

Asiakkuusprosessi ja ohjauspalvelukuvaus/lupaus - yksilöohjaus

22.3.2010

Pirkko Kuhmonen

Mia Jokinen

Varsinais-Suomen OpinOvi

OpinOvi - asiakas

OpinOven asiakas on jokainen aikuinen, joka

- haluaa kehittää osaamistaan
- tarvitsee osaamisen kehittämistä, mutta ei välttämättä itse tunnista tarvetta (hakevan toiminnan kohde)
- tarvitsee neuvontaa tai ohjausta löytääkseen itselleen sopivan väylän (tapa, paikka, tuki) osaamisen kehittämiseksi

OpinOvi – ohjaukäsitys

Ohjauksen tavoitteena on, että **asiakas 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

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)

Asiakaspalvelukuvaus:

- OpinOvi-palvelupisteessä ja oppilaitoksissa asiakkaalle tarjotaan asiantuntevaa, puolueetonta, asiakaslähtöistä sekä tasa-arvoista ohjausta
- Jokainen OpinOvi-organisaatio sitoutuu asiakaslähtöiseen verkostoyhteistyöhön, jossa asiakkaalle haetaan ja tarjotaan paras mahdollinen ratkaisu osaamisen kehittämiseen

V-S OpinOvi: ASIAKKUUSPROSESSI - yksilöasiakas

HAKEVA VAIHE (aktivointi)	ASIAKKAAN AKTIIVINEN YHTEYDENOTTO	ASIAKKAAN OHJAUSTARPEIDEN TUNNISTAMINEN JA HUOMIOIMINEN	SUUNNITELMAN TOTEUTTAMINEN	ASIAKKUUDEN HOITO /JATKO-OHJAUS	
Asiakkaiden hakeminen ja löytäminen, mielenkiinnon herättäminen, innostaminen ja kannustaminen, markkinointi verkostoyhteistyössä	OpinOvi-palvelupiste OpinOvi -oppilaitokset TE-toimistot Koulutus- ja tietopalvelut	Asiakas määrittelee ohjaustarpeensa / asiakasta tuetaan tunnistamaan ja määrittelemään ohjaustarpeensa	Realistisen ratkaisun suunnittelu ja sen toteutukseen kannustaminen verkostoyhteistyössä	Suunnitelman toteutus: koulutus, tutkinnot, näytöt, muut mahdolliset toteutukset	Jatko-ohjaus koulutuksen päättyessä ja muissa aktiivisissa työuran siirtymissä

OHJAUSPALVELULUPAUS: ohjaus on asiantuntevaa, asiakaslähtöistä, puolueetonta ja tasa-arvoista

Asiakas saa omiin tarpeisiinsa vastaavaa tietoa ohjauspalveluista ja kaikista asiakkaalle sopivista koulutusmahdollisuuksista; asiakasta innostetaan kehittämään osaamistaan.	Yhteydenotto OpinOveen/OpinOvi-organisaatioon takaa, että ovet aukeavat eteenpäin asiakkaan tarpeiden mukaisesti.	Asiakas saa asiantuntevaa, puolueetonta ja asiakkaan tarpeisiin vastaavaa oikea-aikaista ohjausta.	Asiakas saa tarvitsemansa, oikean ja realistisen tiedon osaamisen kehittämiseen. Asiakas luottaa omiin ja verkoston kykyihin tehdä ratkaisuja.	Oppilaitoksissa on ohjauspalveluja, jotka tarvittaessa tukevat asiakasta tavoitteidensa saavuttamisessa.	Asiakas saa halutessaan ohjausta aktiivisissa koulutus- ja työuran siirtymissä.
---	---	--	--	--	---

MENETELMÄT (tämä osio hankkeen kehittämisen kohde)

- suunnitelmallinen jalkautuminen - tiedottaminen (opas) - hakevan toiminnan mallit (esim. Noste-malli), joissa hyödynnetään ohjausalan osaamista jne. - koulutusvalinnoissa ulkopuolelle jääneiden jatko-ohjaus	Osaava henkilöstö, joka tuntee alueen ohjaus- ja koulutuspalvelut ja osaa ohjata asiakkaan "oikeaan" osoitteeseen	Osaava ohjaushenkilöstö hallitsee eri ohjausmenetelmät: asiakkaan kuunteleminen asiantunteva ohjauskeskustelu jne.	Suunnitelma, jossa asiakkaalle sopivat koulutus-, rahoitus-, oppilaitos-vaihtoehdot, muut mahdolliset jatkotoimenpiteet.	-ohjattu opiskelijavalinta - oppilaitosten ja verkoston ohjauspalvelut -Jne.	Osaava ohjaus-henkilöstö käytettävissä - tarvittaessa laaditaan uusi suunnitelma
---	---	--	--	---	---

ASIAKASPALVELUASENTEEN PAINOTUS: UUSIEN MAHDOLLISUUKSIEN TARJOAMINEN, MOTIVOINTI, VAIHTOEHTOJEN TARJOAMINEN, OSAAMISEN KEHITTÄMINEN

Yhteistyö
muutosturvan
kanssa

Järjestöt,
yhdistykset jne.

TE-toimistot,
työttömien
yhdistykset

Yrittäjät, yrittäjä-
yhdistykset,
Nostemallit

Esim. pisteen
esite mukaan
"hylsy"
kirjeeseen

Lomautus- tai
työttömyysuhan
alla olevat

Työelämän
ulkopuolella
olevat

Työttömät

Työssä olevat,
yrittäjät

Koulutushaun
ulkopuolelle
jääneet

1

2

3

4

5

OpinOvi-palvelupiste eteistilana – hakevan toiminnan polut