korkeakouluissa on ura- ja työelämäohjausta, jota tuotetaan alueellisena yhteistyönä.

**Oppisopimustoimistot** tiedottavat oppisopimuskoulutuksesta yhteistyöverkostoansa hyödyntäen. Oppisopimustoimistojen keskeinen rooli on toimia työssä oppimisen asiantuntijana sekä ohjata ja neuvoa oppisopimuskoulutuksiin liittyvissä asioissa. Oppisopimustoimistot osallistuvat myös työnhaun neuvontaan verkostonsa avulla.

**2. TE- hallinnon tieto-, neuvonta ja ohjauspalveluja** säätelee laki julkisesta työvoimapalvelusta (1295/2002). TNO- palvelut kuuluvat ammatillisen kehittymisen palveluiden yhteyteen, joita ovat koulutus- ja ammattitietopalvelut (koulutusneuvojat), ammatinvalinta- ja urasuunnittelupalvelut (ammatinvalinta- ja kuntoutuspsykologit) ja ammatillisen kuntoutuksen palvelut (kuntoutusneuvojat). TE- toimiston itse tuotettavien palvelujen lisäksi käytössä on ostopalveluja (esim. ryhmäpalvelut ja osaamiskartoitukset). Kansainvälisen liikkuvuuden palvelut antavat neuvontaa ja ohjausta mm. ulkomailla opiskeluun. Työnantaja-asiakkaille on palveluja henkilöstön osaamisen kehittämiseen ja rekrytointiin.

Aikuisopiskelun etuusjärjestelmien kannustavuutta on lisätty. Erityisesti työttömien mahdollisuus omaehtoiseen opiskeluun työttömyysetuudella 2010 lähtien edellyttää TE- virkailijoita entistä laajempaa koulutusmahdollisuuksien tuntemusta. Lisäksi TE- hallinnon palvelurakennetta ja toimistoverkkoa alueella uudistetaan, TNO- palveluita niiden osana. Uuden henkilöasiakkuustrategian mukaisesti TE- toimiston asiakkaat jaetaan kolmeen palvelulinjaan, joista mm. osaamisen kehittämisen kautta työmarkkinoille suuntaavien asiakkaiden palvelu edellyttää entistä ohjauksellisempaa otetta. Palveluja tuotetaan monikanavaisesti ja kasvokkain tapahtuvan ohjauksen ohella kehitetään erityisesti uusia sähköisiä verkko-, puhelin- ja etäyhteyspalveluja, jotka avataan käyttöön vuoden 2012 lopulla. (TEM: Monikanavastrategia ja NUOVE- hanke).

2. **Muut toimijat:** Neuvontaa ja ohjausta tarjotaan myös mm. työnantajien, työelämäjärjestöjen (mm. vertaisohjaukseen perustuvat työelämän koulutusneuvojat) ja yksityisten yritysten toimesta.

3.

### 3.2 TNO-PALVELUJEN KEHITTÄMISHAASTEET

Sekä henkilö- että yritysasiakkaille on alueella tarjolla erilaisia TNO-palveluja, mutta ne ovat hajallaan ja asiakkaan kannalta osin vaikeasti löydettävissä. Alueellisesti tarjonta on epätasaista. Seuraavassa on kuvattu TNO-palvelujen kriittiset pisteet ja kehittämistarpeet, joihin vaikuttamalla ohjauspalveluja voidaan parantaa.

Kriittinen piste	Nykytilan kuvaus
Asiakaslähtöisyys	Asiakkaan ohjaustarpeita ei kaikissa palveluissa kartoiteta riittävästi. Asiakasta ei välttämättä ohjata eteenpäin, jos oma palvelu ei tarjoa ratkaisua. Tieto asiakkaista ei siirry toimijoiden välillä. Asiakasta ei ohjata muiden palvelujen piiriin silloin, kun koulutus ei ole ensisijainen ratkaisu asiakkaan tarpeisiin.
Palvelujen tunnettuus ja näkyvyys	Ohjauspalvelujen markkinointi on vähäistä. Palveluja ei tunneta riittävästi tai niistä on vääriä mielikuvia. Sekä asiakkailla että palvelun tuottajilla on puutteelliset tiedot eri TNO-palveluista.

Saavutettavuus	Palvelut ovat hajallaan eri organisaatioissa. Alueelliset erot saavutettavuudessa vaihtelevat. Verkkosivustot on toteutettu organisaatiolähtöisesti, tieto on vaikeasti löydettävää ja käyttäjän kannalta vaikeaselkoista.
Verkostomainen toimintatapa  Yhteinen ohjauspalvelujen koordinointi ja työnjako	TNO-palvelujen tuottajat eivät tunne riittävästi toistensa palveluja ja alueen työvoimatarpeita; ohjauksen kannalta olennainen tieto asiakkaista ei siirry > tehdään päällekkäistä työtä tai syntyy palveluiltaan riittämättömiä katvealueita.  Asiantuntijuutta ei hyödynnetä riittävästi.
Ohjausosaaminen  - yksilöiden erilaisten lähtökohtien ja elämäntilanteiden tunnistaminen ja huomioiminen (myös erilaiset oppijat) - ohjauksen erilaisten lähestymistapojen tunnistaminen ja hallinta - koulutustarjonnan tunteminen - koulutuksen sisältöjen, hakeutumismenettelyjen, rahoitusmuotojen ja toteutustapojen tunteminen - alueen elinkeinoelämän tunteminen - ennakkointitiedon hyödyntäminen - monikulttuurinen osaaminen - motivointikeinot - tavoitteiden asettelun tukeminen	TNO-työtä tekevillä ei ole välttämättä ohjausalan ammatillista tai alalle soveltuvaa koulutusta, ohjausosaaminen voi olla hyvin kapea-alaista ja oman organisaation toimintaan keskittyvää.  Em. osaamiseen liittyen kaikilla TNO-palvelutehtävissä toimivilla ei välttämättä ole riittävästi tietoa alueen koulutustarjonnasta ja mahdollisuuksista asiakkaan ohjaamiseen.  TNO-palveluita tuottavilla organisaatioilla ei ole määritelty yhteisiä ohjauspalvelukriteeristöjä. Palvelujen laatu vaihtelee riippuen organisaatiosta ja ohjaajasta.  Aikuisten parissa ohjaustyötä tekeville ei ole määritelty osaamistai pätevyysvaatimuksia (poikkeuksena koulutusorganisaatioiden opinto-ohjaajat ja TE-hallinnon psykologit).
Ennakkointi	Alueellista ennakkointitietoa ei hyödynnetä systemaattisesti osana ohjausta
Ohjaushenkilöstön resurssit	TE- toimiston koulutusneuvontapalvelut ovat vuosien myötä vähentyneet selvästi ja valtion tuottavuusohjelman myötä ohjaushenkilöstön määrä uhkaa vähentyä edelleen. Oppilaitosten ja muiden koulutusorganisaatioiden ohjauspalvelujen resursointi vaihtelee suuresti.
Koulutustarjonta  Muut vaihtoehdot	Alueella ei ole tarjolla asiakkaan tarpeisiin sopivaa koulutusta tai koulutuksen alkamisajankohta on liian kaukainen.  Asiakkaalle ei välttämättä osata tarjota muita vaihtoehtoja (silloin kuin koulutus ei ole asiakkaalle ensisijainen vaihtoehto)
Ohjauksen vaikuttavuuden ja tuloksellisuuden mittaaminen	Ei pystytä osoittamaan mitattavia ohjauksen vaikutuksia ja tuloksia

## 4. STRATEGISET TAVOITTEET JA TOIMENPIDE-EHDOTUKSET

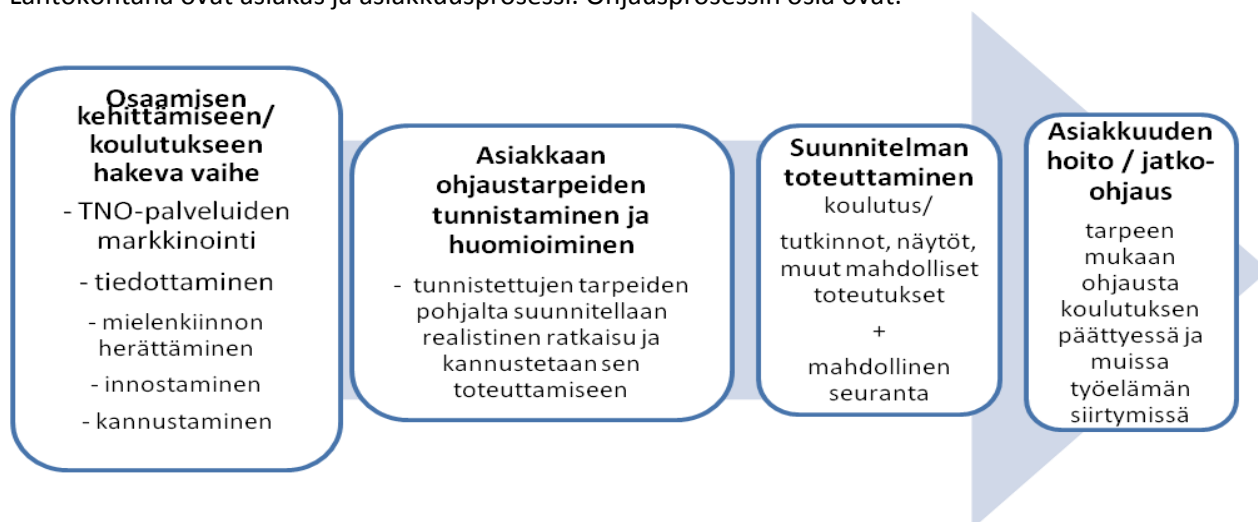
Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen strategiset tavoitteet vuodelle 2015 Varsinais-Suomessa ovat

1. Asiakslähtöiset palvelut
2. Verkostomainen poikkihallinnollinen toimintatapa
3. Uudistuva tieto-, neuvonta- ja ohjausosaaminen

Strategian tavoitteena on, että verkostomaisesti ja hallintorajat ylittämällä tuotetut aikuisten ja työelämän ohjauspalvelut varmistavat, että alueen aikuisilla on yhtäläiset mahdollisuudet löytää realistisia vaihtoehtoja ja kehittää osaamistaan kaikissa elämänvaiheissa. Palvelut ovat asiakslähtöisiä, helposti saavutettavia, tasa-laatuista ja ajantasaisia.

Opin ovi –hankkeissa on tuotettu aikuisten ohjaukseen Varsinais-Suomessa verkostomainen, poikkihallinnollinen toimintamalli. Malli perustuu olemassa olevien ohjauspalvelujen näkyväksi tekemiseen, ohjaajien yhteistyöhön ja työnjakoon, ohjausosaamisen kehittämiseen ja erikoisosaamisen jakamiseen.

Lähtökohtana ovat asiakas ja asiakkuusprosessi. Ohjausprosessin osia ovat:



Verkostomaiseen ohjauspalvelumalliin sitoutuvat organisaatiot antavat **asiakaspalvelulupauksen: ohjaus on asiakslähtöistä, asiantuntevaa, puolueetonta ja tasa-arvoista**. Jokainen organisaatio määrittelee minimitason, jolla tuottaa ohjauspalveluja.

Ohjauksen tavoitteena on, että **asiakas jatkossa omien tarpeidensa mukaan**

- pystyy tunnistamaan ja jäsentämään oman elämäntilanteensa sekä muutostarpeensa
- tulee tietoiseksi eri mahdollisuuksista kehittää itseään (organisaatiotaan) ja osaamistaan (= saa tietoa työmarkkinatilanteen muutoksista, tietää eri koulutusmahdollisuuksista, tunnistaa itselleen sopivan koulutusmuodon ja koulutuksen, tuntee muita keinoja itsensä kehittämiseen)
- pystyy määrittelemään tavoitteitaan realistisesti
- pystyy näkemään vaihtoehtoisia suunnitelmia, tekemään tietoisia valintoja
- pystyy sitoutumaan suunnitelmaansa ja valintoihinsa
- kykenee tulevaisuudessa tekemään tarkoituksenmukaisia ja itselleen sopivia valintoja, ratkaisuja ja päätöksiä

Ohjauksessa asiakkaan toimijuus sekä urasuunnittelu- ja elämäntaitot vahvistuvat.

Varsinais-Suomen TNO-palveluiden tuottajat on koottu ja niiden toiminta sekä asiakkuudet on kuvattu yhteisessä ohjauspalvelukartassa. Ohjauspalvelutyötä tekevät on koottu yhteiseen rekisteriin ja heidät saavuttaa sähköpostilistalla. Ohjauksen eri sektoreilla toimivat ammattilaiset ovat muodostaneet asiantuntijajoukkoja, joissa vaihdetaan ja kehitetään tietoa ja osaamista. Yhteisissä kehittämis- ja koulutustilaisuuksissa kehitetään ja pidetään yllä uudistuvaa tieto-, neuvonta- ja ohjausosaamista.

Verkostoituneella ohjauksella parannetaan

- työllistymistä, kilpailukykyä ja uusiin työmarkkinatilanteisiin sopeutumista
- koulutuksen ja työmarkkinoiden menetelmien vaikuttavuutta, kun yksilöiden ja työmarkkinoiden tarpeet vastaavat paremmin toisiaan ja keskeytettyjen opintojen määrä pienenee (oikea opiskelija oikeaan koulutukseen)
- moniammatillisen ja poikkihallinnollisen ohjausosaamisen jakamista

## 1. STRATEGINEN TAVOITE: ASIAKSLÄHTÖISET PALVELUT

TNO-palveluiden asiakkaita ovat **kaikki työssä tai työttömänä olevat aikuiset**, jotka haluavat tai tarvitsevat koulutusneuvontaa ja ohjausta oman osaamisen kehittämistä koskevassa päätöksenteossa. Asiakaskohderyhmiä ovat myös **työnantaja- ja yritysasiakkaat**, joilla on henkilöstön kehittämistarpeita.

Asiakslähtöisyys edellyttää, että palvelut ovat asiakkaille tunnistettavia ja ne on helppo saavuttaa. OpinOvi-palvelupisteen toiminta vakinaistamalla luodaan asiakslähtöinen ohjauspalvelubrändi, joka on helposti tunnistettava. Palvelupisteen toimintaa mallinnetaan ja kehitetään maakunnassa alueellisista ja seudullisista lähtökohdista: palvelu voidaan tuottaa esim. verkosto- tai sähköisinä palveluina. Tärkeä lähtökohta on, että toteutusmuodosta riippumatta työelämä- ja yritys ohjauspalvelut pyritään tuottamaan yhden luukun periaatteella niin, että asiakas saa saman palvelun riippumatta siitä, mistä hän sitä hakee.

Asiakslähtöisyyttä parannetaan kehittämällä asiakaspalautejärjestelmä. Asiakkuusprosessit kuvaamalla voidaan kehittää kunkin prosessivaiheen toimia ja välineitä ja tuotteistaa ne tarpeita vastaaviksi.

Ohjauspalveluja tuotteistamalla ja niiden näkyvyyttä parantamalla asiakkaat löytävät palvelut helpommin. Verkostossa tuotetut palvelut ja tuotteet muotoillaan erilaisten asiakkaiden tarpeisiin.

Palvelujen tasalaatuisuus varmistetaan verkoston yhteisillä koulutuksilla ja toimintamalleilla.

### Henkilöasiakkaat

Osa-alueet	Toimenpiteet	Menestystekijät	Vastuutaho
Alueen asiakkailla on käytettävissä näkyvät ja helposti saavutettavat TNO-palvelut	<ul style="list-style-type: none"> <li>- TNO-palvelut on helppo löytää</li> <li>- palveluista tiedotetaan ja niitä markkinoidaan tehokkaasti</li> <li>- alueellinen ohjausverkosto on kaikkien saatavilla</li> <li>- palvelutarjonta eri asiakkuusprosessin vaiheissa (hakeva toiminta, siirtymävaiheet, jatko-ohjaus, erityisohjaus) kuvataan, tuotteistetaan ja tehdään näkyväksi</li> </ul>	<p>Palvelukokonaisuus on valmis ja brändi tunnettu 2012 keväällä. Organisaatiot sitoutuvat tuottamaan palveluja prosessin kaikkiin osiin.</p>	<p>OpinOvi toimijat: TE-toimistot, oppilaitokset, oppisopimus-toimistot</p>

Asiakkaalle on tarjolla monipuolisia, ajantasaisia ja tarpeen mukaisia palveluita	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kerätään asiakaspalautetta, jonka pohjalta palveluja kehitetään; asiakaspalautteen kerääminen integroidaan osin olemassa oleviin palautejärjestelmiin samalla niitä kehittäen; huolehditaan palautteiden vertailukelpoisuudesta</li> <li>- palvelut muotoillaan vastaamaan erilaisien asiakkaiden tarpeisiin</li> <li>- rakennetaan ja hyödynnetään ohjausta tukevia käyttäjäystävällisiä sähköisiä ja muita monikanavaisia ohjauspalveluja (AIKO-HAKO –hanke)</li> <li>- oppimisvaikeuksien tunnistamiseen ja tukemiseen tuotetaan välineitä ja menetelmiä</li> <li>- esteetön ohjaus ja oppiminen resursoidaan</li> <li>- tuotetaan ja kehitetään ruotsinkielisiä ohjauspalveluja</li> </ul>	Asiakkailla on tarjolla kattavat opiskelun tukipalvelut (ohjaus, erityisohjaus, tukiopetus jne.)  Oppilaitoksilla on toimivat ja tunnetut erityisohjauksen palvelumallit	TE-hallinto, kunnat, hankkeet  VS:n erityisohjauksen työryhmä AVI V-S ELY TNO-koordinaattorit
Asiakkaiden yksilölliset uranhallintataidot vahvistuvat	<ul style="list-style-type: none"> <li>- asiantuntevassa yksilöohjauksessa asiakasta tuetaan ja ohjataan itsenäiseen urasuunnitteluun</li> <li>- mm. eri avoimien urasuunnitteluryhmien, valmentavien ja ohjaavien koulutusten sekä muiden ohjauksellisten palvelujen kautta annetaan välineitä itsenäiseen urasuunnitteluun</li> <li>- koulutuksiin sisällytetään urasuunnittelu- ja työelämätaidot</li> </ul>		TNO-toimijat

### Työnantaja- ja yritysasiakkaat

Yritysten ohjauspalvelut ovat osa Varsinais-Suomen yrityspalveluverkostoa, jonka solmukohtina toimivat seudulliset kehittämiskeskukset ja jonka toimintaa ohjaa TEM:n koordinoima YritysSuomi-palvelu yrityksille ja yrittämisestä kiinnostuneille.

Osa-alueet	Toimenpiteet	Menestystekijät	Vastuutaho
Työnantajat ja yritykset saavat verkostomaisesti tuotetut ohjauspalvelut yhden luukun periaatteella	TNO-palvelujen tuottajat toimivat yritysten ja organisaatioiden yhteistyökumppaneina osaamisen kehittämässä Hyväksi koettujen verkostomaisten toimintamallien levittäminen ja seudullisten palvelupisteiden välisen yhteistyön tiivistäminen.	Yrityspalvelut verkostoituvat, tuntevat toistensa toiminnan ja toimivat yhteistyössä asiakaslähtöisesti	V-S ELY-keskus, Seudulliset yrityspalvelut, TE-toimistojen työnantajapalvelut
Ohjauspalvelut ovat tunnettuja ja helposti saavutettavia	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Ohjauspalvelut on helppo löytää</li> <li>-Palveluista tiedotetaan ja niitä markkinoidaan tehokkaasti</li> <li>-Klusterikohtaiset foorumit tiedonvälittäjinä</li> </ul>		

## 2.STRATEGINEN TAVOITE: VERKOSTOMAINEN TOIMINTATAPA

Yksittäiset palvelupisteet eivät voi huolehtia alueen kaikkien asiakkaiden ohjauksesta. Kun kaikki ohjauspalvelut verkottuvat ja toimivat samojen periaatteiden mukaisesti ja asiakaslähtöisesti, voidaan taata asiakkaille samat palvelut riippumatta siitä, mihin asiakas ottaa yhteyttä.

Verkostomainen toiminta rakentuu olemassa olevien toimijoiden tunnistamiseen, nimeämiseen, vastuuttamiseen sekä toiminnan verkostomaiseen kehittämiseen. Se pyrkii sovittamaan yhteen eri hallinnonalojen ja toimijoiden palveluja niin, että syntyy **asiakkaan näkökulmasta saumaton palveluketju, joka toimii koordinoituna kokonaisuutena**. Siinä palvelut tuotetaan asteittain syvenevinä palveluina omatoimisista verkkopalveluista alkaen aina henkilökohtaisiin palveluihin asiakkaan palvelutarpeen mukaan.

Verkostomainen toimintatapa edellyttää myös liikkumista muissa kuin ohjausverkostoissa. Varsinais-Suomen aikuiskoulutusstrategiaan toimenpide-ehdotuksiin on kirjattu, että alueella kootaan maakunnan kärkiklusterien elinkeino- ja koulutusfoorumit. Kehittämissyhteistyöhön osallistuvat kunkin elinkeinoalan yritysten edustajat, koulutusyhteyshenkilöinä toimivat työntekijät, kouluttajat, ohjausasiantuntijat ja koulutusten rahoittajat sekä muut asiantuntijat. Ohjausasiantuntijat ovat tärkeä linkki, jonka kautta foorumien ennakkointitieto saadaan siirtymään koulutusohjaukseen. Ohjauspalveluverkosto palvelee sekä yksilöasiakkaita että asiakaspalvelutyössä olevia.

Kasvavaan ja monimuotoistuvaan ohjaustarpeeseen vastaaminen ja elinikäisen ohjauksen näkökulman vahvistaminen **edellyttävät useiden sidosryhmien panostusta TNO- palvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa**. Näiden palvelujen toimivuuden kannalta on tärkeää, että niitä tuottavilla tahoilla on alueella yhteneväiset toimintamallit, vahva yhteistyö sekä selkeä vastuun- ja työnjako. Verkosto edellyttää koordinointia ja kaikkien osapuolten sitoutumista verkostomaiseen toimintaan. Myös verkoston ylläpito ja jatkuva kehittäminen tasalaatuisen ja puolueettoman ohjauksen varmistamiseksi edellyttää resursointia. Verkostomainen toimintatapa ja benchmarking –toiminta palvelee paitsi palvelun käyttäjiä myös ohjaustyötä tekeviä ja heidän organisaatioitaan.

Elinkeino-, liikenne ja ympäristökeskusten strategia-asiakirjan 2010-2011 mukaan ”ELY- keskuskeskukset vastaavat (aikuis)koulutuksen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen alueellisesta saatavuudesta”. Valtakunnallisessa **elinikäisen ohjauksen strategiassa ELY-keskuksen roolia ohjauspalvelujen alueellisessa kehittämisessä, järjestämisessä ja koordinoinnissa**, samoin kuin ohjaukseen liittyvän täydennyskoulutuksen koordinointia alueella, ehdotetaan edelleen vahvistettavan. Toiminnan vaikuttavuudelle ehdotetaan asetettavaksi indikaattorimuotoiset tulostavoitteet.

Osa-alueet	Toimenpiteet	Menestystekijät	Vastuutaho
TNO-palveluiden kokonaisuutta koordinoimaan maakunnassa poikkihallinnollisesti	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Muodostetaan ohjauspalvelujen asiantuntijaryhmä ja/tai verkostomaisen toiminnan koordinoinnista vastaava taho</li> <li>- määritetään työnjako, vastuut ja rooli</li> <li>- palvelujen yhtenäistämisen ja kehittyvän verkoston avulla taataan saumaton palveluketju</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- organisaatioissa sitoudutaan verkostotoimintamalliin</li> <li>- verkoston toiminnan ja osaamisen jatkuvuuden varmistaminen</li> </ul>	<p>V-S ELY-keskus</p> <p>oppilaitokset</p> <p>TE-toimistot</p> <p>koulutuksenjärjestäjät</p>
Alueellisten TNO-palvelujen ja niiden hyötyjen näkyväksi tekeminen osana valtakunnallista kehittämissuorituksia sekä V-S aikuis-koulutusstrategiaa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- poikkihallinnollisesti tuotettu ohjauspalvelupiste yhtenäistää käytäntöjä</li> <li>- parannetaan aikuiskoulutukseen ja ohjaukseen liittyvää organisaatioiden välistä alueellista tiedotusta ja viestintää</li> <li>- tuotetaan ja hyödynnetään tietoa TNO-palvelujen vaikuttavuudesta</li> </ul>	tietoa ja osaamista jaetaan verkostossa ja sen ulkopuolella	kunnat
TNO-palvelut ovat tasa-laatuisia ja puolueettomia	TNO-palvelutoimijoiden yhteiset tapaamiset, koulutukset ja toimintamallit		
TNO-palveluita tuotetaan verkostomaisesti, moniammatillisesti ja -hallinnollisesti	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ohjaustoimijoista ja sidosryhmistä luodaan tiedotusta ja yhteydenpitoa varten päivittyvä verkostorekisteri</li> <li>- tunnistetaan asiantuntijuudet ohjauksen näkökulmasta</li> <li>- hakeudutaan aktiivisesti sinne, missä on ohjauksen kannalta olennaista tietoa (muut verkostot, foorumit)</li> </ul>	verkosto on sen jäsenille ja muille toimijoille näkyvä ja avoin	
Alueellisesti mitoitettujen ja yhteen sovitettujen ohjausresurssien turvaaminen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- alueilla tunnistetaan, kuvataan ja otetaan käyttöön tarpeisiin sopivia, kustannustehokkaita palveluja ja työmuotoja</li> <li>- poikkihallinnollisesti ja verkostoyhteistyössä toimivan OpinOvi koulutusneuvonta- ja ohjauspalvelupisteen toiminta vakiinnutetaan ja turvataan (resurssit ja kustannukset jaetaan) ja sitä kehitetään</li> <li>- neuvonta- ja ohjauspalvelujen riittävällä resursoinnilla turvataan eri asiakasryhmien palvelujen saatavuus</li> </ul>	organisaatiot resursoivat ohjausverkoston toiminnan oman toimintansa osana	



## 2. STRATEGINEN TAVOITE: UUDISTUVA TIETO-, NEUVONTA- JA OHJAUSOSAAMINEN

TNO-tehtävissä toimivien on ajantasaistettava tietojaan jatkuvasti. Jokaisessa TNO-palveluja tarjoavassa organisaatiossa on oltava ohjaussuunnitelma, jossa määritellään organisaation TNO-tehtävät, toimijat ja tehtäviin liittyvät toimenkuvat. TNO-tehtävissä toimivien ohjausosaamisen ja – valmiuksien kehittämistä huolehditaan systemaattisesti esim. kehityskeskustelujen kautta.

TNO-palveluja tarjoavien organisaatioiden on huolehdittava palvelujen riittävästä resursoinnista.

TE-toimistoissa tehtävä asiakaspalvelu muuttuu yhä ohjauksellisempaan suuntaan kun asiakkaat ohjataan hoitamaan rutiiniluonteisia tehtäviä ja tiedonhankintaa omatoimisesti verkossa. Ohjausosaaminen tulee korostumaan entisestään myös opettajien työssä. Myös mm. osaamisen tunnistaminen osana ohjausta edellyttää ammattitaidon kehittämistä.

TNO- palveluissa toimivien henkilöiden perus- ja erityisosaamisen kompetenssit määritetään suhteessa ohjaustehtäviin. **Jokaiselta toimijalta on edellytettävä tehtävään soveltuvaa ohjausalan koulutusta.** Asiantuntijuutta kehitetään ja ylläpidetään alueellisen verkoston yhteisillä asiantuntijakoulutuksilla ja säännöllisillä verkostotapaamisilla.

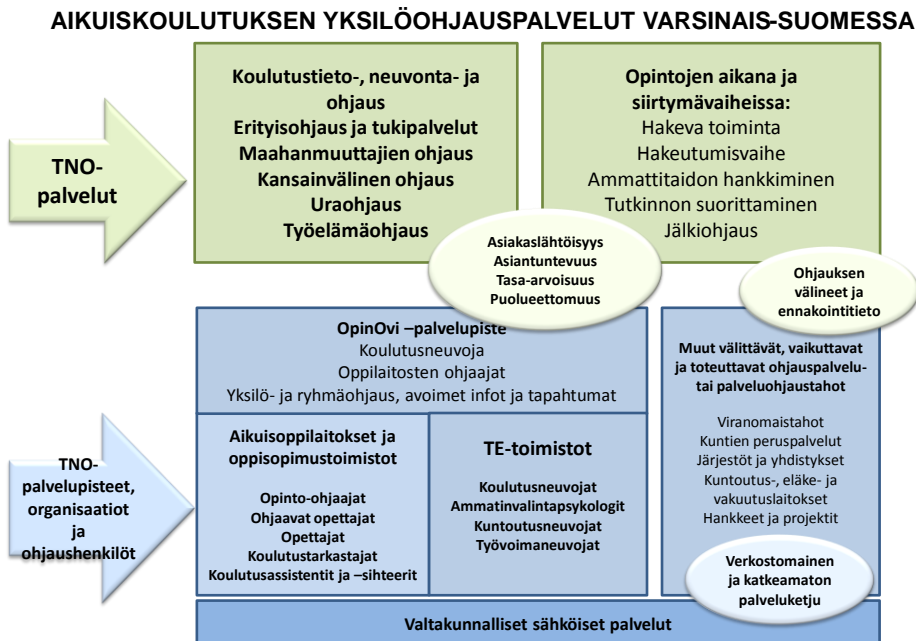
TNO-palvelujen kehittämistä ja arviointia varten luodaan seurantamalli, jonka avulla reagoidaan asiakkaiden ja toimintaympäristöjen muutoksiin ja uusiin tarpeisiin.

Osa-alueet	Toimenpiteet	Menestystekijät	Vastuutaho
TNO-verkoston perus- ja erityisosaaminen varmistetaan	TNO-osaamisen kompetenssien tunnistaminen ja määrittäminen eri toimintaympäristöissä (esim. kehityskeskustelut)  Vahvistetaan ohjausosaamista varmistamalla jatko- ja täydennyskoulutusmahdollisuudet eri hallinnonalojen ja työelämän ohjaustehtävissä toimiville (koulutuksen painopisteinä mm monikulttuurinen ja – ammatillinen ohjaus, aiemmin hankitun osaamisen tunnistaminen jne.)	luodaan työkalut osaamisen tunnistamiseen  mahdollistetaan TNO-palveluissa toimivien pätevytyminen (ks. liite)	
TNO-palveluita antavien työntekijöiden uudistuvaa osaamista vahvistetaan	- toteutetaan poikkihallinnollisessa yhteistyössä TNO-palveluiden toimijoiden täydennyskoulutusta, esim. aikuisohjauksen yhteistyö- ja koulutuspäivät, asiantuntijaluennot - osaamisen kehittämisessä huomioidaan asiakkaiden ja ympäristön muuttuvat tarpeet	tiedon ja osaamisen jakaminen organisaatioiden sisällä ja verkostossa	
Alueen TNO-palvelujen kokonaisvaltainen kehittäminen	Otetaan käyttöön alueellisen ohjaustyön systemaattinen kehittämisen ja laadun arviointi ja seuranta NUOVE:n tuottamien	Mittarit tuotetaan ja otetaan käyttöön	MYR koulutusjaosto

nen ja seuranta	välineiden pohjalta (laadunhallinta, itsearviointi ja palautteen kerääminen)		
Ennakointitiedon 1) tuottaminen ja 2) hyödyntäminen ohjauksen osana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tuotetaan ja hyödynnetään alueellista ennakointitietoa</li> <li>- vahvistetaan TNO-työssä toimivan henkilöstön ennakointiosaamista ja ennakointiin liittyvän tiedonhaun taitoja sekä edistetään ennakointitiedon leviämistä/ käyttöön saamista (mm. erilaiset tiedotustilaisuudet, koulutukset, klusterikohtaiset foorumit)</li> <li>- osaamistarpeen ennakointikeinot</li> </ul>	Toimintaympäristön muutoksiin perehtyvä ja reagoiva asiantuntijaverkko, joka huolehtii ennakointitiedon siirtymisestä käytännön ohjaukseen	1)ennakointiverokosto: V-S ELY-keskus, V-S Liitto, muut toimijat 2)TNO-toimijat, oppilaitokset, ammattijärjestöt, työnantajajärjestöt, työnantajat

## 5. TAVOITETILA: ASIAKASLÄHTÖINEN, VERKOSTOMAINEN SAUMATON OHJAUSPALVELUKETJU

Varsinais-Suomen aikuisohjausstrategiaan kuvatuilla toimenpiteillä tuotetaan verkostomaisesti saumaton ohjauspalveluketju, joka varmistaa asiakaslähtöisen, asiantuntevan, tasa-arvoisen ja puolueettoman ohjauksen kaikissa elämäntilanteissa ja työelämän siirtymissä.



**Valmistelutyöryhmä:**

Piia Alvesalo, EK, puheenjohtaja

Mia Jokinen, Varsinais-Suomen OpinOvi –hanke, sihteeri

Outi Rannikko, SAK

Kirsti Tuominen, STTK

Hanna Myllynen, Turun TE-toimisto

Michael Lindholm, V-S Yrittäjät/Turun yrittäjät

Mika Helva, Turun kaupunki

Tuula Nummila, Potkuri

Mona Riska, Åbo Akademi

Tuula Kokkonen, Opin ovi aikuisopiskeluun –hanke, V-S ELY-keskus

Pirkko Kuhmonen, Varsinais-Suomen OpinOvi –hanke, aikuisoppilaitokset / Koulutusta ja yhteistyötä Varsinais-Suomeen –hanke, V-S ELY-keskus

**Kirjoittajat:**

Tuula Kokkonen

Pirkko Kuhmonen

**Lähdeluettelo**

- Ammatillisesti suuntautuneen aikuiskoulutuksen kokonaisuudistus 2009 (AKKU)
- Elinikäisen ohjauksen kehittämisen strategiset tavoitteet – Opetus- ja kulttuuriministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2011:15
- Koulutuksen ja tutkimuksen kehittämissuunnitelma 2007 – 2012 (KESU)
- Osuvuutta ja kysyntälähtöisyyttä aikuisopiskelun tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluihin - kehittämisohjelma - Kehittämisohjelman strategia 2010
- TEM: Henkilöasiakkuusstrategia 30.6.2009
- TEM:TE- toimiston monikanavainen palvelu. Esitykset keskeisiksi linjauksiksi 31.5.2010
- Varsinais-Suomen aikuiskoulutusstrategia 2009-2015
- Varsinais-Suomen maakuntasuunnitelma 2030 – Maakuntaohjelma 2011-2014
- Varsinais-Suomen OpinOvi ja Opin ovi aikuisopiskeluun –hankkeet 2008-2011